

Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France

Année 2008 – Résultats définitifs

REMARQUES GÉNÉRALES	4
INTRODUCTION.....	6
PARTIE I.....	9
1- LES CHIFFRES CLÉS	9
A - L'INVESTISSEMENT.....	9
B - L'EMPLOI DIRECT.....	11
C - LES CHARGES.....	12
PARTIE II LE MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES AUPRÈS DU CLIENT FINAL	13
1 – L'ENSEMBLE DU MARCHÉ AUPRÈS DU CLIENT FINAL (MARCHÉ DE DÉTAIL)	13
A - LE REVENU	13
B - LE VOLUME.....	15
2 – LES SERVICES OFFERTS SUR RÉSEAUX FIXES	17
A - LES SERVICES SUR RÉSEAUX FIXES SEGMENTÉS PAR DÉBITS	17
B - ENSEMBLE DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE FIXE	18
1 - <i>Revenu généré par les services de téléphonie fixe</i>	18
2 - <i>Trafic de téléphonie fixe</i>	19
C - LIGNES ET ABONNEMENTS AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE	20
1 - <i>Nombre de lignes supportant le service téléphonique</i>	20
2 - <i>Conservation des numéros de téléphones fixes</i>	22
3 - <i>Nombre d'abonnements à un service de téléphonie sur réseau fixe</i>	23
4 - <i>Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur</i>	25
D - LE REVENU ISSU DES POSTES FIXES	27
1 - <i>Revenu des accès, des abonnements et des services supplémentaires</i>	27
2 - <i>Revenu directement attribuable aux communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)</i>	29
E - VOLUME DES COMMUNICATIONS DEPUIS LES POSTES DE TÉLÉPHONIE FIXE (HORS PUBLIPHONIE ET CARTES)	31
F - LA PUBLIPHONIE ET LES CARTES	33
1 - <i>Publiphonie</i>	34
2 - <i>Ensemble des cartes (pré et post-payées) de téléphonie fixe</i>	34
G - SEGMENTATION PAR TYPE DE CLIENTÈLE DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE FIXE.....	35
1 - <i>Clientèle grand public</i>	35
2 - <i>Clientèle entreprise</i>	38
3 – INTERNET SUR RÉSEAU FIXE ET AUTRES SERVICES LIÉS AUX ACCÈS HAUT DÉBIT ET TRÈS HAUT DÉBIT	41
A - NOMBRE D'ABONNEMENTS À INTERNET ET REVENU TOTAL	41
B - L'INTERNET BAS DÉBIT	43
C - LE HAUT ET LE TRÈS HAUT DÉBIT	44
1 - <i>Nombre d'abonnements et recettes des abonnements à internet haut et très haut débit</i>	44
2 - <i>Internet haut et très haut débit et accès à la voix sur IP</i>	46
3 - <i>Accès à l'internet et à la télévision sur ADSL</i>	46
D - REVENU DES AUTRES SERVICES LIÉS À L'ACCÈS INTERNET	47
4 – LE MARCHÉ MOBILE.....	48
A - LES SERVICES MOBILES PAR FORMULE D'ABONNEMENT	49
1 - <i>Nombre d'abonnements aux services sur réseaux mobiles</i>	49
2 - <i>Revenu et volume des abonnements aux services sur réseaux mobiles</i>	51
B - REVENUS ET VOLUMES PAR SERVICE	54
1 - <i>Revenu et volume de la voix</i>	54
2 - <i>Revenu et volume du transport de données</i>	56
C - LES SERVICES MOBILES PAR TYPE DE CLIENTÈLE	57
D - NOMBRE D'ABONNEMENTS AUX SERVICES MULTIMÉDIAS ET CONSERVATION DU NUMÉRO	59

1 - Parc multimédia, parc 3G et cartes internet exclusivement.....	59
2 - Conservation du numéro.....	60
5 - LES INDICATEURS DE CONSOMMATION MENSUELLE MOYENNE.....	61
A - SERVICES SUR LIGNES FIXES	61
1 - Facture et trafic mensuels moyens par ligne fixe.....	61
2 - Facture et volume mensuels moyens par abonnement à la téléphonie fixe.....	63
3 - Volumes mensuels moyens de téléphonie fixe consommés par type de clientèle.....	64
4 - Factures mensuelles moyennes par abonnement pour les services d'accès à l'internet.....	65
B - INDICATEURS MENSUELS MOYENS PAR CLIENT AU DÉPART DES RÉSEAUX MOBILES.....	66
1 - Par type d'abonnement	66
2 - Par type de clientèle.....	67
6 – SERVICES À VALEUR AJOUTÉE	69
A - LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE HORS SERVICES DE RENSEIGNEMENTS.....	69
1 - Services à valeur ajoutée voix et données.....	69
2 - Services vocaux à valeur ajoutée selon les paliers tarifaires.....	71
3 - Reversements des services à valeur ajoutée voix et données	72
B - LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS	73
7 – LES LIAISONS LOUÉES ET TRANSPORT DE DONNÉES	74
A - LES LIAISONS LOUÉES	74
B - LE TRANSPORT DE DONNÉES SUR LES RÉSEAUX FIXES.....	77
8 – AUTRES REVENUS LIÉS À L'ACTIVITÉ DES OPÉRATEURS DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	79
A - LES REVENUS DES VENTES ET LOCATIONS D'ÉQUIPEMENTS ET DE TERMINAUX.....	79
B - HÉBERGEMENT ET GESTION DE CENTRES D'APPELS	79
C - L'ANNUAIRE ÉLECTRONIQUE	79
D - LES AUTRES REVENUS LIÉS À L'ACTIVITÉ	80
PARTIE III : LE MARCHÉ INTERMÉDIAIRE ENTRE OPÉRATEURS : SERVICES D'INTERCONNEXION ET PRESTATIONS DE GROS.....	81
A - LE MARCHÉ TOTAL	81
B - PRESTATIONS D'INTERCONNEXIONS ET D'ACCÈS DES OPÉRATEURS FIXES	82
C - PRESTATIONS D'INTERCONNEXIONS DES OPÉRATEURS MOBILES.....	84
PARTIE IV DÉPENSES DES OPÉRATEURS POUR LEUR ACTIVITÉ DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	86

Remarques générales

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes publie les résultats de l'enquête annuelle 2008 menée sur le marché des communications électroniques auprès des opérateurs déclarés au 31 décembre 2008.

- ✓ 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, lorsqu'ils sont inclus 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» et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».
- ✓ 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 2008. 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.
- ✓ 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. Par ailleurs, l'observatoire n'est pas en mesure de publier l'indicateur « Nombre de liaisons louées » en 2005 sur un champ comparable à celui de 2006.
- ✓ 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.

- ✓ La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. En 2008, un changement de comptabilisation d'offres dites « professionnelles » conduit l'Observatoire à publier les différents indicateurs segmentés par type de clientèle selon un nouveau périmètre. Afin de présenter une évolution de ces indicateurs mobiles entre 2007 et 2008, l'observatoire publie également les données 2007 sur le même champ que les données 2008.

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

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

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

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

Client grand public : Tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle «entreprises». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ». Les clients des offres « marketés » « Pro » seront inclus en grand public sauf si ils se sont déclarés en tant qu'entreprises auprès de l'opérateur (en fournissant un numéro d'inscription SIREN, SIRET, par exemple).

- ✓ Les chiffres correspondant à l'interconnexion sont sujets à doubles comptes dans la mesure où un opérateur peut être en situation d'acheter à un autre opérateur des services d'interconnexion qu'il fournit ensuite à un troisième opérateur ; la partie IV, qui capte les dépenses des opérateurs en interconnexion, permet dans une certaine mesure d'appréhender cette situation.
- ✓ Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les données de parc, les millions d'euros pour les données d'investissement, de revenus ou de dépenses, les millions de minutes pour les données de volume.
- ✓ Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis.

Introduction

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève, en 2008, à 44,4 milliards d'euros. La croissance du revenu est similaire à celle observée en 2007, soit +4,1%. Le revenu des seuls services de communications électroniques, c'est à dire excluant les revenus supplémentaires des opérateurs tirés de la vente et location de terminaux, atteint 40,8 milliards d'euros contre 39,4 milliards un an plus tôt. Les deux moteurs de cette croissance demeurent cette année encore le segment des services mobiles (progression de 6,3% du revenu en un an et 42% du marché total) et l'accès à internet en haut débit (augmentation du revenu de 20,0% pour le haut et très haut débit).

L'accroissement du volume de trafic voix se poursuit au même rythme qu'en 2007 (+2,7%), soit un taux inférieur à ceux constatés les années précédentes, en raison principalement du moindre dynamisme du trafic au départ des réseaux mobiles. A l'inverse, la consommation des messages courts (SMS) progresse plus vivement encore que les années précédentes (+80% en 2008 contre +28% en 2007).

L'accroissement du volume d'abonnements semble marquer le pas par rapport aux années précédentes qu'il s'agisse de la téléphonie fixe (+2,7%) de l'internet (+9,1%) ou des mobiles (+4,8%).

Le marché intermédiaire entre opérateurs atteint 9,0 milliards d'euros. L'ensemble des revenus des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes (4,7 milliards d'euros) progresse de 3,9% grâce aux prestations d'accès haut débit dont le revenu augmente de 12,4% en 2008. Le succès du dégroupage ne se dément pas en 2008, avec une progression toujours soutenue du nombre de lignes dégroupées (+1,1 million par rapport à 2007). Près de cinq millions de lignes sont en dégroupage total sur les 6,1 millions de lignes dégroupées. Les recettes perçues par les opérateurs mobiles augmentent très légèrement pour atteindre 4,3 milliards d'euros. L'explosion du volume de SMS entrant et ses revenus afférents ayant compensé les baisses de terminaisons d'appels voix à la fois nationale et européenne.

Investissement et emploi

Les investissements réalisés en 2008 par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP pour leur activité de communications électroniques s'élèvent à 6,5 milliards d'euros, en hausse de 6,3% par rapport à l'année 2007. La reprise des investissements est principalement attribuable aux opérateurs fixes (4,1 milliards d'euros en 2008, +8,9% en un an) dont les investissements dans les réseaux d'accès haut débit se sont poursuivis. Le montant des investissements réalisés par les opérateurs mobiles s'est stabilisé à 2,4 milliards d'euros après un recul de 30% un an auparavant.

Les opérateurs de communications électroniques emploient directement 126 000 personnes à la fin 2008 soit une baisse de 2,9% par rapport à 2007.

Services fixes (téléphonie fixe et accès à internet)

Le nombre total de lignes supportant un service de téléphonie fixe s'élève à 35,1 millions (+1,6%), parmi lesquelles 5,7 millions supportent deux abonnements téléphonique (un en bas débit, sur le RTC ; et un en haut débit, sur les fréquences hautes de la ligne).

Le nombre d'abonnements aux services de téléphonie fixe est de 40,7 millions (+2,7%) dont 26,3 millions sont des abonnements sur le RTC (-8,4%) et 14,4 millions sont des abonnements à la voix sur large bande (+32,2%). La diffusion de la voix sur IP s'accélère et les offres de téléphonie sur un accès haut débit sont souscrites par 81% des abonnés à internet haut débit à la fin de l'année 2008 contre 69% un an plus tôt.

Depuis quatre ans, le taux d'équipement des ménages en téléphonie progresse à nouveau et s'élève, selon Médiamétrie, à 85% à la fin de l'année 2008. Cette amélioration du taux

d'équipement impacte le volume de lignes fixes en service qui augmente sensiblement (+500 000 lignes, soit 35,1 millions de lignes).

La sélection du transporteur délaissée par les clients au profit principalement de la voix sur large bande, enregistre en 2008 un reflux important de son volume d'abonnés (-1,6 million). Une partie seulement de ces souscriptions migre vers des offres de revente de l'abonnement téléphonie (VGAST), dont le nombre progresse de 150 000 en 2008 portant à 853 000 le nombre d'abonnements issus de la VGAST.

A la fin de l'année 2008, le nombre d'abonnements à internet s'élève à 18,8 millions parmi lesquels 17,8 millions d'abonnements à l'internet haut et très haut débit (+13,2%). Après quatre années de croissance soutenue durant lesquelles un peu plus de 3 millions d'abonnés supplémentaires étaient recrutés par an dans le haut débit, l'année 2008 marque un net ralentissement avec une progression de 1,9 million d'abonnements seulement.

Le nombre d'abonnements à l'internet bas débit passe pour la première fois sous la barre du million d'abonnés fin 2008, soit une diminution de plus de 500 000 abonnements sur un an.

Les revenus des services fixes (16,0 milliards d'euros) progressent de 2,5% grâce à la croissance toujours vive du revenu de l'accès à internet à haut et très haut débit (+20,0%, à 4,8 milliards d'euros). Les revenus directement attribuables à la téléphonie fixe atteignent 10,6 milliards d'euros (-3,6%), dont 6,0 milliards d'euros sont issus des frais d'accès, d'abonnements et de services supplémentaires (en légère baisse sur un an, -0,5%). La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1^{er} juillet 2007 (+6,7%), dont l'effet est encore perceptible sur l'évolution du revenu en 2008, n'a pas compensé la baisse du nombre d'abonnements sur des lignes bas débit (-2,4 millions en 2008).

Le revenu des communications depuis les lignes fixes, qui représente près de 40% des revenus des services fixes, diminue (-7,0%) et atteint 4,3 milliards d'euros. Cette baisse du revenu s'explique en partie par la substitution de la téléphonie classique par des offres de voix sur large bande, gratuite pour les communications nationales ainsi que pour de nombreuses destinations internationales.

Ainsi, le volume des communications depuis les lignes fixes augmente (+3,7%) pour atteindre 107,6 milliards de minutes en 2008 grâce au volume des communications passées en voix sur IP (+14,3 milliards de minutes) qui a plus que compensé la baisse importante du volume des communications passées via la téléphonie « classique » (-10,4 milliards de minutes). Le volume des communications RTC, avec 60,2 milliards de minutes, ne représente plus que 56% du trafic total des communications passées depuis les lignes fixes, soit 12 points de moins qu'un an auparavant.

Dopé par la voix sur large bande, le volume des communications vers les postes fixes nationaux repart à la hausse (+3,1% après un recul de 1,1% en 2007). De même, le trafic à destination de l'étranger progresse toujours vivement (+21,9%) après deux années de fortes croissances (+19,3% en 2006 et +33,4% en 2007).

En revanche, le trafic fixe à destination des mobiles continue à baisser en 2008 (-2,6% contre -3,2% en 2007) alors que le parc de téléphonie mobile ne cesse d'augmenter.

Services mobiles

Le nombre d'abonnements à un service mobile est de 58,0 millions (+4,8%) à la fin de l'année 2008 parmi lesquels 39,3 millions de forfaits (qui représentent ainsi 68% des cartes SIM). Ce ralentissement de la croissance – qui était plutôt de l'ordre de 7% à 8% les années précédentes – s'explique en partie par la baisse du nombre de cartes prépayées (-1,5%) qui sont au nombre de 18,7 millions à la fin de l'année 2008.

Les revenus des services mobiles (18,7 milliards d'euros) augmentent de 6,3% en 2008, soit une hausse de 1,5 point par rapport à 2007 et de 2,8 points par rapport à 2006. L'accélération du taux de croissance des services mobiles est majoritairement due à la vive croissance du revenu des services de données (+26,1%) mais aussi au rythme toujours soutenu des services voix (+3,1%). Cette composante représente en 2008 environ 84% des

recettes provenant des services mobiles. De plus, le nombre d'abonnés mobiles sous contrat ayant augmenté (+8,1%), le revenu afférent progresse lui aussi (+7,4%), ce qui contribue à l'accroissement du revenu global des services mobiles, les forfaits étant en moyenne plus rémunérateurs que les cartes prépayées.

La croissance du revenu du transport de données s'explique en partie par la confirmation du succès des minimessages textes émis (+80,1% en volume, +15% en revenu) ainsi que par l'appétence des clients pour les services multimédias et l'accès à l'internet en mobilité (+49,0% en un an en revenu).

Le trafic au départ des réseaux mobiles dépasse pour la première fois 100 milliards de minutes (101,8 milliards de minutes à la fin de l'année 2008 précisément) grâce à un accroissement de 2,3% de son volume. La croissance du trafic voix fléchit depuis deux ans (15,1% en 2006 contre 5,9% en 2007 puis 2,3% en 2008) suivant ainsi la dynamique du volume on-net. Ce dernier a, en effet, très peu progressé en 2008 (+0,7%) par rapport en 2007 alors que de 1998 à 2006 son taux de croissance avait toujours dépassé 20%. La croissance du volume on-net a marqué le pas avec l'arrivée sur le marché courant d'année 2006 des offres d'abondances vers tous les opérateurs qui ont engendré une augmentation du trafic entre opérateurs mobiles au détriment du trafic on-net. En hausse de 7,7% en un an, les communications à destinations des clients des autres opérateurs mobiles sont le principal vecteur de croissance du volume de communications mobiles avec un total de 27,2 milliards de minutes en 2008.

