

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France



2^{ème} trimestre 2012 - résultats définitifs

Synthèse

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et de détail s'élève au deuxième trimestre 2012 à 12,7 milliards d'euros (-4,3% sur un an). Sur le seul marché de détail, le revenu atteint 10,5 milliards d'euros en baisse de 3,4% sur un an. Le revenu des services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 9,8 milliards d'euros en repli de 3,6% sur un an. Le trafic de téléphonie fixe et mobile (57,4 milliards de minutes) s'accroît de façon soutenue depuis deux trimestres (+2,5 milliards de minutes supplémentaires en un an, soit +4,6%) grâce au dynamisme du volume de téléphonie mobile. Pour la première fois depuis 2007, celui-ci dépasse très nettement le trafic au départ des postes fixes (de deux milliards de minutes). Le trafic de données sur les réseaux mobiles poursuit sa croissance autour de +70% sur un an, le nombre de SMS progresse de 10 milliards en un an (45,7 milliards de messages, +28,8% sur un an).

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

Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe, 39,3 millions à la fin du mois de juin 2012, diminue de 1 à 2% en rythme annuel depuis le milieu de l'année 2010. Une proportion majoritaire et croissante (54%, soit 21,2 millions) correspond à des souscriptions à un service de voix sur large bande (VLB). Cependant, le rythme d'accroissement annuel de ces souscriptions à la VLB (+1,6 million au deuxième trimestre 2012) s'est progressivement infléchi au cours des dernières années et ne compense plus le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (-2,2 millions au deuxième trimestre 2012). Ce reflux, qui ne concernait que les lignes avec un unique abonnement RTC, s'applique aussi, depuis le milieu de l'année 2010, aux lignes ayant deux abonnements téléphoniques (un sur le RTC et un en VLB) entraînant une érosion ininterrompue du nombre de lignes en dégroupage partiel ou en « bitstream ». La baisse du nombre de doubles abonnements atteint 760 000 sur un an au deuxième trimestre 2012 contre 600 000 auparavant. A l'inverse, le nombre de lignes fixes avec un unique abonnement en VLB est en progression constante (49% des lignes à fin juin 2012, +7 points en un an). Le dégroupage total bénéficie de cette expansion continue de la VLB et atteint 9,5 millions de lignes (+1,2 million en un an).

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre...) atteint 23,3 millions à la fin du mois de juin 2012. L'accroissement annuel du nombre de ces accès se fait toutefois depuis le début de l'année 2012 sur un rythme de 1,3 million, un peu inférieur à celui relevé sur les cinq trimestres précédents. Les accès par le DSL (21,5 millions) représentent 95% des accès à haut débit et six de ces accès sur dix (soit 12,8 millions) sont couplés avec un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès à très haut débit augmente d'un peu plus de 200 000 abonnements en un an et atteint 760 000.

- Le revenu des services fixes (téléphonie fixe et accès à internet) s'élève à 3,9 milliards d'euros au deuxième trimestre 2012, en recul de 2,3% sur un an. Il se réduit depuis la fin de l'année 2010 en raison de l'érosion continue du revenu de l'ensemble des services fixes à bas débit (1,4 milliard d'euros en baisse de 15,1% sur un an au deuxième trimestre 2012). A l'inverse, la croissance des revenus du haut et très haut débit se poursuit depuis quatre trimestres sur un rythme de 6% à 8%, portant sa contribution dans l'ensemble du revenu des services fixes à 65% à fin juin 2012 (+5 points en un an).
- L'ensemble du volume des communications fixes (téléphonie RTC et VLB, publiphonie et cartes) s'élève à 27,5 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012 (-1,1% sur un an). Le volume de la VLB, 19,4 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012, augmente de 1,8

milliard de minutes (après +2,9 milliards de minutes au premier trimestre). La plus grande partie de la croissance est imputable à la forte augmentation du trafic VLB à destination des mobiles à la suite du lancement par les principaux opérateurs de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles. Ce trafic double quasiment par rapport à celui du deuxième trimestre 2011 (+83,3%).

La proportion totale des minutes de VLB dans l'ensemble des minutes émises au départ des postes fixes est identique à celle du premier trimestre (70%). Cette stabilité est constatée pour les communications quelle que soit la destination d'appel : vers les postes fixes nationaux (66%), vers les mobiles (74%), vers l'international (88%). Néanmoins, sur un an, la proportion de VLB progresse pour toutes les destinations (+19 points pour les appels vers les mobiles). La baisse du trafic émis sur le RTC se fait sur un rythme constant d'un peu plus de deux milliards de minutes en moins par an sur les quatre derniers trimestres.

Les services sur réseaux mobiles

- Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) augmente de 4,5 millions en un an et atteint 70,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2012. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est de 107,9% à fin juin 2012.

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

La croissance annuelle du nombre d'abonnements « voix » ou « voix-data », qui oscillait entre +4,0% et +5,5% depuis plusieurs années, n'a jamais été aussi élevée (+8,6% en un an au deuxième trimestre 2012). Quant aux cartes prépayées, leur croissance annuelle est en recul sur les deux premiers trimestres de 2012 après trois trimestres consécutifs autour de 5%. Une partie des consommateurs de cartes prépayées s'est orientée vers des forfaits sans durée d'engagement et comprenant un volume d'utilisation des services (voix, SMS et data) et à des tarifs inférieurs à ceux des cartes prépayées. Le nombre de numéros mobiles conservés par portage (4,1 millions) explose au premier semestre 2012 traduisant un fort mouvement de la clientèle mobile.

Plus de la moitié des clients actifs utilisent des services multimédias (33,4 millions en juin 2012). Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives se monte à près de 22 000 téraoctets au deuxième trimestre 2012 (+68,6% en un an). La consommation de « data » via les clés internet représente 13% du volume global.

- Le revenu des services mobiles (4,5 milliards d'euros HT) est en baisse pour le cinquième trimestre consécutif. Les baisses annuelles enregistrées sur l'année 2011 s'expliquent en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients. Ils ont développé de nouvelles gammes de forfaits sans engagement à des tarifs inférieurs. Ces évolutions participent à l'accélération de la baisse du revenu des communications téléphoniques mobiles (-10,0% en un an au deuxième trimestre 2012) entamée au début de l'année 2009. Les comportements de consommation des clients mobiles évoluent avec un engouement croissant pour les SMS et la « data » (+28,8% en un an pour le volume de SMS, +68,6% pour le volume de données) qui se traduit par une augmentation du revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) de 5,5% en un an au deuxième trimestre 2012.
- La consommation de minutes s'élève à 29,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012. La tendance positive entamée au troisième trimestre 2010 se confirme : +11,0% en un

an au deuxième trimestre 2012 après +5,7% au premier trimestre, des taux jamais atteints au cours des cinq dernières années. Cette croissance s'explique en partie par l'augmentation importante du nombre de forfaits et par la diffusion de plus en plus large de forfaits d'abondance pour la voix dans la clientèle. La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole, gagnant environ quatorze points sur le premier semestre 2012 après plus de cinq années de décroissance, même si sa part dans le volume de minutes total (17%) stagne depuis plusieurs années. La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers explose ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne dix points en un trimestre au premier trimestre 2012, puis douze points au deuxième pour atteindre +29,5%. La croissance annuelle du volume des communications à destination de l'étranger se poursuit depuis le premier trimestre 2010 à un rythme supérieur à +25% (+24,3% au deuxième trimestre 2012). L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 contribue fortement à dynamiser la croissance de ce volume depuis près de deux ans. Le volume du « roaming out » est en baisse ce trimestre (-3,9% en un an).

Les autres composantes du marché

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 495 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 (-1,5% sur un an). Le revenu des services «voix et télématiques», 294 millions d'euros (-2,9% sur un an), se réduit de façon continue en raison notamment du déclin des services télématiques. Le volume total des appels, 1,8 milliard de minutes au deuxième trimestre, diminue ainsi de 234 millions de minutes sur un an malgré un léger accroissement des volumes d'appels provenant des mobiles (+2,0% sur un an).

Le revenu des services mobiles de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée), après deux années de progression continue et soutenue, augmente peu au deuxième trimestre 2012 (201 millions d'euros, +0,6% sur un an) ce qui ne permet pas de compenser le recul des revenus des services voix et télématiques. Le nombre de messages surtaxés émis au cours du trimestre est de 233 millions et augmente fortement depuis trois trimestres (+44,1% sur un an au deuxième trimestre 2012).

Le marché des services de renseignements téléphoniques s'élève à 31 millions d'euros (+2,3% sur un an). Le volume des appels vers ces services (16 millions d'appels pour 35 millions de minutes au deuxième trimestre 2012) diminue de façon continue depuis plus de trois ans.

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 929 millions d'euros. Les ventes des opérateurs entre eux représentent un peu plus du quart de ce revenu (249 millions).

Le revenu de la vente et location de terminaux s'élève à 551 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 (dont 386 millions d'euros pour les terminaux mobiles) et celui des services d'hébergement et de gestion des centres d'appels à 44 millions d'euros (+9,3% sur un an).

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

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

http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice_prix_mobiles_2010-2011-juin2012.pdf

Sommaire

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

1 Le marché des communications électroniques

1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Services fixes (1)	3 985	3 999	4 031	3 971	3 895	-2,3%
Services mobiles (2)	4 734	4 788	4 678	4 546	4 457	-5,9%
Ensemble de la téléphonie et internet	8 719	8 787	8 710	8 517	8 352	-4,2%
Services à valeur ajoutée	532	534	549	542	525	-1,3%
Services de capacité	920	901	924	904	929	1,0%
Liaisons louées	383	381	394	379	387	1,0%
Transport de données (3)	537	520	530	525	543	1,0%
Total services de communications électroniques	10 171	10 221	10 182	9 963	9 807	-3,6%
Revenus annexes (4)	733	702	870	665	726	-0,9%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	10 904	10 924	11 052	10 629	10 533	-3,4%

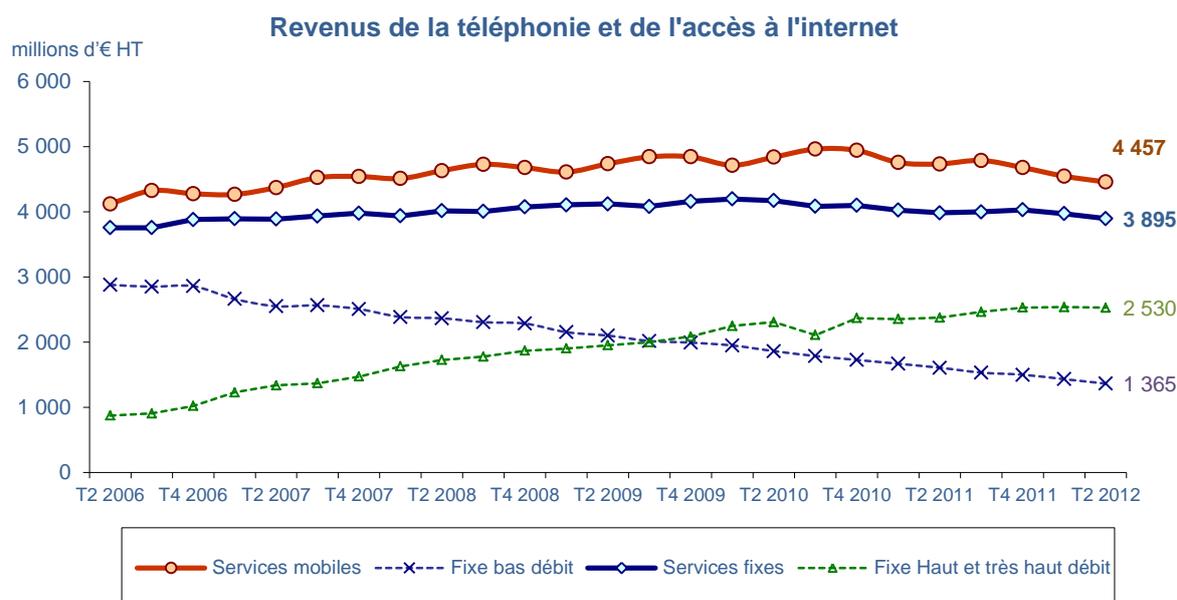
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

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

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

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

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



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (non compris leurs revenus annexes) s'élève à 9,8 milliards d'euros au deuxième trimestre 2012, en baisse de 3,6% sur un an.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) est de 3,9 milliards d'euros et se réduit depuis la fin de l'année 2010 (-2,3% sur un an au deuxième trimestre 2012) en raison du reflux du revenu de l'ensemble des services fixes à bas débit, qui n'est plus totalement compensé par la hausse des revenus des accès haut et très haut débit.

Le revenu des services mobiles (4,5 milliards d'euros, -5,9% sur un an au deuxième trimestre 2012) baisse pour le cinquième trimestre consécutif. Le recul durant l'année 2011 s'explique en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients. Ils ont également développé de nouvelles gammes de forfaits sans engagement et à des tarifs

inférieurs conduisant à une érosion des recettes. Alors que le revenu des communications téléphoniques mobiles diminue (-10,0% en un an) le revenu du transport de données mobiles (SMS, MMS et accès à l'internet) continue de croître (+5,5% en un an) traduisant aussi une évolution des comportements de consommation des clients mobiles.

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 525 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 (-1,3% sur un an), dont près de 40% pour les services avancés de données au départ des réseaux mobiles. Le revenu de ces derniers augmente légèrement au deuxième trimestre 2012 (201 millions d'euros, +0,6% sur un an) et ne permet pas de compenser le recul continu des services avancés voix et télématique (294 millions d'euros, -2,9% sur un an).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 929 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 (+1,0% sur un an).

