

L'OBSERVATOIRE

**Le marché des services de Communications
Electroniques en France
en 2007**

Résultats provisoires

Remarques générales

1. Publication

L'Observatoire publie en mai un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs s'appuyant sur l'enquête annuelle 2007 aura lieu à la fin de 2008 ou au début de 2009.

2. Complexité d'appréhension du segment fixe

Le segment fixe se compose de la téléphonie fixe et d'Internet. La segmentation pratiquée dans les publications de l'observatoire rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'Internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables. L'indicateur lié aux revenus directement attribuables aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements, le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VoIP facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et les cartes. L'accès à un service de voix sur IP et les communications en IP, la plupart du temps incluses dans la facturation du forfait Internet haut débit ne sont pas valorisés dans cet indicateur. Ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à Internet haut débit » qui couvre le revenu des connexions Internet.

2. Changement de champ réglementaire en 2004

L'observatoire interroge tous les opérateurs entrant dans le champ de la régulation. L'évolution du cadre réglementaire en 2004 a élargi le périmètre d'enquête, en couvrant également tous les fournisseurs d'accès à Internet et les transporteurs de données. Cette modification du cadre réglementaire s'est traduite par un élargissement du nombre d'opérateurs interrogés. L'observatoire présente, dans la mesure du possible, les évolutions à champ constant de 1998 à 2004, puis les résultats sur le nouveau champ pour les années 2004 à 2006. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges. Sur le marché de l'Internet et du transport de données, les revenus des années 2001 à 2003 sont issus de l'enquête de branche dans les télécommunications de l'INSEE.

3. Modification de la structure du marché

L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2005 et 2006 sur des données comparables, l'observatoire publie les données de 2005 correspondant au champ 2006, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Transpac. Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005. De ce fait, les évolutions entre 2004 et 2005 ne sont pas comparables.

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

Introduction

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché des clients finals représente 42,5 milliards d'euros en 2007. La croissance du revenu qui s'était affaiblie en 2006, est nettement plus soutenue en 2007 avec +3,7%. La progression du trafic s'est ralentie par rapport aux années précédentes (+2,6% pour la voix), mais demeure vive en nombre d'abonnements (+3,5% pour le nombre des abonnements à la téléphonie fixe, +7,1% pour la téléphonie mobile et +11,8% pour l'Internet).

Les trois segments principaux que sont le fixe, l'Internet, et le mobile représentent 80% des revenus du marché (33,4 milliards d'euros) et progressent globalement de 4,4%. Les services mobiles (17,8 milliards d'euros) et l'Internet (4,6 milliards d'euros) demeurent les moteurs de cette croissance ; leurs revenus progressent respectivement de 5,7% et de 22,3%. La baisse des revenus de la téléphonie fixe (11,0 milliards d'euros) se poursuit avec un recul de 3,3%, mais de façon moins marquée que les années précédentes. Les autres segments (services à valeurs ajoutée, liaisons louées et transport de données, ventes et locations de terminaux, etc.) totalisent 9,1 milliards d'euros.

Le marché intermédiaire entre opérateurs atteint 8,5 milliards d'euros, en léger recul par rapport à 2006 (-2,4%). Le revenu tiré des prestations d'interconnexion par les opérateurs fixes (4,4 milliards d'euros) a dépassé cette année celui des opérateurs mobiles (4,1 milliards d'euros). L'augmentation des revenus des opérateurs fixes s'explique par le dynamisme du marché du haut débit qui a fait progresser les revenus des prestations telles que le dégroupage et le bitstream de plus de 30% en 2007. Les revenus des opérateurs mobiles ont reculé au même rythme qu'en 2006 (-11%) sous l'effet de la baisse des tarifs de terminaison d'appel mobile pour la voix et les SMS.

Investissement et emploi

L'investissement des opérateurs (6 milliards d'euros) baisse d'un milliard d'euros en 2007 par rapport à 2006, après deux années de hausses soutenues. Les opérateurs fixes ont maintenu leur niveau d'investissement depuis trois ans à 3,7 milliards d'euros environ alors que les opérateurs mobiles ont réduit considérablement le montant de leurs investissements (-30% environ).

Les opérateurs de communications électroniques emploient 130 000 personnes à la fin de 2007, en baisse de 2,5% par rapport à l'année précédente. Cette baisse est nettement moins marquée qu'en 2006 au cours de laquelle l'emploi avait enregistré un repli de 5,2%. Les effectifs des opérateurs mobiles représentent 13% de l'emploi salarié des opérateurs des communications électroniques.

Services fixes (téléphonie et Internet)

Le nombre d'abonnements au service téléphonique s'élève à 39,6 millions à la fin de l'année 2007, dont 28,7 millions sont des abonnements en téléphonie classique et 10,8 millions sont des abonnements à la voix sur large bande. Le volume d'abonnements s'est accru de 3,5% sur un an, soit 1,3 million d'abonnements supplémentaires, grâce à la croissance du nombre d'abonnements en IP (+4,2 millions) qui a plus que compensé la baisse du nombre d'abonnements en bas débit (-2,9 millions). Fin 2007, la voix sur IP est souscrite par 70% des abonnés à Internet par le haut débit, contre 52% un an plus tôt.

La majorité des lignes ne supporte qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (69%), mais cette proportion diminue chaque année un peu plus fortement. En 2004, 97% des lignes

étaient dans ce cas, 90% en 2005 et 81% en 2006. Une part croissante des abonnements en voix sur large bande sont des abonnements sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. Ainsi 5,9 millions de clients sont équipés uniquement du service téléphonique en IP-DSL sur un total de 10,8 millions d'abonnement en IP. Rapporté à l'ensemble des lignes, 17% des lignes disposent uniquement d'un abonnement à la voix sur IP, contre 8% un an auparavant. La proportion de lignes supportant à la fois le service téléphonique en RTC et en IP (offres basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream) augmente de deux points (14% à la fin de 2007), mais cette proportion n'a pas progressé au second semestre de l'année 2007.

Lancée en 2006, la vente de l'abonnement téléphonique par un opérateur alternatif à France Télécom compte 700 000 abonnements commercialisés à la fin de 2007, soit 2,5% des abonnements bas débit. Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur connaît pour la deuxième année consécutive un reflux important (-29,0%).

Le revenu directement attribuable au service téléphonique fixe (11,0 milliards d'euros) recule sur un rythme un peu moins marqué que les années précédentes (-3,3% contre -5,7% en 2006 et -4,4% en 2005) en raison de la croissance du revenu de l'accès au service téléphonique. Les hausses du tarif de l'abonnement téléphonique « classique » (RTC), aussi bien sur le marché résidentiel que sur le marché entreprise, sont venues contrebalancer la baisse du nombre de ces abonnements liée à la diffusion de l'IP. Finalement, le revenu des abonnements service téléphonique « classique » est stable par rapport à 2006 (5,6 milliards d'euros). Le revenu des abonnements à la voix sur large bande, que certains opérateurs choisissent de facturer distinctement du forfait d'accès à Internet haut débit, a plus que doublé en un an. Le revenu des communications, qui s'élève à 4,6 milliards d'euros, recule de 11,6% sur un an, soit un rythme similaire aux années précédentes.

Le trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes) est stable depuis la commercialisation des offres de voix sur IP il y a trois ans. Il s'élève à 103,1 milliards de minutes, dont 33,1 milliards de minutes en voix sur large bande et 70,0 milliards de minutes en RTC. Le volume de communications vers les postes fixes nationaux diminue légèrement (-1,1%) comme celui à destination des mobiles (-3,9%), lequel n'a pas augmenté depuis 2004 alors même que le nombre de terminaux mobiles ne cesse de progresser. En revanche, le trafic à destination de l'étranger a bondi de 32% en 2007 après une croissance déjà très vive en 2006 (+19,3%).

Résultat de la diffusion rapide des abonnements en voix sur large bande, le trafic IP représente une part croissante de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes. Elle s'élève à 32% toutes destinations confondues, mais pour l'international, qui bénéficie des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, la part de l'IP a doublé en 2007 et atteint 48% du trafic vers l'étranger sur l'ensemble de l'année. La part des minutes de communications fixes vers mobiles émises en IP demeure faible (12%).

A la fin de l'année 2007, le nombre d'abonnements à Internet atteint 17,1 millions, en progression de 11,8%. Le haut débit, largement majoritaire avec 15,6 millions d'abonnements, soit 91,2 % des abonnements, progresse pour la quatrième année consécutive d'environ trois millions. Néanmoins, la croissance s'est ralentie, passant de +3,3 millions d'accroissement annuel à la mi 2006 à +2,9 millions à la fin de l'année 2007. Le bas débit décline avec une baisse d'un million du nombre d'abonnements au cours de l'année, ramenant le nombre d'abonnements bas débit en service à 1,5 million en décembre 2007.

L'ensemble du revenu de l'accès à Internet s'élève à 4,6 milliards d'euros en 2007, dont 4,1 milliards d'euros pour le haut débit. La baisse du revenu de l'Internet à bas débit est identique à celle du volume d'abonnements ainsi qu'à l'évolution du trafic, à savoir un recul de 40%.

Le nombre d'abonnements à la TV par ADSL a augmenté de près de deux millions en un an et s'élève à 4,5 millions à la fin de l'année 2007, soit près du tiers des abonnements à Internet par ADSL.

Les services mobiles

Le nombre de clients des opérateurs mobiles continue de progresser en 2007 à un rythme soutenu. Le taux de croissance annuel se maintient un peu au dessus de 7%, soit 3,7 millions de clients supplémentaires pour l'année 2007. La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles demeure plus vive en ce qui concerne les souscriptions forfaitaires que pour le volume de cartes prépayées. Le nombre d'abonnés s'élève à 36,3 millions en décembre 2007, en progression de 8,1% sur un an, alors que l'ensemble progresse de 7,1%. La part des clients ayant souscrit un abonnement continue ainsi de croître et représente 66% des clients de services mobiles.

La procédure simplifiée de conservation du numéro mise en place à partir du 21 mai 2007, raccourcissant le délai de portage à 10 jours, a entraîné un doublement du nombre de numéros portés d'un opérateur mobile à un autre en un an. En 2007, 852 000 numéros ont été portés et plus des deux tiers des demandes de conservation du numéro ont été réalisées au cours du second semestre 2007. Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2007 s'élève à 17,2 millions, soit deux millions de plus par rapport à décembre 2006. Près du tiers des clients ont eu recours à ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet) quel que soit leur type de connexion, alors qu'en 2006 cette proportion n'avait pas progressé.

La progression de 5,7% en 2007 des revenus des services mobiles est supérieure à celle de l'année 2006 (+4,0%). La croissance a été plus forte à la fois pour le revenu des services de voix et pour celui du transport de données.

La voix demeure la principale source de revenu avec 15,2 milliards d'euros sur un total de 17,8 milliards d'euros. Son rythme de progression (+3,9%) est cependant moins soutenu que celui des données (+17,4%), qui représente ainsi une part de plus en plus importante des revenus des opérateurs mobiles. En niveau, le revenu a cru de 600 millions d'euros pour la voix et de 400 millions d'euros pour la data. Le revenu de la messagerie interpersonnelle progresse moins vite (+10,8%) que celui des autres services de données (+30,5%), dont la part augmente au cours des années. En 2007, le revenu des services multimédias et de l'accès à Internet représente 37% des revenus de la donnée, soit 4 points de plus qu'en 2006. Par rapport à l'ensemble des revenus des mobiles, ces services génèrent 5,5% du revenu.

Le trafic au départ des mobiles atteint près de 100 milliards de minutes pour l'année 2007, en croissance de 6,0% sur un an. La progression du trafic se situe donc en deçà de celle de 2006 qui atteignait 15%, notamment en raison du net ralentissement de l'augmentation du trafic on-net, moteur de la croissance du trafic jusqu'en 2006. Le volume on-net n'a cru que de 4,9% en 2007 contre 24,0% en 2006 et près de 30% en 2005. Au cours de l'année 2007, la croissance a marqué le pas trimestre après trimestre, passant de 8,2% au premier trimestre 2007 à 2,8% au quatrième trimestre 2007.

L'année 2007 est marquée par la croissance exceptionnelle (3,7 milliards de messages de plus qu'en 2006, +24,8%) du volume de SMS émis et notamment au cours du dernier trimestre de l'année 2007 (5,5 milliards contre 4 milliards de messages au quatrième trimestre 2006). Le volume de MMS interpersonnels (300 millions de messages) recule légèrement (-3,7%).

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,4 milliards d'euros en 2007, en recul de 2,6% sur un an. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représentent 2 milliards d'euros, diminue de 7,1% en 2007, alors que le revenu des services avancés de données, près de 400 millions d'euros, augmente de 30,4%.

Le revenu des services de renseignements (162 millions d'euros) croit de 5,9% en 2007. Le volume d'appels vers ces services (137 millions) diminue de 37 millions en 2007 après un reflux de 40 millions en 2006.

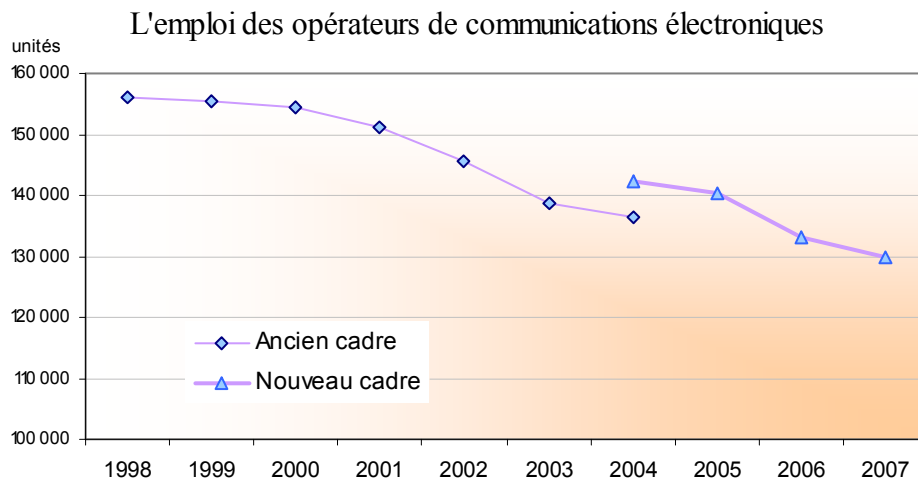
Les revenus des services de capacités sont orientés à la baisse. Le revenu des liaisons louées recule de 6,7% par rapport à 2006 et il atteint 1,4 milliard d'euros. Le revenu du transport de données baisse également mais moins fortement (-3,0%).

Sommaire

| | | |
|----------|--|-----------|
| <i>1</i> | <i>Chiffres clés de l'activité des opérateurs</i> | <i>8</i> |
| <i>2</i> | <i>Le marché des communications dans son ensemble</i> | <i>10</i> |
| 2.1 | Le marché des clients finals | 10 |
| 2.2 | Le marché intermédiaire entre opérateurs | 15 |
| 2.2.1 | Le marché total | 15 |
| 2.2.2 | Segmentation entre les activités fixes, Internet et mobiles | 16 |
| <i>3</i> | <i>Les différents segments du marché de détail</i> | <i>19</i> |
| 3.1 | La téléphonie fixe | 19 |
| 3.1.1 | L'accès, les abonnements et les lignes fixes | 19 |
| 3.1.2 | Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)..... | 24 |
| 3.1.3 | La publiphonie et les cartes | 28 |
| 3.2 | L'internet | 29 |
| 3.3 | Les accès haut débit : voix sur large bande et télévision par ADSL | 31 |
| 3.4 | Le mobile..... | 33 |
| 3.4.1 | Abonnements..... | 33 |
| 3.4.2 | Revenus et indicateurs de volume | 35 |
| 3.5 | Les autres composantes du marché | 40 |
| 3.5.1 | Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)..... | 40 |
| 3.5.2 | Les services de renseignements..... | 41 |
| 3.5.3 | Les liaisons louées et le transport de données..... | 42 |
| 3.5.4 | Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels..... | 43 |
| 3.5.5 | Les terminaux et équipements..... | 43 |
| 3.6 | Les indicateurs par clients | 44 |

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

Les opérateurs emploient 130 000 personnes à la fin de l'année 2007, en recul de 2,5% en un an. Cette baisse est moins forte qu'en 2006, année durant laquelle le recul atteignait 5,2%. La part des salariés des opérateurs mobiles s'élève à 13% en 2007.



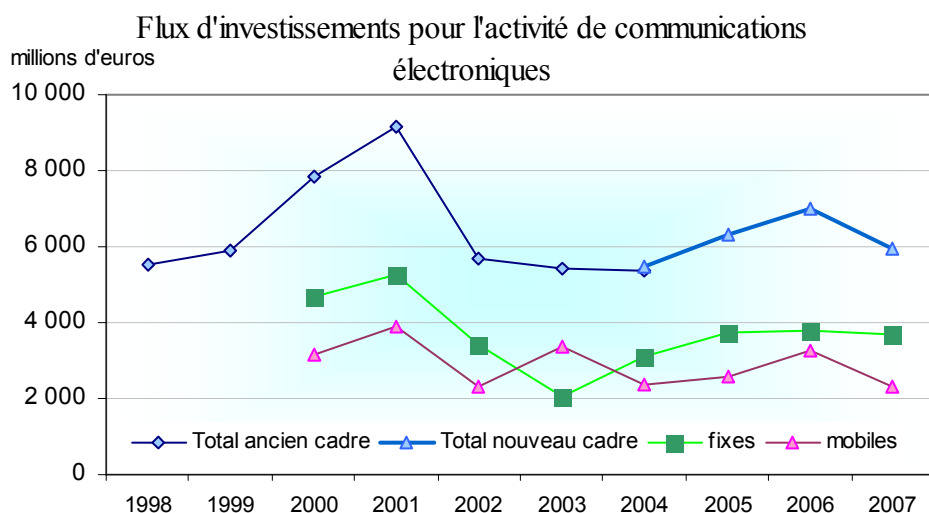
| Les emplois directs au 31/12 | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Unités | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p |
| Emplois (champ : ancien cadre réglementaire) | 138 716 | 136 547 | 134 066 | | |
| Evolutions en % | -4,7% | -1,6% | -1,8% | | |
| Emplois (champ : nouveau cadre réglementaire) | | 142 137 | 140 410 | 133 114 | 129 809 |
| Evolutions en % | | | -1,2% | -5,2% | -2,5% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

Après deux années de hausses, les montants des investissements engagés par les opérateurs pour l'activité communications électroniques ont nettement reculé en 2007. Les investissements s'élèvent à 6 milliards d'euros contre 7 milliards d'euros en 2006.