Sur l'ensemble de l'année, 34,7 milliards de messages ont été envoyés soit 15,5 milliards de minimessages textes supplémentaires en un an (+80,1%). Cette croissance est aussi significative (+59,0%) en ce qui concerne le nombre de minimessages multimédias (MMS) qui dépassent pour la première fois la barre des 400 millions de messages émis par an.

Le parc actif 3G double quasiment en 2008 pour atteindre 11,4 millions de clients. Le développement de terminaux adéquats ainsi que celui d'offres data au début du second semestre 2008 explique en partie cette forte croissance. La meilleure couverture de la population en réseaux 3G entre 2007 et 2008 explique cette hausse. Le nombre de cartes SIM permettant uniquement l'accès à internet a également doublé et s'élève à près d'un million en fin d'année 2008. Cette croissance est aussi attribuable à une forte demande d'internet en mobilité de la part des utilisateurs.

Autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 2,4 milliards d'euros, en baisse de 8,2% sur un an. Pour la première fois, les revenus tirés des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles (1,3 milliard d'euros pour les services voix et données) sont plus élevés que ceux au départ des postes fixes (1,1 milliard d'euros). En effet, la baisse de 17,6% du revenu des opérateurs fixes est en partie liée à l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions¹ en faveur du consommateur.

Le revenu issu des services de renseignements continue de baisser en 2008 et atteint 154 millions d'euros. Parmi les 124 millions d'appels vers les services de renseignements passés en 2008, près de 7 appels sur 10 s'effectuent au départ d'un mobile.

Le revenu des services de capacité s'élève à 3,5 milliards d'euros en 2008, en hausse de 1,7% pour les revenus des services de liaisons louées et de 3,9% pour ceux du transport de données. La demande des entreprises en liaisons spécialisées de forte capacité est croissante, les liaisons numériques de débit supérieur ou égal à 2Mbit/s progresse de 12,9%, et se fait au détriment des liaisons analogiques (-28,6%).

¹L'article 16 de la loi « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel impose notamment depuis le 1^{er} juin 2008, la gratuité des temps d'attente pour les services de communications électroniques (services après-vente, services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat).

PARTIE I

1- Les chiffres clés

A - L'investissement

Les investissements réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP pour leur activité de communications électroniques sont en hausse de 6,3% et atteignent 6,5 milliards d'euros en 2008. La reprise des investissements est principalement attribuable aux opérateurs fixes (4,1 milliards d'euros en 2008 soit +8,9% en un an) dont les investissements dans les réseaux d'accès haut débit se sont accentués.

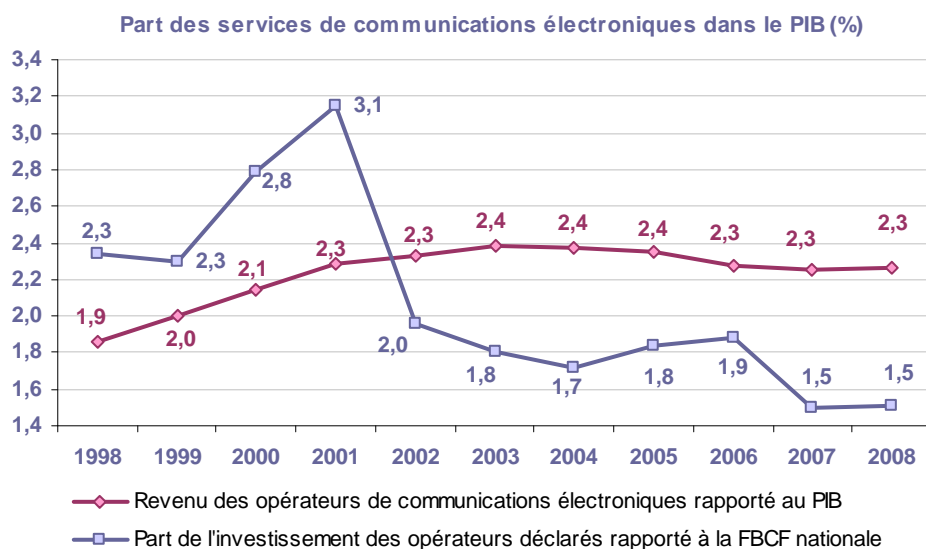
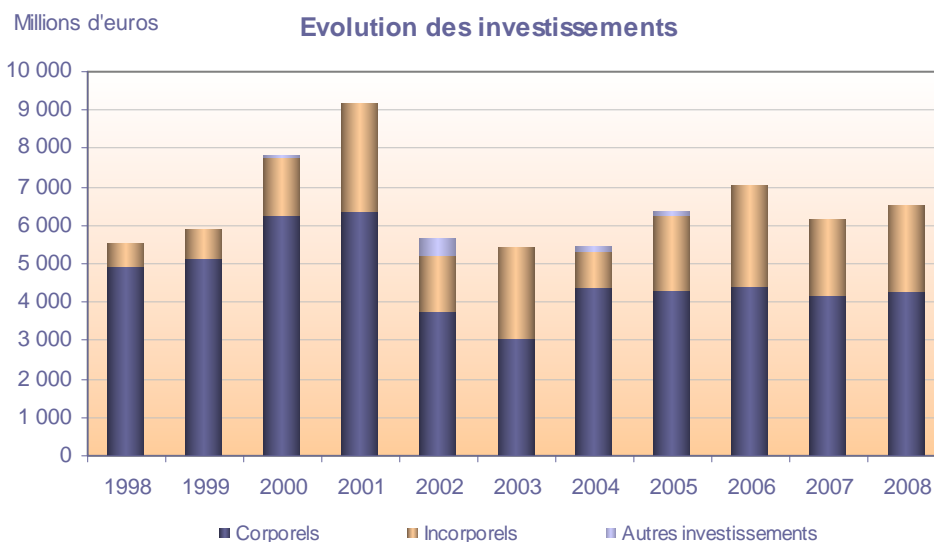
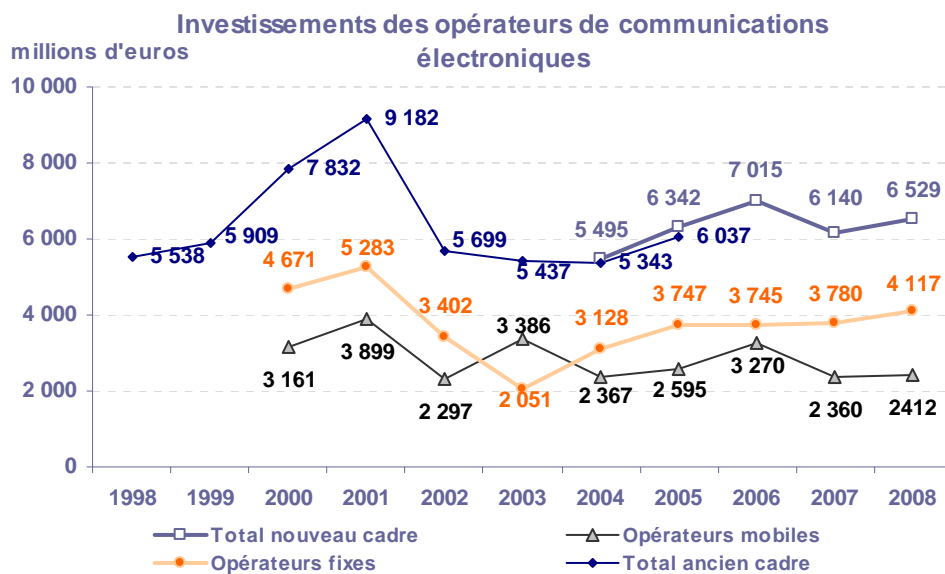
Après une baisse de près de 30% en 2007, les investissements des opérateurs mobiles se stabilisent et représentent en 2008 un peu plus d'un tiers des investissements totaux réalisés. Les investissements incorporels (brevets...) représentent 2,2 milliards d'euros en 2008 soit un tiers des investissements réalisés par les opérateurs déclarés.

Les investissements						
Millions d'euros	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Investissements au cours de l'exercice	5 493	6 342	7 015	6 140	6 529	6,3%
dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles	4 396	4 308	4 446	4 146	4 291	3,5%
dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles	923	1 920	2 562	1 991	2 222	11,6%
dont autres investissements	173	114	8	3	16	509,2%

Note

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

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



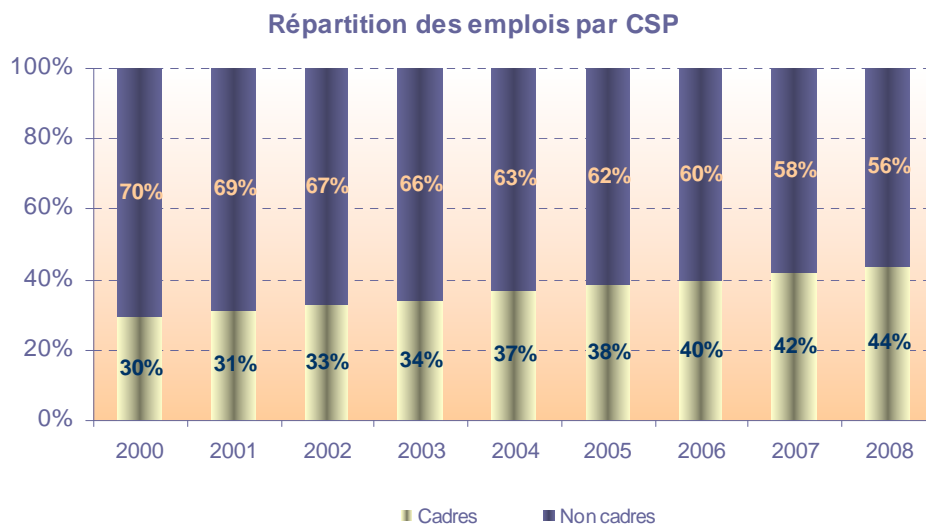
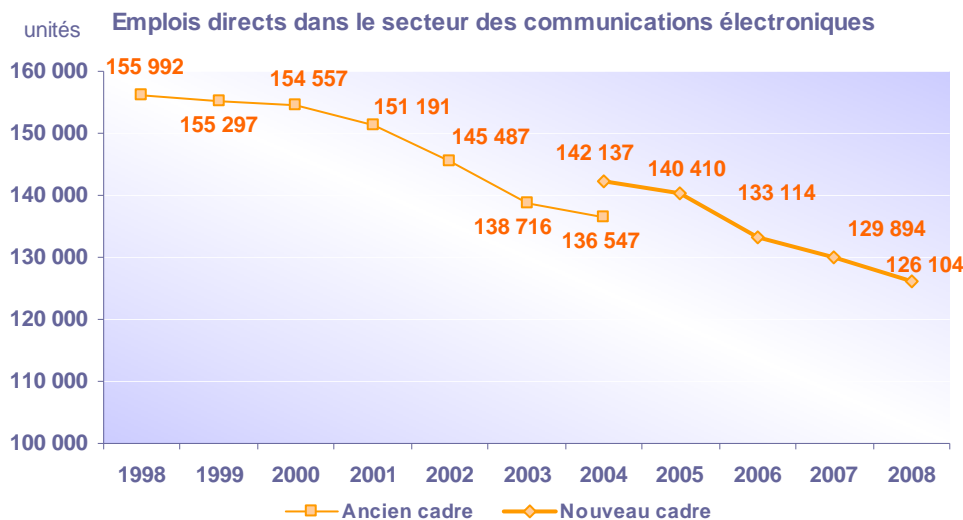
B - L'emploi direct

L'emploi salarié des opérateurs de communications électroniques poursuit sa tendance à la baisse en 2008. Ce recul est entièrement porté par les salariés non cadres et affecte particulièrement les opérateurs fixes.

Parmi les 126 000 salariés des opérateurs, 44% sont des cadres (soit 55 000 personnes), le nombre de salariés de cette catégorie socio-professionnelle est en hausse constante depuis plusieurs années.

La proportion de l'emploi salarié des opérateurs mobiles reste stable depuis trois ans et représente 13% (soit 16 000 salariés environ) des emplois directs des opérateurs de communications électroniques en 2008.

Les emplois directs						
Unités	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Emplois	142 137	140 410	133 114	129 894	126 104	-2,9%
dont cadres	52 651	53 914	53 167	54 636	54 969	0,6%
dont non cadres	89 486	86 496	79 947	75 258	71 135	-5,5%



C - Les charges

Les charges supportées par les opérateurs stagnent (-0,8%) en 2008 malgré la baisse de l'emploi salarié. La proportion, toujours plus importante, du nombre de cadres parmi les employés explique en partie ce phénomène.

La recherche et développement des opérateurs poursuit sa tendance à la hausse et croît de 8,1% en 2008 pour atteindre 958 millions d'euros.

Les charges						
<i>Millions d'euros</i>	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Salaires et charges sociales	8 292	8 640	8 827	8 815	8 746	-0,8%
Frais de recherche et développement	708	744	863	886	958	8,1%

PARTIE II

Le marché des communications électroniques auprès du client final

1 – L'ensemble du marché auprès du client final (marché de détail)

A - Le revenu

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève à 44,4 milliards d'euros en 2008, en progression de 4,1% par rapport à 2007. Le revenu des seuls services de communications électroniques atteint 40,8 milliards d'euros, en hausse de 3,5%. Le revenu des services mobiles (+6,3% en 2008) et celui de l'accès à l'internet haut débit (+20,0% pour le haut et le très haut débit) constituent les deux principaux vecteurs de croissance du marché des communications électroniques.

Le revenu des services mobiles poursuit sa tendance à la hausse porté par la forte croissance des revenus de la data mobile (+26%) qui représentent désormais 16% du revenu des services mobiles. L'explosion de l'utilisation des SMS et du revenu afférent (le revenu de la messagerie interpersonnelle a cru de 15,0%), a également contribué à valoriser ce revenu. Le revenu des services mobiles représente 42% des revenus totaux sur le marché de détail.

Le revenu des services fixes (téléphonie et accès à internet) progresse de 2,5% en 2008. La progression du haut débit tant en valeur (+20,0%) qu'en volume (+13,2%) explique cette hausse. En effet, les revenus générés sur un an par l'internet (5,4 milliards d'euros en 2008, +800 millions d'euros) ont plus que compensé la perte de revenu imputable à la téléphonie fixe (- 400 millions d'euros sur un an). Le revenu des services fixes représente 36% des revenus totaux sur le marché de détail.

Les revenus des services à valeur ajoutée baissent de 8,0%. Cela s'explique en partie par l'entrée en vigueur au 1^{er} juin 2008 de l'article 16 de la loi Chatel² qui assure la gratuité du temps d'attente pour les services de communications électroniques ou d'assistance technique se rapportant à l'exécution du contrat. Ils représentent 6% des revenus totaux sur le marché de détail.

Tant les liaisons louées (+1,7%) que le transport de données (+3,9%), sont orientés à la hausse. Les revenus des services de capacités représentent ainsi 5% des revenus totaux sur le marché de détail.

Le revenu des « autres services » progresse fortement (+11,6%). La vente et location de terminaux, qui représente près de 3 milliards d'euros de revenu, en est la principale cause, grâce notamment à la diffusion rapide des terminaux tactiles.

² Loi Chatel : loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur.

Revenus des services de communications électroniques auprès du client final							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services fixes	15 927	15 454	15 298	15 217	15 620	16 007	2,5%
dont téléphonie fixe	13 509	12 629	12 072	11 378	11 000	10 600	-3,6%
dont internet	2 418	2 825	3 226	3 839	4 620	5 407	17,0%
Services mobiles	13 243	14 868	16 203	16 778	17 569	18 669	6,3%
Ensemble de la téléphonie et internet	29 170	30 322	31 501	31 995	33 190	34 676	4,5%
Services à valeur ajoutée	2 139	2 359	2 638	2 726	2 788	2 565	-8,0%
Services à valeur ajoutée hors renseignements	1 864	2 143	2 415	2 573	2 625	2 411	-8,2%
Renseignements	275	216	223	153	163	154	-5,4%
Services de capacité	4 556	4 264	3 466	3 391	3 432	3 535	3,0%
Liaisons louées	2 272	2 160	1 467	1 518	1 444	1 469	1,7%
Transport de données	2 284	2 104	2 000	1 873	1 987	2 066	3,9%
Total services de communications électroniques	35 865	36 946	37 605	38 112	39 409	40 776	3,5%
Autres services	2 136	2 416	3 020	2 928	3 255	3 632	11,6%
Total des revenus des opérateurs (marché final)	38 001	39 361	40 625	41 040	42 665	44 408	4,1%

Internet : estimation ARCEP en 2003 à partir des données INSEE, source enquête annuelle ARCEP à partir de 2004

Transport de données : source INSEE en 2003, ARCEP à partir de 2004

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 incluent la téléphonie mobile (y compris les SMS), les mobiles satellitaires, la radiomessagerie, les réseaux mobiles professionnels.