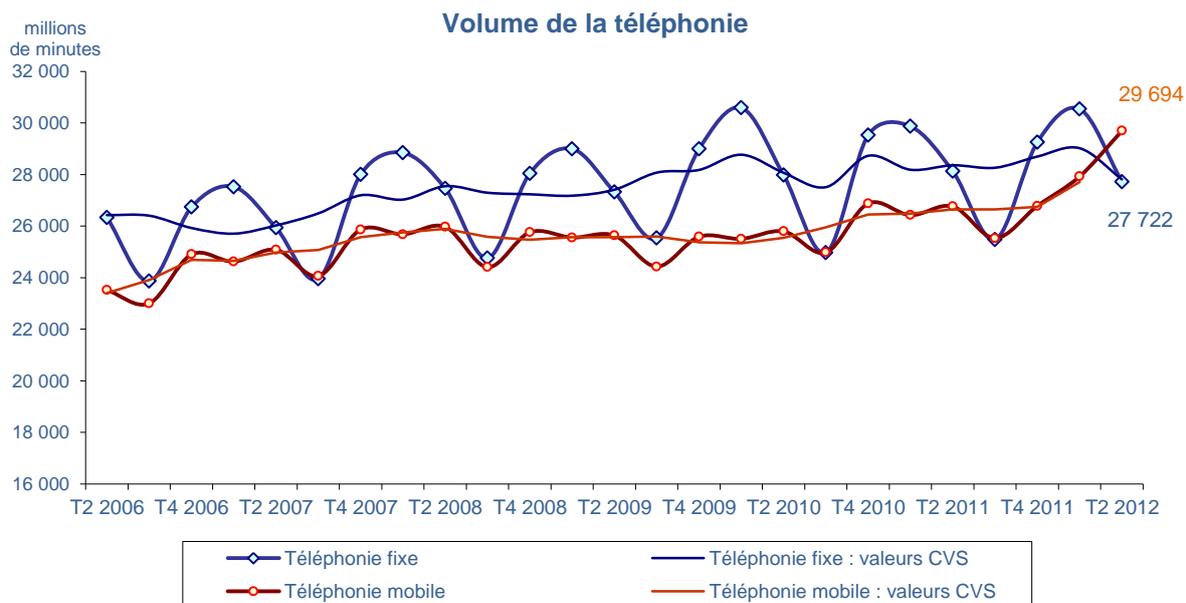
Volumes <i>(en millions de minutes, millions de SMS, Tera octets)</i>	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Téléphonie fixe	28 126	25 481	29 255	30 539	27 722	-1,4%
Téléphonie mobile	26 763	25 531	26 782	27 926	29 694	11,0%
Total services "voix"	54 889	51 012	56 037	58 465	57 416	4,6%
Nombre de SMS interpersonnels émis	35 520	35 723	41 027	44 346	45 747	28,8%
Volume de données mobiles consommées (To)	13 036	14 778	16 714	19 562	21 977	68,6%

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

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 57,4 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012. Après un léger recul en fin d'année 2011, il est depuis, et grâce aux volumes de téléphonie mobile, nettement orienté à la hausse (+4,6% sur un an au deuxième trimestre 2012 après une progression de 3,9% le trimestre précédent).

Le volume des communications fixes (téléphonie en voix sur large bande et sur le RTC y compris la publiphonie et les cartes) est de 27,7 milliards de minutes et baisse de 1,4% sur un an. Le volume des communications téléphoniques mobiles (29,7 milliards de minutes) enregistre des taux de croissance jamais atteints au cours des cinq dernières années (+11,0% en un an après +5,7% au premier trimestre) et dépasse le trafic au départ des postes fixes de deux milliards de minutes.

Le nombre de messages interpersonnels émis connaît également une très forte expansion avec 45,7 milliards de SMS envoyés au deuxième trimestre 2012 et s'accroît, depuis un peu plus de deux ans, d'environ 10 milliards de SMS en rythme annuel. Le volume de données consommées par les clients au départ des réseaux mobiles atteint 21 977 téraoctets (en croissance de 68,6% sur un an).



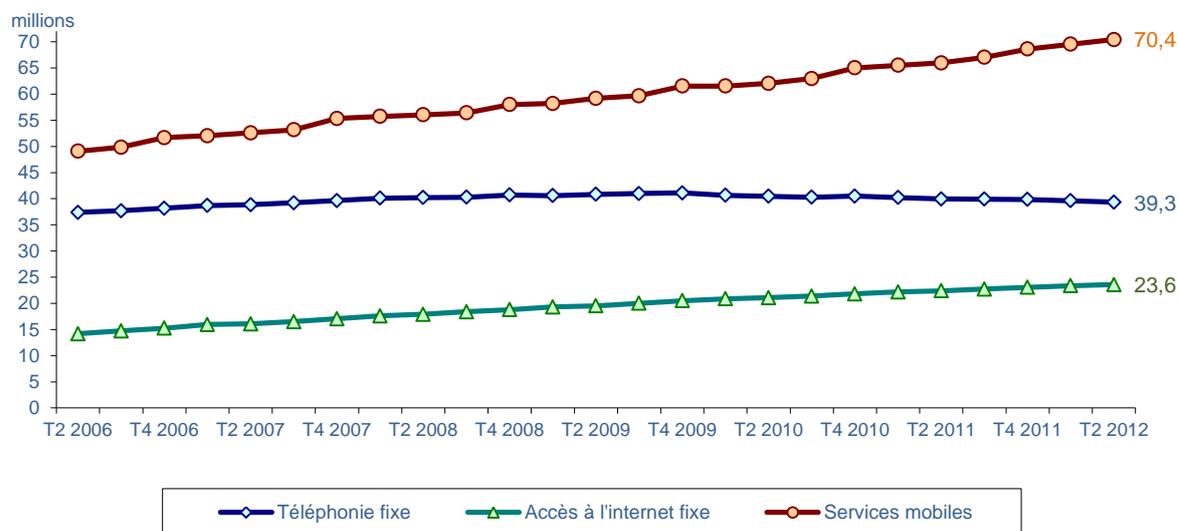
Abonnements

(en millions)

	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	39,958	39,901	39,863	39,601	39,337	-1,6%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	22,389	22,717	23,060	23,361	23,595	5,4%
Nombre de clients aux services mobiles	65,949	67,042	68,616	69,523	70,426	6,8%

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

Nombre d'abonnements



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

1.2.1 Le marché total

Le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à près de 2,1 milliards d'euros au deuxième trimestre 2012.

Le revenu de l'ensemble des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes (1,3 milliard d'euros) est en baisse de 1,6% sur un an. Celui des prestations de téléphonie fixe (704 millions d'euros), malgré l'apport du revenu issu de l'offre de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique en progression constante, baisse de 5,6%. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente au contraire de façon continue (+3,9% sur un an pour 568 millions d'euros au deuxième trimestre 2012) en grande partie grâce au revenu des prestations liées au dégroupage (même si cette hausse est contenue en raison des baisses des tarifs de gros).

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles tend à se réduire sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'Eurotarif. Avec 846 millions d'euros au deuxième trimestre 2012, ce revenu diminue de 17,7% sur un an. Au contraire, les volumes d'interconnexion des opérateurs mobiles sont en forte croissance (+33,5% sur un an), dopés principalement par l'accroissement des minutes de VLB émises depuis les postes fixes vers les mobiles (suite à leur inclusion dans les forfaits d'abondance à partir du début de l'année 2011) et par l'augmentation du nombre d'opérateurs sur le marché de gros (un opérateur de réseau et des « full MVNO »). Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles, 27,0 milliards de messages au deuxième trimestre 2012, s'est accru de 8 milliards en un an (+42,5%).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 294	1 279	1 277	1 266	1 273	-1,6%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)</i>	746	737	716	722	704	-5,6%
<i>Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit</i>	1	1	1	1	1	-37,7%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	547	541	561	543	568	3,9%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	1 027	809	833	788	846	-17,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 321	2 088	2 110	2 053	2 119	-8,7%

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	37 818	35 754	37 529	38 399	36 711	-2,9%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	218	206	191	174	151	-30,7%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	14 161	14 671	15 852	17 740	18 899	33,5%
Ensemble des services d'interconnexion	52 197	50 631	53 572	56 313	55 761	6,8%
SMS entrants (en millions d'unités)	18 950	20 082	23 293	25 465	26 998	42,5%

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

Notes :

- L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.
- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de double comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.
- le tarif de terminaison d'appels fixe passe à 0,3 c€ au 1^{er} octobre 2011 contre 0,4c€ pour France Télécom et 0,5c€ pour les opérateurs alternatifs auparavant.
- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». La décision 2012-0007 du 17 janvier 2012, portant sur les tarifs des offres de gros régulées pour l'année 2012, a modifié en particulier, le tarif du dégroupage total qui s'établit à 8,80€ contre 9,00€ précédemment.

- les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale, qui représentaient 539 millions d'euros pour l'ensemble de l'année 2011.

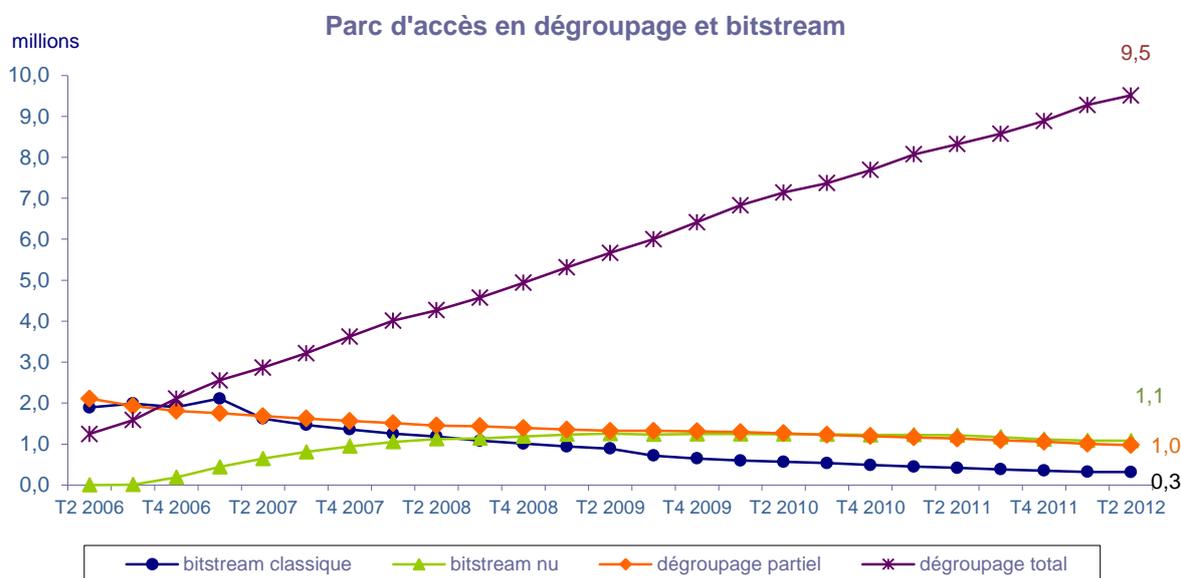
- A partir du 1^{er} janvier 2012, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est d'1,5 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles (Bouygues Telecom, Orange France et SFR), contre de 2 c€/min entre le 1^{er} juillet 2011 et le 1^{er} janvier 2012. Elle était au plus égale à 3 c€/min pour Orange France et SFR, et au plus égal à 3,4c€/min pour Bouygues Telecom pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 1^{er} juillet 2011. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1^{er} aout 2012, au plus de 1,6 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO.

- La terminaison d'appel SMS est d'1,5c€/SMS pour les trois opérateurs historiques depuis le 1^{er} juillet 2011 et jusqu'au 31 juillet 2012 (2c€/SMS dans les DOM), contre 2c€ pour Orange France et SFR et 2,17c€ pour Bouygues Telecom depuis le 1^{er} octobre 2010 et jusqu'au 30 juin 2011 (3c€/SMS dans les DOM).

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

Dégroupage (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,134	1,093	1,055	1,006	0,976	-13,9%
Nombre de lignes totalement dégroupées	8,322	8,577	8,886	9,277	9,513	14,3%
Nombre de lignes dégroupées	9,456	9,670	9,942	10,283	10,489	10,9%

Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 10,5 millions à la fin du deuxième trimestre 2012, soit 30% des lignes fixes. Le dégroupage total, 9,5 millions de lignes, se développe rapidement depuis plusieurs années (+14,3% sur un an au deuxième trimestre 2012 soit sur 1,2 million de lignes supplémentaires) mais son rythme annuel de croissance a toutefois ralenti. En parallèle, le dégroupage partiel (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique) ne cesse de refluer et le nombre de ces lignes est désormais légèrement inférieur à un million. Le dégroupage total représente 80% des accès haut débit DSL de gros achetés par les opérateurs alternatifs.



Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,212	1,170	1,115	1,085	1,078	-11,0%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,415	0,384	0,352	0,319	0,316	-23,9%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,627	1,553	1,467	1,404	1,394	-14,3%

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

Les offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique sont de moins en moins utilisées en raison du développement continu du dégroupage total. A la fin du mois de juin 2012, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) est de 316 000 (-23,9% sur un an) et celui des lignes en « bitstream ADSL nu » (sans abonnement téléphonique RTC) de 1,1 million (-11,0% sur un an).