Les investissements réalisés par les opérateurs mobiles sont à l'origine de cette baisse : le recul est important en 2007 (de l'ordre de 30%), ce qui ramène le niveau de l'investissement des opérateurs mobiles à ce qu'il était en 2005. Les investissements réalisés par les opérateurs fixes sont stables depuis 2005, notamment en raison des investissements permanents dans les réseaux d'accès haut débit.



| Les investissements au cours de l'exercice | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|--------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p |
| Investissements (champ : ancien cadre réglementaire) | 5 437 | 5 343 | 6 037 | | |
| Evolutions en % | -4,6% | -1,7% | 13,0% | | |
| Investissements (champ : nouveau cadre réglementaire) | | 5 493 | 6 342 | 7 015 | 5 961 |
| Evolutions en % | | | 15,5% | 10,6% | -15,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

| Revenus perçus auprès du client final | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Services fixes | 15 927 | 15 395 | 15 217 | 15 117 | 15 571 | 3,0% |
| Téléphonie fixe | 13 509 | 12 629 | 12 072 | 11 378 | 11 000 | -3,3% |
| Internet | 2 418 | 2 767 | 3 145 | 3 739 | 4 571 | 22,3% |
| Services mobiles | 13 243 | 14 868 | 16 203 | 16 853 | 17 818 | 5,7% |
| Ensemble de la téléphonie et Internet | 29 171 | 30 264 | 31 420 | 31 970 | 33 389 | 4,4% |
| Services à valeur ajoutée | 2 139 | 2 359 | 2 638 | 2 633 | 2 577 | -2,1% |
| Services avancés | 1 864 | 2 143 | 2 415 | 2 480 | 2 415 | -2,6% |
| Renseignements | 275 | 216 | 223 | 153 | 162 | 5,9% |
| Services de capacité | 4 556 | 4 264 | 3 467 | 3 391 | 3 233 | -4,7% |
| Liaisons louées | 2 272 | 2 160 | 1 467 | 1 518 | 1 416 | -6,7% |
| Transport de données | 2 284 | 2 104 | 2 000 | 1 873 | 1 817 | -3,0% |
| Total services de communications électroniques | 35 866 | 36 887 | 37 525 | 37 993 | 39 199 | 3,2% |
| Autres services | 2 137 | 2 474 | 3 100 | 2 967 | 3 275 | 10,4% |
| Total des revenus des opérateurs sur le marché final | 38 003 | 39 361 | 40 625 | 40 961 | 42 474 | 3,7% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Internet: estimation ARCEP, Observatoire des CE pour les données de 2000 à 2003

Transport de données: enquête de branche ARCEP/INSEE sur les communications électroniques pour les données 2000 à 2003

Notes :

- La **téléphonie fixe** couvre les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et Voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes. Les communications en IP depuis les lignes incluses dans les forfaits multiservices ne sont pas valorisées.
- les **services mobiles** comprennent la téléphonie mobile (y compris les revenus des SMS), ainsi que la radiomessagerie et les réseaux mobiles professionnels jusqu'en 2002 ;
- les **services à valeur ajoutée** sont bruts des reversements, c'est à dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service ;
- Les **autres services** ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à location de terminaux et équipements, y compris la location des « box », les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.

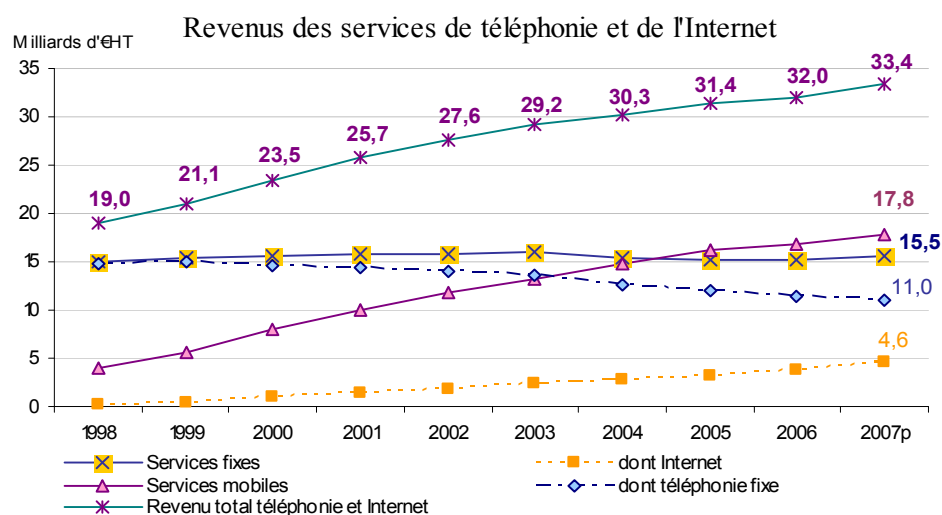
Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève à 42,5 milliards d'€ en 2007, en progression de 3,7% par rapport à 2006. Le revenu des seuls services de communications électroniques atteint 39,2 milliards d'€, en hausse de 3,2%. La croissance du revenu est nettement plus élevée que celle constatée en 2006, année durant laquelle la hausse n'avait été que de 0,8% pour la totalité du marché. Le développement des services mobiles et de l'accès à Internet, et en particulier le haut débit, est à l'origine de ce rebond.

Le revenu des services mobiles (17,8 milliards d'€) augmente de 5,7% après +4,0% en 2006. L'amélioration du taux de croissance résulte à la fois d'une croissance du revenu de la voix (+3,4% en 2007 contre +2,5% en 2006) et de l'augmentation des revenus de la donnée, aussi bien des messages courts que des services de types multimédias et accès à Internet par un terminal mobile. Le revenu des services mobiles représente 42% des revenus sur le marché de détail, soit un point de plus qu'en 2006.

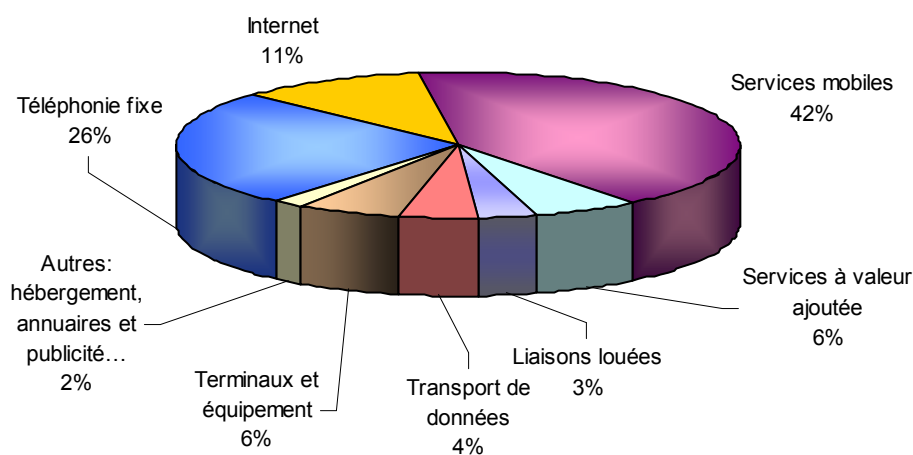
Le revenu des services fixes (téléphonie et accès à Internet) progresse de 3,0% alors qu'il baissait depuis trois ans. A cela deux raisons : le revenu directement attribuable à la téléphonie fixe (11 milliards d'€) a reculé sur un rythme un peu moins marqué que les années précédentes (-3,3% contre -5,7 % en 2006 et -4,4% en 2005) et le revenu de l'internet (4,6 milliards d'€) a connu une croissance plus soutenue en 2007 (+22,3% contre +18,9% en 2006 et +13,7% en 2005). L'ensemble des revenus des services fixes représente 37% des revenus des opérateurs sur le marché de détail, soit 26% directement attribuables à la téléphonie fixe et 11% revenus liés à l'accès à Internet.

Le revenu des services à valeur ajoutée recule de 2,1% alors qu'il était stable l'année précédente. La baisse de plus de 10% du revenu des services au départ des postes fixes (vocaux et minitel) n'est pas totalement compensée par l'augmentation du revenu des services surtaxés data au départ des mobiles.

Le revenu des services de capacités (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) diminue plus fortement qu'en 2006 (-4,7% après -2,2%) en raison d'une baisse plus marquée en 2007 des revenus des services de liaisons louées.



Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2007



| Volumes auprès des clients finals | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| <i>Millions de minutes</i> | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p |
| Téléphonie fixe | 108 931 | 105 100 | 106 176 | 105 716 | 105 241 |
| Services mobiles | 63 469 | 74 248 | 81 711 | 94 026 | 99 633 |
| <i>Total services "voix"</i> | 172 400 | 179 348 | 187 886 | 199 742 | 204 874 |
| Internet bas débit | 71 779 | 54 687 | 38 233 | 25 921 | 15 739 |
| Nombre de SMS émis (millions d'unités) | 8 188 | 10 335 | 12 597 | 15 050 | 18 777 |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Evolution des volumes auprès des clients finals | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| % | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p |
| Téléphonie fixe | -3,1% | -3,5% | 1,0% | -0,4% | -0,4% |
| Services mobiles | 22,4% | 17,0% | 10,1% | 15,1% | 6,0% |
| <i>Total services "voix"</i> | 4,9% | 4,0% | 4,8% | 6,3% | 2,6% |
| Internet bas débit | 7,4% | -23,8% | -30,1% | -32,2% | -39,3% |
| Nombre de SMS émis | 48,3% | 26,2% | 21,9% | 19,5% | 24,8% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

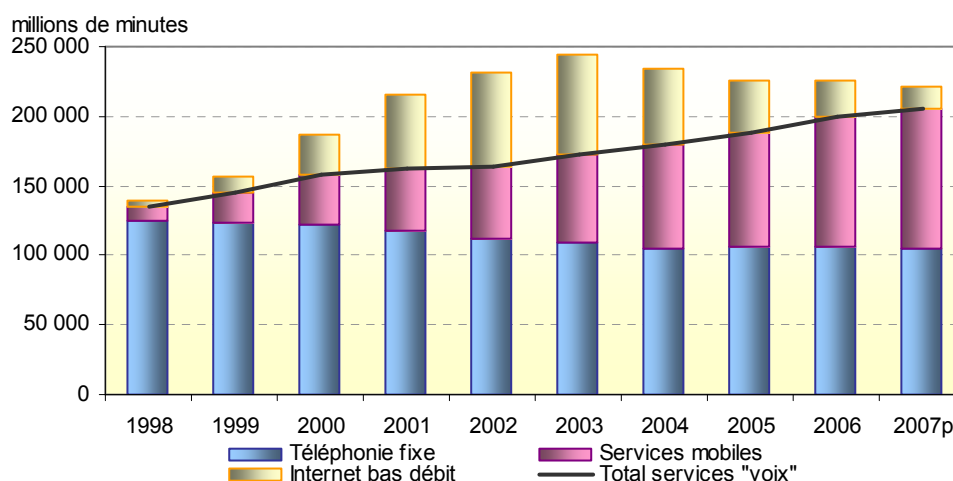
Le volume de téléphonie (voix fixe et mobile) dépasse en 2007 les 200 milliards de minutes émises. La croissance globale (+2,6%) est cependant plus faible que celle des années précédentes, durant lesquelles elle dépassait 4% par an, en raison de la moindre croissance du volume de téléphonie mobile en 2007. Le trafic au départ des réseaux mobiles n'a cru que de 6,0% contre +15,1% en 2006. Dès le premier trimestre de l'année 2007, l'accroissement du volume de trafic « voix » au départ des mobiles s'est nettement ralenti et cette tendance s'est poursuivie tout au long de l'année. Ce ralentissement n'a cependant pas empêché le trafic mobile de dépasser, pour la première fois, le trafic au départ des fixes au troisième trimestre 2007.

En ce qui concerne le trafic au départ des réseaux fixes, la tendance depuis trois ans est une stabilisation du volume à 105 milliards de minutes. L'émergence de la voix sur large bande en 2004 a enrayé la tendance baissière observée jusque là sur le marché de la téléphonie fixe. Les offres de services accessibles par le haut débit (Internet mais aussi téléphonie sur IP, et Télévision) ont contribué à redynamiser l'équipement des ménages en téléphonie fixe qui ne baisse plus depuis décembre 2005. Sur l'ensemble de l'année 2007, le trafic IP représente 32% du trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes), soit 14 points de plus qu'en 2006.

La croissance du volume de messages courts ne se dément pas : 18,8 milliards de SMS interpersonnels ont été émis depuis les téléphones mobiles, soit 3,7 milliards de plus qu'en 2006. La croissance s'est même accentuée en fin d'année : au quatrième trimestre 2007, elle atteint +32,5%.

Le rythme de décroissance du volume de minutes bas débit vers Internet s'est accéléré en 2007 : il est de près de 40% contre 30% environ les deux années précédentes. Au total, le trafic Internet bas débit représente 15,7 milliards de minutes.

Evolution des volumes de téléphonie et de l'Internet bas débit



| Abonnements | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Millions d'unités | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p |
| Abonnements à un service de téléphonie fixe | 33,913 | 34,541 | 36,498 | 38,249 | 39,585 |
| Sélection du transporteur | 7,514 | 7,676 | 8,220 | 6,893 | 4,891 |
| Abonnements à Internet | 10,617 | 11,939 | 13,217 | 15,252 | 17,058 |
| Nombre de clients aux services mobiles | 41,702 | 44,544 | 48,088 | 51,662 | 55,349 |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Evolution des abonnements | | | | | |
|---|-------|-------|-------|--------|--------|
| % | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p |
| Abonnements à un service de téléphonie fixe | -0,6% | 1,8% | 5,7% | 4,8% | 3,5% |
| Sélection du transporteur | 17,0% | 2,2% | 7,1% | -16,1% | -29,0% |
| Abonnements à Internet | 16,4% | 12,4% | 10,7% | 15,4% | 11,8% |
| Nombre de clients aux services mobiles | 8,1% | 6,8% | 8,0% | 7,4% | 7,1% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

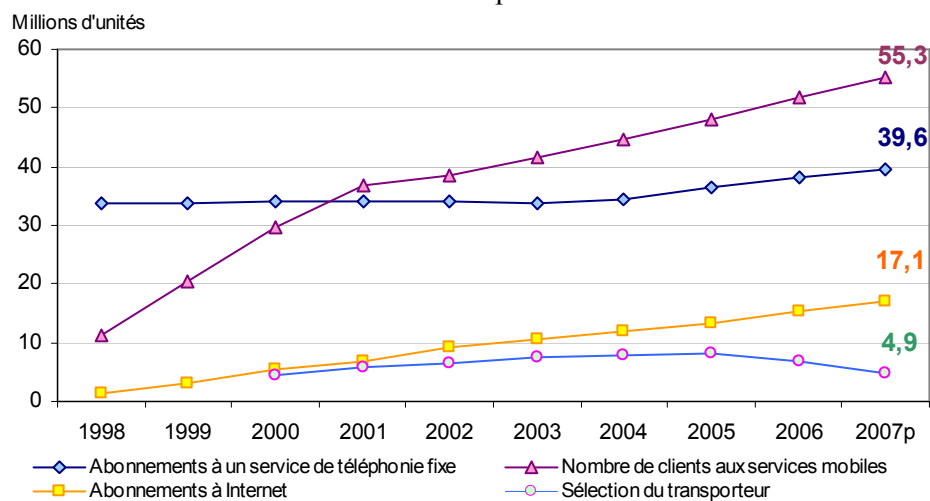
Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe progresse en 2007 de 3,5% et s'établit à 39,6 millions. Le nombre d'abonnements par le RTC (28,7 millions d'abonnements) recule de près de trois millions au cours de l'année 2007 tandis que le nombre d'abonnements à un service de voix sur large bande se diffuse massivement. Ainsi, à la fin de 2007, 10,8 millions d'abonnements sont en IP, soit 4,2 millions de plus qu'en 2006.

Sur le marché de la téléphonie fixe, les modalités d'exercice de la concurrence ont fortement évolué en 2007 : tandis que la voix sur large bande connaît un succès grandissant, la sélection du transporteur est en net repli et a perdu deux millions de clients en un an (-29%). Les offres de téléphonie sur IP ont capté la majeure partie de ces clients. Une autre partie des clients a migré vers les offres groupant l'abonnement au service téléphonique et les communications depuis un poste fixe sur le RTC facturé par un opérateur alternatif (offres dites « issues de la VGA). Au total, 700 000 clients ont choisi cette offre.

La croissance du nombre de clients à Internet se maintient à un rythme élevé (+11,8%). Le nombre d'abonnements atteint 17,1 millions à la fin décembre 2007. Le haut débit représente une part prépondérante des accès à Internet avec 15,6 millions d'abonnements.

Le nombre de clients à la téléphonie mobile s'élève à 55,3 millions à la fin de l'année 2007, en progression de 3,7 millions sur un an. Le rythme de croissance du nombre d'abonnés demeure constant autour de 7% annuel. Le nombre de nouveaux clients des opérateurs mobiles(+3,7 millions) est en 2007 le plus élevé depuis 2001.

Abonnements à la téléphonie et à Internet



2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs

2.2.1 Le marché total

Les revenus du marché de l'interconnexion représentent 8,5 milliards d'euros en 2007, en baisse de 2,4% sur un an. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes (4,4 milliards d'euros) a dépassé cette année celui des opérateurs mobiles (4,1 milliards d'euros). Ce sont les prestations liées aux accès haut débit qui expliquent l'augmentation des revenus des opérateurs fixes. Les prestations telles que le dégroupage et le bitstream sont restées très dynamiques en 2007 et le revenu a progressé de plus de 30%. Les revenus des opérateurs mobiles ont reculé de 11%, c'est à dire à un rythme similaire à celui de l'année 2006. La baisse du tarif de la terminaison d'appel au 1^{er} janvier 2007 pour la voix (baisse de 21% pour Orange France et SFR, et de 18% pour Bouygues Télécom) ainsi que la baisse du tarif de la terminaison des SMS intervenue en septembre 2006 (-30%) en sont à l'origine.