Les revenus des services à valeur ajoutée sont bruts des versements, c'est-à-dire qu'ils s'entendent y compris les versements que les opérateurs effectuent aux entreprises proposant le service.

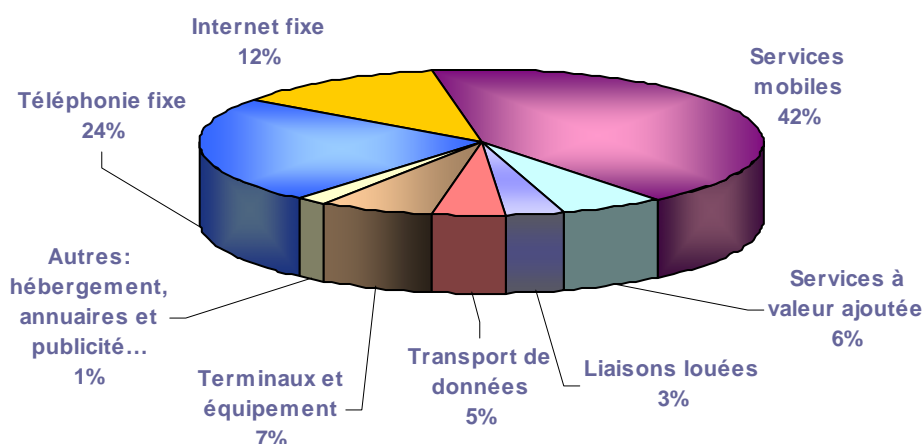
Les autres services ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à location de terminaux et équipements, 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.

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 1er 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. Par ailleurs, l'observatoire n'est pas en mesure de publier l'indicateur « Nombre de liaisons louées » en 2005 sur un champ comparable à celui de 2006.

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.

Evolution des revenus des services de téléphonie et internet auprès du client final						
%	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Services fixes	0,9%	-3,0%	-1,0%	-0,5%	2,7%	2,5%
dont téléphonie fixe	-3,7%	-6,5%	-4,4%	-5,7%	-3,3%	-3,6%
dont internet	37,9%	16,9%	14,2%	19,0%	20,4%	17,0%
Services mobiles	12,3%	12,3%	9,0%	3,5%	4,7%	6,3%
Ensemble de la téléphonie et internet	5,8%	3,9%	3,9%	1,6%	3,7%	4,5%

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2008



B - Le volume

Le volume total de téléphonie (voix fixe et mobile) atteint 211 milliards de minutes en 2008. Bien qu'identique à celui de 2007, le rythme de croissance du volume global de téléphonie (+2,7%) résulte d'une consommation accrue de la téléphonie fixe par rapport aux années précédentes et d'une évolution plus contenue de celle de la téléphonie mobile en 2008. Pour la première fois, le taux de croissance du volume de la téléphonie fixe est supérieur à celui des mobiles (+3,1% contre +2,3%). Ceci s'explique d'une part par un rythme de croissance de la téléphonie mobile divisé par deux par rapport à 2007. D'autre part, la croissance du volume de téléphonie fixe est exceptionnelle comparée à la tendance baissière depuis dix ans grâce au trafic IP qui a plus que compensé le recul des communications sur le RTC. La généralisation de l'utilisation de la voix sur large bande (qui représente 44% du trafic au départ des postes fixes en 2008) tire les volumes de téléphonie fixe vers le haut.

Le trafic internet bas débit représente moins de 10 milliards de minutes en 2008. La décroissance du nombre de minutes se poursuit à un rythme soutenu et supérieur à 30% ces quatre dernières années.

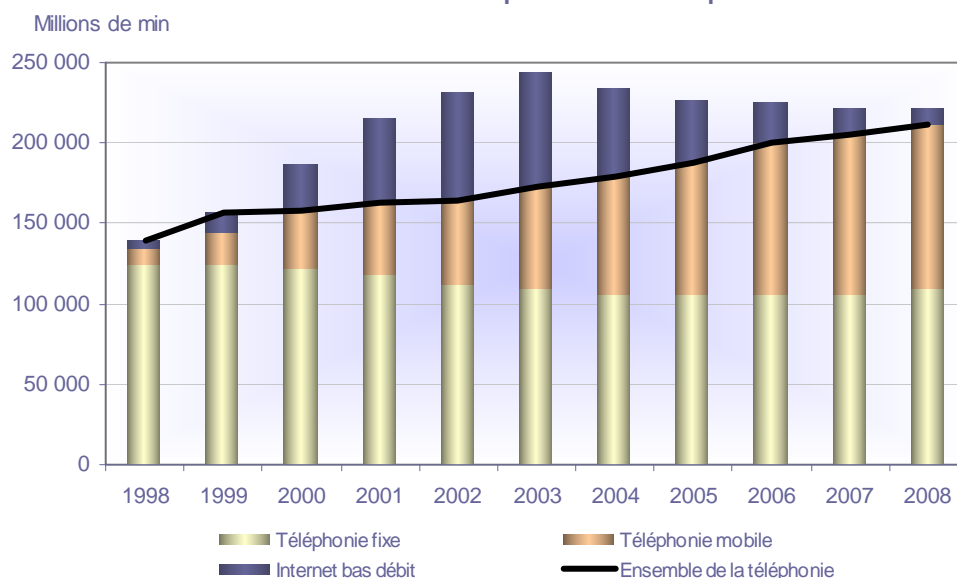
La croissance du volume de SMS émis en 2008 est exceptionnelle, et s'élève à 80,1%, soit plus 15 milliards de SMS supplémentaires envoyés en 2008. La croissance annuelle du nombre de messages est allée en s'accroissant tout au long de l'année, passant d'environ

+50% au premier trimestre à presque 100% en fin d'année. Au total sur l'ensemble de l'année, 35 milliards de messages interpersonnels ont été envoyés.

Volumes auprès des clients finals						
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Téléphonie fixe	108 931	105 100	106 176	105 716	106 049	109 326
Services mobiles	63 469	74 248	81 711	94 026	99 525	101 779
Ensemble des services voix fixe et mobile	172 400	179 348	187 886	199 742	205 575	211 106
internet bas débit	71 779	54 687	38 233	25 915	15 708	9 792
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	8 188	10 335	12 597	15 050	19 236	34 653

Evolution des volumes auprès des clients finals						
%	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Téléphonie fixe	-3,1%	-3,5%	1,0%	-0,4%	0,3%	3,1%
Services mobiles	22,4%	17,0%	10,1%	15,1%	5,8%	2,3%
Ensemble des services voix fixe et mobile	4,9%	4,0%	4,8%	6,3%	2,9%	2,7%
internet bas débit	7,4%	-23,8%	-30,1%	-32,2%	-39,4%	-37,7%
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	48,3%	26,2%	21,9%	19,5%	27,8%	80,1%

Evolution des volumes de téléphonie et internet par service



2 – Les services offerts sur réseaux fixes

Revenus des « services fixes »

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

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

L'accès à un service de voix sur IP et les communications en IP, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

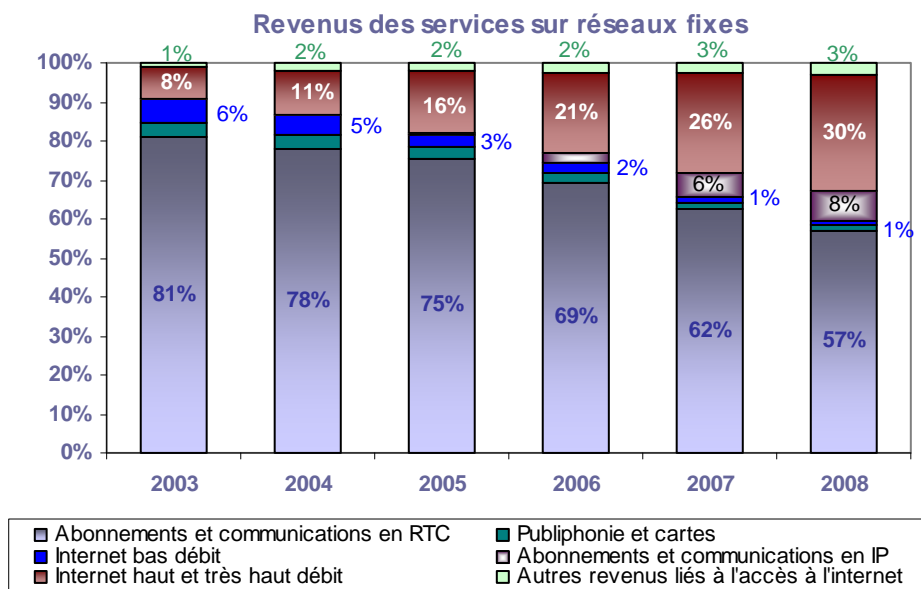
A - Les services sur réseaux fixes segmentés par débits

Revenus des services offerts sur réseaux fixes							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des services sur bande étroite	14 464	13 379	12 483	11 287	10 245	9 494	-7,3%
Abonnements et communications en RTC	12 932	12 086	11 517	10 570	9 758	9 133	-6,4%
internet bas débit	955	768	507	333	197	117	-40,4%
Publiphonie et cartes	577	525	459	384	291	243	-16,2%
Revenus des services sur large bande	1 314	1 751	2 500	3 554	4 964	6 039	21,7%
Abonnements et communications en IP	0	19	96	424	952	1 224	28,6%
internet haut et très haut débit	1 314	1 732	2 404	3 129	4 012	4 815	20,0%
Autres revenus liés à l'accès à internet	149	325	315	376	411	474	15,2%
Ensemble des revenus des services fixes	15 927	15 455	15 298	15 217	15 620	16 007	2,5%

La vive croissance du revenu des services sur large bande se poursuit en 2008 et atteint +21,7% (6,0 milliards d'euros). Cette croissance contraste avec la baisse de 7,3% en un an des revenus des services sur bande étroite. Portés par les abonnements et les communications en RTC, les revenus des services sur bande étroite demeurent encore majoritaires en 2008, représentant un peu moins de 60% de l'ensemble des revenus des services sur les réseaux fixes.

Les revenus des services sur large bande représentent désormais 37,7% de l'ensemble des revenus des services fixes, soit une augmentation de 6 points par rapport à 2007.

La part des autres revenus liés à l'accès à internet augmente de 15,2%. Cependant, elle représente toujours moins de 3% de l'ensemble des revenus offerts sur réseau fixe.



B - Ensemble des services de téléphonie fixe

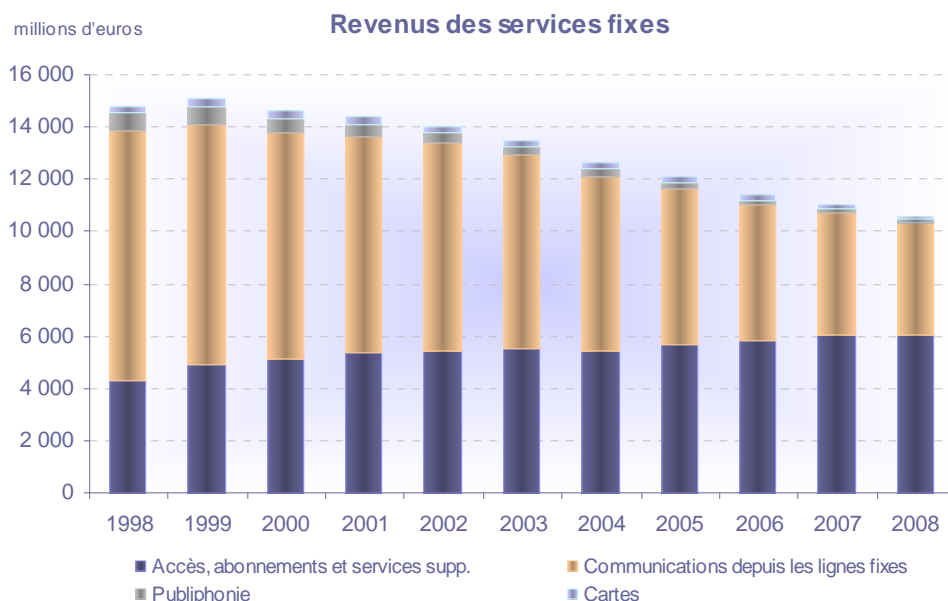
1 - Revenu généré par les services de téléphonie fixe

Le revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe atteint 10,6 milliards d'euros en 2008, soit une baisse de 3,6% par rapport à 2007. Le recul de ce revenu, comparable à celui de l'année précédente, s'explique majoritairement par la diminution des recettes issues des communications au départ des lignes fixes. En baisse de 7,0% par rapport à 2007, ce revenu atteint désormais 4,3 milliards d'euros.

Les recettes liées aux frais d'accès, abonnements et services supplémentaires restent stables autour de 6 milliards d'euros, l'apport croissant du revenu provenant des accès et abonnements à la voix sur large bande compensant en partie la baisse des recettes des abonnements au service téléphonique par le RTC. Sa part relative dans l'ensemble des revenus directement attribuables à la téléphonie fixe augmente et atteint désormais 57% de ces revenus.

Les recettes provenant des publiphones diminuent encore très fortement en 2008 (-26,5%). Ces dernières, combinées aux recettes issues des cartes prépayées de téléphonie fixe, ne représentent plus que 2,3% du revenu total des services de téléphonie fixe en 2008.

Revenus de l'ensemble de la téléphonie fixe							
<i>Millions d'euros</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 505	5 439	5 651	5 783	6 068	6 039	-0,5%
Communications depuis les lignes fixes	7 427	6 666	5 961	5 211	4 641	4 318	-7,0%
Publiphonie	333	277	219	177	146	108	-26,5%
Cartes	244	248	241	207	144	136	-5,8%
Ensemble téléphonie fixe	13 509	12 630	12 072	11 378	11 000	10 600	-3,6%

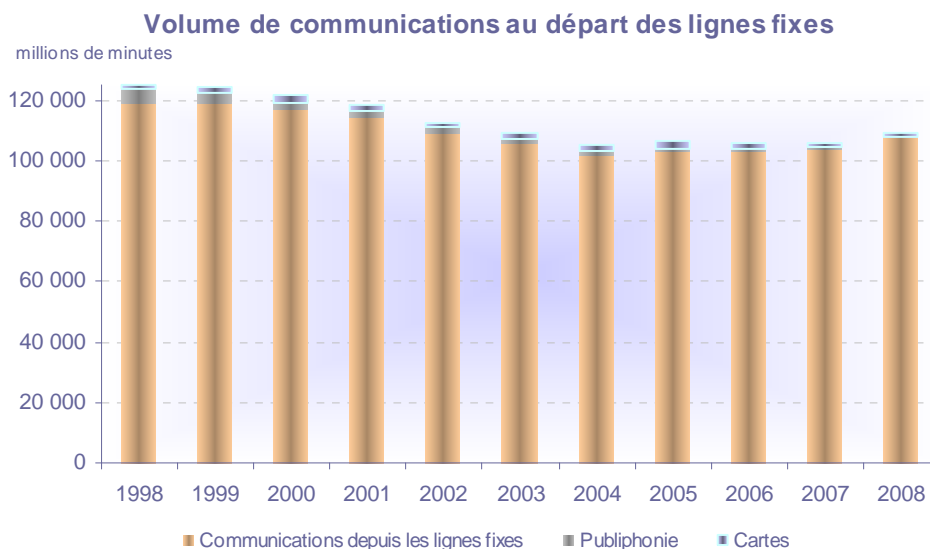


2 - Trafic de téléphonie fixe

Le volume de communication de l'ensemble des services de téléphonie fixe s'accroît de 3,1% en 2008 et dépasse son niveau de 2003 avec 109,3 milliards de minutes, et ce après quatre années de stabilité du trafic. Cette augmentation traduit celle du trafic des communications depuis les lignes fixes, qui représente 98,4% du volume total de l'ensemble des services de téléphonie fixe soit 107,6 milliards de minutes.

Le trafic au départ des publiphones et issu des cartes de téléphonie fixe diminue encore très fortement en 2008 (respectivement -34,3% et -20,8%). L'impact de cette baisse est marginale pour l'ensemble de la téléphonie fixe de part le poids très faible que représente ces deux services dans l'ensemble de la téléphonie fixe.