1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Les revenus des opérateurs au titre des prestations d'interconnexion internationale entrante s'élèvent à 64 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 et sont nettement orientés à la baisse (-33,0% sur un an). Le volume des minutes de ces prestations atteint 3,0 milliards dont 2,3 milliards, soit plus des trois-quarts, sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Revenus des opérateurs fixes	72	66	55	50	51	-29,4%
Revenus des opérateurs mobiles	23	18	16	12	13	-44,2%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	95	84	71	63	64	-33,0%

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Volumes des opérateurs fixes	2 476	2 466	2 270	2 255	2 318	-6,4%
Volumes des opérateurs mobiles	629	711	637	622	697	10,9%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	3 105	3 178	2 908	2 877	3 016	-2,9%

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

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

1.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Les appels des clients des opérateurs mobiles étrangers en France représentent un volume de 498 millions de minutes au deuxième trimestre 2012 (-0,9% sur un an). Ce léger recul de la consommation voix s'accompagne d'une croissance du nombre de SMS émis et reçus par les clients des opérateurs étrangers en France et de leur consommation de données mobiles. Les baisses des tarifs de roaming inscrites dans le règlement Européen sur l'itinérance internationale impactent le revenu du roaming-in (101 millions d'euros) qui baisse de 21,4% sur un an.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Revenus (en millions d'euros)	129	161	111	88	101	-21,4%
Volumes (en millions de minutes)	503	649	415	430	498	-0,9%

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

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2011 de 39c€ HT à 0,35c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 15c€ HT à 11c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 11c€/message. Les tarifs de gros ont été fixés pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 1^{er} juillet 2012 à 4cts€/message pour les SMS, à 18cts€/min pour la voix et à 50cts€/Mo pour l'internet mobile. Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.

2 Les services sur réseaux fixes

2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

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

Le revenu de l'ensemble des services fixes (3,9 milliards d'euros) diminue depuis la fin de l'année 2010 (-2,3% sur un an au deuxième trimestre 2012).

Le revenu des services à haut et très haut débit (téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) représente 2,5 milliards d'euros au deuxième trimestre 2012 et augmente de 6,4% sur un an. Après un léger ralentissement au cours de la première moitié de l'année 2011, la croissance annuelle de ce revenu se poursuit depuis quatre trimestres sur un rythme de 6% à 8% et sa contribution dans l'ensemble du revenu des services fixes (65% à fin juin 2012) s'accroît rapidement (+5 points en un an).

Parallèlement au développement des services à haut et très haut débit, le revenu des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques) s'érode de façon continue (1,4 milliard d'euros en baisse de 15,1% sur un an au deuxième trimestre 2012).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Revenus du bas débit	1 608	1 534	1 501	1 433	1 365	-15,1%
Abonnements et communications en RTC	1 563	1 493	1 468	1 404	1 338	-14,4%
Internet bas débit	8	7	6	6	5	-33,4%
Publiphonie et cartes	37	33	26	23	22	-41,4%
Revenus du haut et du très haut débit	2 377	2 465	2 531	2 538	2 530	6,4%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	1 950	2 036	2 097	2 102	2 094	7,4%
Communications VLB facturées	170	157	160	141	128	-24,7%
Autres revenus liés à l'accès à internet	257	272	274	295	308	19,9%
Ensemble des revenus des services fixes	3 985	3 999	4 031	3 971	3 895	-2,3%

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

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

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

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

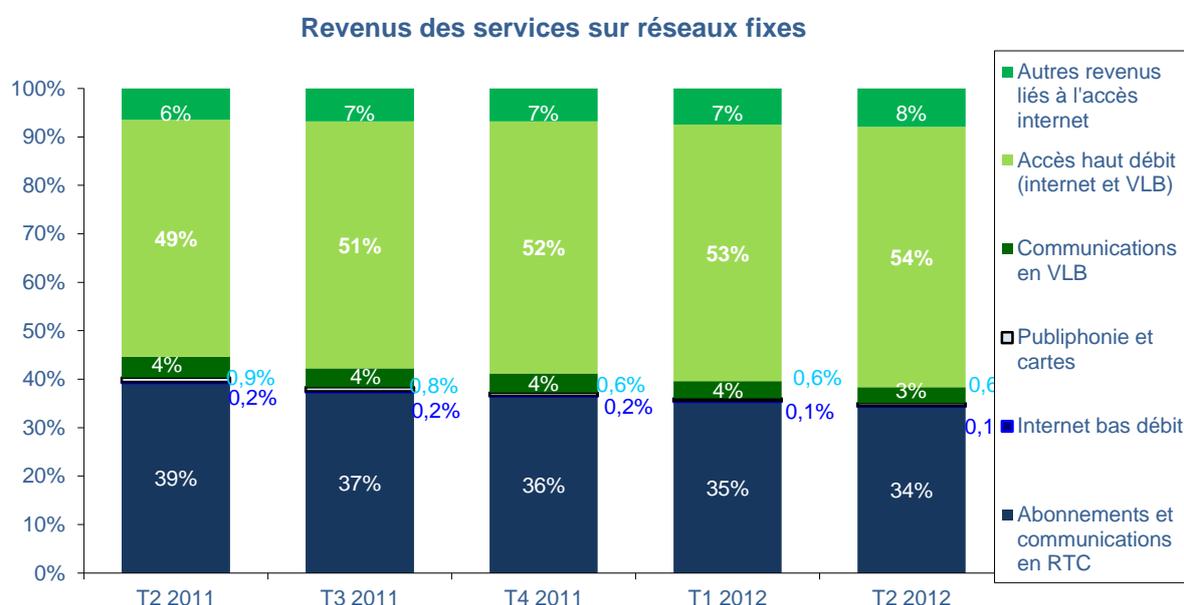
La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit telles que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

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communication en RTC depuis les lignes fixes	10 261	8 648	9 531	9 211	8 168	-20,4%
Publiphonie et cartes	276	243	209	198	176	-36,4%
Communications en voix sur large bande	17 589	16 590	19 516	21 130	19 378	10,2%
Volumes de téléphonie fixe	28 126	25 481	29 255	30 539	27 722	-1,4%

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

Le volume de trafic de l'ensemble de la téléphonie fixe (y compris celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) s'élève à 27,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012. Il marque un repli de 1,4% sur un an (après avoir augmenté de 2,2 au premier trimestre 2012) en raison du moindre accroissement du trafic de voix sur large bande au deuxième trimestre

2012 (+1,8 milliard de minutes sur un an contre +2,9 milliards de minutes le trimestre précédent). La voix sur large bande représente 70% de l'ensemble des communications émises depuis les postes à la fin du deuxième trimestre (+7 points en un an). Les volumes des communications émises sur le RTC, celui de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe décroissent rapidement (respectivement -20,4% et -36,4% sur un an au deuxième trimestre 2012).



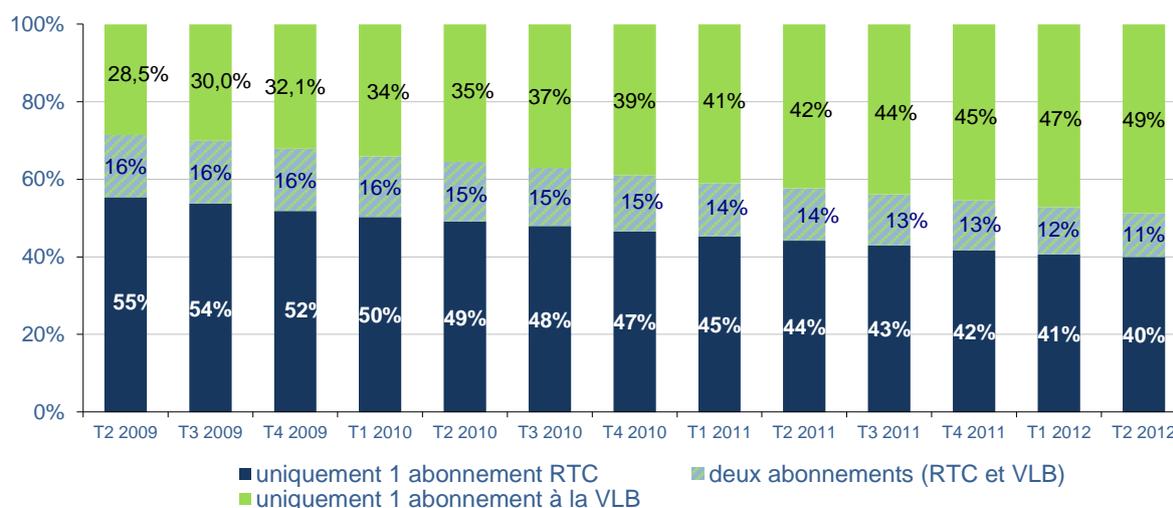
2.1.2 Le nombre de lignes fixes

**Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes)
(en millions)**

	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,200	35,252	35,301	35,313	35,340	0,4%

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

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



Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique est stabilisé depuis le début de l'année 2009 sur un niveau de 35,3 millions. Un nombre toujours croissant de ces lignes

supporte un service de téléphonie sur large bande (six lignes sur dix à la fin du mois de juin 2012).

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) est de 40% et celle-ci diminue depuis plusieurs années au profit des lignes avec un abonnement unique en voix sur large bande (VLB). Ces dernières représentent à présent 49% de l'ensemble des lignes fixes (+7 points en un an). La proportion de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (11%) se contracte également. Le nombre de ces doubles-abonnements, 4,0 millions à la fin du mois de juin 2012, se réduit depuis le milieu de l'année 2010. Le rythme annuel de baisse de ces abonnements qui était de 600 000 sur les cinq derniers trimestres, s'est encore accentué au deuxième trimestre 2012 et atteint 760 000.

2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du deuxième trimestre 2012 grâce au «portage» du numéro d'un opérateur à un autre est de 538 000 (-3,6% par rapport au deuxième trimestre 2011).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,558	0,598	0,639	0,739	0,538	-3,6%

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

2.2 Le bas débit

2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

a) Les abonnements par le RTC

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (sur le RTC) est de 18,1 millions à la fin du deuxième trimestre 2012. Depuis plus de cinq ans, en raison de la concurrence de la téléphonie sur large bande, ce nombre se réduit rapidement. La baisse est, sur toute la période, supérieure à deux millions en rythme annuel (-2,2 millions au deuxième trimestre 2012, soit -10,8% sur un an).

Grace à l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (« VGAST »), de plus en plus d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit sont facturés directement par les opérateurs alternatifs. Le nombre de ces abonnements atteint près de 1,5 million à la fin du mois de juin 2012 (+8,9% sur un an) soit 8% des abonnements téléphoniques sur le RTC.

Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	20,323	19,807	19,267	18,646	18,121	-10,8%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,367	1,405	1,436	1,473	1,489	8,9%

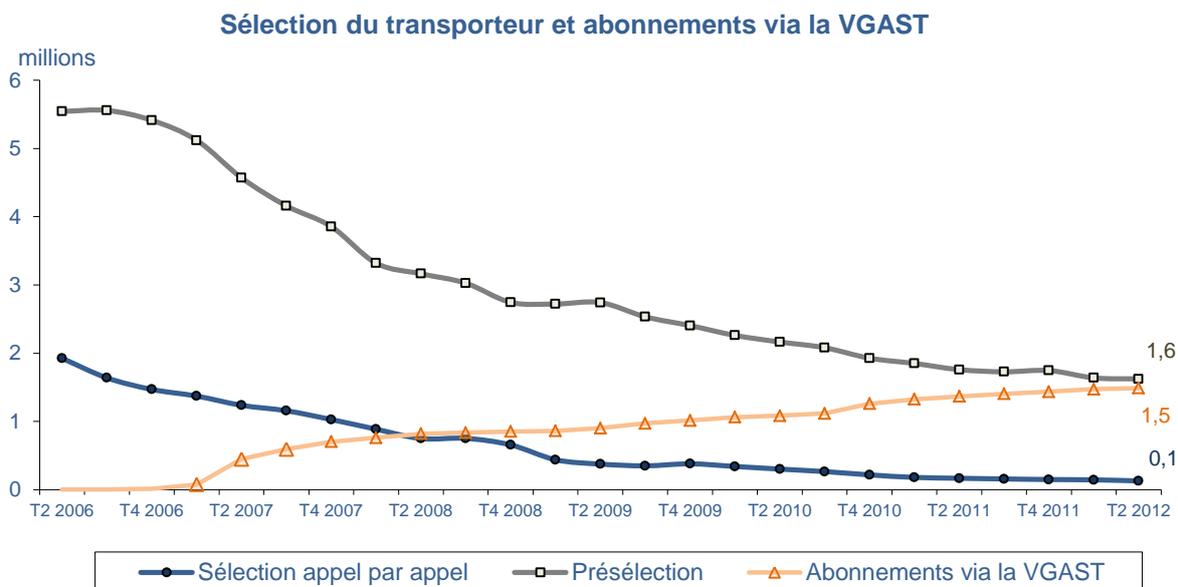
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Les offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur sont également concurrencées par la téléphonie sur large bande, et leur nombre se réduit constamment depuis le début de l'année 2006. Le nombre d'abonnements à la présélection, 1,6 million d'abonnements à la fin du mois de juin 2012, diminue de 7,7% sur un an (soit -135 000 abonnements). Le nombre d'abonnements à des offres de sélection appel par appel, 130 000 fin juin 2012, baisse depuis plusieurs trimestres sur un rythme deux à trois fois plus rapide (-23,1% sur un an au deuxième trimestre 2012) que celui des offres de présélection.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Abonnements à la sélection appel par appel	0,168	0,157	0,149	0,144	0,129	-23,1%
Abonnements à la présélection	1,759	1,727	1,746	1,638	1,624	-7,7%
Nombre de connexions indirectes	1,927	1,885	1,895	1,783	1,753	-9,0%

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

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



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

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC s'élève à 902 millions d'euros au deuxième trimestre 2012. La baisse de ce revenu, -10,1% sur un an, se fait au même rythme que celle du nombre des abonnements téléphoniques traditionnels sur le RTC (-10,8% sur un an au deuxième trimestre).