Le trafic total recule de 11,6% et repasse sous la barre des 200 milliards de minutes, soit un niveau équivalent à celui de l'année 2004. L'évolution du trafic d'interconnexion des opérateurs fixes est inverse à celle du trafic des opérateurs mobiles : le trafic d'interconnexion des opérateurs fixes, qui représente les trois quart du trafic total, diminue de 12,8%, alors que le trafic des mobiles augmente de 19,3%.

Le volume d'interconnexion lié au trafic international entrant progresse sur un rythme supérieur aux précédentes années (+33,2% en 2007 contre entre 7% et 11% sur la période 2004 à 2006), croissance qui est à rapprocher de l'augmentation du volume du trafic international sortant qui connaît en 2007 une progression similaire. La croissance est plus élevée pour le trafic venant de l'étranger et se terminant sur des réseaux mobiles (+45,6%) que pour le trafic se terminant sur des réseaux fixes (+30,2%).

| Revenus des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes | 2 898 | 3 783 | 3 980 | 4 132 | 4 427 | 7,1% |
| Services d'interconnexion des opérateurs mobiles | 2 949 | 2 807 | 5 120 | 4 606 | 4 106 | -10,9% |
| Ensemble des services d'interconnexion | 5 847 | 6 590 | 9 100 | 8 738 | 8 533 | -2,4% |
| dont international entrant | 894 | 566 | 521 | 509 | 586 | 15,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit | | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Services d'interconnexion des opérateurs fixes | 114 565 | 131 463 | 169 753 | 166 438 | 145 175 | -12,8% |
| Services d'interconnexion Internet bas débit | 47 988 | 33 720 | 29 948 | 19 786 | 8 522 | -56,9% |
| Services d'interconnexion des opérateurs mobiles | 27 680 | 30 150 | 31 106 | 35 301 | 42 126 | 19,3% |
| Ensemble des services d'interconnexion | 182 059 | 195 333 | 230 806 | 221 525 | 195 823 | -11,6% |
| dont international entrant | 6 132 | 6 812 | 7 288 | 8 086 | 10 768 | 33,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Notes :

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

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

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

- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au bitstream.

2.2.2 Segmentation entre les activités fixes, Internet et mobiles

L'ensemble des revenus des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes progresse de 7,1% grâce aux prestations d'accès haut débit dont le revenu augmente de 31,2% en 2007. Le revenu d'interconnexion lié au service téléphonique, qui comprend notamment l'accès, la terminaison d'appels et la collecte, baisse de 1,1%. La vente en gros de l'abonnement téléphonique, qui compte 700 000 abonnements en décembre 2007 a contribué à contenir la diminution de ce revenu.

Le revenu de l'internet bas débit décline depuis plusieurs années. En 2007, la baisse atteint près de 50% en revenu et plus encore en volume (-56,9%).

Le volume de minutes d'interconnexion fléchit de 12,8% et s'élève à 145,2 milliards de minutes.

| Services d'interconnexion des opérateurs fixes | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Revenus en millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Prestations liées au service téléphonique (yc VGA) | 2 612 | 2 764 | 2 889 | 2 916 | 2 886 | -1,1% |
| Services d'interconnexion Internet bas débit | 218 | 174 | 105 | 69 | 36 | -47,6% |
| Prestations de gros d'accès haut débit | 68 | 845 | 987 | 1 147 | 1 505 | 31,2% |
| Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes | 2 898 | 3 783 | 3 980 | 4 132 | 4 427 | 7,1% |
| dont international entrant | 682 | 408 | 362 | 356 | 409 | 14,9% |
| Volumes en millions de minutes | | | | | | |
| Services d'interconnexion Internet bas débit | 47 988 | 33 720 | 29 948 | 19 786 | 8 522 | -56,9% |
| Services d'interconnexion téléphonie fixe | 114 565 | 131 463 | 169 753 | 166 438 | 145 175 | -12,8% |
| dont international entrant | 5 146 | 5 792 | 6 064 | 6 539 | 8 515 | 30,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Note : La série des revenus des prestations de gros d'accès haut débit marque une rupture en 2004 par rapport aux années précédentes en raison d'une modification du questionnaire. A partir de cette date les montants tiennent compte des options 3 et 5, livraison du trafic au niveau régional et national.

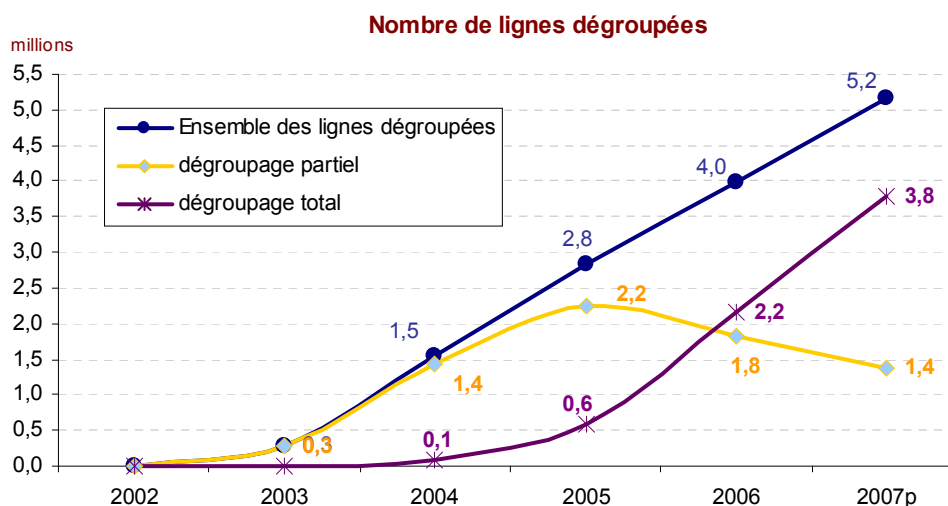
Le nombre de lignes dégroupées est de 5,2 millions à la fin de l'année 2007 en croissance de 29,3% sur un an. Cette progression est entièrement due, depuis fin 2005, à l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total (+1,6 million). Les lignes totalement dégroupées représentent 73% des lignes en dégroupage à la fin de 2007.

Depuis deux ans, le nombre de lignes en dégroupage partiel diminue et ne concerne plus que 1,4 million de lignes à la fin de l'année 2007. Une part importante des lignes partiellement dégroupées sont remplacées par du dégroupage total.

Les autres prestations de gros d'accès haut débit sont également orientées à la hausse avec +10,0% de croissance sur un an. Le nombre de lignes en bitstream ou en IP national s'élève à 2,3 millions de lignes à la fin de l'année 2007 contre 2,1 millions en décembre 2006. Parmi les offres de bitstream, l'ADSL nu connaît en 2007 un réel succès. En décembre 2007, le nombre de lignes en ADSL nu vendues aux opérateurs alternatifs a atteint près d'un million contre 20 000 un an auparavant.

| Dégroupage | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Nombre de lignes partiellement dégroupées | 0,269 | 1,443 | 2,248 | 1,826 | 1,369 | -25,0% |
| Nombre de lignes totalement dégroupées | 0,004 | 0,093 | 0,592 | 2,160 | 3,787 | 75,3% |
| Nombre de lignes dégroupées au 31/12 | 0,273 | 1,536 | 2,840 | 3,986 | 5,156 | 29,3% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire



Le revenu des services d'interconnexion des opérateurs mobiles s'élève à 4,1 milliards d'euros pour l'ensemble de l'année 2007. Ce revenu comprend à la fois le revenu lié aux communications voix et à la fois le revenu des SMS entrants, dont les baisses de terminaison d'appel (voix et SMS) ont contribué à diminuer le revenu de 10,9% en 2007. Pour mémoire, les SMS entrants représentaient, en 2006, 6,7% des revenus d'interconnexion mobile, soit 309 millions d'euros, pour 6,5 milliards de messages.

Le trafic donnant lieu à des prestations d'interconnexion progresse de près de 20% et atteint 42,1 milliards de minutes. La légère baisse du trafic fixe vers mobile est compensée par la hausse du trafic d'interconnexion entre opérateurs mobiles ainsi que la forte croissance du revenu lié au trafic international entrant (+45,6%) et au roaming in (+8,8%).

| Services d'interconnexion des opérateurs mobiles | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Revenus en millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Services d'interconnexion | 2 949 | 2 807 | 5 120 | 4 606 | 4 106 | -10,9% |
| dont trafic international entrant | 212 | 158 | 159 | 153 | 177 | 15,9% |
| dont roaming in des abonnés étrangers | 776 | 874 | 839 | 799 | 702 | -12,2% |
| Volumes en millions de minutes | | | | | | |
| Services d'interconnexion | 27 680 | 30 150 | 31 106 | 35 301 | 42 126 | 19,3% |
| dont trafic international entrant | 985 | 1 020 | 1 224 | 1 547 | 2 253 | 45,6% |
| dont roaming in des abonnés étrangers | 1 294 | 1 350 | 1 393 | 1 521 | 1 656 | 8,8% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Notes :

- La croissance apparente du marché de gros en 2005 (+82%) ne correspond pas à une réalité économique du marché mais à un artéfact de facturation. Avant le 1er janvier 2005, il n'y avait pas de facturation de la terminaison d'appel entre les opérateurs mobiles (système du bill & keep).
- Le roaming-in correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des

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

Aux revenus des prestations d'interconnexion s'ajoutent ceux liés au marché de gros entre opérateurs de réseau et opérateurs virtuels. En revenu la vente d'accès et de départ d'appel à des MVNO a généré 215 millions d'euros en 2007 (contre 100 millions d'euros en 2006). En volume, les minutes vendues à des MVNO ont pratiquement doublé en passant de 475 millions de minutes en 2006 à 885 millions en 2007.

3 Les différents segments du marché de détail

3.1 La téléphonie fixe

3.1.1 L'accès, les abonnements et les lignes fixes

Le nombre d'abonnements au service téléphonique continue de progresser et s'élève à 39,6 millions à la fin de l'année 2007, en croissance de 3,5%. Le nombre d'abonnements sur des lignes bas débit accuse une baisse plus marquée qu'en 2006 avec un reflux de près de trois millions d'abonnements alors qu'à l'inverse, le nombre d'abonnement en voix sur large bande s'accroît de plus de quatre millions. Avec 10,8 millions, le nombre d'abonnements sur des accès IP représente 27% du nombre d'abonnements au service téléphonique fixe.

Le développement rapide et croissant du dégroupage total et de l'ADSL nu au cours de l'année 2007 a fortement contribué à l'essor des abonnements à la voix sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. A la fin de l'année 2007, cela concerne 5,9 millions d'abonnements.

Lancée en 2006, la vente de l'abonnement téléphonique par un opérateur alternatif à France Télécom a pris son essor en 2007. 700 000 abonnements sont commercialisés sous cette forme à la fin de 2007, soit 2,5% des abonnements bas débit.

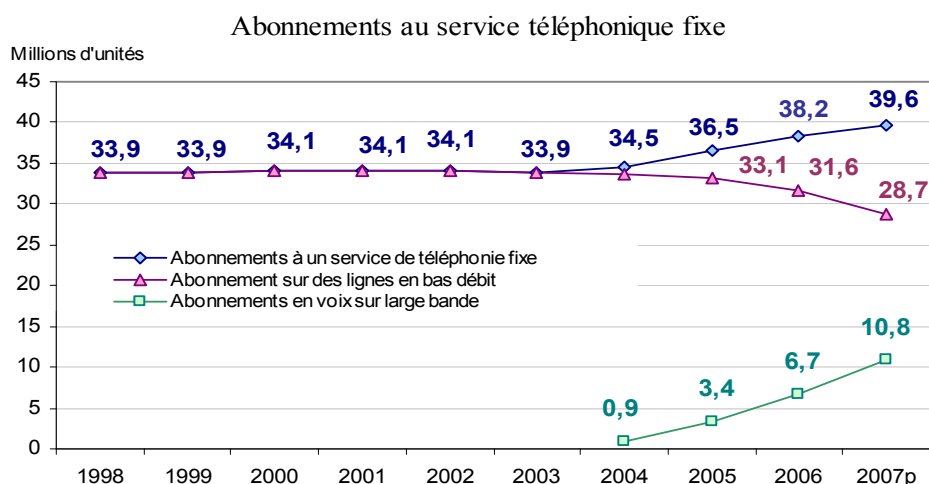
| Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12 | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble) | 33,908 | 33,610 | 33,106 | 31,598 | 28,747 | -9,0% |
| dont abonnements issus de la VGA | | | | | 0,703 | |
| Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble) | | 0,931 | 3,392 | 6,651 | 10,838 | 62,9% |
| dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC | | 0,101 | 0,601 | 2,379 | 5,856 | 146,2% |
| Nombre d'abonnements | 33,913 | 34,541 | 36,498 | 38,249 | 39,585 | 3,5% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

-Abonnement au service téléphonique en IP 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 ».

-Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xdsl avec abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme support à un service de voix, en RTC. C'est le cas des offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du « bitstream » hors « ADSL nu ».

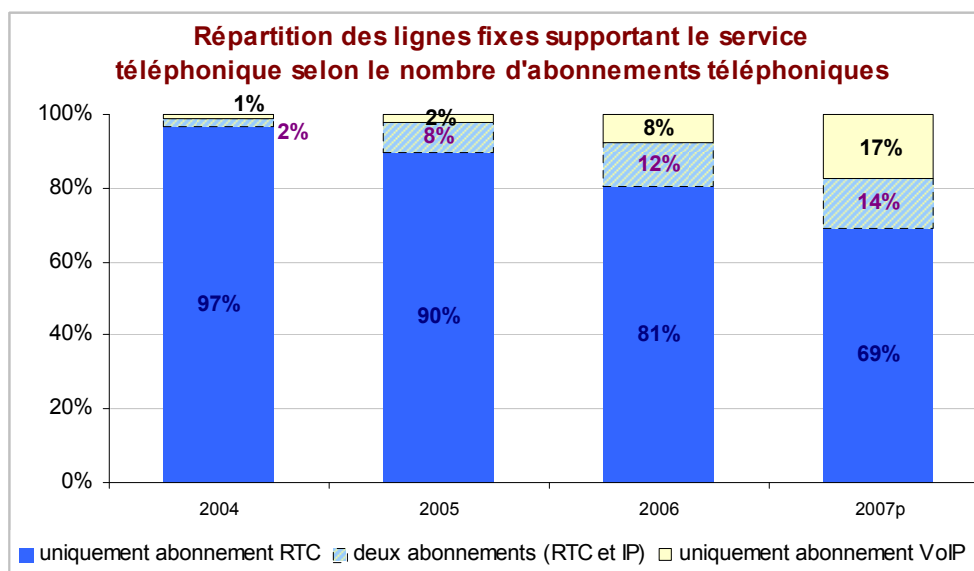


| Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12 | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Nombre total de lignes | 33,912 | 33,710 | 33,717 | 34,125 | 34,860 | 2,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Le nombre de lignes fixes s'élève à 34,9 millions et a progressé de 740 000 au cours de l'année 2007. Cette évolution est probablement liée à la hausse du nombre de ménages et la stabilisation en parallèle du taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages à 82% depuis 2004.

La majorité des lignes ne supporte qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (69%), mais cette proportion diminue chaque année un peu plus fortement. En 2004, 97% des lignes étaient dans ce cas, 90% en 2005 et 81% en 2006. Dans un premier temps, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé : tout en conservant l'abonnement et la possibilité de passer et recevoir des appels par cet abonnement « classique », le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream (à l'exclusion de l'ADSL nu) continuent d'augmenter en 2007 (4,7 millions, soit 14% des lignes, contre 4,1 millions en 2006) mais sont désormais devancées par les abonnements sur des lignes ne supportant qu'un seul abonnement au service téléphonique uniquement en voix sur IP, qui comptent 17% des lignes. Au total, 31% des lignes fixes supporte un abonnement à la voix sur large bande.



Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP ou « communications au départ des services de voix sur IP »

Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (IP DSL principalement, mais aussi IP sur câble) et la voix sur Internet lorsque les opérateurs sont déclarés auprès de l'ARCEP.

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 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 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 IP 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 permettant de faire de la voix sur Internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

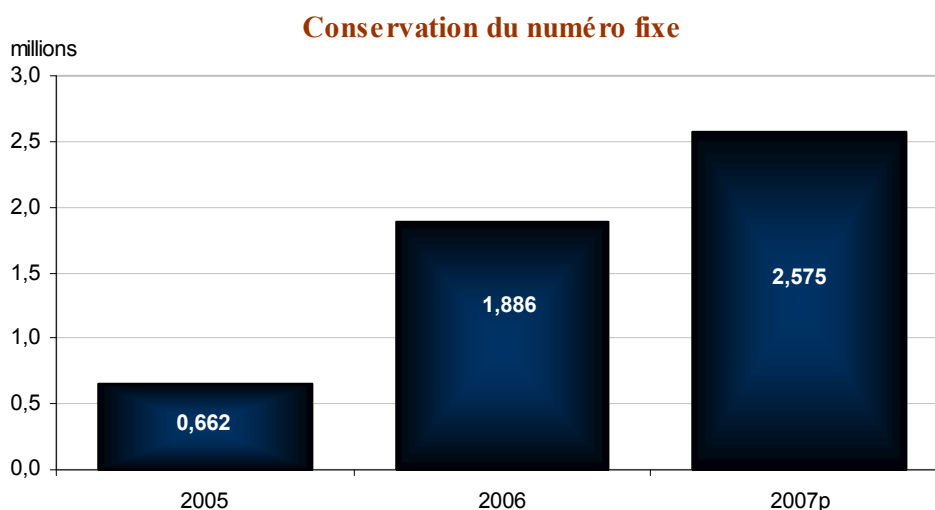
Sur le revenu pris en compte :

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 VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

| Conservation du numéro | | | | | | |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Nombre de numéros portés au cours de l'année | | | 0,662 | 1,886 | 2,575 | 36,5% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire

Le nombre de numéros « portés », c'est à dire conservés par les clients quand ils changent d'opérateur fixe, augmente de 700 000 en 2007, soit une croissance de 36,5% par rapport à 2006. Le volume a été important surtout à la fin de l'année 2006 et au premier trimestre 2007 avec 750 000 numéros conservés pour chacun de ces deux trimestres.