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Communications depuis les lignes fixes	105 807	102 067	103 181	102 918	103 819	107 628	3,7%
Publicphonie	1 383	1 092	821	627	508	334	-34,3%
Cartes	1 741	1 941	2 173	2 170	1 723	1 365	-20,8%
Ensemble téléphonie fixe	108 931	105 100	106 176	105 716	106 049	109 326	3,1%



C - Lignes et abonnements au service téléphonique

1 - Nombre de lignes supportant le service téléphonique

Le nombre de lignes supportant au moins un service de téléphonie fixe est de 35,1 millions en 2008, soit plus de 500 000 lignes supplémentaires par rapport à 2007.

Cette croissance, initiée en 2006 et qui se poursuit depuis, s'explique par l'augmentation du nombre de ménages en France sur cette période, conjugué à un taux d'équipements en téléphonie fixe des ménages qui est passé de 82% à 85% alors qu'il avait baissé jusqu'en 2006 (Source Médiamétrie).

Même si elles demeurent majoritaires, les lignes bas débit ne supportant que la téléphonie « classique » baissent de 3 millions en 2008 pour atteindre 20,7 millions de lignes.

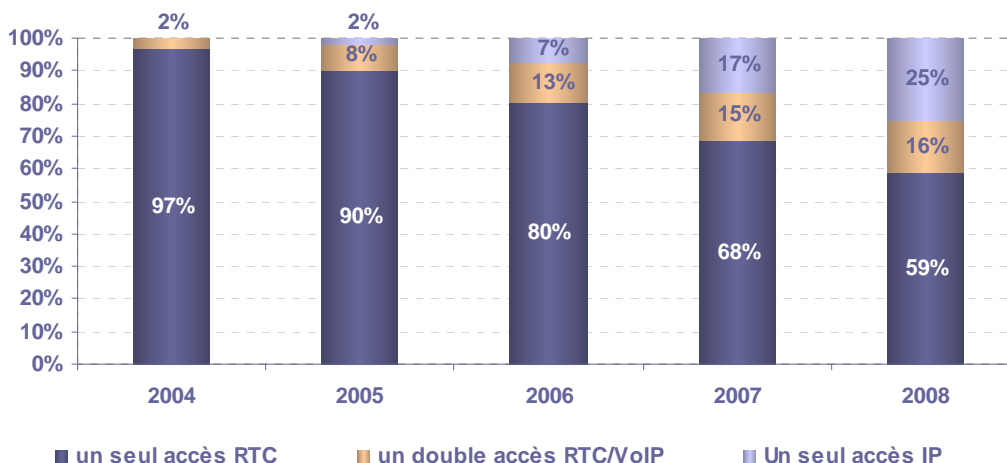
Cette diminution s'effectue au profit des lignes haut débit qui augmentent de 2,9 millions pour atteindre 8,8 millions de lignes. Cette substitution s'explique par une croissance toujours soutenue du dégroupage total (+1,1 million de lignes supplémentaires totalement dégroupées en un an) et du succès, en général, des offres sans abonnement RTC, y compris auprès de l'opérateur historique. De plus, la migration en voix sur large bande des abonnements téléphoniques par le câble, réalisée majoritairement en 2008, contribue également à la forte croissance du nombre de lignes haut débit.

Le nombre de lignes supportant à la fois le service téléphonique bas débit et le service téléphonique haut débit a également augmenté en 2008. Les 500 000 lignes supplémentaires portent à 5,7 millions le nombre de lignes avec deux abonnements.

Nombre de lignes supportant le service téléphonique en fin de période							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre total de lignes au service téléphonique	33,908	33,710	33,717	34,125	34,527	35,074	1,6%
dont lignes bas débit uniquement	33,908	32,780	30,315	27,326	23,622	20,654	-12,6%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit)		0,830	2,791	4,272	5,116	5,657	10,6%
dont lignes haut débit uniquement		0,101	0,611	2,527	5,789	8,764	51,4%

Le nombre de lignes qui ne supportent que l'accès par le RTC accuse, cette année encore, un fort recul. Leur part s'élève à 59% à la fin de l'année 2008, soit une baisse de 9 points par rapport à 2007. La part des lignes avec deux abonnements (un bas débit et un haut débit) atteint 16% portant le nombre de lignes fixes supportant au moins le service téléphonique bas débit à 75% contre 83% un an plus tôt. Parallèlement, le nombre lignes avec un unique accès IP gagne 8 points en 2008 et représente 25% du nombre total de lignes.

Répartition des accès au service téléphonique



Lignes et Abonnements

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

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires.

En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

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

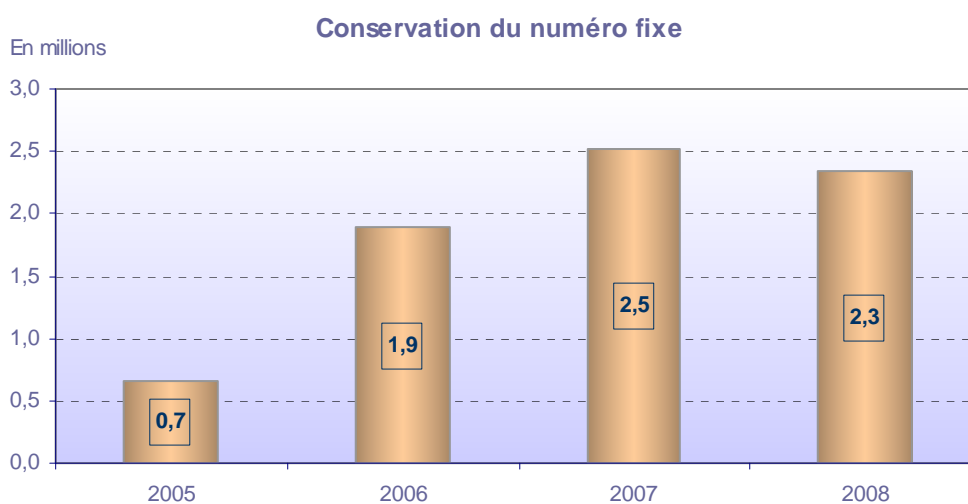
- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : ✓ les abonnements RTC ;
✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- pour les abonnements au service téléphonique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

2 - Conservation des numéros de téléphones fixes

Le nombre de numéros de téléphones fixes conservés par les clients ayant changé d'opérateur a diminué de 7,1% en 2008. Il y a eu 2,3 millions de numéros conservés en 2008.

Conservation des numéros fixes au cours de la période							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de numéros portés sur l'année			0,662	1,886	2,525	2,345	-7,1%

Nombre de numéros conservés par les clients ayant changé d'opérateur fixe (numéros activés chez l'opérateur receveur) au cours de la période considérée. Les numéros concernés sont les numéros géographiques et les numéros non géographiques de type 097B (anciennement 087B). Les numéros conservés relatifs aux services à valeur ajoutée ne sont pas comptabilisés dans cette rubrique.



3 - Nombre d'abonnements à un service de téléphonie sur réseau fixe

Le nombre d'abonnements aux services de téléphonie fixe est de 40,7 millions fin 2008, en croissance de 2,7% par rapport à 2007 soit 1,1 million d'abonnements supplémentaires.

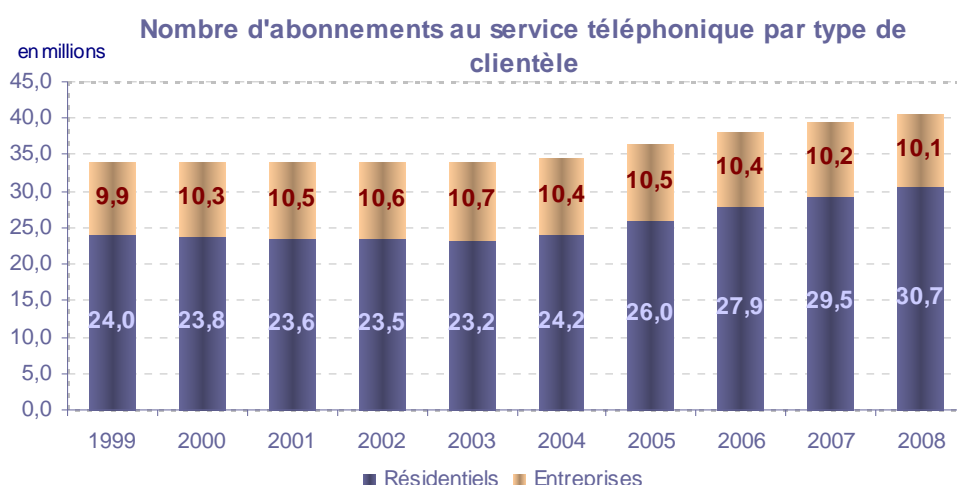
Les abonnements téléphoniques sur lignes bas débit sont constitués des abonnements sur lignes analogiques et numériques. Le nombre d'abonnements sur des lignes numériques décroît dans des proportions semblables à 2007, soit un recul de 3,6% en 2008 après une baisse de 4,1% l'année précédente.

Nombre d'abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes en fin de période							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements	33,908	34,541	36,498	38,249	39,643	40,731	2,7%
dont abonnements sur lignes analogiques (cuivre et câble)	28,732	28,571	28,105	26,688	24,029	21,773	-9,4%
dont abonnements sur lignes numériques	5,176	5,038	5,002	4,910	4,709	4,538	-3,6%
dont abonnements à la voix sur IP		0,931	3,392	6,651	10,905	14,420	32,2%

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle grand public augmente à nouveau en 2008 soutenu par le dynamisme des abonnements en VLB. Au cours de l'année 2008, les clients des offres résidentielles ont contracté 1,2 million d'abonnements supplémentaires. Leur nombre s'élève à 30,7 millions à la fin de l'année 2008.

Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2008						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Nombre d'abonnements	30,663	75,3%	10,068	24,7%	40,731	100%
dont abonnements sur lignes analogiques	16,411	75,4%	5,362	24,6%	21,773	100%
dont abonnements sur lignes numériques	0,012	0,3%	4,526	99,7%	4,538	100%
dont abonnements à la voix sur IP	14,240	98,8%	0,180	1,2%	14,420	100%

Le nombre d'abonnements souscrit par les entreprises évolue peu. Il est légèrement supérieur à 10 millions fin 2008.



En 2008, la croissance du nombre d'abonnements téléphoniques sur lignes haut débit reste forte (+32,2%) portant à 35% la part des abonnements à la voix sur large bande parmi le

nombre total d'abonnements au service téléphonique fixe. Au total, le nombre d'abonnements téléphoniques sur lignes haut débit s'élève à 14,4 millions fin 2008, en progression de 3,5 millions sur un an. Le principal vecteur de cette croissance demeure l'appétence des clients pour les abonnements sur lignes xDSL sans abonnement RTC (+2,6 millions de lignes en 2008).

La croissance importante du nombre d'abonnements à la voix sur IP s'effectue au détriment du nombre d'abonnements sur lignes bas débit dont le nombre s'élève à 26,3 millions en 2008, en baisse de 2,4 millions sur un an.

Lancée en 2006, la vente de l'abonnement téléphonique par un opérateur alternatif à France Télécom (abonnements issus de la vente en gros de l'abonnement) a pris son essor en 2007. On observe en 2008 une croissance toujours significative (+21,3%). Les 150 000 abonnements supplémentaires vendus en 2008 portent à 853 000 le nombre d'abonnements issus de la VGA, qui représentent 3,2% des abonnements bas débit.

Nombre d'abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes en fin de période							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements au service téléphonique	33,908	34,541	36,498	38,249	39,643	40,731	2,7%
Abonnements sur lignes bas débit (analogiques, numériques, câble)	33,908	33,61	33,106	31,598	28,738	26,311	-8,4%
dont abonnements issus de la VGA				0,015	0,703	0,853	21,3%
Abonnements à la voix sur IP		0,931	3,392	6,651	10,905	14,420	32,2%
dont sur lignes xDSL sans abonnements RTC		0,101	0,601	2,379	5,483	8,070	47,2%

Nombre d'abonnements au service téléphonique : Sur une même ligne fixe peuvent exister plusieurs abonnements à des services téléphoniques (un abonnement RTC « classique » et un abonnement à un service de téléphonie sur IP).

Nombre d'abonnements à la voix sur IP : il s'agit du nombre d'abonnements sur large bande, quel que soit le support (IP DSL, IP sur câble), ainsi que de la voix sur internet dès lors que les opérateurs sont déclarés auprès de l'ARCEP :

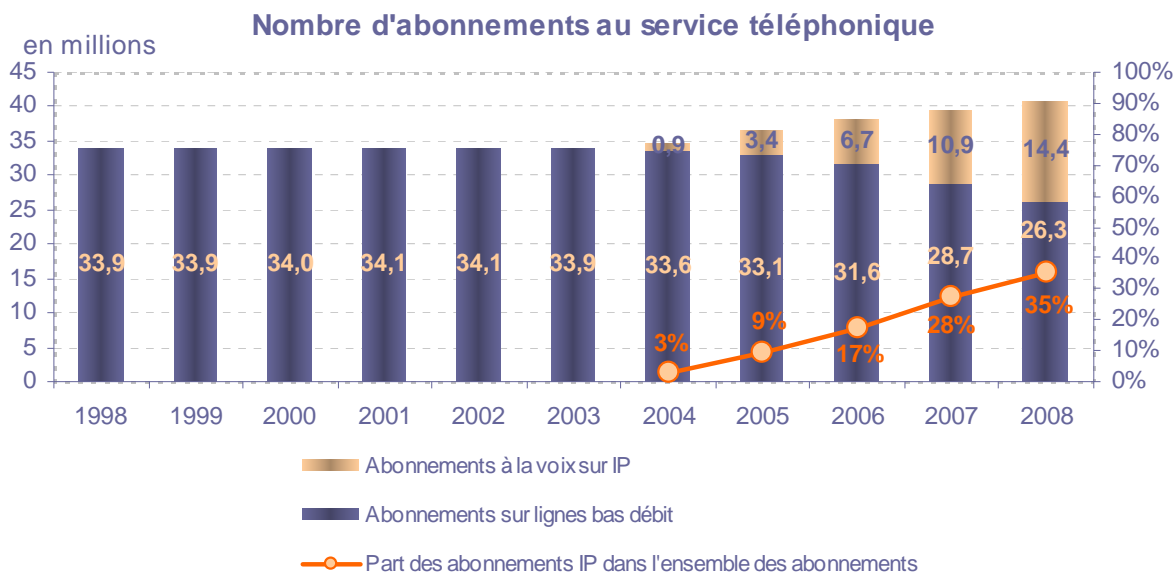
- **voix sur large bande :** services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit

- **voix sur internet :** 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.

Nombre d'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 « Bitstream nu ».

Les abonnements au service téléphonique en IP sur lignes xDSL avec abonnement RTC sont ceux 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 « Bitstream nu ».

VGA : vente en gros de l'abonnement téléphonique. Depuis 2006, les opérateurs alternatifs peuvent revendre à leurs clients des abonnements téléphoniques sur lignes bas débit qu'ils ont préalablement achetés en gros à l'opérateur historique.



4 - Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur

Fortement concurrencé par les offres de voix sur IP, le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur a sensiblement baissé pour la troisième année consécutive. Avec un peu plus de 3,3 millions d'abonnements, la sélection du transporteur a perdu plus de la moitié du volume de ces abonnements entre fin 2006 et fin 2008.

La présélection, qui représente 80% des abonnements à la sélection du transporteur, compte ainsi 2,7 millions de clients à la fin de l'année 2008 contre le double deux ans plus tôt.

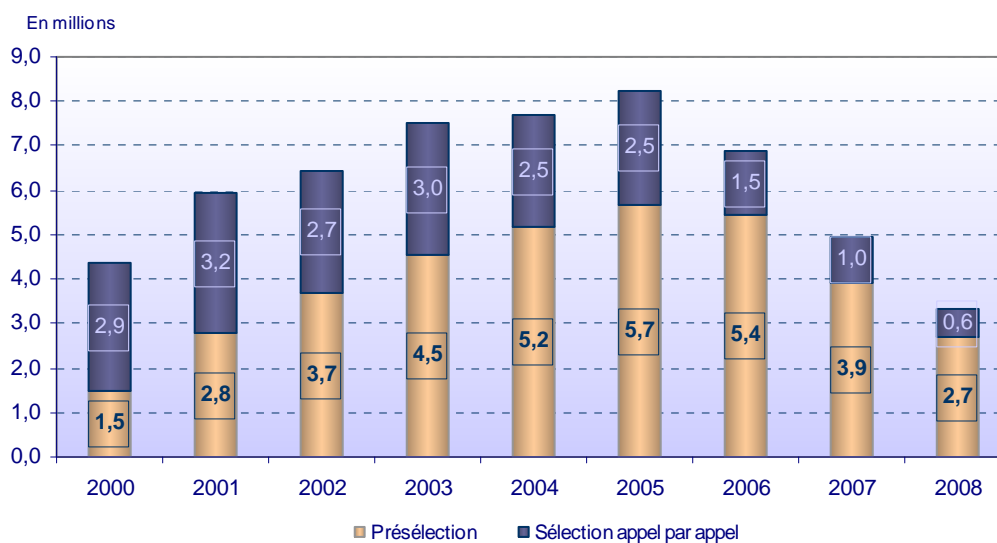
La diminution du nombre d'abonnements à la présélection a cependant été partiellement compensée par l'essor des abonnements issus de la vente en gros de l'abonnement, qui couplent l'abonnement téléphonique et la présélection des appels. Le nombre d'abonnements souscrits via la VGAST, qui n'est pas inclus par le présent indicateur, s'élève à 853 000 à la fin de l'année 2008. La sélection du transporteur est adoptée par 12,6% des clients disposant d'un abonnement au service téléphonique bas débit.