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 004	982	958	925	902	-10,1%

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

La décline du nombre d'abonnements téléphoniques sur le RTC face à la concurrence des offres de voix sur large bande est également à l'origine de la réduction continue du trafic de communications et des revenus provenant de ces abonnements. Le revenu de l'ensemble des communications RTC du deuxième trimestre 2012 (436 millions d'euros) baisse de 22,0% sur un an. Le recul du revenu des communications au départ des postes fixes en RTC vers les mobiles (26,8% sur un an) est plus soutenu que celui des communications nationales et internationales (respectivement -18,5% et 23,4%) en raison principalement du reflux du trafic émis sur le RTC vers les mobiles mais aussi de la baisse, d'un peu plus de 10%, des tarifs de détail de l'opérateur historique pour ces communications à partir du 1^{er} décembre 2011.

Le volume de l'ensemble des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) représente 8,2 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012 et baisse de 2,1 milliards de minutes sur un an. La décroissance des volumes de

communications RTC vers les postes fixes nationaux, vers l'international et vers les mobiles se fait sur un rythme annuel comparable d'environ -20%.

Revenus des communications RTC (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communications vers fixe national	301	279	280	268	245	-18,5%
Communications vers l'international	57	56	50	47	44	-23,4%
Communications vers les mobiles	200	175	180	164	147	-26,8%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	559	511	511	480	436	-22,0%

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communications vers fixe national	8 046	6 659	7 288	7 357	6 424	-20,2%
Communications vers l'international	428	391	405	373	348	-18,7%
Communications vers les mobiles	1 786	1 599	1 838	1 481	1 396	-21,9%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	10 261	8 649	9 531	9 211	8 168	-20,4%

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

2.2.2 La publiphonie

La publiphonie est une activité déclinante depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service, 123 000 à la fin du deuxième trimestre 2012, se réduit rapidement (-10 000 en un an) de même que le revenu et le trafic afférent des publiphones (en baisse d'environ 25% sur un an).

Publiphonie	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	133 908	131 804	129 391	126 267	123 349	-7,9%
Revenus des communications (millions d'€)	8	9	7	7	6	-24,7%
Volumes de communications (millions de minutes)	30	49	37	26	22	-28,3%

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

2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Le nombre d'accès à internet en bas débit, 267 000 à fin juin 2012, décroît rapidement depuis plusieurs années (-94 000 abonnements en un an). Les revenus et volumes de ces services sont marginaux.

Accès à internet en bas débit	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€)	8	7	6	6	5	-33,4%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,361	0,343	0,312	0,283	0,267	-26,1%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	620	533	493	452	354	-42,9%

2.3 Le haut débit

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

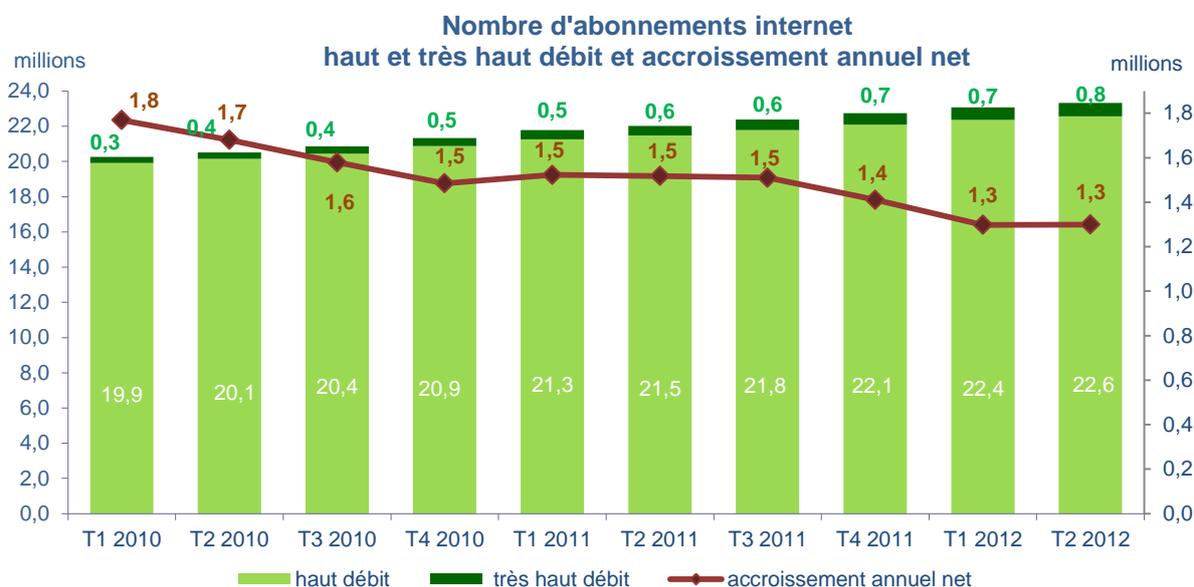
Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) est de 23,3 millions au 30 juin 2012 (+5,9% sur un an). L'accroissement annuel du nombre de ces accès se fait toutefois sur les deux premiers trimestres de l'année 2012 sur un rythme de 1,3 million, moins élevé que celui relevé sur les cinq trimestres précédents (environ 1,5 million). En croissance de 5,1% sur un an, les accès DSL représentent 95% des accès à haut débit (21,5 millions sur 22,6 millions). Le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès à l'internet haut débit (câble, satellite, BLR, Wifi) progresse de 4,5% sur un an, mais enregistre un léger reflux par rapport au premier trimestre 2012. Le nombre d'accès à très haut débit augmente d'un peu plus de 200 000 sur un an (+37,5%) et atteint 762 000 dont 247 000 accès en fibre optique jusqu'à l'abonné.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Accès à haut débit	21,474	21,778	22,084	22,365	22,567	5,1%
dont accès xDSL	20,435	20,696	20,984	21,263	21,482	5,1%
dont autres abonnements haut débit	1,039	1,081	1,100	1,102	1,085	4,5%
Accès à très haut débit	0,554	0,596	0,664	0,714	0,762	37,5%
dont abonnements FTTH	0,153	0,172	0,198	0,217	0,247	61,3%
dont autres abonnements très haut débit	0,401	0,424	0,466	0,497	0,516	28,4%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	22,028	22,374	22,749	23,079	23,329	5,9%

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

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

Les départements et collectivités de l'outremer (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,427	0,435	0,446	0,455	0,467	9,5%



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

a) Les abonnements à la voix sur large bande

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Abonnements à la voix sur large bande	19,635	20,094	20,596	20,955	21,215	8,0%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	13,720	14,250	14,779	15,279	15,783	15,0%

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

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

La très grande majorité des utilisateurs d'un service internet à haut et très haut débit (plus de neuf sur dix) disposent d'un abonnement couplé avec un service de voix sur large bande (VLB). Le nombre de ces abonnements à la VLB s'élève à 21,2 millions à la fin du mois de juin 2012 (+8,0% sur un an). De même que le nombre d'abonnements internet haut débit, le rythme annuel d'accroissement de ces souscriptions à la VLB ralentit progressivement (+1,6 million au deuxième trimestre 2012 contre 2,6 millions au début de l'année 2010). Cette croissance est due principalement aux souscriptions sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC. Le nombre de ces lignes, en progression continue, atteint 15,8 millions au 30 juin 2012 (+2,1 millions sur un an). Les accès sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble etc...) non couplés à un abonnement RTC progressent également vigoureusement (+23% sur un an).

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Sur la terminologie employée :

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

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

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

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

Sur le revenu pris en compte :

L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

b) Les communications en voix sur large bande

Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB <i>(en millions de minutes)</i>	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communications vers fixe national	13 088	11 530	13 317	14 401	12 741	-2,6%
Communications vers l'international	2 314	2 212	2 543	2 603	2 626	13,5%
Communications vers les mobiles	2 188	2 847	3 656	4 125	4 010	83,3%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	17 589	16 590	19 516	21 130	19 378	10,2%

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

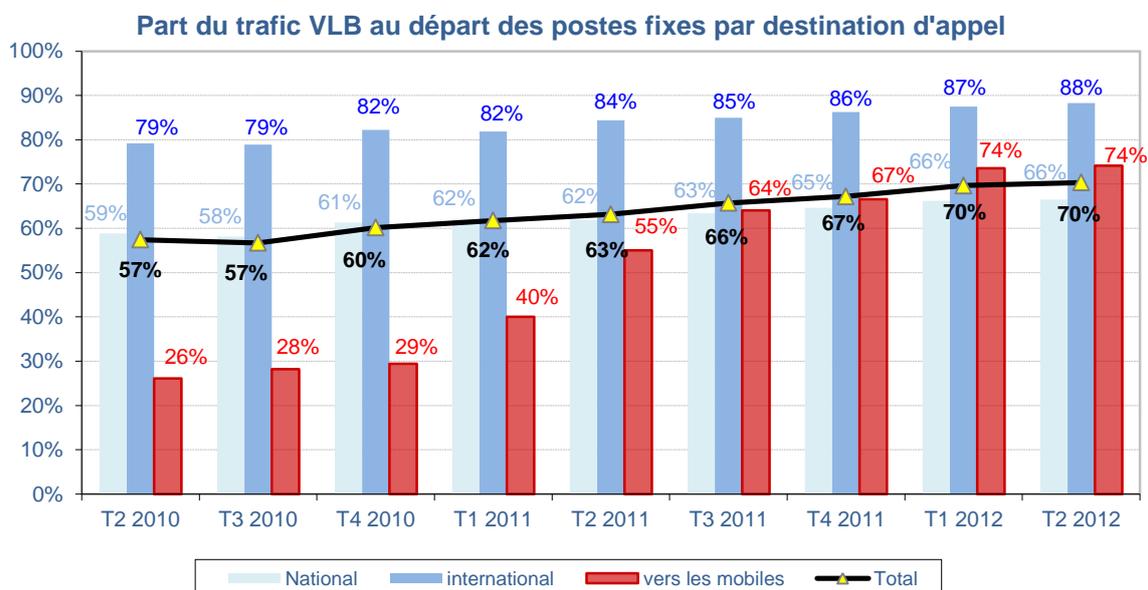
Le volume des communications en voix sur large bande (VLB) s'élève à 19,4 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012, en progression de 10,2% sur un an (soit +1,8 milliard de minutes). La plus grande partie de cette croissance est imputable à la forte augmentation des volumes de VLB à destination des mobiles à partir du début de l'année 2011. Celle-ci a suivi l'intégration par les opérateurs, des appels vers les mobiles dans les offres d'abondance de téléphonie dans leurs forfaits «multiservices».

Le volume du trafic trimestriel émis en VLB à destination des mobiles a été multiplié par cinq par rapport aux niveaux trimestriels précédant la mise en place de ces offres et double quasiment (+83,3% sur un an) par rapport au deuxième trimestre 2011.

L'augmentation des appels en VLB vers les mobiles s'est réalisée en partie au détriment des appels en VLB vers les postes fixes nationaux dont le trafic, auparavant croissant, diminue pour le troisième trimestre consécutif (-2,6% sur un an, soit une baisse de 350 millions de minutes).

Le trafic émis en VLB vers l'international, 2,6 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012, continue de croître de façon soutenue (+13,5% sur un an).

Au total, la proportion des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble des minutes émises au départ des postes fixes, est identique, à 70% à celle du premier trimestre 2012. Cette stabilité est constatée pour toutes les destinations d'appels. Néanmoins, sur un an, les proportions ont progressé entre 4 points (trafic vers les postes fixes nationaux et vers l'international) et 19 points (trafic vers les mobiles).



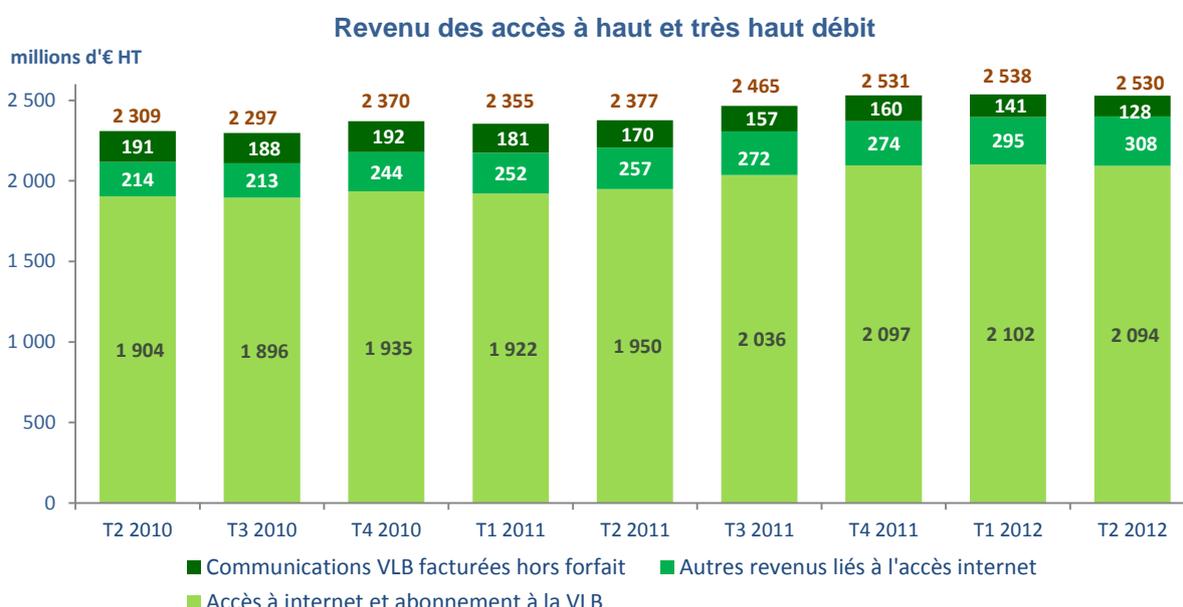
2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Le revenu des services fixes à haut et très haut débit (revenus de l'accès internet, des services internet et de la voix sur large bande) s'élève à 2,5 milliards d'euros au deuxième trimestre 2012 et augmente de 6,4% sur un an.