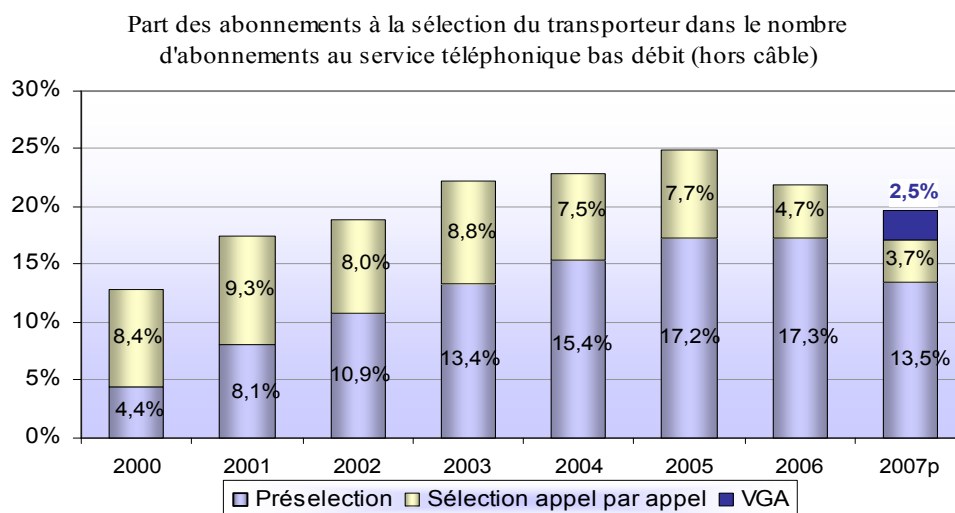
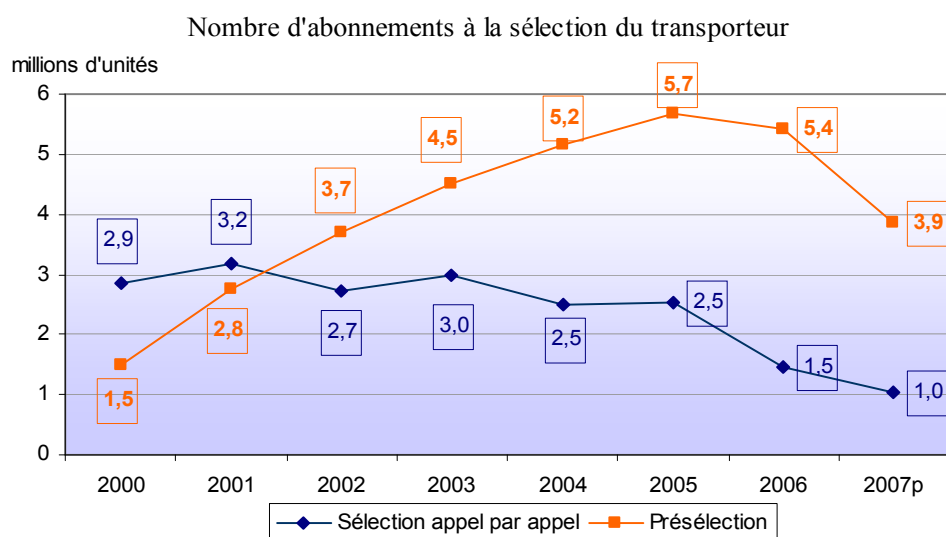
| Abonnements à la sélection du transporteur | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements à la sélection appel par appel | 2,991 | 2,513 | 2,533 | 1,471 | 1,041 | -29,2% |
| Abonnements à la présélection | 4,523 | 5,163 | 5,687 | 5,423 | 3,850 | -29,0% |
| Abonnements à la sélection du transporteur | 7,514 | 7,676 | 8,220 | 6,893 | 4,891 | -29,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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.

Fortement concurrencée par les offres de voix sur IP en pleine croissance, la sélection du transporteur connaît pour la deuxième année consécutive un reflux important de son volume d'abonnements (-29,0%). A la fin de l'année 2007, un peu moins de 5 millions de clients utilisent la sélection du transporteur, soit deux millions de moins qu'un an auparavant. La sélection appel par appel n'est plus utilisée que par un million de clients. La présélection a également souffert de la migration probable d'une partie de ses clients vers des offres incluant l'abonnement téléphonique en RTC (issues de la VGA, soit 700 000 abonnements) ; elle concerne désormais 3,9 millions d'abonnés, en recul de 1,5 million par rapport à décembre 2006.

Rapporté à l'ensemble des abonnements au service téléphonique bas débit, la sélection du transporteur est adoptée par moins d'un client sur cinq.



| Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Accès, abonnements et services supplémentaires | 5 505 | 5 439 | 5 651 | 5 783 | 6 094 | 5,4% |
| dont revenus des abonnements à la Voix sur IP | | | | 199 | 508 | 155,3% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des abonnements pour l'accès à la téléphonie en IP ainsi que les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro,...).

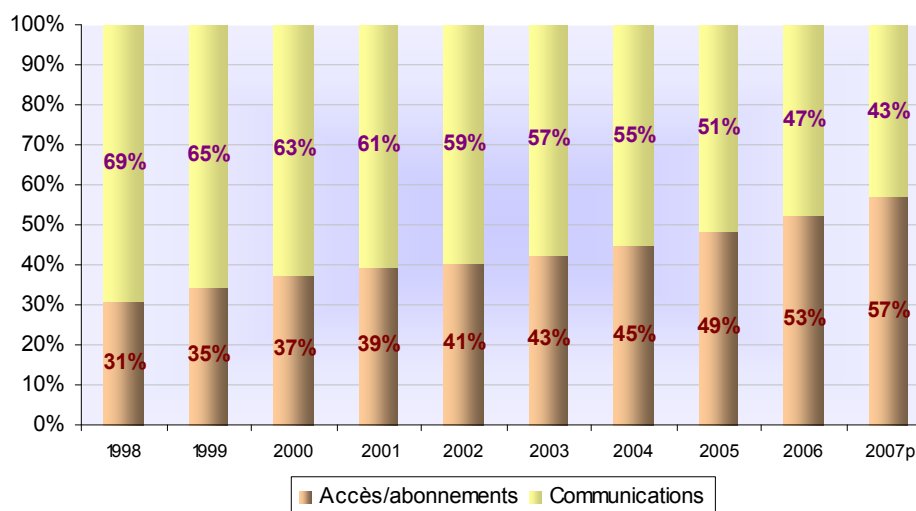
Le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique sur ligne fixe a progressé de 5,4% en 2007. Il s'élève à 6,1 milliards d'euros, soit 57% de l'ensemble des revenus directement attribuables à la téléphonie fixe (10,7 milliards hors publiphonie et cartes).

Les deux hausses successives du tarif de l'abonnement téléphonique résidentiel (+7,2% au 1^{er} juillet 2006 et +6,7% au 1^{er} juillet 2007) ainsi que la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique entreprise (en juillet 2007) ont compensé la baisse de près de trois millions du nombre d'abonnements bas débit.

Si l'on ne considère que les revenus de cet abonnement téléphonique « classique », le revenu est inchangé en 2007 à 5,6 milliards d'euros.

Certains opérateurs facturent sous forme d'abonnement supplémentaire au forfait d'accès à internet, la possibilité de téléphoner en voix sur IP. Le revenu des ces abonnements a plus que doublé en un an passant de 199 millions d'euros en 2006 à 508 millions d'euros en 2007, soit un peu plus de 8% du revenu de l'accès.

Répartition des revenus du service téléphonique depuis les postes fixes



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

En 2007, le revenu des communications depuis un poste fixe s'élève à 4,6 milliards d'euros, en baisse de 11,6% par rapport à 2006. Cette baisse, d'un peu plus de 10%, est similaire à celles observées annuellement depuis 2004 sur ce marché. Le reflux du revenu des seuls services de téléphonie en RTC s'est, lui, accentué ces deux dernières années ; ce revenu a diminué en 2006 et 2007 de 15% environ, en raison de la baisse équivalente du volume de trafic RTC.

Le revenu des communications nationales est celui qui diminue le plus (-19,8%), le revenu des communications internationales et celui des communications vers les mobiles étant en léger recul (respectivement -1,9% et -0,2% sur un an).

L'évolution du trafic depuis un poste fixe diffère sensiblement de celle du revenu. Globalement le volume de communications est stable en 2007, stabilité observée depuis 2004 et la commercialisation des offres de voix sur IP. Le volume de communications nationales diminue légèrement (-1,1%) comme celui à destinations des mobiles (-3,9%) qui n'a pas progressé depuis 2004 alors même que le nombre de mobiles ne cesse de progresser. Le trafic à destination de l'étranger a bondi de 32% en 2007 après une croissance déjà très vive en 2006 (+19,3%).

Le volume de trafic en voix sur large bande représente une part croissante de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes. Ce trafic qui vient principalement en substitution du trafic RTC, a permis de maintenir à un niveau constant, autour de 103 milliards de minutes annuelles, le volume au départ des postes fixes depuis 2004.

| Revenus des communications depuis les lignes fixes | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications nationales | 3 850 | 3 567 | 3 264 | 2 971 | 2 383 | -19,8% |
| Communications internationales | 819 | 673 | 632 | 562 | 551 | -1,9% |
| Communications vers mobiles | 2 758 | 2 425 | 2 065 | 1 678 | 1 675 | -0,2% |
| Ensemble des revenus depuis les lignes fixes | 7 427 | 6 666 | 5 961 | 5 211 | 4 609 | -11,6% |
| <i>dont communications au départ des services de VoIP</i> | | 19 | 96 | 226 | 411 | 82,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

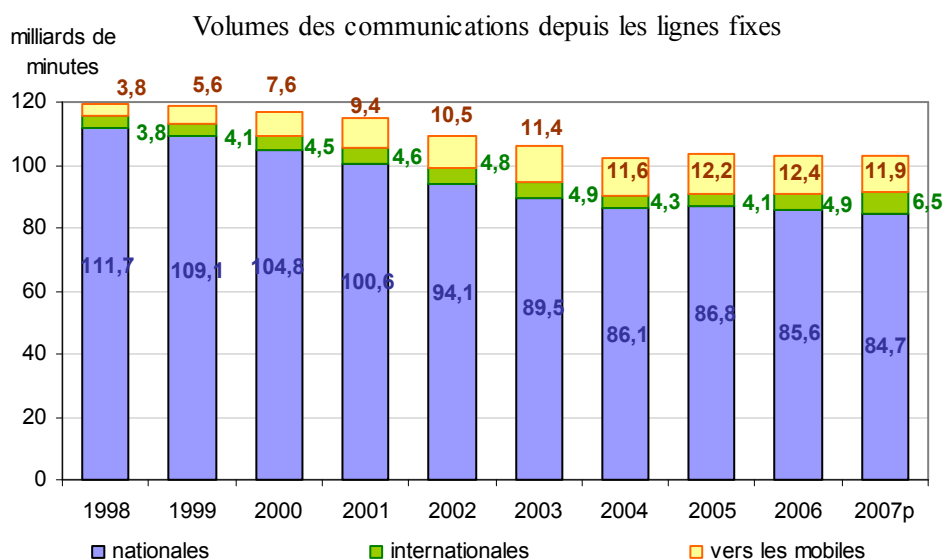
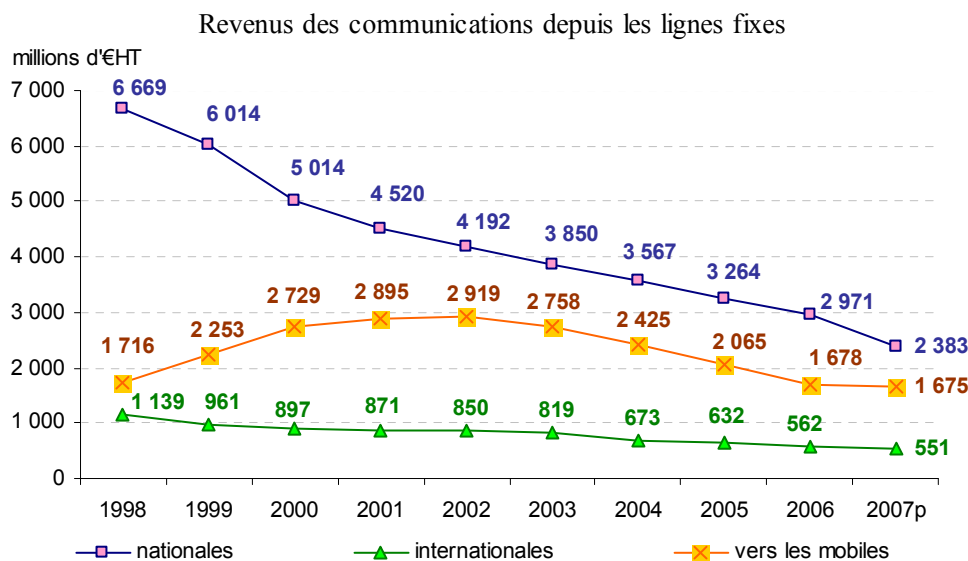
Note : le revenu des communications au départ des accès en IP ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en IP en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiplay, ni l'accès au service téléphonique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

| Volumes des communications depuis les lignes fixes | | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications nationales | 89 536 | 86 149 | 86 838 | 85 633 | 84 683 | -1,1% |
| Communications internationales | 4 907 | 4 281 | 4 116 | 4 910 | 6 481 | 32,0% |
| Communications vers mobiles | 11 365 | 11 638 | 12 227 | 12 375 | 11 898 | -3,9% |
| Ensemble des volumes depuis les lignes fixes | 105 807 | 102 067 | 103 181 | 102 918 | 103 062 | 0,1% |
| <i>dont communications au départ des services de VoIP</i> | | 1 453 | 8 440 | 18 663 | 33 080 | 77,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Note :

- *L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. Le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play). Volume et revenu ne portent donc pas sur le même périmètre.*
- *les volumes et revenus des communications au départ des services de VoIP sont comptabilisés dans chacun des segments de marché (national, international et vers les mobiles).*



Les communications par le RTC

Fortement concurrencées par la voix sur large bande, le segment de marché réduit aux seules communications en RTC s'est fortement contracté à la fois en valeur et en volume (-15,7% et -16,9%). Les évolutions du revenu et du trafic par destination d'appel sont semblables pour une même destination d'appel. Le repli des communications nationales est particulièrement net, et atteint 20% environ.

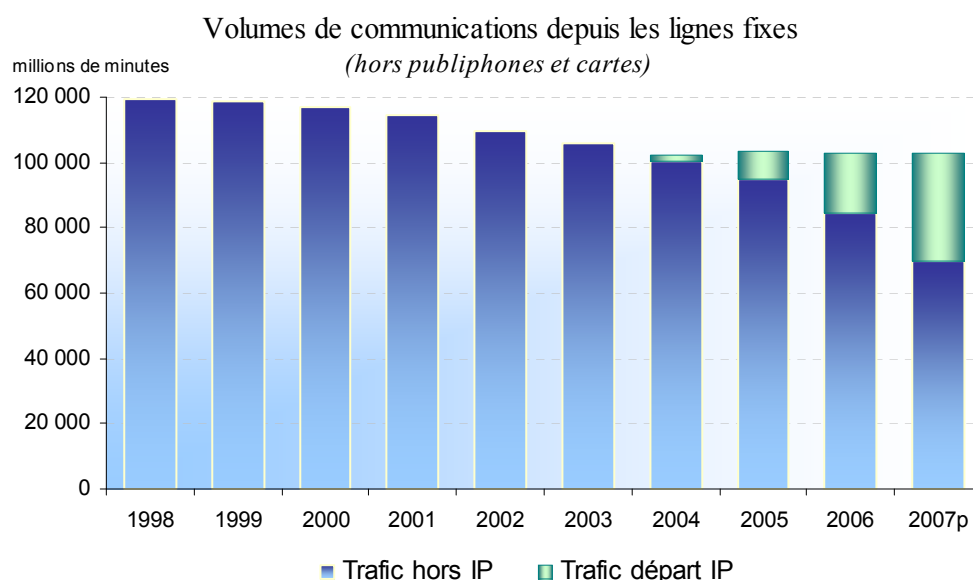
Le revenu des communications en RTC s'élève à 4,2 milliards d'euros soit 91% des revenus des communications depuis un poste fixe. En volume, 68% des minutes sont émises sur le RTC en 2007 (soit 70 milliards de minutes) contre 82% un an plus tôt.

| Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications nationales | 3 850 | 3 563 | 3 256 | 2 952 | 2 347 | -20,5% |
| Communications internationales | 819 | 667 | 606 | 496 | 448 | -9,7% |
| Communications vers mobiles | 2 758 | 2 417 | 2 003 | 1 538 | 1 410 | -8,3% |
| Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes | 7 427 | 6 647 | 5 865 | 4 986 | 4 205 | -15,7% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Volumés des communications RTC depuis les lignes fixes | | | | | | |
|---|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications nationales | 89 536 | 84 826 | 78 984 | 68 933 | 56 215 | -18,5% |
| Communications internationales | 4 907 | 4 210 | 3 862 | 3 699 | 3 339 | -9,7% |
| Communications vers mobiles | 11 365 | 11 579 | 11 895 | 11 623 | 10 428 | -10,3% |
| Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes | 105 807 | 100 615 | 94 742 | 84 255 | 69 982 | -16,9% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire



Les communications en IP depuis les lignes fixes

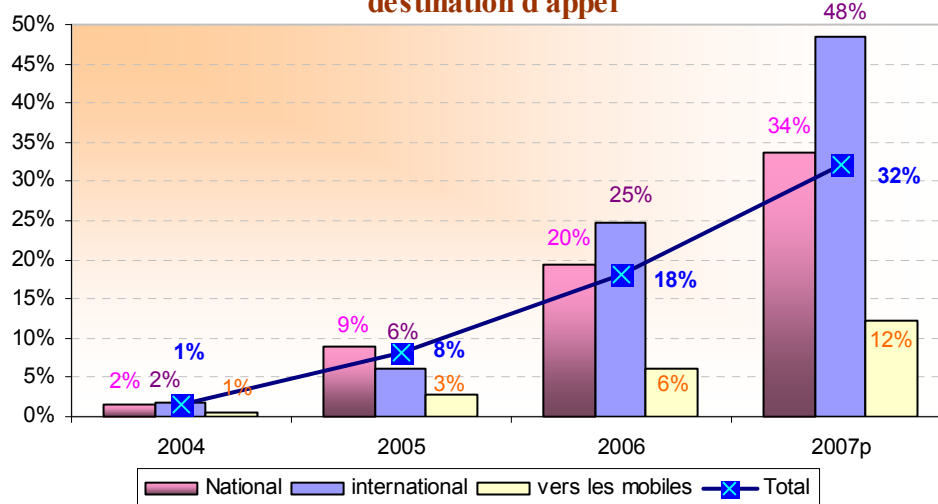
La croissance du trafic IP est très rapide : en 2007, le volume augmente de 77,2% après avoir plus que doublé en 2006. Le trafic national, qui représente 87% du trafic en voix sur large bande, augmente de 70,5% sur un an. Le trafic vers les mobiles a doublé passant de 750 millions de minutes en 2006 à 1,5 milliard de minutes en 2007. Le trafic international en particulier a progressé très fortement (deux milliards de minutes) pour atteindre 3,2 milliards de minutes pour l'année 2007.