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Abonnements à la sélection du transporteur	7,514	7,676	8,220	6,893	4,949	3,328	-28,2%
dont abonnement à la sélection appel par appel	2,991	2,513	2,533	1,471	1,042	0,646	-29,1%
dont abonnement à la présélection	4,523	5,163	5,687	5,423	3,907	2,682	-28,0%

Présélection : Toutes les communications passent automatiquement par l'opérateur de présélection. Le nombre d'abonnements à la présélection en service tient compte des résiliations : il s'agit du total des abonnements à la présélection effectivement en service en fin d'année.

Sélection appel par appel : le client choisit à chaque appel s'il souhaite que sa communication soit transportée un autre opérateur que l'opérateur de boucle locale ou l'opérateur de présélection. La sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, c'est à dire que ne sont comptabilisés que les clients qui ont émis au moins un appel pendant les 3 derniers mois en utilisant le préfixe de l'opérateur alternatif. Un abonnement à la sélection appel par appel est donc comptabilisé s'il n'est pas résilié et s'il est actif.

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur



Le recul du nombre d'abonnements à la sélection du transporteur est autant attribuable à la clientèle grand public qu'à celle des entreprises. La part de la clientèle entreprise se maintient autour des 25% depuis deux ans (26% en 2008, 24% en 2007).

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur par type de clientèle au 31/12/2008

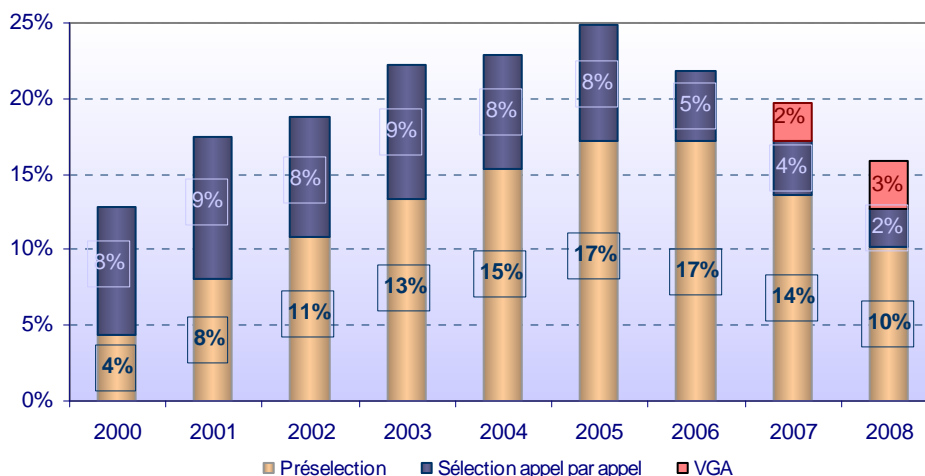
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements à la sélection du transporteur	2,453	73,7%	0,875	26,3%	3,328	100%
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,423	65,6%	0,222	34,4%	0,646	100%
dont abonnement à la présélection	2,030	75,7%	0,653	24,3%	2,682	100%

En 2008, 10% des abonnements sur lignes bas débit sont des abonnements à la présélection, soit une baisse de 7 points en trois ans. Cette baisse est partiellement contenue par le nombre d'abonnements vendus par un opérateur alternatif à l'opérateur historique, qui couple abonnement téléphonique et abonnement à la sélection du transporteur. Celui-ci représente 3,2% des abonnements bas débit RTC en 2008.

Sélection du transporteur et VGA sur lignes classiques

	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements au service téléphonique sur ligne RTC	16,423	-	9,888	-	26,311	-
Abonnements à la sélection appel par appel	0,423	2,6%	0,222	2,2%	0,646	2,5%
Abonnements à la présélection	2,030	12,4%	0,653	6,6%	2,682	10,2%
Abonnements issus de la VGA	0,680	4,1%	0,173	1,7%	0,853	3,2%

Part des abonnements à la sélection du transporteur par rapport au nombre d'abonnements analogiques et numériques



D - Le revenu issu des postes fixes

1 - Revenu des accès, des abonnements et des services supplémentaires

Après quatre années de hausses consécutives, le revenu généré par l'accès, les frais d'abonnement et les services supplémentaires se contracte légèrement de 0,5% et représente en 2008 un peu plus de 6,0 milliards d'euros.

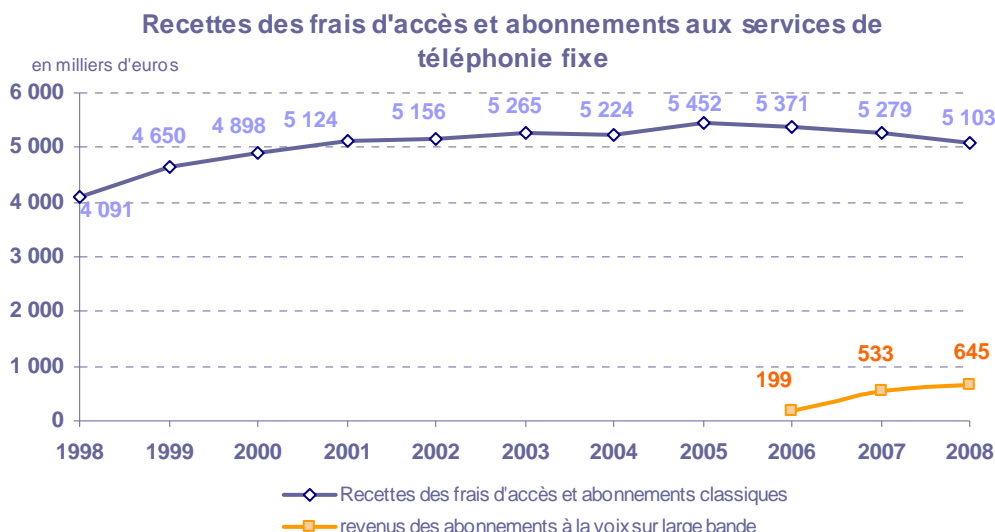
La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1^{er} juillet 2007 (+6,7%), dont l'effet est encore perceptible sur l'évolution du revenu en 2008, n'a pas compensé la baisse du nombre d'abonnements sur les lignes bas débit (-2,4 millions en 2008).

Conséquence directe de la baisse du nombre d'abonnements sur les lignes analogiques en 2008, le revenu issu des frais d'accès et de l'abonnement hors voix sur large bande diminue de 3,3%, pour s'établir à 5,1 milliards d'euros.

Le revenu des abonnements à la voix sur large bande augmente de 112 millions d'euros pour atteindre 645 millions d'euros pour l'année 2008. L'accroissement constaté en 2008 est environ trois fois moins important qu'en 2007 (+334 millions d'euros) alors même que le nombre d'abonnements à la VLB a cru fortement (+3,5 millions en 2008 après +4,2 millions en 2007). Cela s'explique par une tendance désormais quasi généralisée des opérateurs à inclure l'abonnement à la VLB dans le prix de leur forfait multiplay au lieu de le facturer en plus de l'accès à internet.

Le revenu issu des services supplémentaires continue de croître en 2008 (+14,4%) mais moins fortement qu'en 2007 (+19,5%). Il représente 5% des recettes de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires.

Revenus des frais d'abonnements et services supplémentaires							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 505	5 439	5 651	5 783	6 068	6 039	-0,5%
dont frais d'accès et abonnements	5 265	5 224	5 452	5 569	5 813	5 748	-1,1%
dont frais d'accès et abonnements hors voix sur large bande	5 265	5 224	5 452	5 371	5 279	5 103	-3,3%
dont revenus des abonnements à la voix sur large bande				199	533	645	20,8%
dont revenus des services supplémentaires	241	215	199	213	255	292	14,4%



Note

Sur la période 2002 – 2007, le tarif de l'abonnement téléphonique classique a connu plusieurs hausses. La première, en juillet 2002 a été appliquée à tous les types de clientèles (résidentiels et entreprises) et s'élève à +3,6%. En mars 2005, le tarif de l'abonnement résidentiel augmente de 7,6%. En 2006, l'augmentation du tarif touche les deux catégories de clientèle : le tarif de l'abonnement professionnel augmente de 6,5% en mai 2006 et s'établit à 13,95 € hors taxes. Les résidentiels voient quant à eux le tarif de l'abonnement augmenter de 7,2% en juillet 2006, atteignant 12,54 € hors taxes. En juillet 2007, le tarif de l'abonnement professionnel progresse de 7,5% (15,0€ HT), tandis que le tarif résidentiel augmente de 6,7% (13,38€ HT).

Les accès et abonnements : revenus générés par les frais d'accès au service téléphonique (création de ligne par exemple) et revenus générés par les abonnements téléphoniques. Ils incluent les abonnements au service téléphonique « classique » (RTC), ainsi que les revenus des abonnements à la voix sur IP lorsque ceux-ci ne sont pas inclus dans un forfait multiplay.

Abonnements à la voix sur large bande : les revenus des abonnements à la voix sur IP lorsque ceux-ci ne sont pas inclus dans un forfait multiplay.

Les services supplémentaires : ce sont les services tels que le signal d'appel, le transfert d'appel ou l'identification de l'appelant. Le revenu généré par le portage des numéros de téléphonie fixe est inclus ici.

Le recul important du nombre d'abonnements au service téléphonique « classique » souscrit par les particuliers (-11,0%) a très nettement impacté le revenu généré par les frais d'accès, abonnements et services supplémentaires. En effet, malgré la hausse conjuguée du revenu des abonnements à la voix sur IP, du revenu des services supplémentaires et du tarif de l'abonnement résidentiel, le montant du revenu des frais d'accès n'a progressé que de 0,6% en un an pour la clientèle résidentielle.

Frais d'abonnements et services supplémentaires par type de clientèle							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 505	5 439	5 651	5 783	6 068	6 039	-0,5%
dont résidentiels	3 327	3 143	3 382	3 532	3 771	3 791	0,6%
dont entreprises	2 179	2 296	2 269	2 251	2 297	2 248	-2,1%

2 - Revenu directement attribuable aux communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)

L'ensemble des revenus directement attribuables aux communications depuis les lignes fixes poursuit sa tendance à la baisse en 2008 (-7,0%) et atteint 4,3 milliards d'euros.

La plus forte baisse concerne, cette année encore, les recettes provenant des communications nationales (-10,1%). En effet, les communications nationales en voix sur large bande ne sont pas facturées dans un forfait multiplay (hors numéros surtaxés) et de ce fait, elles ne sont pas valorisées dans les recettes des communications nationales.

Cette spécificité des forfaits multiplay est également observée avec de nombreuses destinations internationales. Ainsi, malgré un volume qui augmente de 21%, les revenus attribuables aux communications internationales se stabilisent autour de 552 millions d'euros.

Les revenus des communications vers les mobiles baissent de 5% pour s'établir à 1,6 milliard d'euros, conséquence d'une légère baisse des volumes (-2,6%) des appels provenant des téléphones fixes et à destination des mobiles.

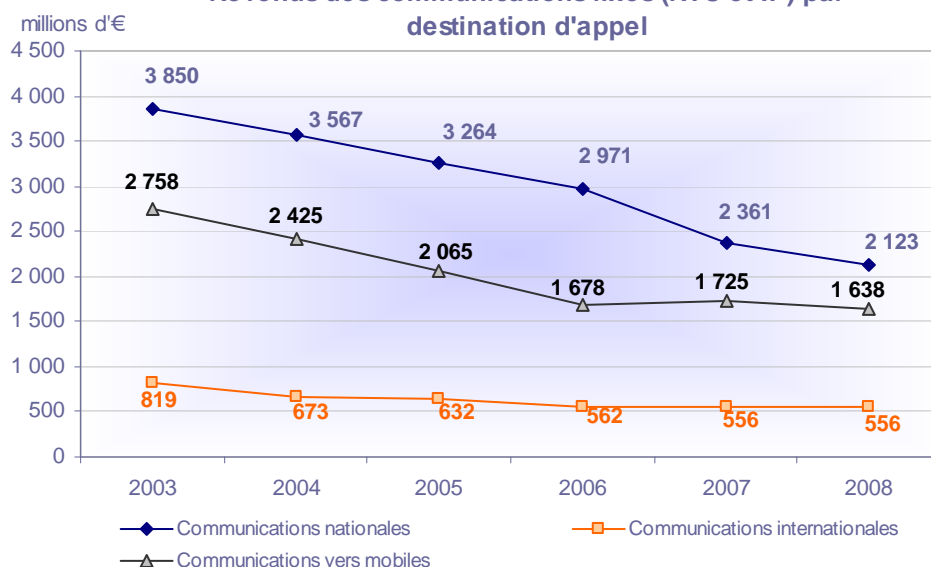
Comme c'est le cas chaque année depuis l'avènement de la VLB, les revenus des communications RTC baissent de plus de 10% (-11,5% en 2008) alors que ceux des communications IP augmentent de 38,5% et atteignent désormais 579 millions d'euros.

La part des revenus des seules communications facturées en IP représente désormais plus de 13% des revenus des communications depuis les lignes fixes.

Revenus des communications depuis les lignes fixes							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Communications nationales	3 850	3 567	3 264	2 971	2 361	2 123	-10,1%
Communications internationales	819	673	632	562	556	556	0,1%
Communications vers mobiles	2 758	2 425	2 065	1 678	1 725	1 638	-5,0%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	7 427	6 666	5 961	5 211	4 641	4 318	-7,0%
dont revenus des communications RTC	7 427	6 647	5 865	4 986	4 223	3 738	-11,5%
dont revenu des communications IP		19	96	226	418	579	38,5%

Revenu des communications au départ des services de voix sur IP : ce revenu correspond uniquement aux communications payées en supplément de l'abonnement à un service de voix sur IP. Il s'agit surtout des communications vers mobiles et des communications vers l'international lorsque ces dernières sont payantes. Le revenu lié à l'abonnement en voix sur IP, lorsqu'il est payant, est inclus dans la rubrique « revenu de l'accès, abonnement et services supplémentaires ».

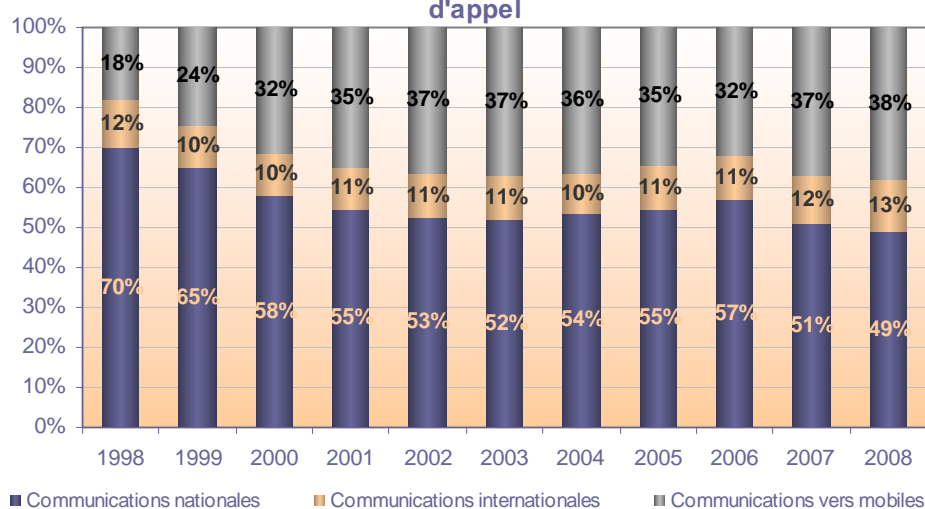
Revenus des communications fixes (RTC et IP) par destination d'appel



Revenus des communications RTC							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Communications nationales	3 850	3 563	3 256	2 952	2 348	2 105	-10,3%
Communications internationales	819	667	606	496	437	388	-11,3%
Communications vers mobiles	2 758	2 417	2 003	1 538	1 438	1 245	-13,4%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	7 427	6 647	5 865	4 986	4 223	3 738	-11,5%

Les revenus issus des communications sur les lignes bas débit baissent de 11,5% en 2008 et atteignent 3,7 milliards d'euros. La baisse affecte toutes les destinations d'appels dans la même proportion. Par conséquent, la répartition des revenus entre communications nationales, internationales et vers les mobiles n'est pas modifiée par rapport à l'année 2007.