Le revenu des accès internet et des abonnements à la voix sur large bande constitue, avec 2,1 milliards d'euros (+7,4% sur un an), l'essentiel du revenu du haut et du très haut débit (83%). Le revenu des communications en VLB (lorsque celles-ci sont facturées au-delà du forfait) représente 128 millions d'euros et diminue depuis le début de l'année 2011, ce recul s'étant accéléré depuis pour atteindre -24,7% au deuxième trimestre 2012. Cette évolution est la conséquence de l'inclusion, à partir du début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet (celle-ci ne sont plus dès lors facturées au client en supplément de l'abonnement). Le revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet (qui intègre notamment le revenu des services de contenus facturés par les opérateurs sur les accès haut et très haut débit) est de 308 millions d'euros. La croissance annuelle de ce revenu demeure élevée depuis plusieurs années (+19,9% sur un an au deuxième trimestre 2012).

Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	1 950	2 036	2 097	2 102	2 094	7,4%
Communications en voix sur large bande	170	157	160	141	128	-24,7%
Autres services liés à l'accès à internet	257	272	274	295	308	19,9%
Total des revenus du haut et très haut débit	2 377	2 465	2 531	2 538	2 530	6,4%

Note : La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Désormais, 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 données présentées sur les trimestres précédents tiennent compte de cet ajout. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».



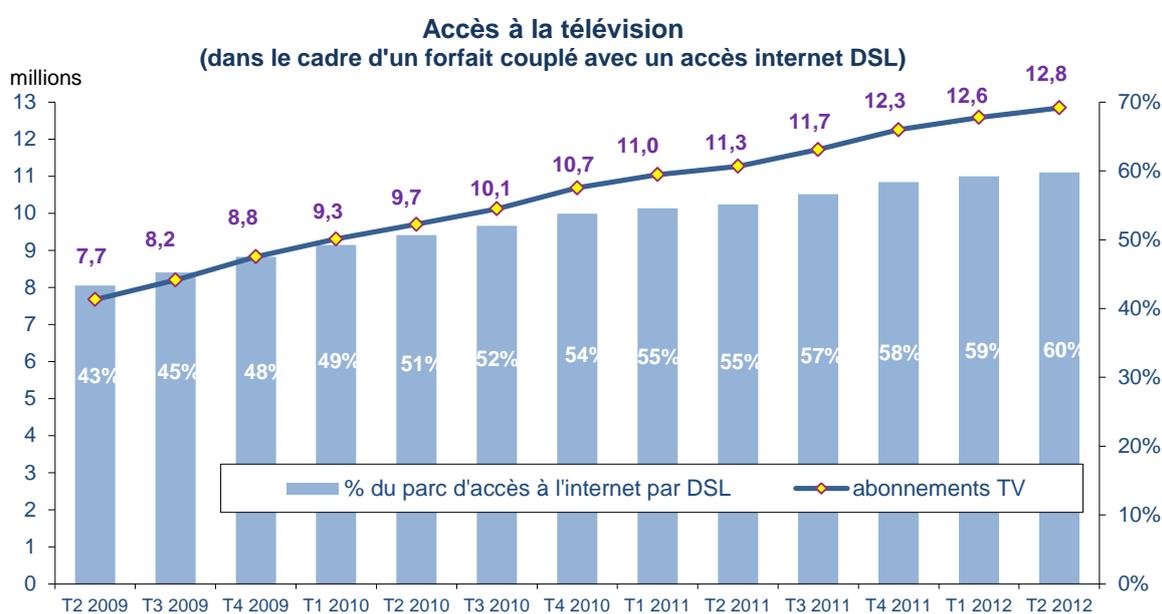
2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Les utilisateurs des services d'accès à internet par ADSL sont de plus en plus nombreux à souscrire également, auprès de leurs fournisseurs d'accès, à un service de diffusion de télévision. Le nombre de ces accès couplés, 12,8 millions à la fin du deuxième trimestre 2012, représente six accès DSL sur dix et s'est accru de 1,6 million en un an.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	11,267	11,718	12,255	12,589	12,844	14,0%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	20,435	20,696	20,984	21,263	21,482	5,1%
% des abonnements TV	55,1%	56,6%	58,4%	59,2%	59,8%	

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

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



2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes est de 39,3 millions au 30 juin 2012. Il baisse de 1 à 2 % par an depuis le milieu de l'année 2010 (-1,6% au deuxième trimestre 2012).

Les abonnements à un service de voix sur large bande (21,2 millions) représentent une proportion majoritaire et croissante des abonnements fixes (54%, +5 points en un an). Cependant, le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la VLB (+1,6 million au deuxième trimestre 2012) s'est progressivement infléchi au cours des dernières années et, depuis le milieu de l'année 2010, ne suffit plus à compenser le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (18,1 millions en baisse de 2,2 millions en un an).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	20,323	19,807	19,267	18,646	18,121	-10,8%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	19,635	20,094	20,596	20,955	21,215	8,0%
Nombre total d'abonnements	39,958	39,901	39,863	39,601	39,337	-1,6%

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

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 564 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 et baisse de 22,6% sur un an.

La baisse du revenu des communications RTC (436 millions d'euros, -22,0% sur un an au deuxième trimestre 2012) accompagne celle, ininterrompue depuis plusieurs années, du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle. Le revenu des communications VLB (128 millions d'euros, -24,7% au deuxième trimestre 2012) tend également à se réduire depuis le début de l'année 2011 avec la mise en place sur les « boxes » de forfaits multiservices incluant les communications vers les mobiles (ces communications ne sont alors plus facturées au client en supplément du forfait et ne sont plus comptabilisées dans ce revenu).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communications vers fixe national	308	289	293	280	257	-16,6%
Communications vers l'international	113	112	108	105	94	-16,7%
Communications vers les mobiles	308	267	270	235	213	-30,9%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	729	668	671	620	564	-22,6%
dont revenus du trafic RTC	559	511	511	480	436	-22,0%
dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes	170	157	160	141	128	-24,7%

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

Le trafic total au départ des lignes fixes (trafic RTC et VLB hors publiphonie et cartes) s'élève à 27,5 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012 et diminue de 1,1% sur un an après une croissance annuelle de 2,5% au premier trimestre 2012. Depuis plusieurs trimestres en effet, l'évolution du trafic oscille entre croissance et reflux en raison de la variabilité de la croissance annuelle des volumes de voix sur large bande.

Le trafic de voix sur large bande (19,4 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012) augmente d'1,8 milliard de minutes sur un an après +2,9 milliards de minutes au trimestre précédent. A l'inverse, le rythme annuel de baisse du trafic sur le RTC est constant, à un peu plus de deux milliards de minutes sur les quatre derniers trimestres (-2,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012, soit -20,4% sur un an).

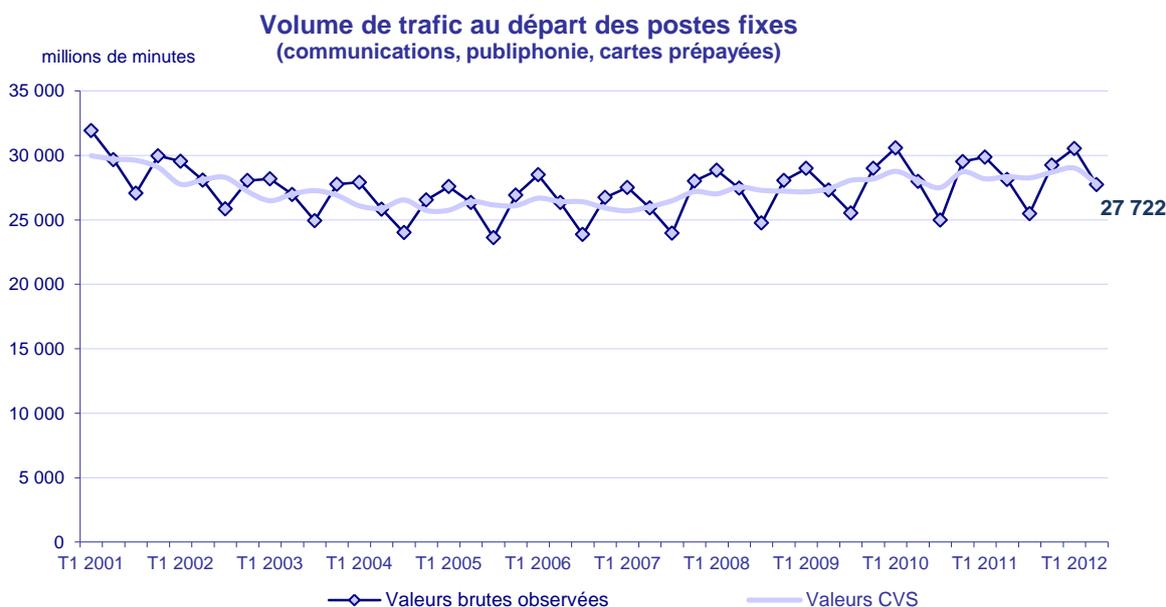
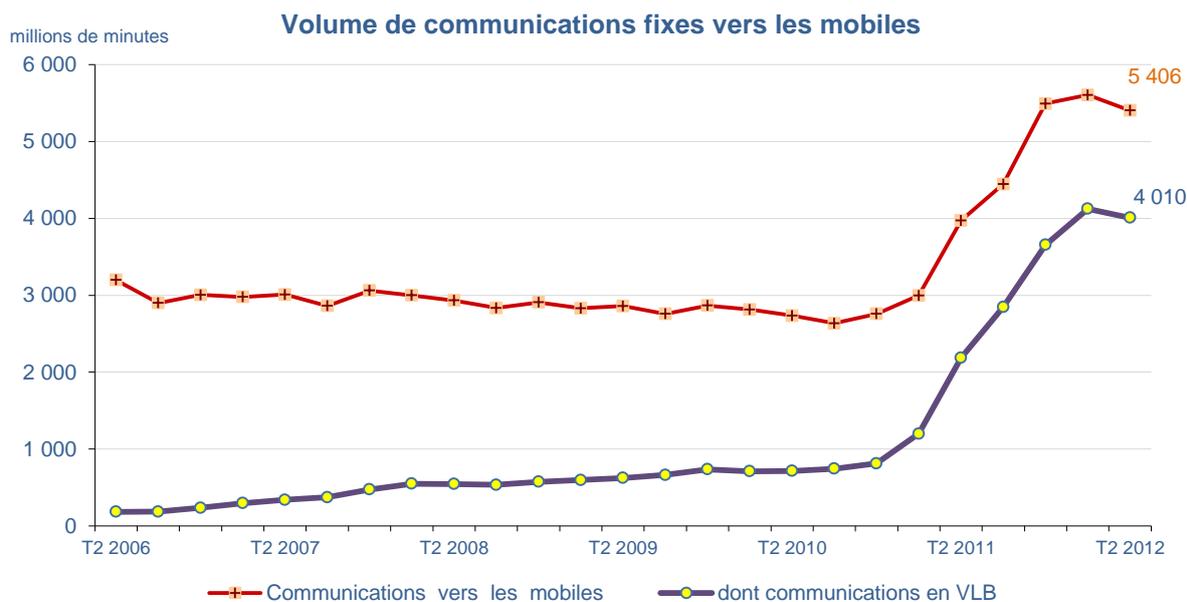
Le trafic à destination des postes fixes nationaux baisse depuis le début de l'année 2011 (-9,3% sur un an au deuxième trimestre 2012). Cette baisse est due à la fois au reflux rapide et continu du trafic national sur le RTC (-20,2% sur un an) mais aussi à la contraction, pour le troisième trimestre consécutif du trafic national émis en VLB (-2,6% sur un an). A l'inverse, le volume de trafic des communications à destination de l'international continue de progresser au deuxième trimestre 2012 (+8,5% sur un an, soit +232 millions de minutes), l'intégralité de cette croissance provenant des minutes VLB émises depuis les « boxes » (+13,5% sur un an, +312 millions de minutes). Le trafic des communications à destination des mobiles s'est très vivement accru à partir du début de l'année 2011 à la suite du lancement par les principaux opérateurs de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles. Ce trafic, 4,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012, double quasiment par rapport à celui du deuxième trimestre 2011 (+83,3%).

Ces volumes de trafic correspondent à une consommation moyenne de 5h11 par mois pour un abonné à un service de voix sur large bande et de 2h28 par mois pour un abonné au service téléphonique traditionnel sur le RTC.

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communications vers fixe national	21 134	18 189	20 605	21 758	19 166	-9,3%
Communications vers l'international	2 742	2 603	2 948	2 976	2 974	8,5%
Communications vers les mobiles	3 974	4 446	5 494	5 606	5 406	36,0%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	27 850	25 238	29 047	30 340	27 546	-1,1%
dont trafic RTC	10 261	8 648	9 531	9 211	8 168	-20,4%
dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes	17 589	16 590	19 516	21 130	19 378	10,2%

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

Note : Le volume des communications IP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multiservices).



Note : le volume de trafic au départ des postes fixes prend en compte les communications au départ des téléphones fixes, des publiphones et des cartes prépayées.