Résultat de la diffusion rapide des abonnements en voix sur large bande, la part de l'IP dans l'ensemble du trafic a fortement cru. Elle se monte à 32% toutes destinations confondues, mais pour l'international qui bénéficie des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, la part de l'IP a doublé en 2007 et atteint 48% du trafic vers l'étranger sur l'ensemble de l'année. Cette proportion s'est fortement accrue de trimestre en trimestre. Au quatrième trimestre de l'année 2007, cette part s'est élevée à 57% du trafic. La part des minutes de communications fixes vers mobiles émises en IP demeure faible (12%).

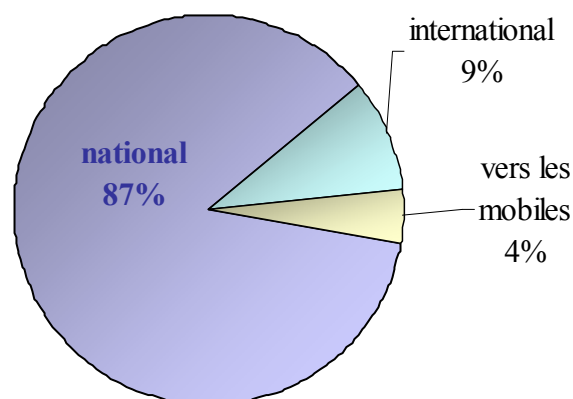
| Volumés des communications en IP depuis les lignes fixes | | | | | | |
|--|------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications nationales | | 1 323 | 7 853 | 16 700 | 28 468 | 70,5% |
| Communications internationales | | 71 | 254 | 1 211 | 3 142 | 159,5% |
| Communications vers mobiles | | 59 | 333 | 752 | 1 470 | 95,5% |
| Ensemble des volumes au départ des accès en IP | | 1 453 | 8 440 | 18 663 | 33 080 | 77,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Part du trafic IP au départ des postes fixes selon la destination d'appel



Répartition du trafic en VoIP par destination d'appel en 2007 33,1 milliards de minutes



Les clients équipés d'une box téléphonent davantage vers l'étranger et vers les fixes en national que les personnes utilisant la téléphonie classique : au départ des accès IP 9% du trafic est émis vers l'international et 87% vers les postes fixes nationaux, tandis que les proportions au départ d'un poste en téléphonie RTC sont respectivement 6% pour le trafic international et 82% pour le trafic national fixe. En revanche, seul 4% du trafic des box est à destination d'un mobile alors que cette proportion atteint 12% pour le trafic RTC.

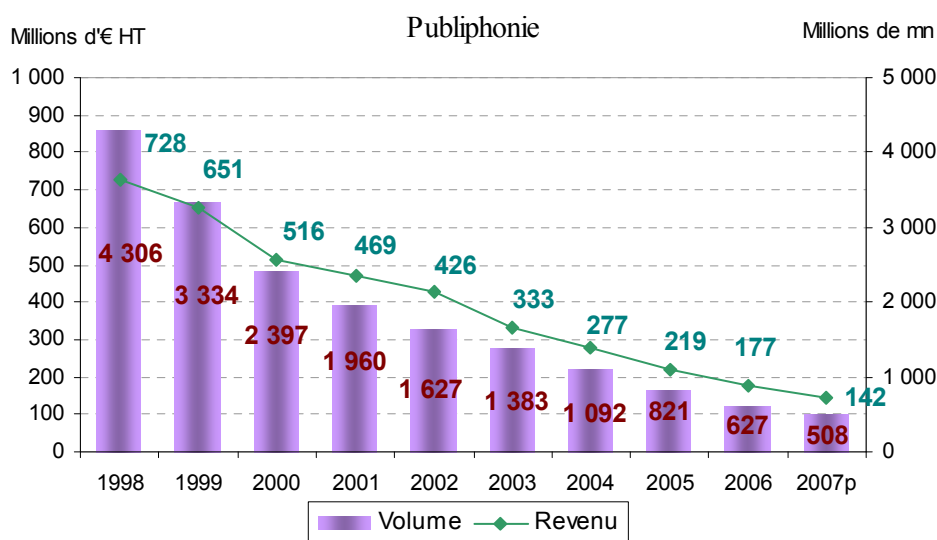
3.1.3 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe s'élève à 300 millions d'euros et 2,2 milliards de minutes. Le revenu et le volume liés aux publiphones, en déclin depuis plusieurs années, perdent 20%. Le nombre de publiphone recule au rythme de 10 000 publiphones par an.

L'activité des cartes des opérateurs diminue d'environ 25% tant en valeur qu'en volume.

| Publiphonie | | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Revenus des communications (millions d'€) | 333 | 277 | 219 | 177 | 142 | -19,7% |
| Volumes des communications (millions de minutes) | 1 383 | 1 092 | 821 | 627 | 508 | -19,0% |
| Nombre de publiphones au 31 décembre (unités) | 192 275 | 189 298 | 179 770 | 169 788 | 159 799 | -5,9% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire



| Cartes post et prépayées de téléphonie fixe | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Revenus des cartes de téléphonie fixe | 244 | 248 | 241 | 207 | 155 | -25,2% |
| Millions de minutes écoulées via les cartes | 1 741 | 1 941 | 2 173 | 2 170 | 1 671 | -23,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

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

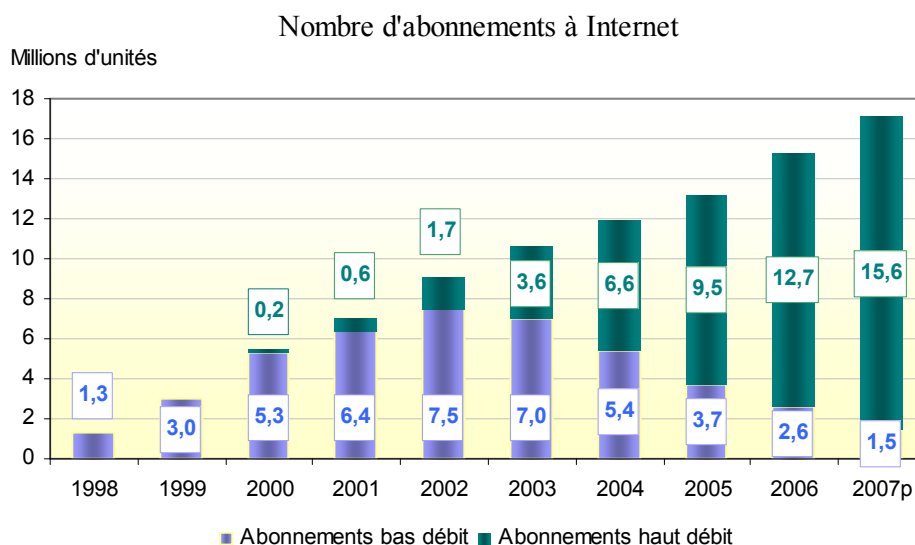
3.2 L'internet

A la fin de l'année 2007, le nombre d'abonnements à Internet atteint 17,1 millions en progression de 11,8%. Le haut débit, largement majoritaire avec 15,6 millions d'abonnements, soit 91,2 % des abonnements, continue de progresser à un rythme soutenu. Certes au cours de l'année 2007 la croissance s'est ralentie, passant de +3,3 millions d'accroissement annuel à la mi 2006 à +2,9 millions à la fin de l'année 2007, mais pour la quatrième année, le nombre d'abonnements haut débit a augmenté d'environ 3 millions. Le bas débit décline avec une diminution d'un million du nombre d'abonnements au cours de l'année, soit un total de 1,5 million d'abonnements bas débit en service en décembre 2007.

| Abonnements à Internet au 31/12 | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Bas débit * | 7,048 | 5,377 | 3,746 | 2,557 | 1,508 | -41,0% |
| Haut débit | 3,569 | 6,561 | 9,471 | 12,695 | 15,550 | 22,5% |
| dont accès xdsl | 3,172 | 6,103 | 8,902 | 12,032 | 14,805 | 23,0% |
| Nombre d'abonnements à Internet * | 10,617 | 11,939 | 13,217 | 15,252 | 17,058 | 11,8% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

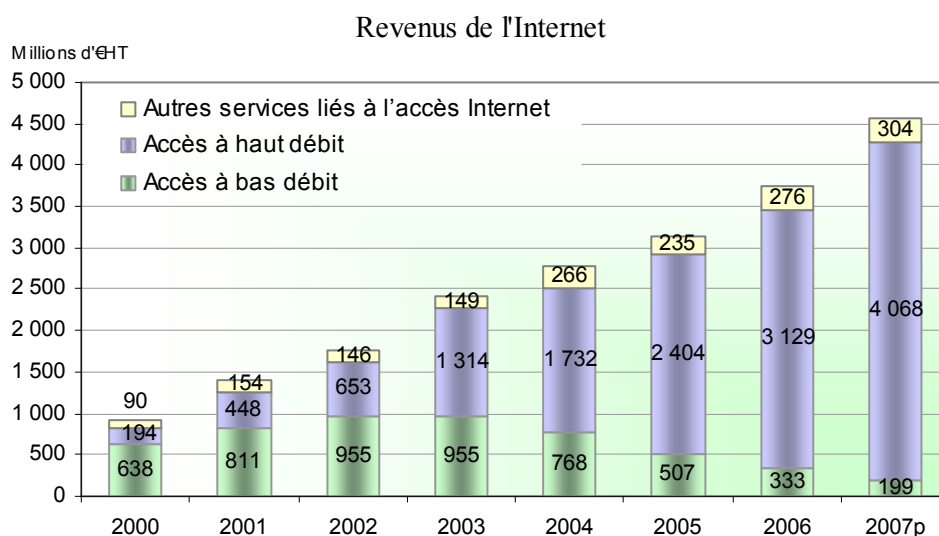


L'ensemble du revenu de l'accès à internet s'élève à 4,6 milliards d'euros en 2007, dont 4,1 milliards d'euros pour le haut débit. La baisse du revenu de l'internet à bas débit est identique à celle du volume d'abonnements ainsi qu'à l'évolution du trafic, à savoir un recul de 40%.

| Revenus totaux de l'Internet | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Accès à bas débit | 955 | 768 | 507 | 333 | 199 | -40,3% |
| Accès à haut débit | 1 314 | 1 732 | 2 404 | 3 129 | 4 068 | 30,0% |
| Autres services liés à l'accès Internet | 149 | 266 | 235 | 276 | 304 | 10,1% |
| Total Internet | 2 418 | 2 767 | 3 145 | 3 739 | 4 571 | 22,3% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquêtes annuelles 2004 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et Internet ».



| Volumes Internet bas débit | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Volumes Internet bas débit | 71 779 | 54 687 | 38 233 | 25 921 | 15 739 | -39,3% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

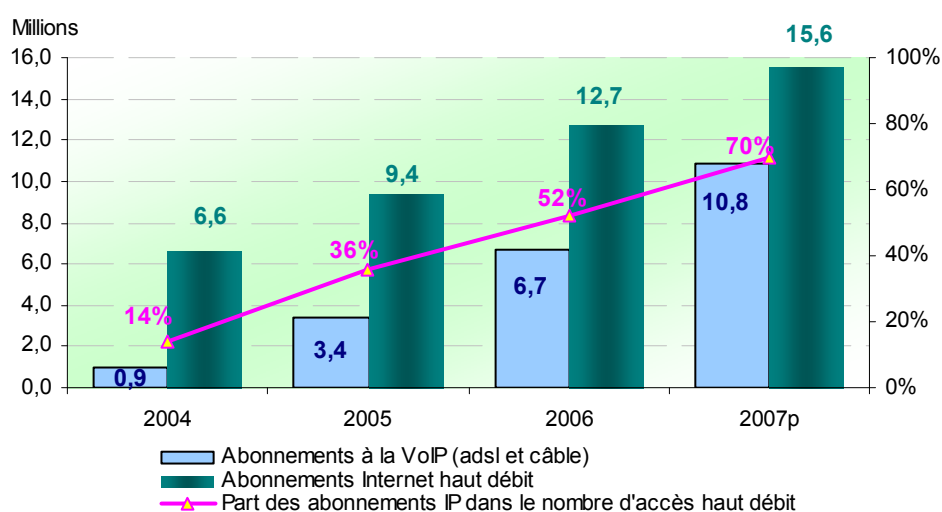
3.3 Les accès haut débit : voix sur large bande et télévision par ADSL

Le succès de la voix sur IP est en partie dû à la diffusion rapide des accès haut débit, avec lesquels la téléphonie est souscrite souvent de manière couplée. A la fin de l'année 2007, ce sont ainsi 70% des abonnements à Internet par le haut débit qui sont couplés avec un service téléphonique en voix sur IP.

| Abonnements haut débit et à la Voix sur IP | | | | | | |
|---|------|-------|-------|--------|--------|-------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements à la VoIP (adsl et câble) | | 0,931 | 3,392 | 6,651 | 10,838 | 62,9% |
| Abonnements Internet haut débit | | 6,563 | 9,448 | 12,695 | 15,550 | 22,5% |
| Part des abonnements IP dans le nombre d'accès haut | | 14% | 36% | 52% | 70% | 33,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Abonnements Internet haut débit et à la VoIP



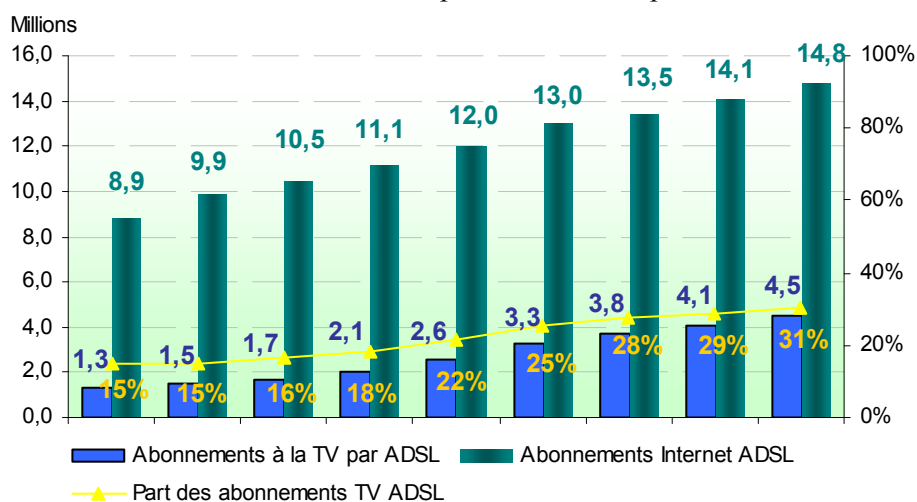
Au cours de l'année 2007, le nombre d'abonnements à la TV a augmenté de près de deux millions. Il s'élève à 4,5 millions à la fin de l'année 2007, soit près du tiers des abonnements à internet par ADSL.

| Abonnements à la TV par ADSL | | | | | | |
|------------------------------|------|-------|-------|--------|--------|-------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements à la TV par ADSL | | 0,145 | 1,318 | 2,596 | 4,534 | 74,7% |
| Abonnements Internet ADSL | | 6,103 | 8,902 | 12,032 | 14,805 | 23,0% |
| Part des abonnements TV ADSL | | 2% | 15% | 22% | 31% | 42,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

Abonnements Internet par ADSL et TV par ADSL



3.4 Le mobile

3.4.1 Abonnements

Le nombre de clients des opérateurs mobiles continue de progresser en 2007 à un rythme soutenu. La croissance se maintient un peu au dessus de 7%, soit 3,7 millions de clients supplémentaires pour l'année 2007.

Parmi les 55,3 millions de clients à des services mobiles, la clientèle grand public est majoritaire avec 47,6 millions de clients.

| Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'unités | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Nombre de clients | 41,702 | 44,544 | 48,088 | 51,663 | 55,349 | 7,1% |
| <i>Grand public</i> | 36,522 | 38,720 | 41,680 | 44,625 | 47,590 | 6,6% |
| <i>Entreprises</i> | 5,179 | 5,824 | 6,408 | 7,038 | 7,759 | 10,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

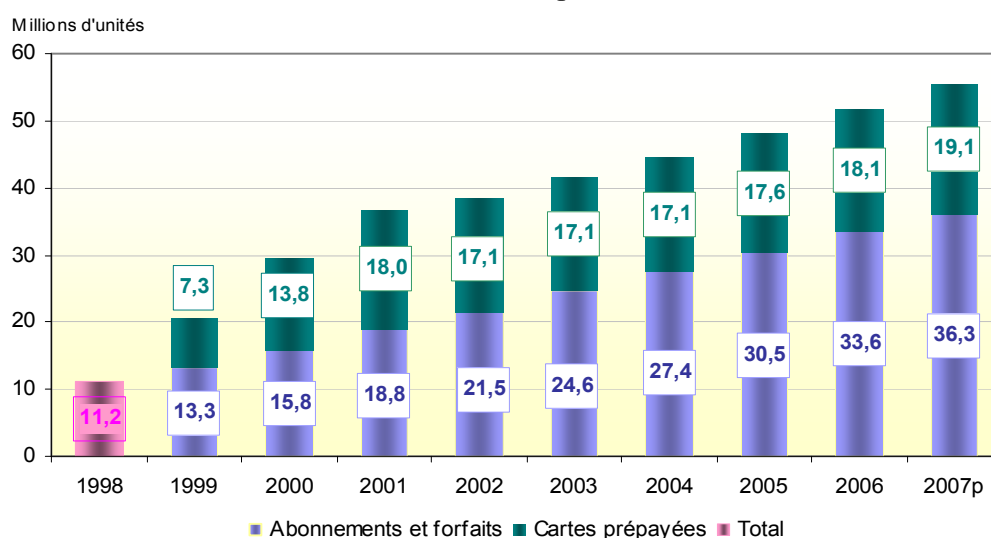
La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles demeure plus vive en ce qui concerne les abonnements à un forfait que pour le volume de cartes prépayées. Le nombre d'abonnés s'élève à 36,3 millions en décembre 2007, en progression de 8,1% sur un an, alors que l'ensemble progresse de 7,1%. La part des clients ayant souscrit un abonnement continue ainsi de croître et représente 66% des clients de services mobiles.