Répartition des revenus (RTC et IP) selon la destination d'appel



E - Volume des communications depuis les postes de téléphonie fixe (hors publiphonie et cartes)

En 2008, le volume de communications au départ des lignes fixes augmente de 3,7% et atteint 107,6 milliards de minutes.

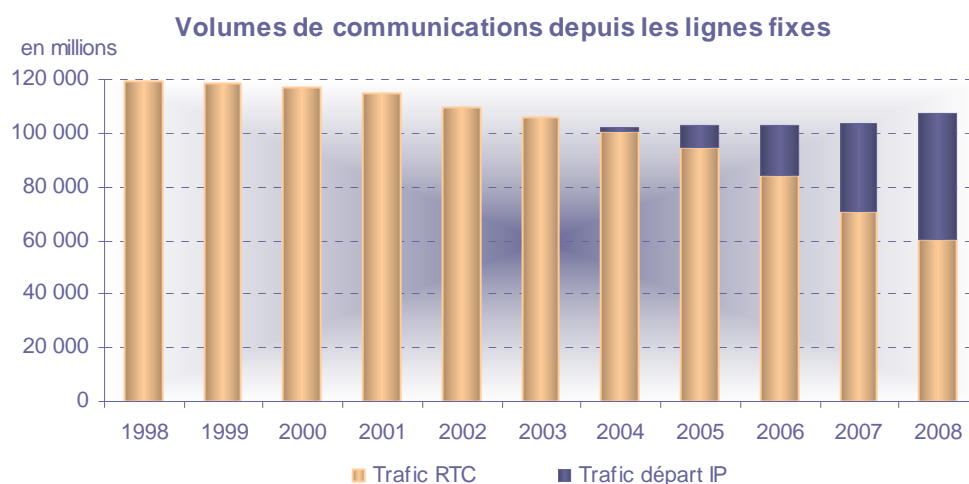
Le volume des communications nationales suit la même dynamique et s'élève à 88,0 milliards de minutes en 2008, soit 82% des communications depuis les postes fixes.

Bien que le nombre de téléphones mobiles ne cesse d'augmenter, le volume des communications vers les mobiles ne progresse plus depuis 4 à 5 ans. En 2008, il se contracte de 2,6%.

Le volume des communications passées vers l'international représente désormais près de 8 milliards de minutes en croissance de 22%. La gratuité d'une partie des communications en VLB à destination de l'étranger stimule leur consommation.

Au total, la perte de 10,4 milliards de minutes sur les communications au départ du réseau RTC est plus que compensée par la progression du trafic depuis les accès en IP (+14,2 milliards de minutes). Le volume des communications RTC, avec 60,2 milliards de minutes, ne représente plus que 56% du volume total des communications passées depuis les lignes fixes, soit 12 points de moins qu'un an auparavant.

Volumés des communications depuis les lignes fixes							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Communications nationales	89 536	86 149	86 838	85 633	85 286	87 967	3,1%
Communications internationales	4 907	4 281	4 116	4 910	6 550	7 984	21,9%
Communications vers mobiles	11 365	11 638	12 227	12 375	11 983	11 677	-2,6%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	105 807	102 067	103 181	102 918	103 819	107 628	3,7%
dont communications RTC	105 807	100 615	94 742	84 255	70 573	60 168	-14,7%
dont communications au départ des accès en IP		1 453	8 440	18 663	33 246	47 459	42,8%



Le volume de communications RTC diminue d'un peu moins de 16% pour les communications nationales et internationales et de près de 10% pour le trafic vers les mobiles. Le trafic national, qui pèse un peu moins de 80% du trafic total, s'établit à 47,9

milliards de minutes, en baisse de 8,9 milliards de minutes sur un an. Cette diminution est cependant plus que compensée par la progression du trafic national au départ des accès IP (+11,5 milliards sur un an).

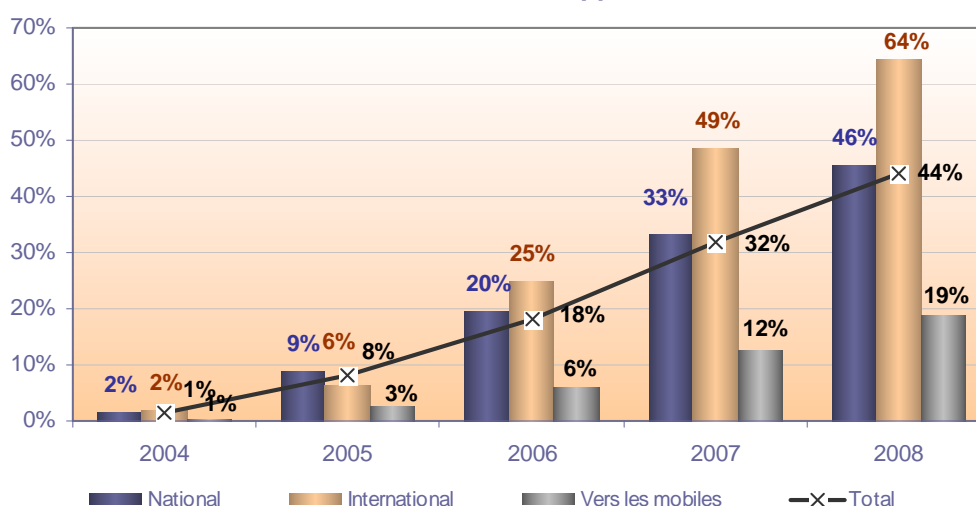
L'ensemble du volume de communications en voix sur IP poursuit sa forte croissance en 2008 et atteint 47,5 milliards de minutes. Cet accroissement provient du nombre toujours élevé de clients choisissant de souscrire à une offre de téléphonie en voix sur large bande (+3,5 millions d'abonnements en 2008).

La répartition du trafic depuis les lignes fixes n'évolue quasiment pas entre 2007 et 2008, seul 5% du trafic en voix sur IP est à destination d'un mobile contre 16% pour le trafic RTC.

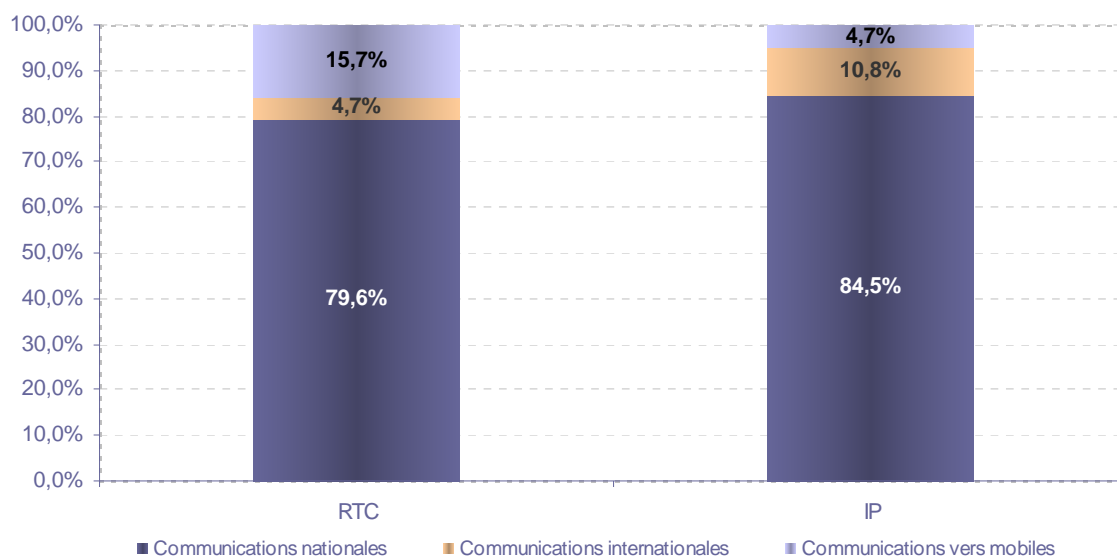
Volumés des communications RTC							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Communications nationales	89 536	84 826	78 984	68 933	56 717	47 866	-15,6%
Communications internationales	4 907	4 210	3 862	3 699	3 367	2 838	-15,7%
Communications vers mobiles	11 365	11 579	11 895	11 623	10 488	9 464	-9,8%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	105 807	100 615	94 742	84 255	70 573	60 168	-14,7%

Volumés des communications en voix sur IP							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Communications nationales		1 323	7 853	16 700	28 569	40 101	40,4%
Communications internationales		71	254	1 211	3 183	5 146	61,7%
Communications vers mobiles		59	333	752	1 494	2 213	48,1%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes		1 453	8 440	18 663	33 246	47 459	42,8%

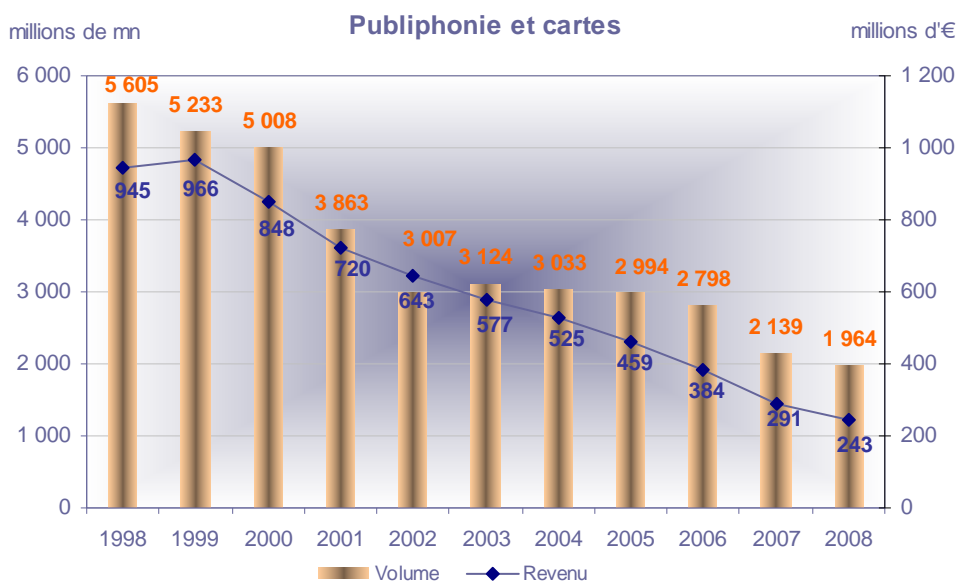
Part du trafic IP au départ des postes fixes selon la destination d'appel



Répartition du trafic depuis les lignes fixes en 2008 selon la destination d'appel



F - La publiphonie et les cartes



1 - Publiphonie

Le nombre de publiphones, qui reculait au rythme de 10 000 publiphones par an, n'a baissé que de 7 700 en 2008. Cette moindre baisse du nombre de publiphones en service n'a pas pour autant freiné le recul de leur utilisation. Le revenu attribuable à ces derniers a ainsi perdu 26,5% en un an et le volume de trafic lié aux publiphones fléchit de 34,3% en 2008.

Publiphonie							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des communications (millions d'euros)	333	277	219	177	146	108	-26,5%
Volumes des communications (millions de minutes)	1 383	1 092	821	627	508	334	-34,3%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	192 275	189 298	179 770	169 788	159 799	152 075	-4,8%

2 - Ensemble des cartes (pré et post-payées) de téléphonie fixe

Le revenu généré par les cartes post et prépayées de téléphonie fixe a légèrement diminué en 2008, passant de 144 à 136 millions d'euros (-5,8%). Le trafic associé subit une baisse bien plus importante (-20,8%) et s'établit à 1,4 milliard de minutes en 2008.

Revenus et volumes des cartes post et prépayées de téléphonie fixe							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'euros)	244	248	241	207	144	136	-5,8%
Volume de communications (millions de minutes)	1 741	1 941	2 173	2 170	1 723	1 365	-20,8%

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

- **les cartes post-payées** pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation directe sur un compte bancaire ou un compte tenu par un distributeur) ;

- **les cartes prépayées** : elles offrent un montant fixe, payé à l'avance, de communications téléphoniques.

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

G - Segmentation par type de clientèle des services de téléphonie fixe

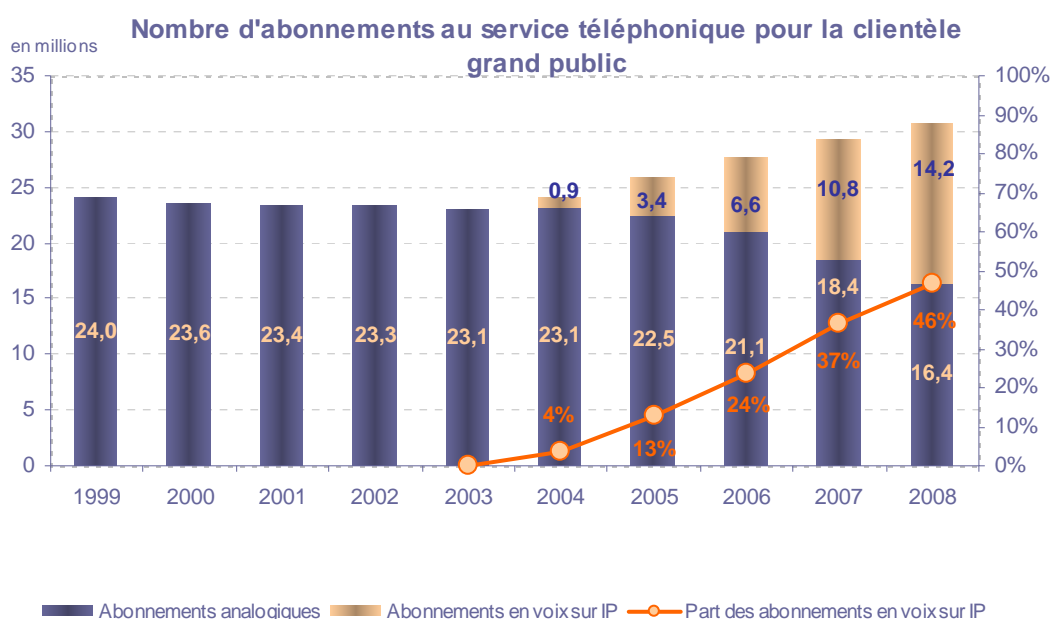
1 - Clientèle grand public

a) Les abonnements

➤ Au service téléphonique

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle grand public							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements	23,210	24,180	26,045	27,884	29,453	30,663	4,1%
dont abonnements sur lignes analogiques	23,051	23,121	22,500	21,064	18,430	16,411	-11,0%
dont abonnements sur lignes numériques	0,094	0,061	0,037	0,023	0,008	0,012	56,2%
dont abonnements à la voix sur IP	0,005	0,929	3,372	6,586	10,790	14,240	32,0%

Le nombre d'abonnements sur lignes analogiques a fortement chuté pour la clientèle grand public au cours de l'année 2008, passant de 18,4 millions à la fin de l'année 2007 à 16,4 millions à la fin de l'année 2008. Cette baisse a été plus que compensée par l'accroissement de 3,4 millions en un an des abonnements IP, qui sont au nombre de 14,2 millions en décembre 2008. Ce type d'abonnements représente désormais 46% des abonnements résidentiels, contre 37% en décembre 2007. Non seulement les abonnements en voix sur large bande se sont substitués à des abonnements en RTC, mais ils ont également participé au rééquipement en poste fixe des ménages. En effet, alors que le taux d'équipement des ménages avait baissé jusqu'à 82% en 2006 ; il est, fin 2008, remonté à 85% (Source Médiamétrie).