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

3 Les services sur réseaux mobiles

3.1 Les abonnements

3.1.1 Abonnements aux services mobiles

Nombre de clients à un service mobile (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Abonnements et forfaits	47,366	48,142	49,010	50,643	52,067	9,9%
<i>dont forfaits bloqués</i>	11,128	11,066	10,981	10,194	9,792	-12,0%
Cartes prépayées	18,583	18,901	19,606	18,880	18,359	-1,2%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,484	16,798	17,343	15,885	15,915	-3,5%
Nombre de clients à un service mobile	65,949	67,042	68,616	69,523	70,426	6,8%

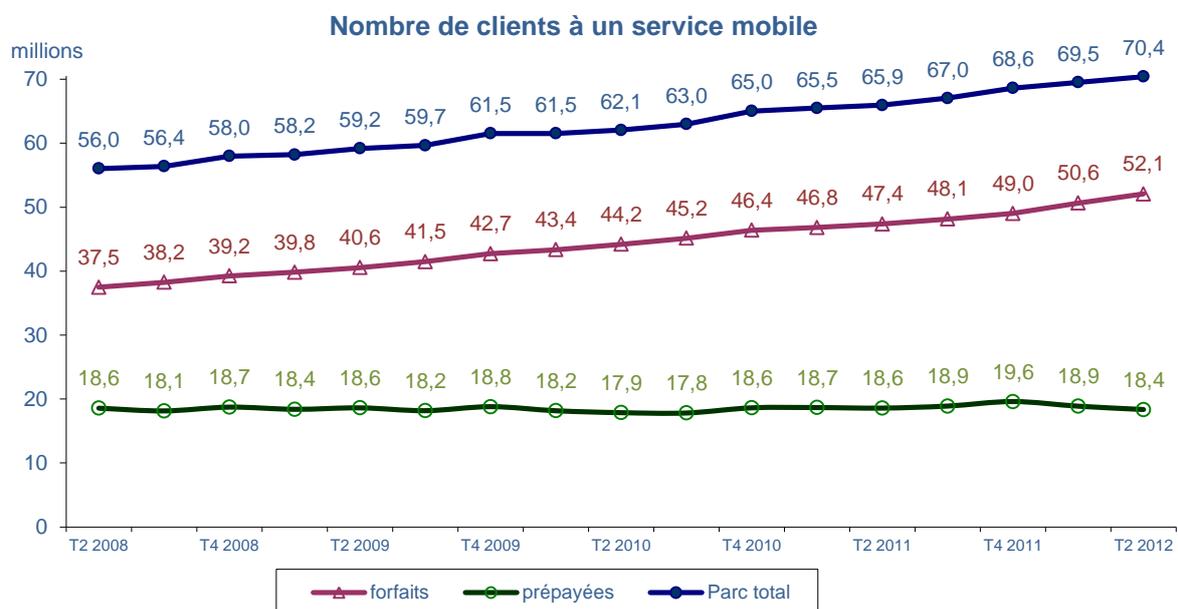
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les 3 derniers mois.

Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

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

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 70,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2012 avec un taux de croissance annuel dépassant les 6% (+6,8% ce trimestre) depuis le début de l'année 2011 (hormis au quatrième trimestre 2011 avec +5,5%). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, dépasse les 100% depuis la fin de l'année 2010 (100,7% au quatrième trimestre 2010) ; il est de 107,9% au deuxième trimestre 2012.



L'accroissement trimestriel du nombre de clients (+900 000 cartes SIM) s'explique totalement, sur le premier semestre 2012, par l'augmentation du nombre d'abonnements et de forfaits, qu'il s'agisse de forfaits classiques de communications « voix » ou couplés « voix-data », de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives ; le taux de croissance des abonnements gagne pratiquement deux points en un trimestre, et atteint 9,9% au deuxième trimestre après cinq années autour de 8%.

L'arrivée d'un quatrième opérateur de réseaux mobiles, proposant uniquement des offres forfaitaires, accélère la croissance sur ce marché, et influe également sur le marché des cartes prépayées.

En effet, la croissance annuelle des forfaits « voix » et/ou « voix-data », qui oscillait précédemment entre 4% et +5,5%, gagne trois points au premier trimestre 2012 (+7,0% en un an) et 1,6 point supplémentaire au deuxième trimestre 2012 pour atteindre +8,6%. Le parc a progressé de 3,6 millions d'abonnés en un an.

En revanche, le nombre de forfaits bloqués (9,8 millions) baisse depuis plus d'un an : -1,2 million sur le premier semestre 2012 après -470 000 pour l'ensemble de l'année 2011. En effet, de nombreuses offres d'abondance pour la « voix » et/ou SMS, « data » sont désormais proposées à des tarifs équivalents ou même inférieurs à ceux des forfaits bloqués, ce qui explique que ces abonnés, souhaitant maîtriser le coût de leur abonnement en évitant les dépassements (le « hors forfait »), se sont tournés vers ces offres. De la même manière, la croissance annuelle des cartes prépayées est négative au deuxième trimestre (-1,2%), et était quasi-nulle au premier trimestre après trois trimestres consécutifs autour de 5%. Le développement des offres forfaitaires libres d'engagement permet aux consommateurs de cartes prépayées (hors le marché spécifique des cartes permettant de passer des appels vers l'international à prix attractifs), dont la consommation est souvent irrégulière, de leur préférer des forfaits leur apportant une souplesse similaire (ils peuvent changer d'opérateurs sans contrainte de temps) mais à des tarifs inférieurs.

3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes internet <i>(en millions)</i>	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Parc actif multimédia mobile	29,674	30,364	31,930	31,741	33,405	12,6%
Parc actif 3G	25,009	26,323	27,734	29,588	30,402	21,6%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	2,877	3,035	3,160	3,196	3,272	13,8%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,371	0,426	0,462	0,497	0,539	45,3%

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

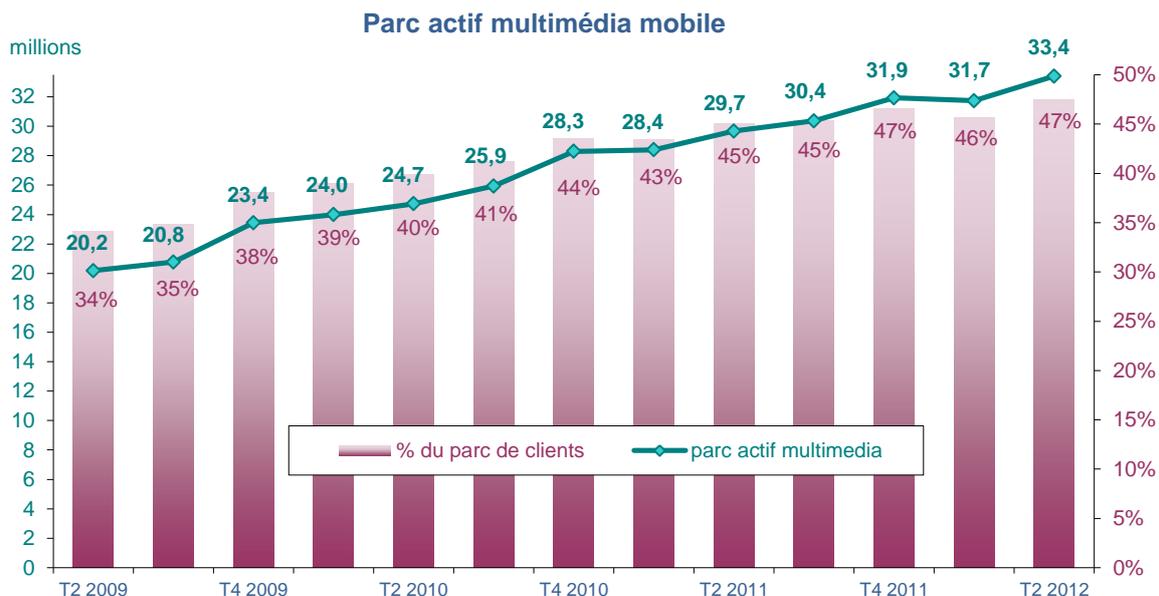
Notes :

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

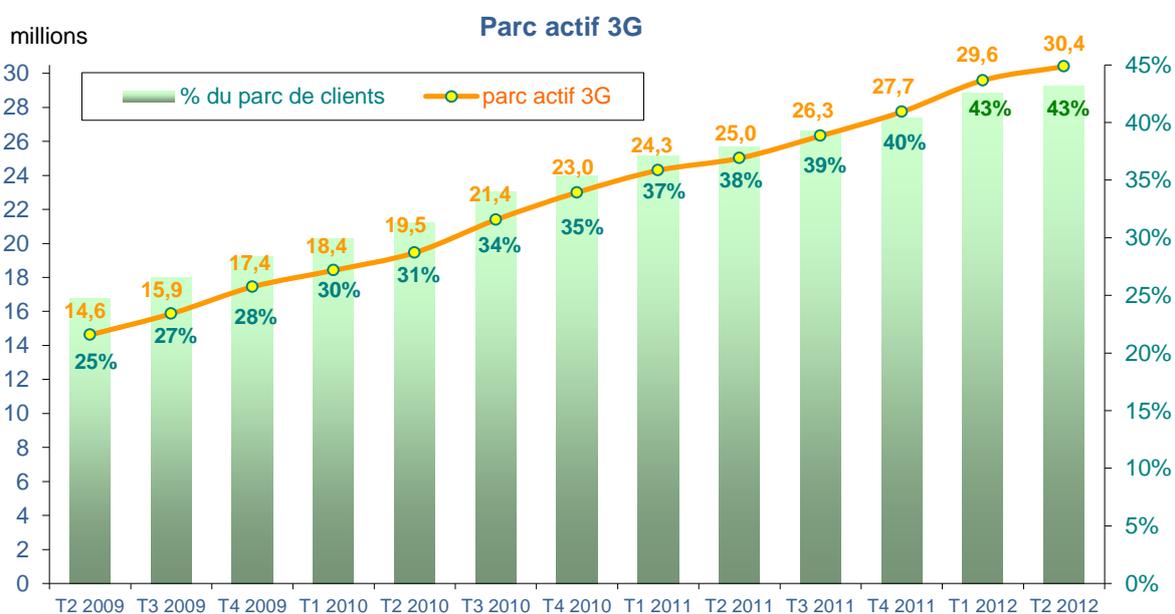
- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

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

La croissance annuelle du nombre d'utilisateurs de services multimédias (33,4 millions au deuxième trimestre 2012), qui oscillait entre 20% et 25% depuis deux ans, se stabilise autour de 13% depuis un an (+12,6% au deuxième trimestre 2012, +11,7% au premier trimestre 2012, +12,9% au quatrième trimestre 2011 et +17,0% au troisième). Plus de quatre clients aux services mobiles sur dix (47,4% précisément) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de juin 2012 un service multimédia (internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile ou via une clé internet exclusive.



Les clients sont également de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) via le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 30,4 millions de clients, soit 5,4 millions d'utilisateurs de plus en un an. La croissance annuelle, qui oscillait entre +30% et +40% depuis le début de l'année 2010, ralentit et se stabilise autour de 20% depuis un an (+21,6% au deuxième trimestre 2012, +21,8% au premier trimestre, +20,6% au quatrième trimestre 2011 et +23,1% au troisième trimestre 2011). La proportion des clients des services mobiles ayant eu accès au réseau 3G, qui augmente d'un à deux points par trimestre, stagne ce trimestre.



Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser. Il augmente de 400 000 à 600 000 en glissement annuel depuis le début de l'année 2011. Plus de la moitié de la croissance trimestrielle (56%) est imputable, ce trimestre, aux cartes SIM internet prépayées ; leur proportion sur l'ensemble des cartes internet exclusives augmente d'un point chaque trimestre ; elle est de 16,5% à fin juin 2012.

Les cartes SIM « Machine to Machine » ne sont pas directement utilisées par des personnes et permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc.) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre (3,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2012) augmente entre 700 000 et un million en rythme annuel depuis 2008 (+900 000 au deuxième trimestre 2012). Elles représentent 5,6% du nombre total de cartes SIM en service (4,6% un an plus tôt), et elles contribuent de façon substantielle chaque trimestre à la croissance du nombre de cartes mobiles en service : +380 000 au deuxième trimestre 2012, +175 000 au premier trimestre, +210 000 au quatrième trimestre 2011.

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de cartes SIM "MtoM"	3,018	3,153	3,361	3,535	3,914	29,7%

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

En juin 2012, la part des cartes « non voix » s'élève à 10,2% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 8,9% un an plus tôt. Plus de la moitié (54,5%) des cartes « non voix » en service au deuxième trimestre 2012 sont des cartes « MtoM ».

Cartes SIM "non voix" (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	5,894	6,188	6,521	6,731	7,186	21,9%

3.1.3 Conservation du numéro mobile

Conservation du numéro mobile (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,734	0,752	1,026	2,655	1,426	94,1%

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

Le nombre de numéros portés augmente considérablement depuis le quatrième trimestre 2010. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène. Avec la modification du taux de TVA en février 2011 et l'annonce de sa répercussion sur la facture TTC, de nombreux clients des services mobiles ont pu résilier sans frais leurs contrats et bénéficier ainsi d'offres jugées plus intéressantes chez les concurrents. Le délai de portabilité, qui est passé de 10 jours calendaires à 3 jours ouvrables le 7 novembre 2011, a sans doute contribué à accentuer l'accroissement saisonnier du nombre de portabilités au quatrième trimestre 2011. Enfin, l'explosion du nombre de numéros mobiles conservés au cours du premier semestre 2012 (2,6 millions au premier trimestre et 1,4 million au second) s'explique en grande partie par le fort engouement suscité par l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux mobiles, mais également par le développement des offres sans engagement rendant possible le changement d'opérateur sans frais de résiliation.