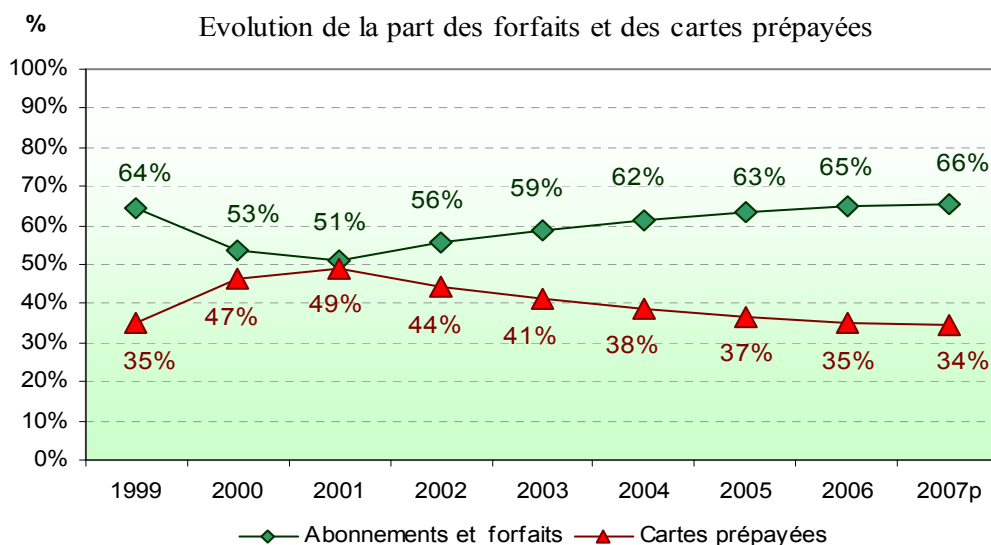
Les cartes prépayées progressent d'environ un million (+5,3%), après plusieurs années de stabilité. Cette croissance, plus importante que les années précédentes, des cartes prépayées, s'accompagne d'une augmentation du taux d'inactivité. En 2006, seules 4,6% des cartes prépayées étaient inactives (soit 1,8% du parc total), cette proportion passe à 6,7% en 2007 (soit 2,3% du parc total).

| Nombre de clients à un service mobile au 31/12 | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 24,553 | 27,420 | 30,528 | 33,572 | 36,298 | 8,1% |
| Cartes prépayées | 17,149 | 17,124 | 17,561 | 18,090 | 19,051 | 5,3% |
| <i>dont cartes prépayées actives</i> | 16,462 | 16,409 | 16,698 | 17,185 | 17,776 | 3,4% |
| Nombre de clients à un service mobile | 41,702 | 44,544 | 48,088 | 51,662 | 55,349 | 7,1% |

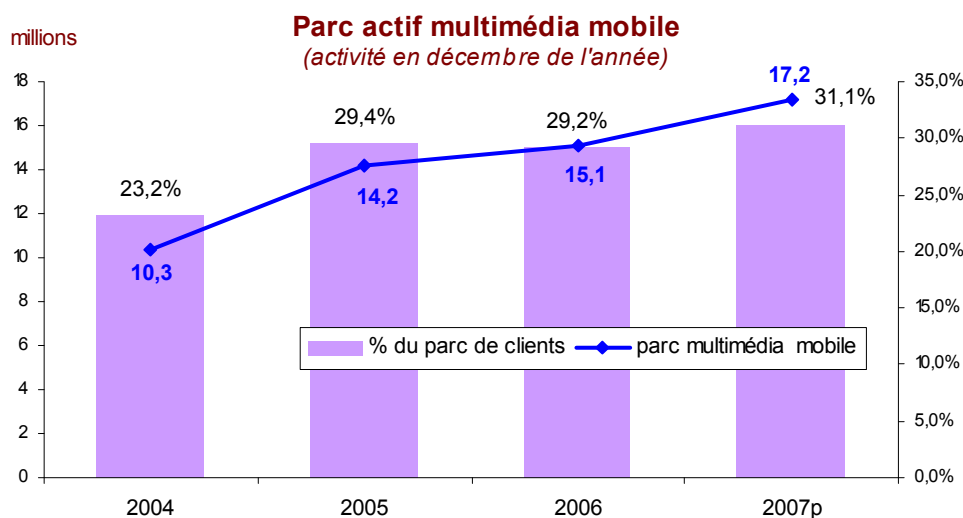
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Nombre de clients des opérateurs mobiles





Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2007 s'élève à 17,2 millions, soit deux millions de plus par rapport à décembre 2006. Près du tiers des clients ont eu recours à ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet) quel que soit leur type de connexion. Cette proportion a progressé de deux points en 2007, alors qu'elle était stable en 2006.



| Parc multimédia et conservation du numéro mobile | | | | | | |
|--|------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Parc multimédia mobile | | 10,324 | 14,154 | 15,079 | 17,190 | 14,0% |
| Nombre de numéros portés au cours de l'année | | 0,205 | 0,323 | 0,433 | 0,852 | 96,7% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

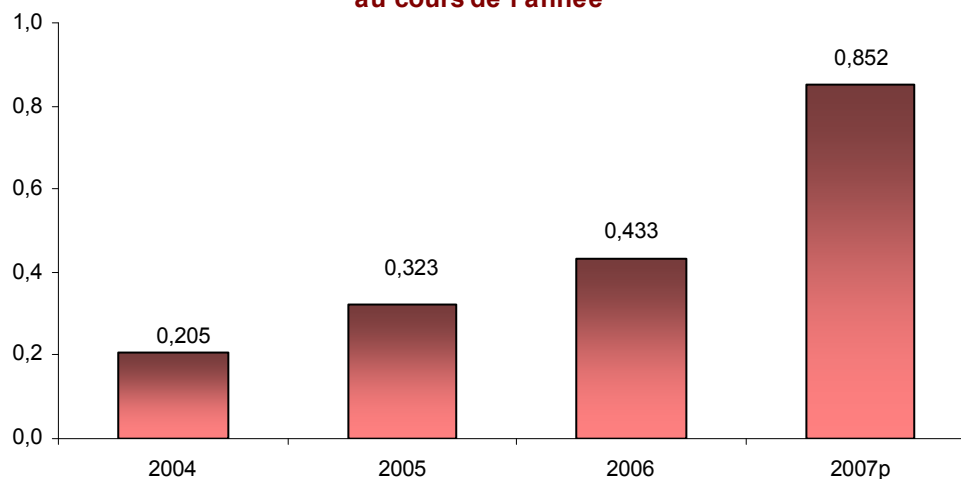
Notes :

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

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

Le nombre de numéros qui ont fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre a doublé en 2007 et atteint 852 000. Cette croissance s'explique par le raccourcissement du délai de portage à 10 jours, suite à la nouvelle procédure mise en place le 21 mai 2007. Plus des deux tiers des demandes de conservation du numéro de l'année 2007 se sont effectuées au cours du second semestre.

**Nombre de numéros mobiles portés
au cours de l'année**



3.4.2 Revenus et indicateurs de volume

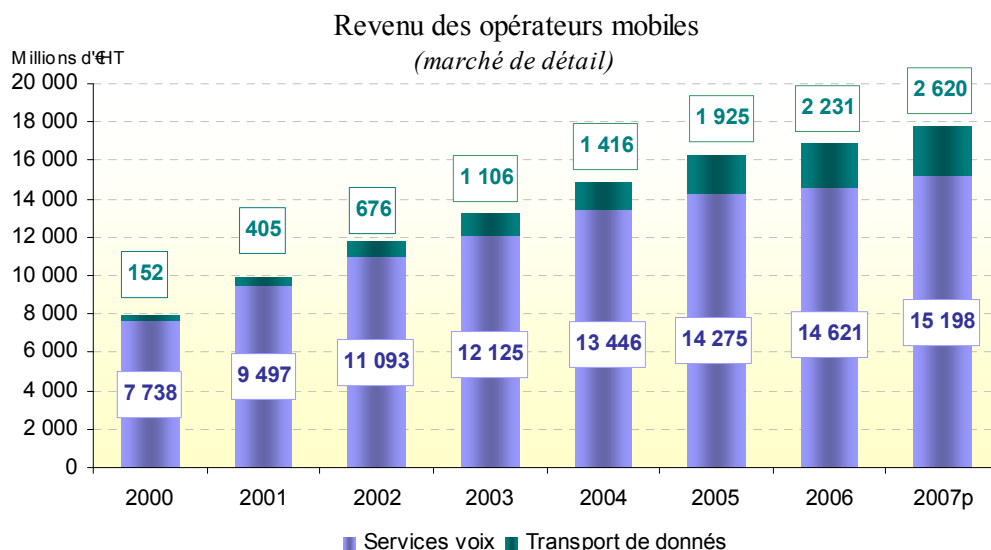
La progression de 5,7% en 2007 des revenus des services mobiles est supérieure à celle de l'année 2006 (+4,0%). La croissance a été plus forte à la fois pour le revenu des services de voix et pour celui du transport de données.

La voix demeure la principale source de revenu avec 15,2 milliards d'euros sur un total de 17,8 milliards d'euros. Son rythme de progression (+3,9%) est cependant moins soutenu que celui des données (+17,4%), qui représente ainsi une part de plus en plus importante des revenus des opérateurs mobiles. En niveau, le revenu a cru de 600 millions pour la voix et de 400 millions d'euros pour la data.

| Revenus des services mobiles | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Services voix | 12 125 | 13 446 | 14 275 | 14 621 | 15 198 | 3,9% |
| Transport de données | 1 106 | 1 416 | 1 925 | 2 231 | 2 620 | 17,4% |
| Revenus des services mobiles | 13 231 | 14 862 | 16 199 | 16 853 | 17 818 | 5,7% |

| | | | | | | |
|--|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Part du transport de données dans le revenu en % | 8% | 10% | 12% | 13% | 15% | 11,1% |
|--|----|-----|-----|-----|-----|-------|

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire



Revenus et volumes de la voix par destination d'appel

Le revenu de la voix, qui représente 15,2 milliards d'euros en 2007, augmente de 3,9% soit une croissance légèrement supérieure à celle de 2006 en raison d'une croissance plus vive par rapport à 2006, du revenu issu des communications nationales. Celui-ci progresse de 4,1% pour un accroissement de 5,7% des minutes correspondantes (communications on-net, vers mobiles tiers, vers les fixes nationaux).

Le revenu des communications internationales diminue de 1,5% après une croissance de près de 10% en 2006. Le trafic correspondant est pourtant en nette progression (+18,0%).

| Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications nationales | 10 942 | 12 029 | 12 653 | 12 912 | 13 441 | 4,1% |
| Communications vers l'international | 437 | 535 | 608 | 667 | 657 | -1,5% |
| Roaming out | 745 | 881 | 1 013 | 1 042 | 1 100 | 5,6% |
| Revenus des communications au départ des mobiles | 12 125 | 13 446 | 14 275 | 14 621 | 15 198 | 3,9% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Le trafic au départ des mobiles atteint près de 100 milliards de minutes pour l'année 2007, en croissance de 6,0% sur un an. La progression du trafic se situe donc très en deçà de celle de 2006 qui atteignait 15%, notamment en raison du net ralentissement de l'accroissement du trafic on-net, moteur de la croissance du trafic jusqu'en 2006.

Le volume on-net n'a crû que de 4,9% en 2007 contre 24,0% en 2006 et près de 30% en 2005. Plébiscitées par les consommateurs, les offres d'abondance privilégiaient principalement les appels vers les numéros des clients du même opérateur. Ainsi, depuis 1998, le taux de croissance du trafic on-net avait toujours dépassé 20%. Au cours de l'année 2007, la croissance a marquée très nettement le pas, trimestre après trimestre, passant de 8,2% au premier trimestre 2007 à seulement +2,8% au quatrième trimestre 2007. L'arrivée sur le marché au cours de l'année 2006 d'offres d'abondance vers tous les opérateurs est venue concurrencer les offres on-net et a dopé le volume vers les réseaux des opérateurs mobiles tiers depuis deux ans. Pour la première fois, la part du trafic on-net dans l'ensemble du trafic au départ des mobiles diminue. Elle passe de 54% à 53% en 2007.

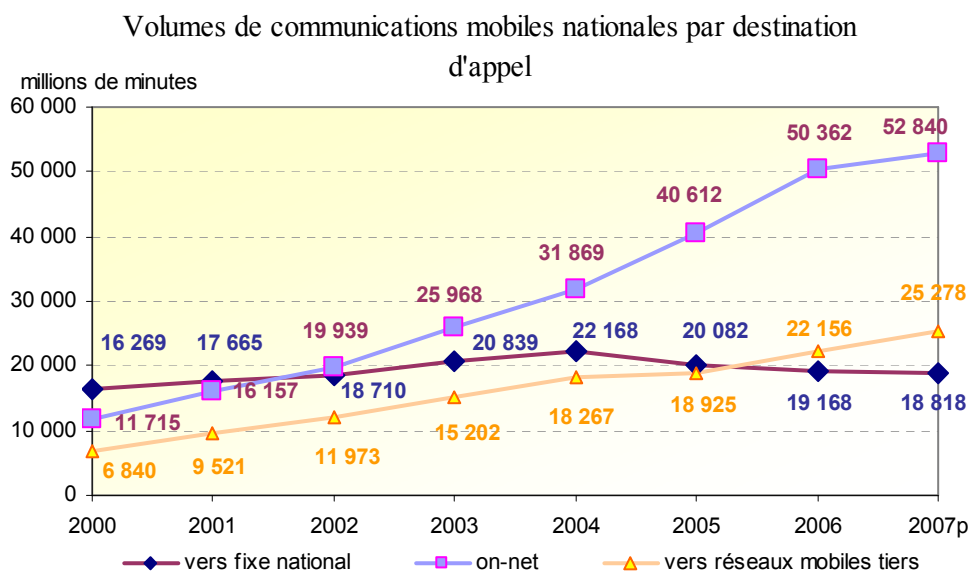
Le trafic vers les mobiles des autres opérateurs a cru de 14,1% et représente avec 25,3 milliards de minutes 25% des minutes de téléphonie mobile. Orienté à la baisse depuis 2004,

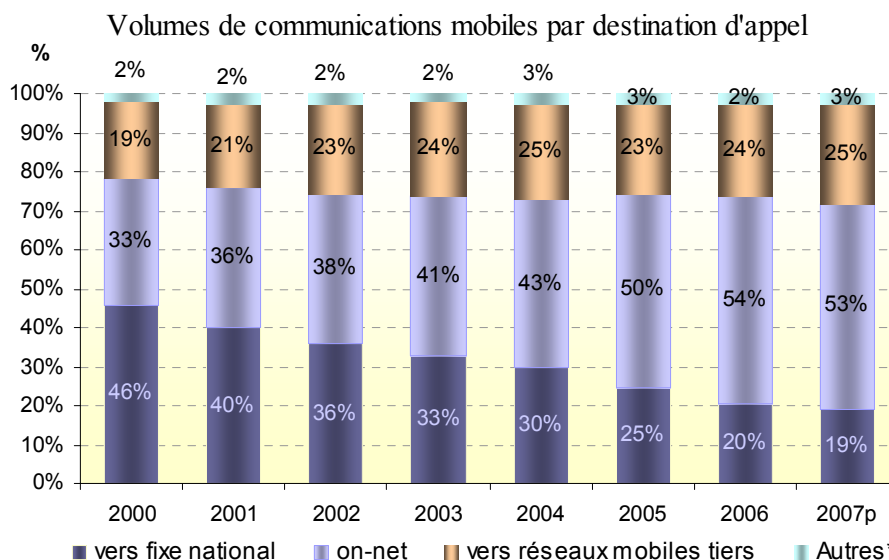
le trafic à destination des postes fixes recule de 1,8% en 2007, c'est à dire moins fortement que les années précédentes. Sa part dans l'ensemble du trafic continue de baisser et s'élève à 19%. Le trafic à destination de l'international ainsi que le roaming out progressent vivement : +18,0% pour l'international et +12,6% pour le trafic d'itinérance. Ces deux segments représentent chacun 1,3% du trafic mobile.

| Volumés de téléphonie mobile par destination | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Communications mobiles vers fixe national | 20 839 | 22 168 | 20 082 | 19 168 | 18 818 | -1,8% |
| Communications on-net | 25 968 | 31 869 | 40 612 | 50 362 | 52 840 | 4,9% |
| Communications vers réseaux mobiles tiers | 15 202 | 18 267 | 18 925 | 22 156 | 25 278 | 14,1% |
| Communications vers l'international | 805 | 959 | 999 | 1 160 | 1 369 | 18,0% |
| Roaming out | 655 | 985 | 1 093 | 1 180 | 1 328 | 12,6% |
| Volumés de communications au départ des mobiles | 63 469 | 74 248 | 81 711 | 94 026 | 99 633 | 6,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. En 2007, elles représentent un peu moins de 8% du trafic on-net.