➤ A la sélection du transporteur

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur pour la clientèle grand public							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Abonnements à la sélection du transporteur	6,126	6,782	7,010	5,700	3,740	2,453	-34,4%
dont abonnement à la sélection appel par appel	2,320	2,235	2,200	1,175	0,755	0,423	-43,9%
dont abonnement à la présélection	3,806	4,547	4,81	4,524	2,985	2,030	-32,0%

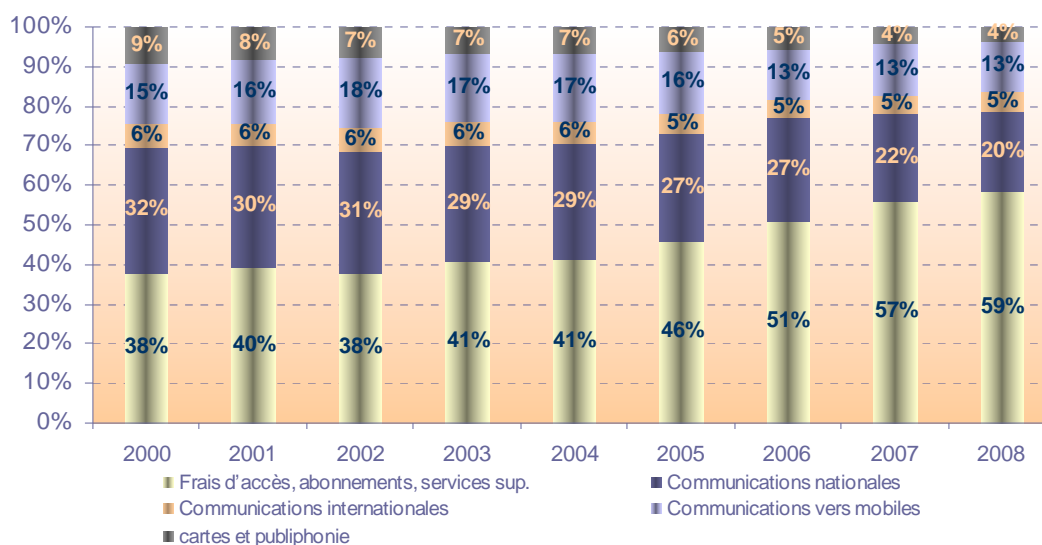
Le nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC souscrit par les particuliers auprès des opérateurs alternatifs à l'opérateur historique via l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGAST) a peu augmenté au cours de l'année 2008 (+12 000 abonnements). Il s'élève à 680 000 abonnements en décembre 2008, soit 4,1% des abonnements grand public sur les lignes bas débit.

b) Répartition en valeur des différents services

La part du revenu des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires dans le revenu généré par la clientèle grand public a augmenté de 2 points en 2008 et elle s'élève à 59%. Cette croissance provient du maintien à 3,8 milliards d'euros du revenu des abonnements (augmentation du prix en cours d'année 2007 compensant la baisse du nombre d'abonnements) alors que les revenus du trafic, en particulier par le RTC, diminuent sensiblement.

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en valeur							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	%
Frais d'accès, abonnements et services sup.	3 327	3 143	3 382	3 532	3 771	3 791	58,8%
Communications nationales	2 379	2 231	2 021	1 868	1 447	1 285	19,9%
Communications internationales	485	426	379	316	310	323	5,0%
Communications vers mobiles	1 373	1 305	1 166	891	847	819	12,7%
Publiphonie	333	277	219	177	146	108	1,7%
Cartes	213	228	227	198	129	126	2,0%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	8 109	7 611	7 395	6 982	6 649	6 452	100%

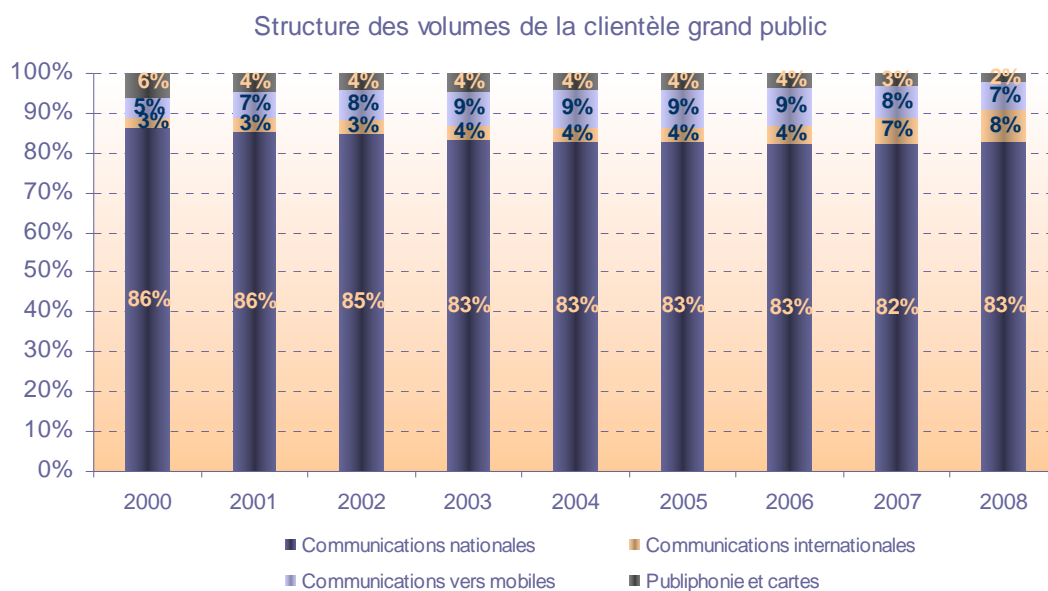
Structure des dépenses de la clientèle grand public



c) Répartition des différents services en volume

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en volume							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	%
Communications nationales	56 076	55 677	58 862	59 242	60 805	65 768	82,7%
Communications internationales	2 385	2 413	2 481	3 220	4 866	6 468	8,1%
Communications vers mobiles	5 829	6 170	6 669	6 642	5 965	5 615	7,1%
Publiphonie	1 383	1 092	821	627	508	334	0,4%
Cartes	1 499	1 744	2 016	2 056	1 648	1 325	1,7%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	67 172	67 095	70 850	71 787	73 792	79 509	100%

Les communications nationales de la clientèle grand public atteignent 65,8 milliards de minutes à la fin de l'année 2008. Cette augmentation contribue très fortement à la hausse du volume global des communications qui atteint 79,5 milliards (+7,7% en un an).



2 - Clientèle entreprise

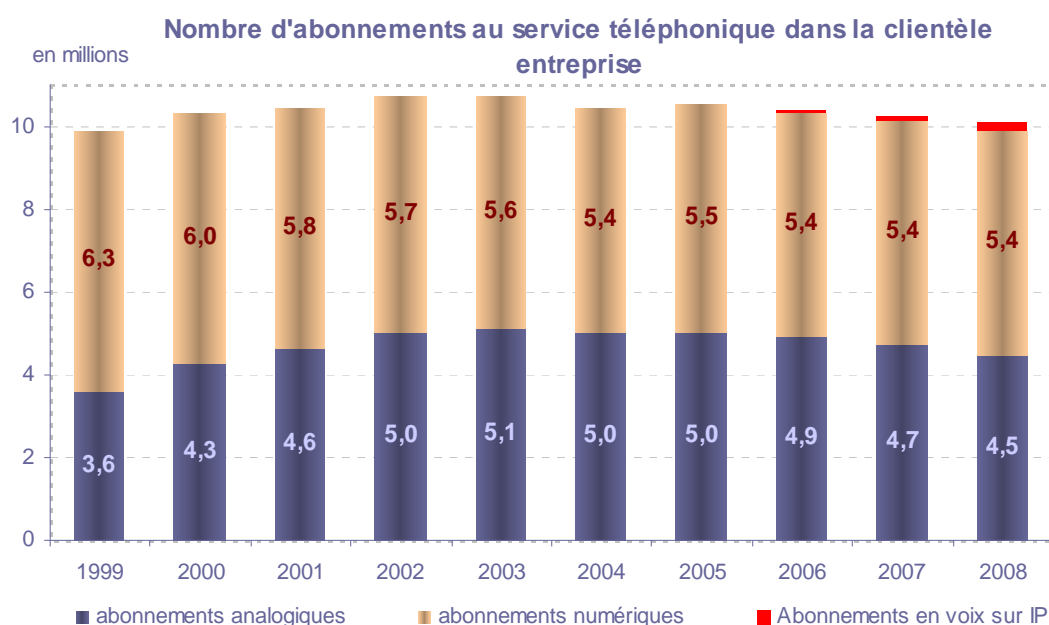
a) Les abonnements

➤ Au service téléphonique

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle entreprise							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements	10,704	10,361	10,454	10,366	10,190	10,068	-1,2%
dont abonnements sur lignes analogiques	5,622	5,382	5,469	5,413	5,373	5,362	-0,2%
dont abonnements sur lignes numériques	5,082	4,978	4,964	4,887	4,701	4,526	-3,7%
dont abonnements à la voix sur IP	0,000	0,001	0,020	0,066	0,116	0,180	55,7%

Les entreprises contractent chaque année quelques 10 millions d'abonnements au service téléphonique sur le réseau fixe. En 2008, ce nombre diminue légèrement. Le nombre d'abonnements sur lignes analogiques évolue peu depuis 3 ans (5,4 millions d'abonnements) et représente en 2008 près de 54% des abonnements des entreprises. Suivent ensuite les abonnements numériques (45% des abonnements) dont le volume baisse d'environ 200 000 unités pour la deuxième année consécutive.

Le nombre d'abonnement en voix sur IP reste marginal : nombre d'entreprises possèdent des accès privés virtuels en IP, classés par convention dans la partie sur le transport de données. De plus, les TPE utilisent couramment des solutions destinées à la clientèle grand public de type « box » et ces abonnements ne sont pas comptabilisés avec les abonnements « entreprise ». Cependant, ce segment est en croissance avec 64 000 abonnements supplémentaires en 2008.



➤ A la sélection du transporteur et via la VGAST

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle entreprise							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Abonnements à la sélection du transporteur	1,388	0,894	1,210	1,193	1,209	0,875	-27,7%
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,670	0,278	0,332	0,295	0,288	0,222	-22,8%
dont abonnement à la présélection	0,718	0,615	0,878	0,898	0,922	0,653	-29,2%
Abonnements à la VGAST					0,035	0,173	394,3%

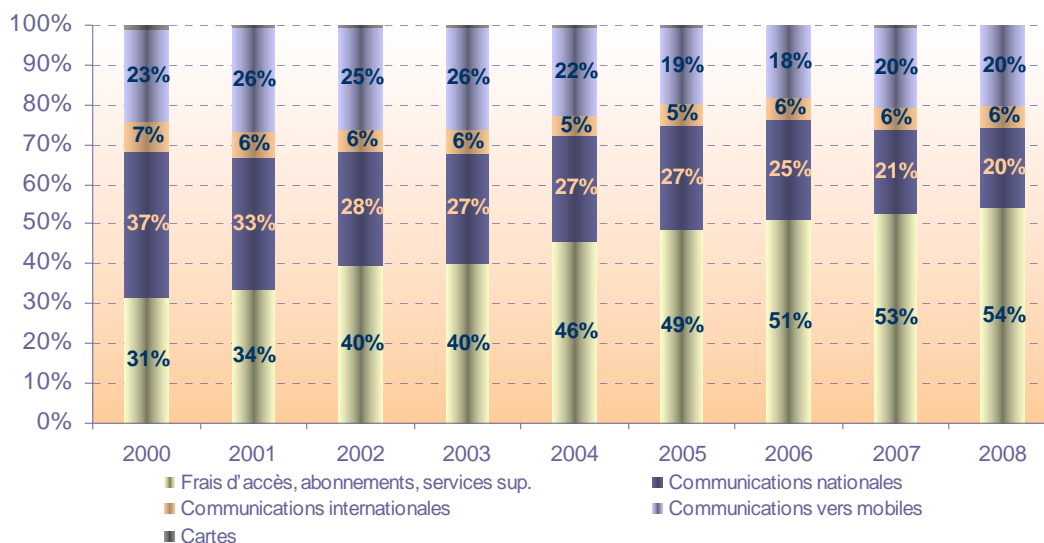
Le développement de la VGAST auprès de la clientèle entreprise (+150 000 abonnements) permet de limiter la perte significative du nombre d'abonnements en sélection du transporteur.

b) Répartition en valeur des différents services

La part des recettes des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires a progressé de un point, passant à 54% en 2008. Cette augmentation s'est faite au détriment des recettes de communications nationales, dont la part ne cesse de diminuer. Elle ne représente désormais plus qu'un cinquième des revenus provenant de la clientèle entreprise.

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise- en valeur							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	%
Frais d'accès, abonnements et services sup.	2 179	2 296	2 269	2 251	2 297	2 248	54,2%
Communications nationales	1 471	1 336	1 242	1 104	914	839	20,2%
Communications internationales	334	247	253	245	246	233	5,6%
Communications vers mobiles	1 385	1 121	899	788	878	818	19,7%
Cartes	31	20	13	9	16	7	0,2%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	5 400	5 019	4 677	4 397	4 350	4 146	100%

Structure des dépenses de la clientèle entreprise

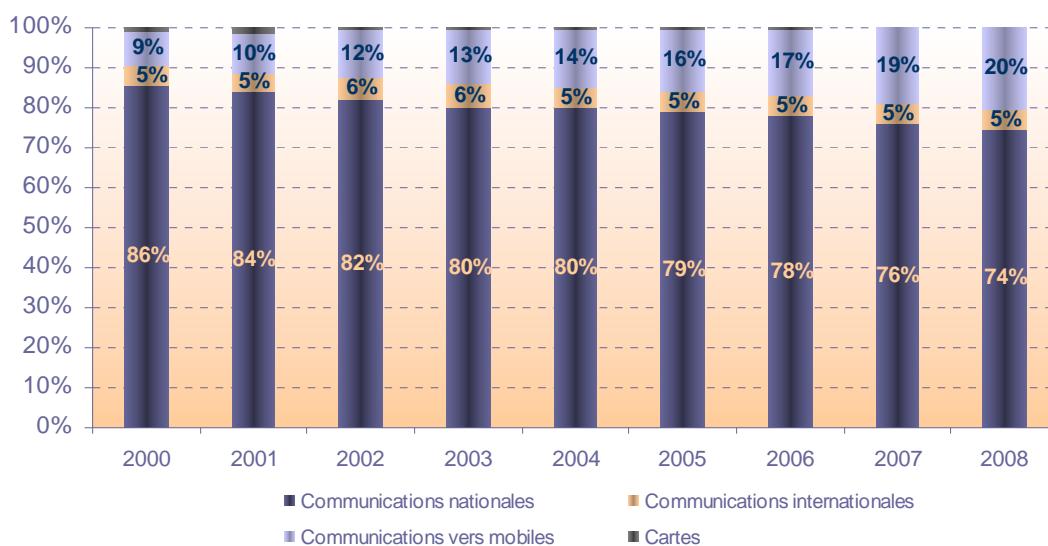


c) Répartition des différents services en volume

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise- en volume							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	%
Communications nationales	33 459	30 472	27 975	26 392	24 481	22 199	74,5%
Communications internationales	2 522	1 868	1 635	1 690	1 684	1 516	5,1%
Communications vers mobiles	5 536	5 468	5 558	5 733	6 018	6 061	20,3%
Cartes	242	197	158	114	75	39	0,1%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	41 759	38 005	35 326	33 928	32 257	29 816	100%

Le volume des communications en services fixes de la clientèle entreprise baisse de 7,6% en 2008. La perte de 2,5 milliards de minutes sur un an est principalement attribuable aux communications nationales qui diminuent de 2,3 milliards de minutes sur un an.

Structure des volumes de la clientèle entreprise



3 – Internet sur réseau fixe et autres services liés aux accès haut débit et très haut débit

A - Nombre d'abonnements à internet et revenu total

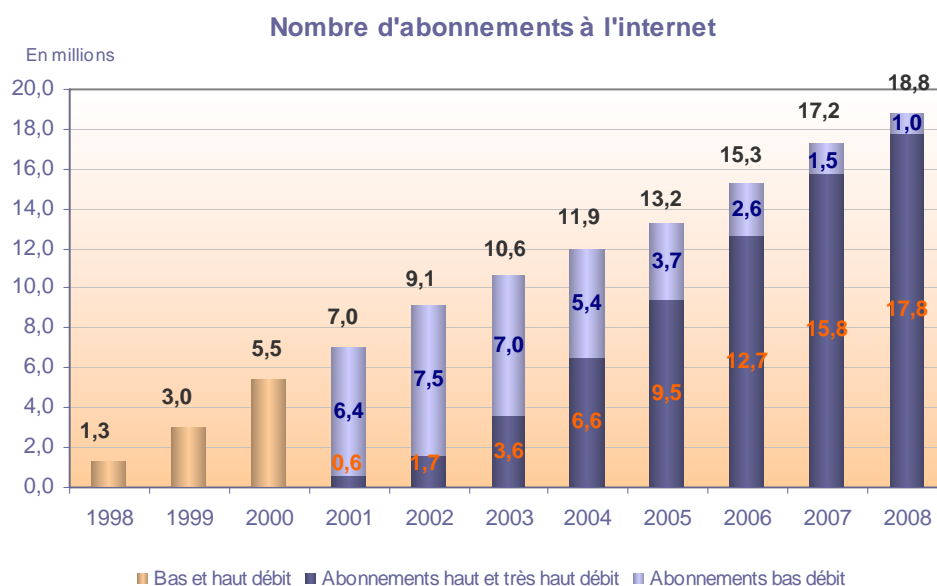
A la fin de l'année 2008, le nombre d'abonnements à internet s'élève à 18,8 millions. En croissance de plus de 1,5 million, ce marché est entièrement porté par l'internet haut et très haut débit, dont le nombre d'abonnements a augmenté de 2,1 millions en un an. Au total, le nombre d'abonnés à l'internet haut et très haut débit s'élève à 17,8 millions, soit une augmentation de 13,2% par rapport à 2007.