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

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

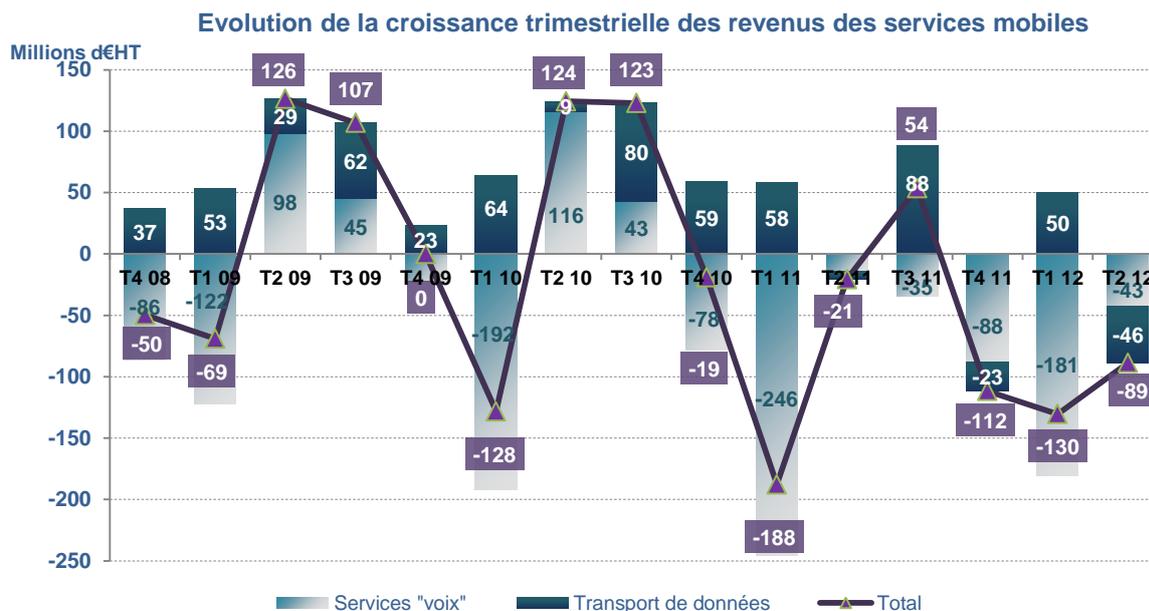
Le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,1 milliards d'euros HT) représente environ 70% des revenus (sur le marché de détail) des opérateurs mobiles, et cette proportion décroît (73% au deuxième trimestre 2011). La tendance à la baisse de ce revenu s'accélère depuis la fin de l'année 2010 : -2,9% en un an au quatrième trimestre 2010, -4,5% en un an au premier trimestre 2011, puis -7,9%, et -9,8%, -10,3% au quatrième trimestre 2011, -9,3% au premier trimestre 2012. Son taux de croissance annuel au deuxième trimestre 2012 est de -10,0%.

En revanche, le revenu du transport de données, porté essentiellement par l'internet mobile, continue de progresser mais dans une moindre mesure depuis trois trimestres, puisque sa croissance annuelle qui oscillait entre +20% et +25% depuis plusieurs années, et qui s'élevait à +17,3% au troisième trimestre 2011, est inférieure à 10% depuis le quatrième trimestre 2011 (+9,6% et +8,6% au premier trimestre 2012). Elle est de +5,5% au deuxième trimestre 2012. La croissance annuelle du revenu des SMS est de +1,5% au deuxième trimestre 2012, perdant près de cinq points en un trimestre. La multiplication des offres d'abondance contenant de la « data » même pour les petits consommateurs (forfaits bloqués notamment) et des SMS, et la baisse des tarifs des forfaits peuvent expliquer ce ralentissement.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Téléphonie mobile	3 469	3 435	3 346	3 166	3 123	-10,0%
dont communications vers l'international	231	250	249	255	262	13,4%
Transport de données	1 265	1 354	1 330	1 380	1 334	5,5%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	632	662	673	689	642	1,5%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	633	692	658	692	693	9,4%
Revenus des services mobiles	4 734	4 788	4 678	4 546	4 457	-5,9%

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

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.

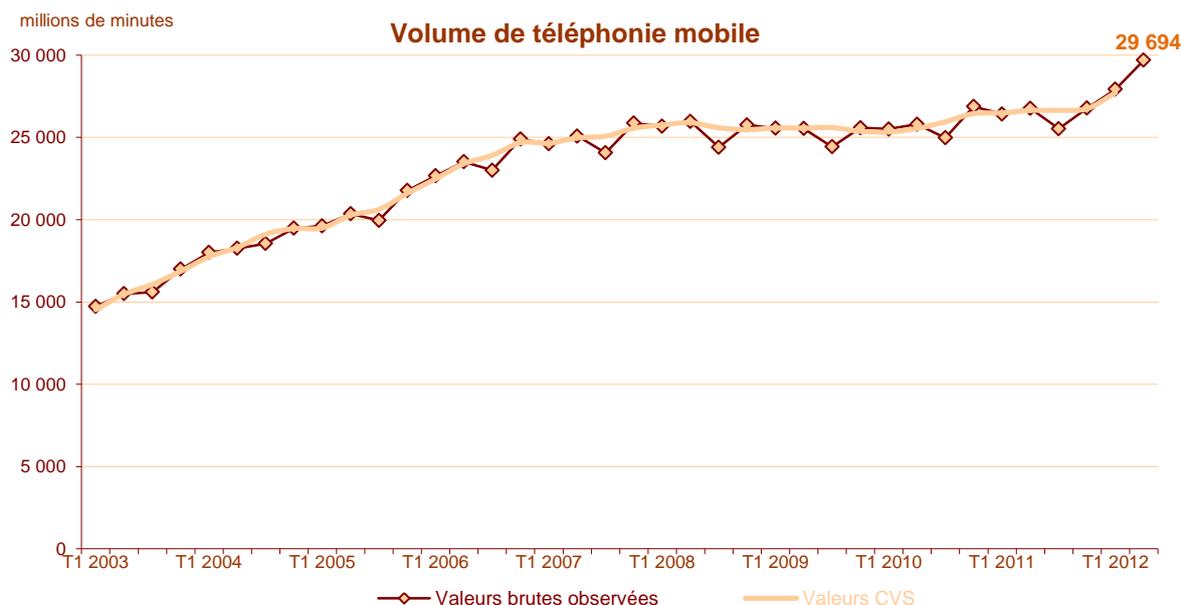


Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 29,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2012, soit 2,9 milliards de minutes supplémentaires en un an, ce qui représente en moyenne huit minutes supplémentaires par client et par mois. Après une croissance annuelle en léger retrait au quatrième trimestre 2011 (-0,4%), la consommation de minutes reprend et augmente de 11,0% au deuxième trimestre 2012, un taux jamais atteint en cinq ans. La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole (+14,1% au deuxième trimestre 2012), gagnant environ dix points en seulement un trimestre au premier trimestre 2012 et trois points et demi au deuxième trimestre après plus de cinq années de décroissance, mais sa part dans le volume de minutes total stagne, et est d'environ 17% depuis plusieurs années, une proportion qui était de l'ordre de 30% en 2004.

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Communications vers fixe national	4 329	4 179	4 504	4 811	4 941	14,1%
Communications "on-net" *	12 271	11 463	11 923	11 565	11 749	-4,3%
Communications vers mobiles tiers	8 961	8 578	9 088	10 198	11 605	29,5%
Communications vers l'international	867	864	965	1 062	1 078	24,3%
"Roaming out" **	336	446	301	290	323	-3,9%
Volumes de communications au départ des mobiles	26 763	25 531	26 782	27 926	29 694	11,0%

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

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



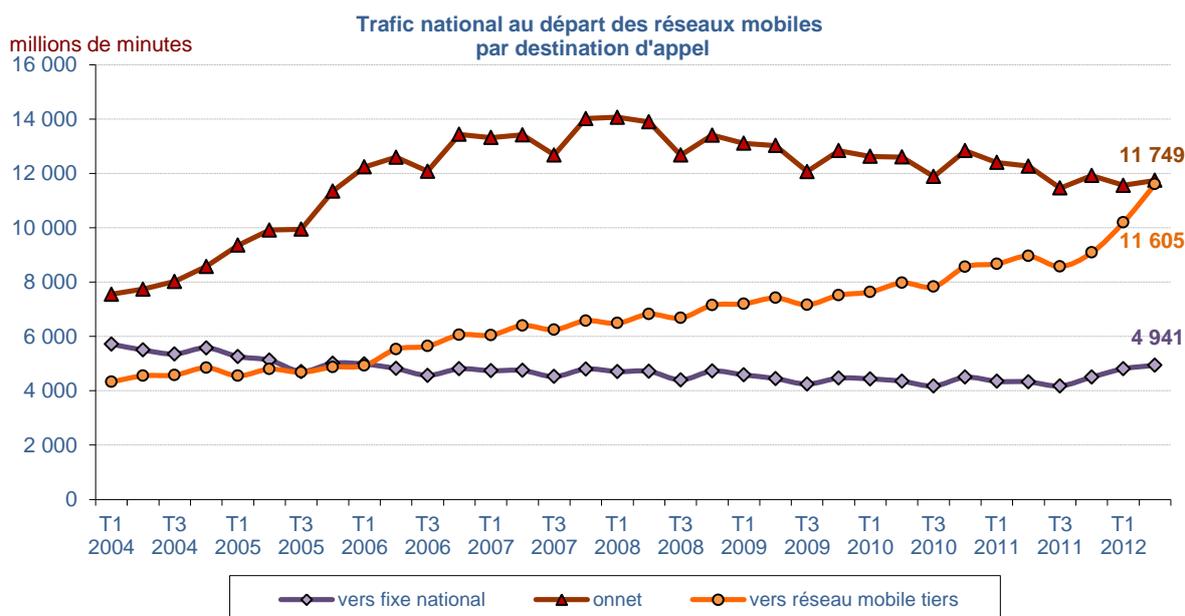
Le volume de minutes nationales mobiles vers mobiles (du même réseau et de réseaux tiers) représente environ 79% du volume total des communications mobiles. La moitié du volume de ces minutes consommées (50,3% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -8% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 (-4,3% en un an au deuxième trimestre 2012), cette proportion diminue de près de huit points en un an au profit donc des minutes vers les réseaux mobiles tiers.

La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers explose gommant toute saisonnalité ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne dix points en un trimestre au premier trimestre 2012, puis douze points au deuxième pour atteindre +29,5%. La commercialisation de forfaits de communications « illimités » vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France) et l'augmentation du nombre de forfaits souscrits (hors cartes « non voix ») liée à l'ouverture commerciale d'un quatrième réseau mobile, expliquent cette tendance à la hausse.

Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (4,7% en volume et environ 12% en valeur).

Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 (+24,5% en un an) ; cette croissance se maintient depuis à un rythme supérieur à 18% de progression annuelle. De plus, l'apparition, au printemps 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+29,8% en un an). Depuis, la croissance annuelle du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé, même si la croissance perd vingt-cinq points en un trimestre (+24,3% au deuxième trimestre 2012 après +49,4% au premier), ainsi que celle du revenu afférent (+13,4% au deuxième trimestre 2012 et +13,0% au premier).

Le volume du « roaming out » baisse de 3,9% en un an au deuxième trimestre 2012 après une longue période d'augmentation (avec une exception au quatrième trimestre 2011 avec une baisse de -2,2% en un an).

**Volumes de la messagerie interpersonnelle**

(en millions)

	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de minimessages interpersonnels (SMS)	35 520	35 723	41 027	<i>44 346</i>	45 747	28,8%
dont SMS provenant des forfaits	31 498	31 772	36 723	<i>39 954</i>	41 867	32,9%
dont SMS provenant des cartes prépayées	4 022	3 952	4 304	4 393	3 880	-3,5%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	235	274	293	339	371	58,2%
Nombre de messages émis durant le trimestre	35 755	35 997	41 321	44 684	46 119	29,0%

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

Volume de données consommées par les clients

(en Téraoctets)

	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Volume de données	13 036	14 778	16 714	19 562	21 977	68,6%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	2 722	2 891	2 882	2 908	2 949	8,3%

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

Le nombre de « SMS » émis (45,7 milliards) au cours du deuxième trimestre 2012 continue d'augmenter à un rythme élevé (+28,8% en un an et +3,2% par rapport au premier trimestre 2012). Le nombre moyen de SMS envoyé par mois et par client est de 242 au deuxième trimestre 2012 (311 pour les forfaits), soit 45 messages (59 pour les forfaits) de plus qu'un an auparavant.

Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives est de 21 977 téraoctets au deuxième trimestre 2012, en croissance annuelle de 68,6%. La part dans ce volume générée par les clés internet exclusives est de 13% au deuxième trimestre 2012, une proportion qui perd sept points en un an du fait d'une croissance moins rapide de ces cartes par rapport aux forfaits classiques de « voix-data ».

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

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée	4 050	4 034	3 932	3 827	3 733	-7,8%
dont revenu des clients en post-payé	3 571	3 531	3 460	3 400	3 332	-6,7%

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

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

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Trafic voix y compris services à valeur ajoutée	20 953	20 069	20 878	22 077	23 969	14,4%

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

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

4 Les autres composantes du marché

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

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 495 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 (-1,5% sur un an). Les services « voix et télématique » représentent 294 millions d'euros mais diminuent depuis six ans avec le déclin des services télématiques (arrêtés à la fin du mois de juin 2012). Le revenu des services au départ des clients des opérateurs fixes est en recul de 8,7% au deuxième trimestre 2012 alors que celui provenant des services au départ des opérateurs mobiles, qui diminuait également de façon continue, progresse à nouveau depuis le début de l'année 2012 (+8,5% au deuxième trimestre 2012).