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

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

Revenus et volume des services de données

La croissance des revenus du transport de données (+17,4%) se poursuit sur le même rythme qu'en 2006 (+15,9%). Le revenu de la messagerie interpersonnelle progresse moins vite (+10,8%) que celui des autres services de données (+30,5%), dont la part augmente au cours des années. En 2007, le revenu des services multimédias et de l'accès à Internet (« autres services de données ») représente 37% des revenus de la donnée, soit 4 points de plus qu'en 2006. En moyenne, depuis 2003, cette proportion a progressé de 5 points par an. Néanmoins, ces services ne génèrent en 2007 que 5,5% de l'ensemble des revenus des opérateurs mobiles. L'année 2007 est marquée par la croissance exceptionnelle du volume de SMS émis (+3,7 milliards de messages, +24,8%). En particulier, le volume de messages émis au cours du dernier trimestre de l'année 2007 a atteint 5,5 milliards contre 4 milliards de messages au quatrième trimestre 2006, soit +33,2% de croissance sur un an. Le volume de MMS interpersonnels (près de 300 millions de messages) recule légèrement (-3,7%).

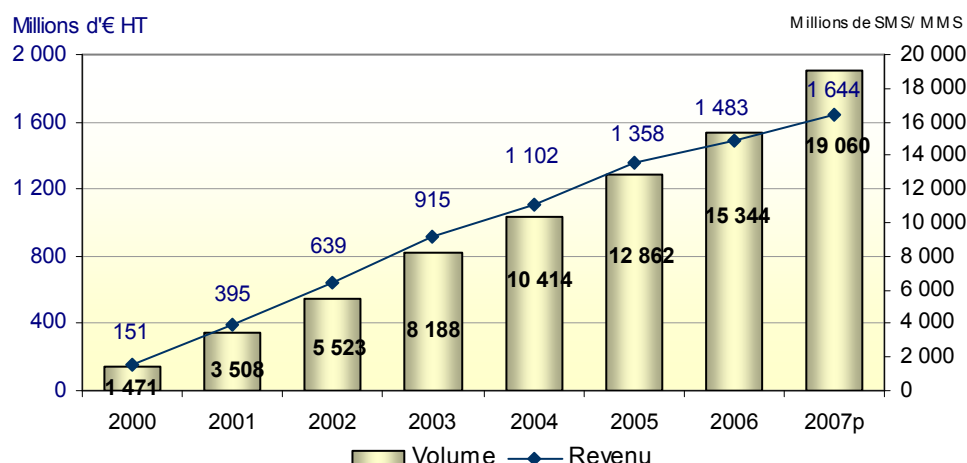
| Revenus du transport de données sur réseaux mobiles | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Transports de données | 1 106 | 1 416 | 1 925 | 2 231 | 2 620 | 17,4% |
| dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS) | 915 | 1 102 | 1 358 | 1 483 | 1 644 | 10,8% |
| dont autre transport de données | 191 | 314 | 567 | 748 | 976 | 30,5% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Nombre de messages interpersonnels émis | | | | | | |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Nombre de SMS interpersonnels | 8 188 | 10 335 | 12 597 | 15 050 | 18 777 | 24,8% |
| Nombre de MMS interpersonnels | | 79 | 265 | 294 | 283 | -3,7% |
| Nombre de SMS et MMS interpersonnels | 8 188 | 10 414 | 12 862 | 15 344 | 19 060 | 24,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Messagerie interpersonnelle



Segmentation par type d'abonnements : forfaits / prépayés

Tout comme la répartition du nombre de clients, la répartition du revenu et des consommations sont favorables aux forfaits. Les clients qui détiennent un forfait génèrent 86% des revenus des opérateurs mobiles pour 92% du trafic en minutes et 78% du trafic SMS.

| Revenu des services mobiles par type d'abonnement | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 10 963 | 12 512 | 13 821 | 14 553 | 15 370 | 5,6% |
| Cartes prépayées | 2 268 | 2 350 | 2 379 | 2 300 | 2 448 | 6,4% |
| Revenus des services mobiles | 13 231 | 14 862 | 16 199 | 16 853 | 17 818 | 5,7% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 57 378 | 68 066 | 74 576 | 87 054 | 91 937 | 5,6% |
| Cartes prépayées | 6 091 | 6 182 | 7 134 | 6 972 | 7 696 | 10,4% |
| Volume total de minutes | 63 469 | 74 248 | 81 711 | 94 026 | 99 633 | 6,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Volume de SMS par type d'abonnement | | | | | | |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions de messages | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Abonnements et forfaits | | | | 11 168 | 14 765 | 32,2% |
| Cartes prépayées | | | | 3 881 | 4 012 | 3,4% |
| Nombre de SMS interpersonnels émis | 8 188 | 10 335 | 12 597 | 15 050 | 18 777 | 24,8% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

3.5 Les autres composantes du marché

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

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,4 milliards d'euros en 2007, en recul de 2,6% sur un an. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représentent 2 milliards d'euros, diminue de 7,1% en 2007, alors que le revenu des services avancés de données, 400 millions d'euros, augmente de 30,4%.

Le montant facturé aux clients des opérateurs fixes pour des services avancés baisse de 11,2%, probablement en raison de la baisse des revenus des services télématiques (-100 millions d'euros par an environ) qui n'est pas compensée par les services vocaux en 2007.

La consommation des services avancés vocaux par les clients des opérateurs mobiles reste inchangée en 2007 par rapport à 2006, à 787 millions d'euros.

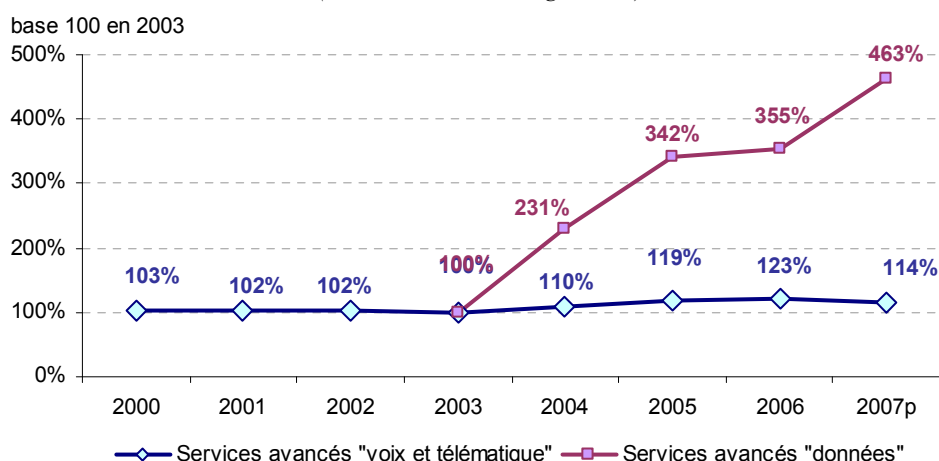
| Revenus des services à valeur ajoutée | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Services avancés "voix et télématique" | 1 780 | 1 949 | 2 127 | 2 181 | 2 025 | -7,1% |
| <i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i> | 1 317 | 1 314 | 1 401 | 1 394 | 1 238 | -11,2% |
| <i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i> | 463 | 635 | 726 | 787 | 787 | 0,0% |
| Services avancés "données" | 84 | 194 | 288 | 299 | 390 | 30,4% |
| Ensemble des revenus de services avancés | 1 864 | 2 143 | 2 415 | 2 480 | 2 415 | -2,6% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Note :

- les revenus des services avancés 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 avancés « voix » concernent à la fois les réseaux fixes et les réseaux mobiles.
- Les services télématiques sont les services offerts par le minitel, en forte régression.
- Les services à valeur ajoutée de type « donnée » incluent par exemple : services kiosque « Gallery », services d'alerte, de « chat », services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...

Evolution des revenus des services à valeur ajoutée
(hors services de renseignements)



Le trafic vers les services à valeur ajoutée demeure stable à 13,4 milliards de minutes. Le volume au départ des postes fixes diminue légèrement, compensé par une hausse du volume d'appels au départ des terminaux mobiles. Les appels vocaux comprennent également les services gratuits pour l'appelant qui représentent environ 1,5 milliard de minutes.

Le nombre de messages surtaxés progresse de 5,4% sur un an après un volume stable en 2006.

| Volumés des services à valeur ajouté "voix et télématique" | | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions de minutes | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Au départ des clients des opérateurs fixes | 9 929 | 10 196 | 11 738 | 11 829 | 11 678 | -1,3% |
| Au départ des clients des opérateurs mobiles | 1 051 | 1 224 | 1 446 | 1 590 | 1 712 | 7,7% |
| Volumés de communications | 10 980 | 11 420 | 13 184 | 13 419 | 13 390 | -0,2% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

| Volumés des services à valeur ajouté "données" | | | | | | |
|--|------|------|------|------|-------|-------|
| Millions de messages | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Nombre de messages (SMS+, MMS+) | | 450 | 631 | 631 | 665 | 5,4% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

3.5.2 Les services de renseignements

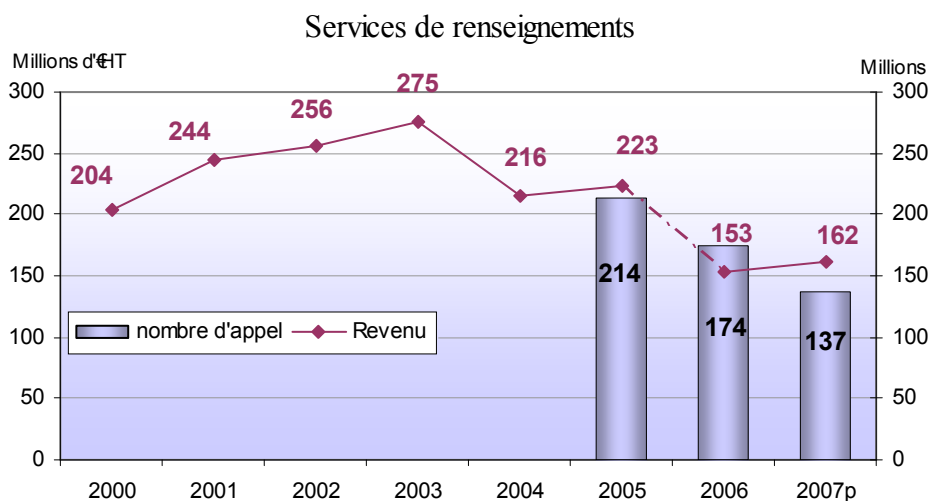
Depuis l'ouverture à la concurrence des services de renseignements en novembre 2005, le volume d'appels vers ces services a fortement reculé. Après avoir diminué de 40 millions en 2006, il a diminué de 37 millions en 2007, soit -21,3%. Le revenu des opérateurs attributaires a cru en revanche de 5,9% en 2007. Il atteint 162 millions d'euros pour l'année 2007.

La part des appels émis depuis un mobile progresse : deux tiers des appels vers les services de renseignements sont émis depuis un terminal mobile en 2007, contre un peu plus de la moitié deux ans plus tôt.

| Services de renseignements téléphoniques | | | | | | |
|---|------|------|------|------|-------|--------|
| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Revenu des opérateurs de boucle locale (millions d'€) | 275 | 216 | 223 | | | |
| Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€) | | | | 153 | 162 | 5,9% |
| Nombre d'appels aboutis (millions) | | | 214 | 174 | 137 | -21,3% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

Note : Sont considérés comme services de renseignements : les anciens numéros de renseignements fixe (12, 3200, 3211, 3212) et mobiles (612, 712, 222) en service jusqu'au 3 avril 2006, les nouveaux numéros de type 118xyz en service depuis novembre 2005 et les numéros court donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).



3.5.3 Les liaisons louées et le transport de données

Les revenus des services de capacités sont orientés à la baisse. Le revenu des liaisons louées recule de 6,7% par rapport à 2006 et il atteint 1,4 milliard d'euros. Le nombre de liaisons louées progresse de 7,7%.

Le revenu du transport de données baisse également mais moins fortement (-3,0%). Cette baisse s'explique par une croissance forte des accès de type RPV-IP qui représentent la quasi totalité des accès en transport de données vendus par les opérateurs à des entreprises (92% des accès) et dont la tarification est en net retrait par rapport aux autres types de services. Le nombre d'accès en transport de données atteint 508 000 en décembre 2007 contre 415 000 en 2006.

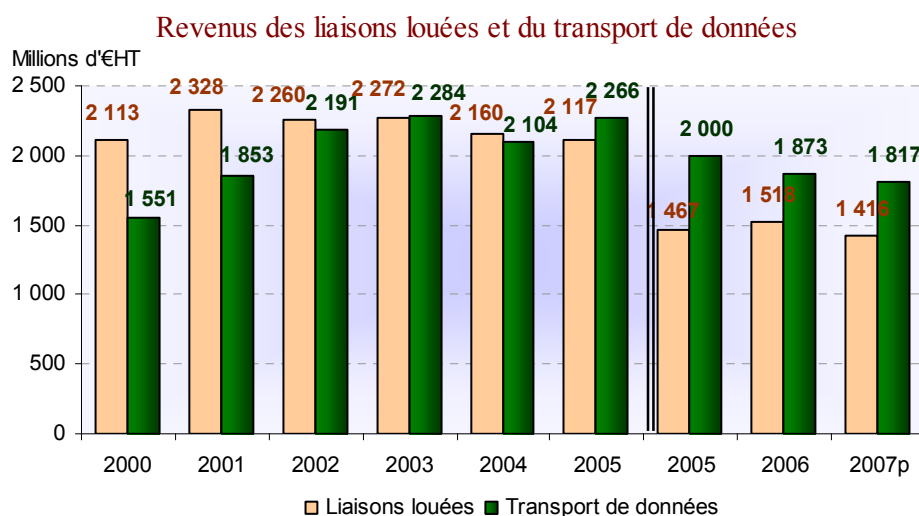
| Revenus des liaisons louées et du transport de données | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Liaisons louées - série historique | 2 272 | 2 160 | 2 117 | | | |
| Liaisons louées - nouvelle série | | | 1 467 | 1 518 | 1 416 | -6,7% |
| Transport de données* - série historique | 2 284 | 2 104 | 2 266 | | | |
| Transport de données* nouvelle série | | | 2 000 | 1 873 | 1 817 | -3,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

*Source enquête de branche ARCEP/INSEE sur les communications électroniques pour les données 2000 à 2003; ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles 2004 et 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire

| Parc de liaisons louées | | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Unités | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Parc de liaisons analogiques et numériques | 317 548 | 292 027 | 247 853 | 241 572 | 260 056 | 7,7% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire



L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « liaisons louées » et « transport de données ». Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2005 et 2006 sur des données comparables, l'observatoire publie les données de 2005 correspondant au champ 2006, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Transpac. Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005. De ce fait, les évolutions entre 2004 et 2005 ne sont pas comparables.

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

| Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel | | | | | | |
|---|------|------|------|------|-------|-------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels | 40 | 25 | 22 | 36 | 38 | 5,6% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

3.5.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 16,6% en 2007 et atteint 2,6 milliards d'euros. Plus des deux tiers du revenu provient des ventes des opérateurs mobiles, dont la croissance s'élève à 20,2%.

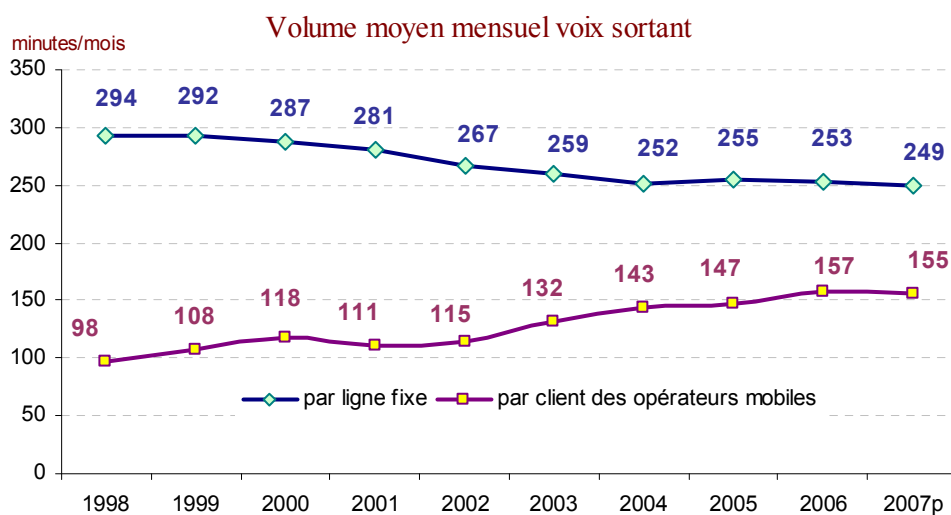
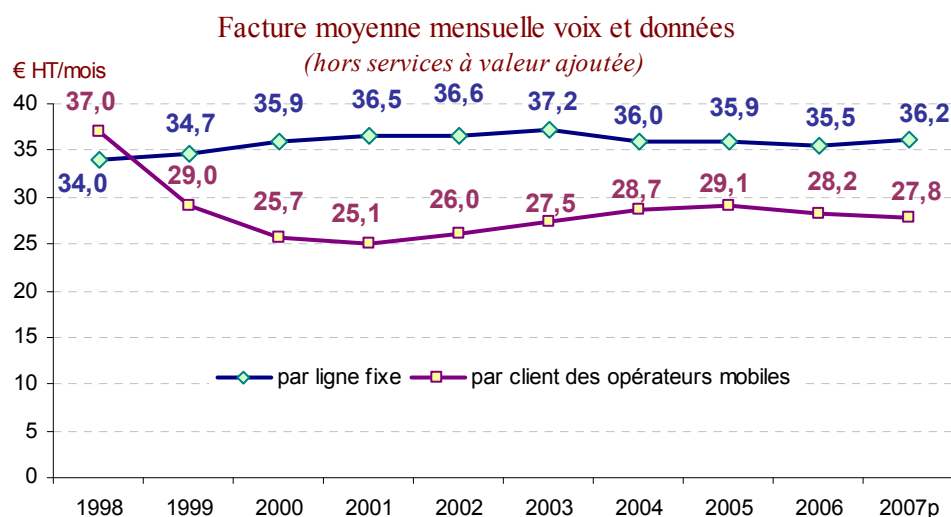
| Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Opérateurs fixes et Internet | 624 | 813 | 802 | 746 | 815 | 9,3% |
| Opérateurs mobiles | 1 389 | 1 567 | 1 680 | 1 513 | 1 819 | 20,2% |
| Revenus des équipements et des terminaux | 2 014 | 2 380 | 2 482 | 2 259 | 2 634 | 16,6% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

3.6 Les indicateurs par client

La facture par ligne fixe comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à internet s'élève à 36,2 €HT en 2007 et a progressé de 70 centimes d'euros par rapport à 2006. Cette croissance s'explique par l'augmentation du nombre de clients en haut débit. La facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles (27,8 €HT) est inférieure d'environ 10 euros à la dépense moyenne par ligne fixe. La facture par client des opérateurs mobiles diminue de 40 centimes. La baisse est cependant moins importante qu'en 2006 (-90 centimes d'euros).