Le volume total des communications vers les services « voix et télématique » (1,8 milliard de minutes au deuxième trimestre 2012) diminue de 234 millions de minutes en un an. Cette baisse est entièrement due au recul du trafic au départ des postes fixes qui représente plus de huit minutes sur dix émises vers ces services. Les appels provenant des postes mobiles augmentent à nouveau après plusieurs trimestres de reflux (+2,0% sur un an).

Le revenu des services mobiles de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée), après deux années de progression continue et soutenue (de +7% à +20% en rythme annuel), augmente peu au deuxième trimestre 2012 (201 millions d'euros, +0,6% sur un an) ce qui ne permet pas de compenser le recul des services voix et télématiques. Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) émis au cours du trimestre est de 243 millions et augmente fortement depuis trois trimestres (+44,1% sur un an au deuxième trimestre 2012).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Services "voix et télématique"	303	295	304	303	294	-2,9%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	201	189	195	192	183	-8,7%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	102	106	109	111	110	8,5%
Services "données"	200	207	215	210	201	0,6%
Revenus des services à valeur ajoutée	502	502	519	513	495	-1,5%

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

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

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique" (en millions de minutes)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 695	1 701	1 697	1 625	1 454	-14,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	310	321	313	322	317	2,0%
Volumes de communications	2 005	2 022	2 010	1 947	1 771	-11,7%

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

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	782	774	763	824	702	-10,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	107	106	106	110	130	22,1%
Nombre d'appels	889	880	869	934	832	-6,3%

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

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	168	177	193	233	243	44,1%

4.2 Les services de renseignements

Au deuxième trimestre 2012, le revenu des opérateurs attributaires atteint 31 millions d'euros. Le nombre d'appels et le volume de trafic de ces services (14 millions d'appels pour

35 millions de minutes) diminuent de façon continue (respectivement -19,9% et -16,9% sur un an). La majorité de ce trafic (56%) provient d'appels émis depuis des téléphones mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Revenus des opérateurs attributaires	30	32	30	30	31	2,3%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Nombre d'appels (en millions)	18	18	16	16	14	-19,9%
Volume des communications (en millions de minutes)	42	43	39	38	35	-16,9%

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

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

Le revenu des services de capacité atteint 929 millions d'euros au deuxième trimestre 2012. Le revenu des liaisons louées et celui du transport de données progressent sur le même rythme (+1,0% sur un an). Les ventes réalisées par les opérateurs entre eux représentent 27% de ce revenu (249 millions d'euros).

Revenus (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Liaisons louées	383	381	394	379	387	1,0%
Transport de données	537	520	530	525	543	1,0%

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

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

Le revenu des services d'hébergement et de gestion de centre d'appels, après une période de stabilisation autour de 40 millions d'euros depuis le milieu de l'année 2010, se situe depuis trois trimestres sur un niveau légèrement plus élevé (44 millions au deuxième trimestre 2012).

Revenus (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Hébergement et de gestion de centres d'appels	40	40	43	43	44	9,3%

4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 551 millions d'euros au deuxième trimestre 2012 (+2,3% sur un an). Plus des deux-tiers de ces ventes (70%) concernent des terminaux mobiles (386 millions d'euros).

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Opérateurs fixe et internet	172	167	181	170	165	-3,9%
Opérateurs mobiles	367	355	519	371	386	5,2%
Terminaux et équipements	539	522	700	541	551	2,3%

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

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

5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

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

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

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

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

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

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

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	36,1	36,3	36,6	36,0	35,3	-2,3%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	25,0	25,1	24,1	23,0	22,3	-10,9%

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

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

Ne sont pas comptabilisés :

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

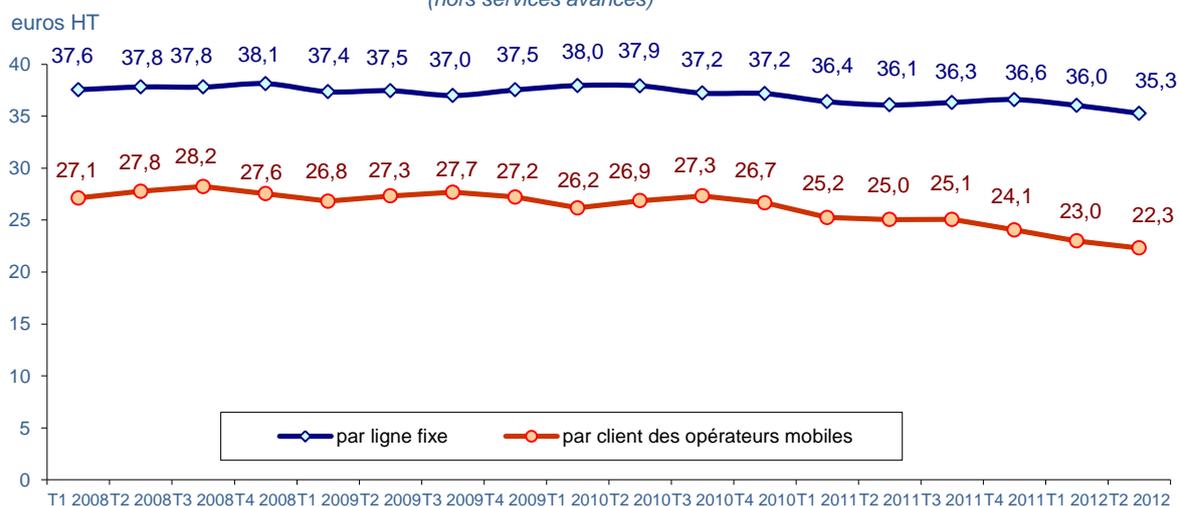
entrants **et hors cartes MtoM**) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois.

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

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

Facture moyenne mensuelle voix et données

(hors services avancés)



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

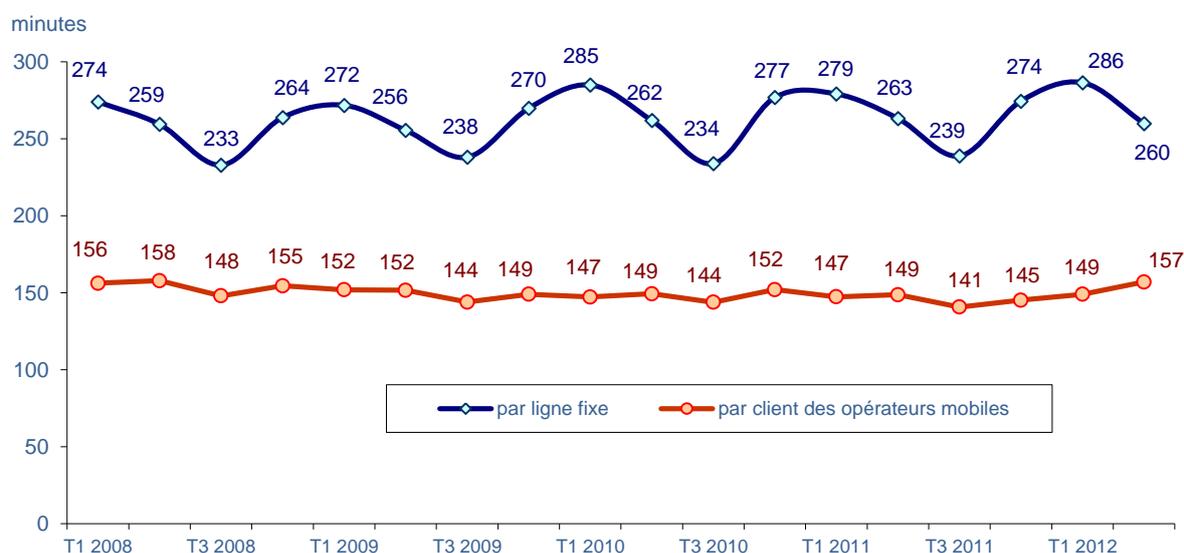
Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)

	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Par ligne fixe	4h23	3h59	4h34	4h46	4h20	-1,3%
Par client des opérateurs mobiles	2h29	2h21	2h25	2h29	2h37	5,6%

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

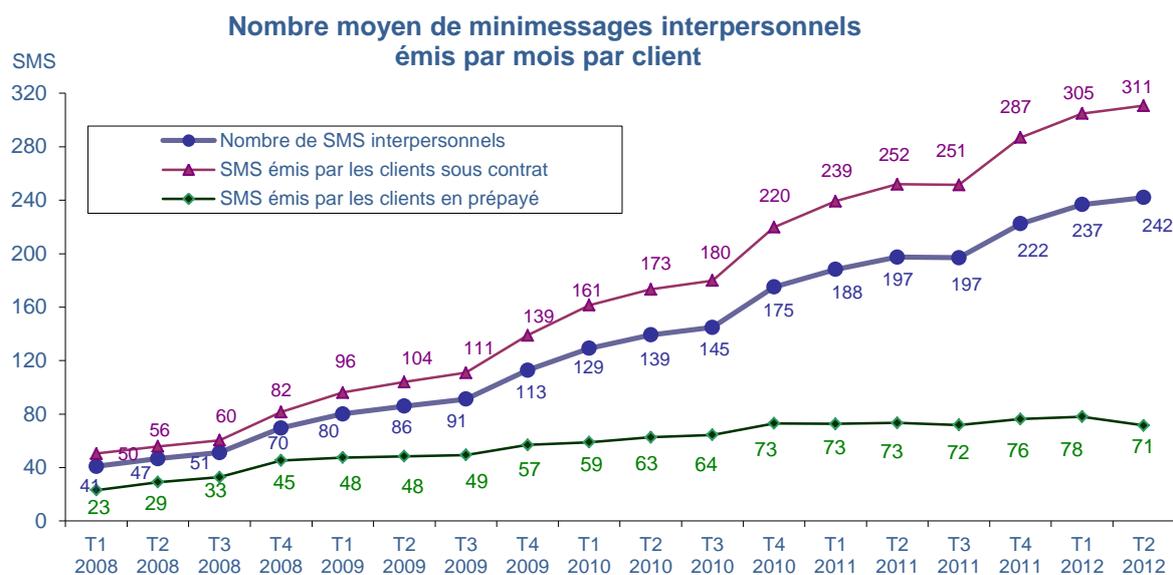
- Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM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

Volume de trafic mensuel moyen voix sortant



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
par client des opérateurs mobiles	197	197	222	237	242	22,5%
dont SMS provenant des forfaits	252	251	287	305	311	23,3%
dont SMS provenant des cartes prépayées	73	72	76	78	71	-2,6%

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



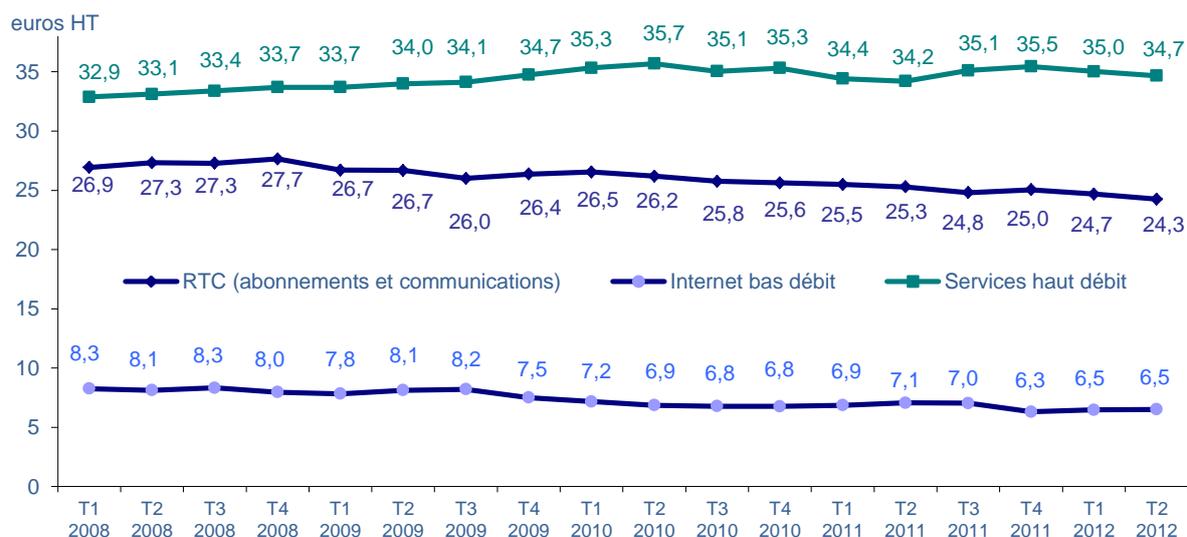
Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	25,3	24,8	25,0	24,7	24,3	-4,1%
A un accès en bas débit à l'internet	7,1	7,0	6,3	6,5	6,5	-7,8%
A un accès en haut débit ou très haut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

- La facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est à dire hors revenus VLB), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre N rapporté au mois.

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

- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet, communications téléphoniques sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)

	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	Variation 2T12/2T11
Au service téléphonique fixe RTC	2h46	2h24	2h43	2h42	2h28	-10,8%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h01	4h38	5h20	5h41	5h11	3,4%
A un accès en bas débit à l'internet	9h04	8h24	8h22	8h26	7h10	-21,0%

- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement IP) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en IP) du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement IP) du trimestre N rapporté au mois.

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

Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe

(hors services avancés)