Le trafic par ligne fixe (4h09) est nettement supérieur à celui des clients des opérateurs mobiles (2h35).



Une facture moyenne mensuelle pour les services sur réseaux fixes globalement en hausse

| Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Euros HT ou minutes par mois | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et Internet (€HT) | 37,2 | 36,0 | 35,9 | 35,5 | 36,2 | 1,8% |
| Volume mensuel moyen voix sortant | 259,2 | 251,6 | 255,0 | 252,8 | 249,0 | -1,5% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

La facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois. (LIRE ENCADRE sur la notion de ligne intitulé « Précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen »)

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

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

La facture par ligne correspond en moyenne à ce qu'un client paye globalement par mois pour l'accès au réseau fixe, qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, bas ou haut débit, et qu'il dispose soit de la téléphonie en RTC, soit de la téléphonie en IP, soit les deux. Cette facture est globalement stable dans le temps, autour de 36 euros HT par mois. Sa progression de 1,8% en 2007 s'explique principalement par l'accroissement du nombre de personnes équipés en accès à Internet, et la substitution des accès bas débit en accès haut débit.

Le trafic de téléphonie par ligne est également relativement stable, légèrement supérieur à quatre heures par mois. En 2007, il s'élève à 4h09 par mois et par ligne fixe, en recul de 4 minutes par rapport à 2006.

La facture moyenne mensuelle par abonnement en RTC recule légèrement (-0,2€) en 2007 après une baisse très marquée en 2006 (-1,6€). Les abonnés au RTC dépensent en moyenne 27,0€HT pour l'abonnement et les communications passées depuis leur ligne « classique ». La consommation moyenne des clients titulaires d'un abonnement en téléphonie « classique » se monte à 3h13 par mois, en retrait de 24 minutes par rapport à 2006.

La facture des communications en voix sur large bande facturées en supplément des forfaits multi play s'élève à 3,9 euros en progression de 4,6% sur un an. Ce montant ne couvre que le revenu lié à la facturation de minutes en supplément des forfaits et exclu le revenu des forfaits d'abonnements à la voix sur IP. Le trafic moyen par client en IP a augmenté de 5 minutes. Il est de 5h15 par mois et par client.

| Consommations moyennes mensuelles par client en téléphonie fixe | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Abonnements RTC | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par client (€HT) | 31,7 | 29,8 | 28,8 | 27,2 | 27,0 | -0,7% |
| Volume mensuel moyen par client (minutes) | 259,2 | 248,3 | 236,7 | 217,0 | 193,3 | -10,9% |
| Communications en VoIP | | | | | | |
| Facture mensuelle moyenne par client (€HT) | | 3,3 | 3,7 | 3,7 | 3,9 | 4,6% |
| Volume mensuel moyen par client (minutes) | | | 325,4 | 309,7 | 315,2 | 1,8% |

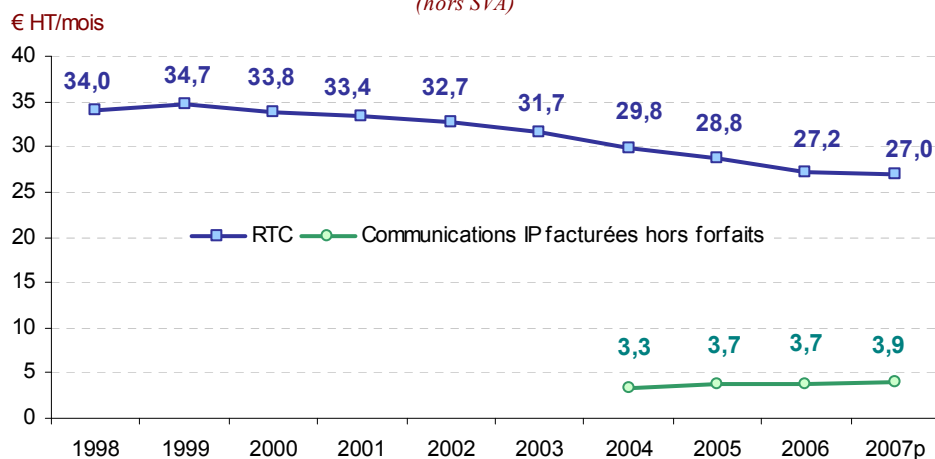
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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 VoIP), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

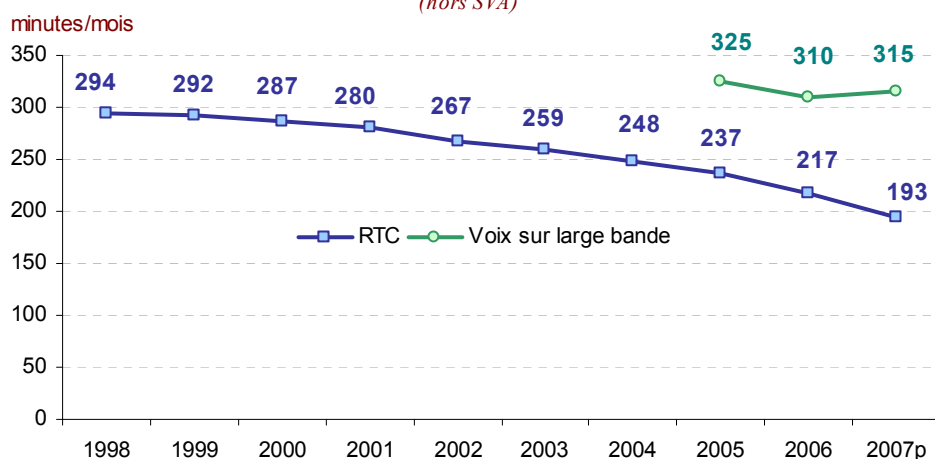
La facture mensuelle moyenne par abonnement à un service de téléphonie sur accès IP est calculée en

divisant le seul revenu des communications IP facturées (c'est à dire hors forfaits de type multiplay) sur le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois. Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement IP) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en IP) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement IP) de l'année N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle voix par abonnement fixe
(hors SVA)



Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe
(hors SVA)



La facture moyenne pour le haut débit augmente légèrement.

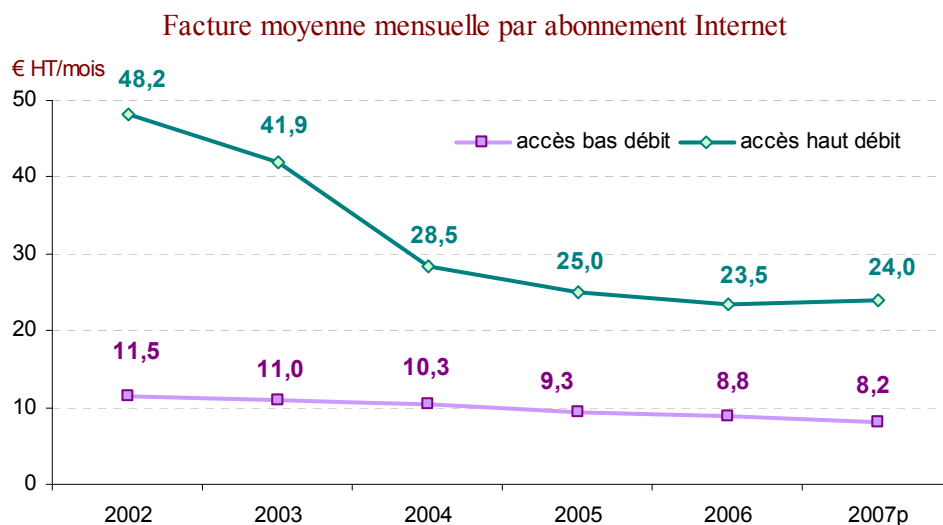
La facture moyenne mensuelle par abonné à Internet par le haut débit a augmenté de 0,5€HT en 2007. Jusqu'à présent elle avait diminuée sensiblement. Elle s'établit à 24,0€ HT par mois. La facture moyenne mensuelle par client en accès bas débit recule de 7,4% alors que le volume moyen mensuel ne recule que de 4%.

| Factures moyennes mensuelles en internet | | | | | | |
|--|------|------|------|------|-------|-------|
| Euros hors taxe | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par client en accès bas débit | 11,0 | 10,3 | 9,3 | 8,8 | 8,2 | -7,4% |
| Facture mensuelle moyenne par client en accès haut débit | 41,9 | 28,5 | 25,0 | 23,5 | 24,0 | 2,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

La facture mensuelle moyenne par abonnement à Internet bas débit (respectivement haut débit) est calculée en divisant le revenu des accès bas débit (respectivement haut débit) à Internet de l'année N

par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.



| Consommations moyennes mensuelles des clients en accès bas débit à internet | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| en heures par mois | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Volume mensuel moyen par client Internet en bas débit | 13h44 | 12h14 | 11h38 | 11h25 | 10h45 | -4,0% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

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

Recul de la facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles

La facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles s'élève à 27,8 € HT pour l'année 2007, soit une baisse de 0,4€ par rapport à l'année 2006. La baisse depuis deux ans de la facture s'explique par une augmentation moins vive du revenu que du nombre de clients (mesuré par le volume de cartes SIM en service). Les clients des opérateurs mobiles n'ont pas accru, en moyenne, leur volume de communications voix en 2007 mais ont eu davantage recours aux messages courts : ils téléphonent en moyenne 2h35 et envoient 29 SMS par mois, soit une baisse de 2 minutes et une augmentation de 4 SMS par rapport à 2006.

Les abonnés, qui représentent 66% des clients des opérateurs mobiles, dépensent en moyenne 36,7 € HT. Leur consommation mensuelle recule de 3,1% tant en minute qu'en dépense mais progresse de 31,3% pour les SMS. Ils téléphonent en moyenne 3h39 et envoient 35 SMS par mois.

La consommation des personnes équipées de cartes prépayées se situe à un niveau très inférieur. Ils consomment en moyenne 34 minutes et envoient 18 SMS par mois, soit plus de six fois moins de communications et deux fois moins de SMS qu'un client sous abonnement. La facture moyenne mensuelle d'un client de cartes prépayées s'élève à 11,0 € HT, en hausse de 0,2 €.

| Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Euros HT, minutes, ou unités par mois | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par client (€HT) | 27,5 | 28,7 | 29,1 | 28,2 | 27,8 | -1,4% |
| Volume mensuel moyen par client (minutes) | 131,7 | 143,4 | 147,0 | 157,1 | 155,2 | -1,2% |
| Nombre mensuel moyen de SMS émis par client | 17,0 | 20,0 | 22,7 | 25,1 | 29,2 | 16,3% |

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire

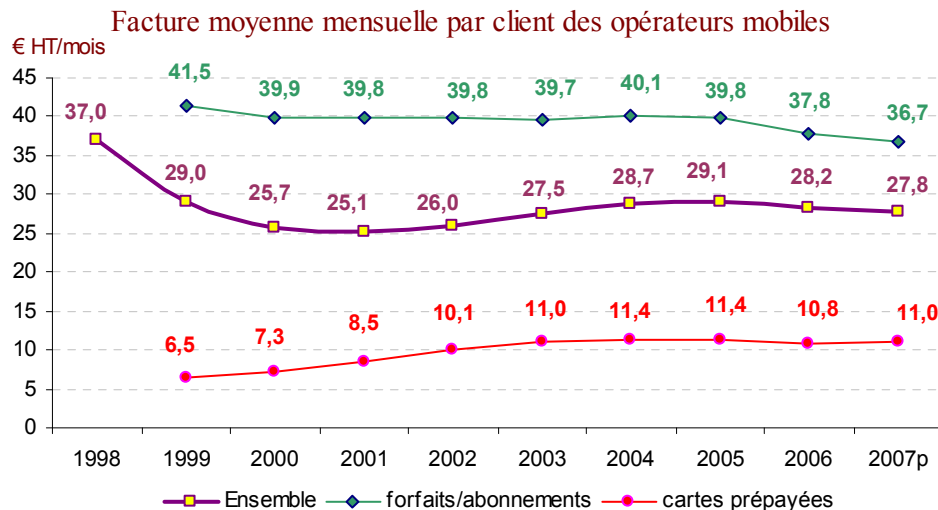
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

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

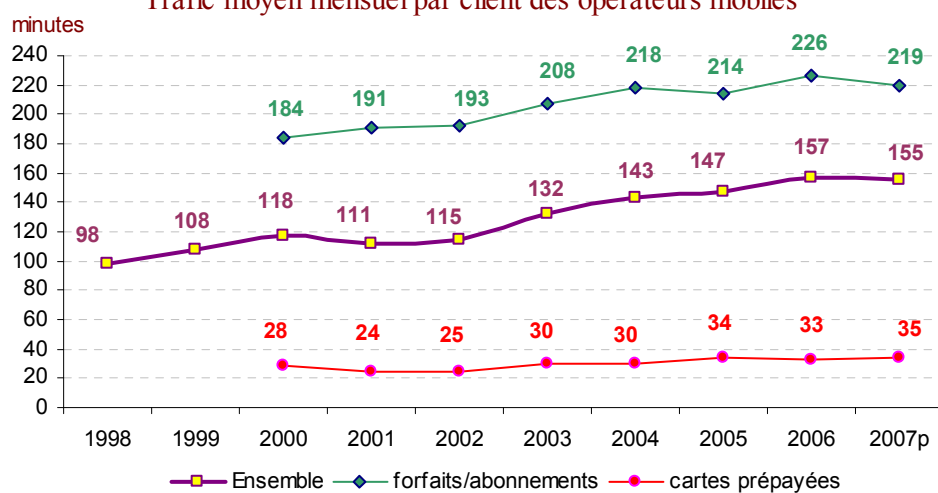
Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

| Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Forfaits | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007p | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par client (€HT) | 39,7 | 40,1 | 39,8 | 37,8 | 36,7 | -3,1% |
| Volume mensuel moyen par client (minutes) | 207,7 | 218,3 | 214,5 | 226,4 | 219,3 | -3,1% |
| Nombre mensuel moyen de SMS émis par client | | | | 29,0 | 35,2 | 21,3% |
| Cartes | | | | | | |
| Facture mensuelle moyenne par client (€HT) | 11,0 | 11,4 | 11,4 | 10,8 | 11,0 | 2,2% |
| Volume mensuel moyen par client (minutes) | 29,6 | 30,1 | 34,3 | 32,6 | 34,5 | 6,0% |
| Nombre mensuel moyen de SMS émis par client | | | | 18,1 | 18,0 | -0,8% |

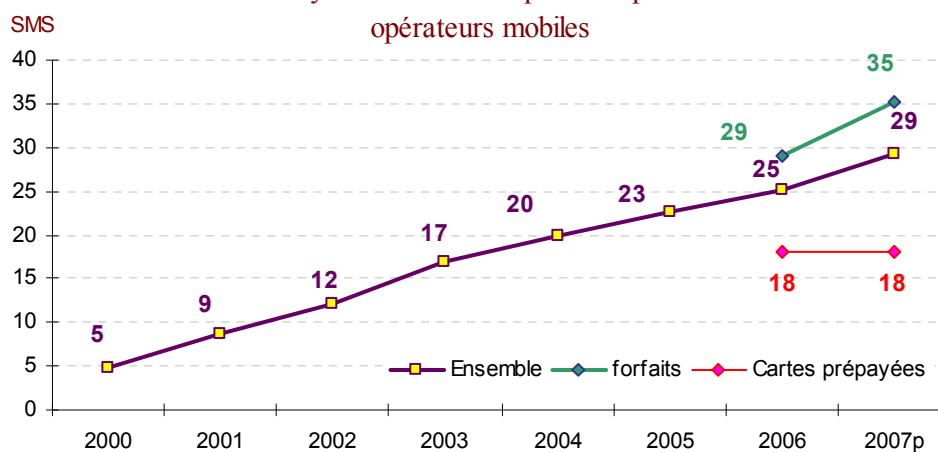
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2006, enquête trimestrielle pour 2007, estimation provisoire



Trafic moyen mensuel par client des opérateurs mobiles



Nombre moyen de SMS émis par mois par client des opérateurs mobiles



Précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », le revenu moyen par abonnement perd de son sens. En effet de nombreux foyers disposent maintenant d'un deuxième abonnement au service téléphonique généralement sur IP, mais le volume de leur consommation ne double pas pour autant. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

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

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

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme :

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

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers les fixes nationaux et certaines destinations à l'international 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 internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

La facture moyenne par ligne reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et Internet. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ;
- les revenus des communications au départ des postes fixes, y compris le revenu du trafic en IP facturé en supplément du forfait multiplay ;
- les revenus de l'accès Internet bas débit et de l'accès à Internet haut débit.

Ne sont pas comptabilisés :

- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à 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 ajoutés et services de renseignements.

Facture moyenne et volume moyen par client, ARPU ou AUPU, quels sont les différences ?

L'Observatoire des marchés publie des **indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et internet**. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Plus précisément, les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte. Ces indicateurs sont différents des revenus moyen par client ou **ARPU** (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux. Par exemple, pour les opérateurs mobiles, l'ARPU comprend : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Selon les opérateurs, il comprend ou pas les revenus du roaming.

De même, l'Observatoire publie des indicateurs de **trafic mensuel moyen sortant par client représentatifs de l'usage par les consommateurs de leur téléphone**.

Par analogie avec l'ARPU, un indicateur de trafic moyen par client ou **AUPU** (Average Usage Per User) est employé par certains cabinets financiers et par les opérateurs ; il incorpore tout ou partie des appels entrants pour disposer d'une assiette de volume qui soit comparable à celle utilisée pour l'ARPU. Il ne représente pas la consommation moyenne par client et constitue plutôt un indicateur de volume d'activité de l'opérateur par client.

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