Après quatre années de croissance soutenue (entre 2003 et 2007) durant lesquelles un peu plus de 3 millions d'abonnés supplémentaires étaient recrutés par an, l'année 2008 marque un net ralentissement dans le recrutement du nombre d'abonnés haut débit avec une progression de 1,9 million d'abonnements.

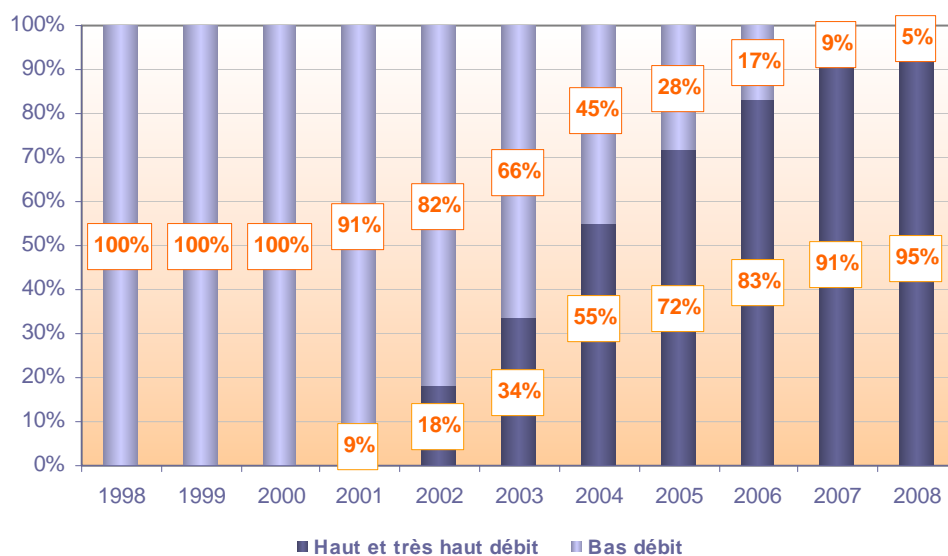
La publication distingue pour la première fois les abonnements très haut débit des abonnements haut débit. A la fin de l'année 2008, les abonnements très haut débit sont au nombre de 164 000.

Le nombre d'abonnements à l'internet bas débit passe pour la première fois sous la barre des un million fin 2008. Il enregistre une baisse toujours soutenue (-34,4%), cependant légèrement inférieure à celle de 2007 (-40%). Le nombre d'abonnements à l'internet haut et très haut débit représente, en 2008, près de 95% du nombre total des abonnements.

Nombre d'abonnements à internet							
Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements à internet	10,617	11,939	13,216	15,268	17,248	18,813	9,1%
dont bas débit	7,048	5,377	3,746	2,558	1,496	0,982	-34,4%
dont haut débit (hors THD)	3,569	6,561	9,471	12,711	15,726	17,667	12,3%
dont très haut débit					0,026	0,164	530,8%



Répartition des abonnements à internet par débit



Le revenu total généré par les services d'accès à internet s'élève à 5,4 milliards d'euros en 2008, en croissance de 17,0% par rapport à 2007. Les recettes générées par l'accès à l'internet haut et très haut débit, qui représentent près de 90% des revenus totaux, atteignent 4,8 milliards d'euros, soit une augmentation de 20,0% par rapport à 2007.

Le revenu de l'internet bas débit diminue de plus de 40% pour la seconde année consécutive. Il représente désormais 117 millions d'euros, soit à peine plus de 2% des revenus totaux de l'internet en 2008.

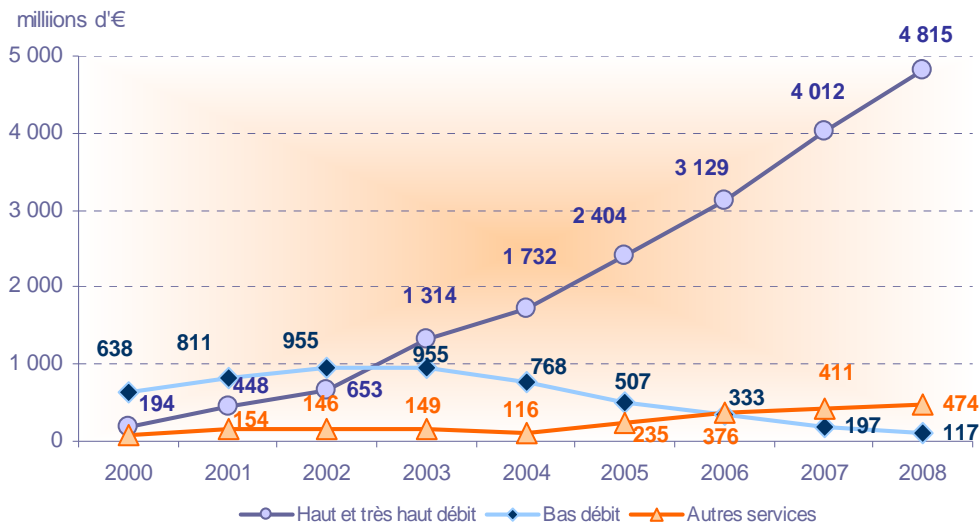
Revenus totaux de l'internet							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenu total internet *	2 418	2 825	3 226	3 839	4 620	5 407	17,0%
dont bas débit	955	768	507	333	197	117	-40,4%
dont haut débit et très haut débit	1 314	1 732	2 404	3 129	4 012	4 815	20,0%
dont autres services **	149	325	315	376	411	474	15,2%

Note :

* Jusqu'en 2003, estimation Observatoire à partir des données INSEE ; à partir de 2004, source Observatoire

** Les autres services liés à l'accès à l'internet correspondent aux revenus annexes des fournisseurs d'accès à l'internet tels que l'hébergement de sites, les recettes de la publicité en ligne.

Revenus de l'internet



Ventilation des revenus par type de clientèle en 2008

Millions d'euros	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Revenus de l'internet	4 272	79,0%	1 134	21,0%	5 407	100,0%

Les revenus de l'internet sont, aux quatre cinquièmes attribuables à la clientèle grand public, les entreprises accédant le plus souvent à l'internet par l'intermédiaire de services spécifiques tels que des liaisons spécialisées (voir partie 7).

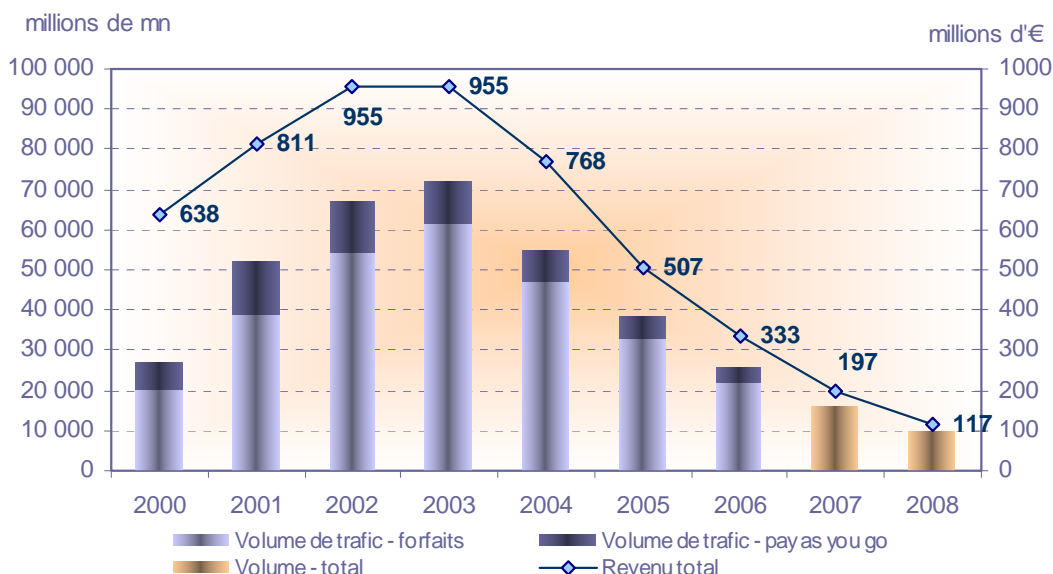
B - L'internet bas débit

En 2008, l'internet bas débit génère un revenu de 117 millions d'euros, en baisse de 40,4% en un an. Le volume engendré par ce million d'abonnements passe pour la première fois sous la barre des 10 milliards de minutes (-37,7% en un an).

Revenus et volume de l'internet bas débit

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (en millions d'euros)	955	768	507	333	197	117	-40,4%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	71 779	54 687	38 233	25 915	15 708	9 792	-37,7%

Revenu et volume de communications de l'internet bas débit



C - Le haut et le très haut débit

1 - Nombre d'abonnements et recettes des abonnements à internet haut et très haut débit

Le nombre d'abonnements à l'internet haut et très haut débit s'élève à 17,8 millions à la fin de l'année 2008, avec de nouveau une croissance annuelle à deux chiffres (+13,2%).

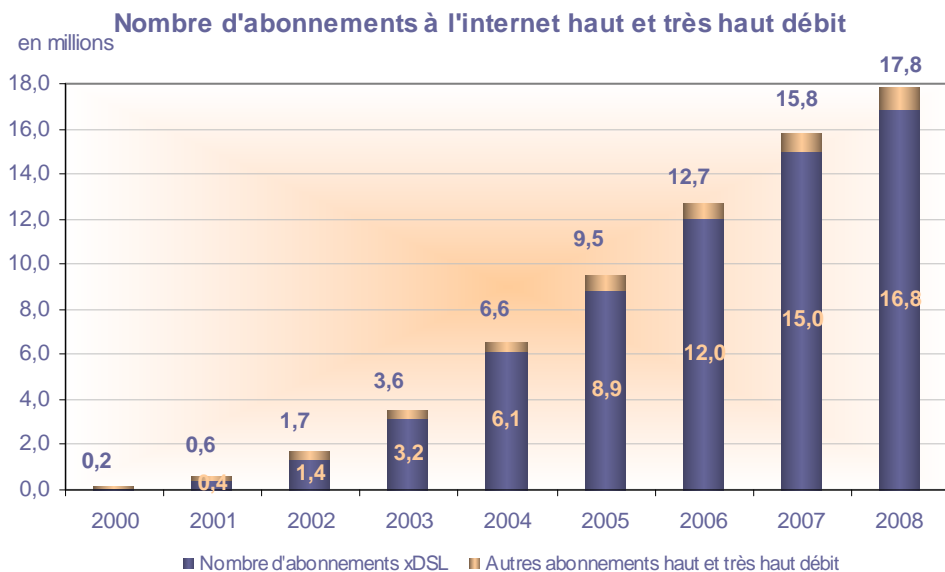
Le marché est porté par les abonnements ADSL, dont le nombre atteint près de 17 millions. Parmi les 2,1 millions d'abonnements supplémentaires souscrits au cours de l'année 2008, les abonnements ADSL en représentent 1,8 million.

Les abonnements au très haut débit (164 000 fin 2008) représentent pour le moment moins de 1% des abonnements internet.

Abonnements au haut et au très haut débit							
Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements au haut et très haut débit	3,569	6,561	9,471	12,711	15,752	17,831	13,2%
dont abonnements ADSL	3,172	6,103	8,902	12,032	14,974	16,813	12,3%
dont autres abonnements haut débit (câble, BLR...)	0,397	0,458	0,569	0,678	0,779	0,854	9,7%
dont abonnements au très haut débit						0,164	-

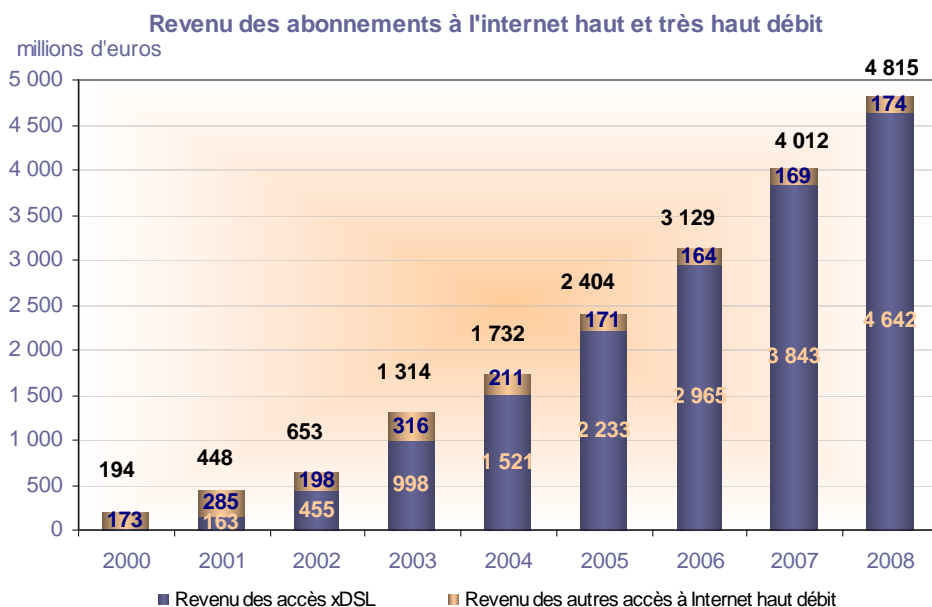
Les abonnements très haut débit sont des abonnements incluant un service d'accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur à 50 Mbit/s et dont le débit crête remontant supérieur à 5 Mbit/s. Ces abonnements sont de deux types :

- les abonnements très haut débit en fibre optique jusqu'aux abonnés ou jusqu'aux immeubles ;
- les abonnements très haut débit en fibre optique avec terminaison en câble coaxial



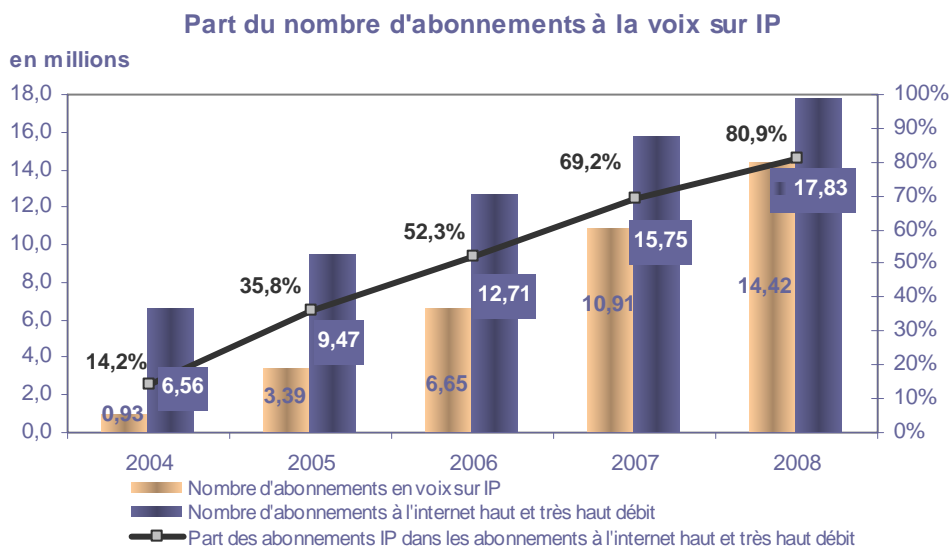
Avec 4,8 milliards d'euros en 2008, les recettes de l'accès à l'internet haut et très haut débit évoluent à un rythme toujours soutenu avec une croissance de 20,0% en 2008. Le revenu des accès ADSL, qui représente la quasi totalité des recettes des accès haut et très haut débit, atteint 4,6 milliards d'euros.

Décomposition des revenus de l'internet haut et très haut débit							
<i>Millions d'euros</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des accès haut et très haut débit à l'internet	1 314	1 732	2 404	3 129	4 012	4 815	20,0%
dont accès ADSL	998	1 521	2 233	2 965	3 843	4 642	20,8%



2 - Internet haut et très haut débit et accès à la voix sur IP

A la fin de l'année 2008, plus de 80% des abonnements à l'internet haut et très haut débit sont couplés à un service de téléphonie en voix sur IP. En effet, la plupart des abonnements à l'internet haut et très haut débit sont aujourd'hui vendus aux particuliers avec un abonnement à la voix sur large bande dans le cadre de forfaits multiplay.

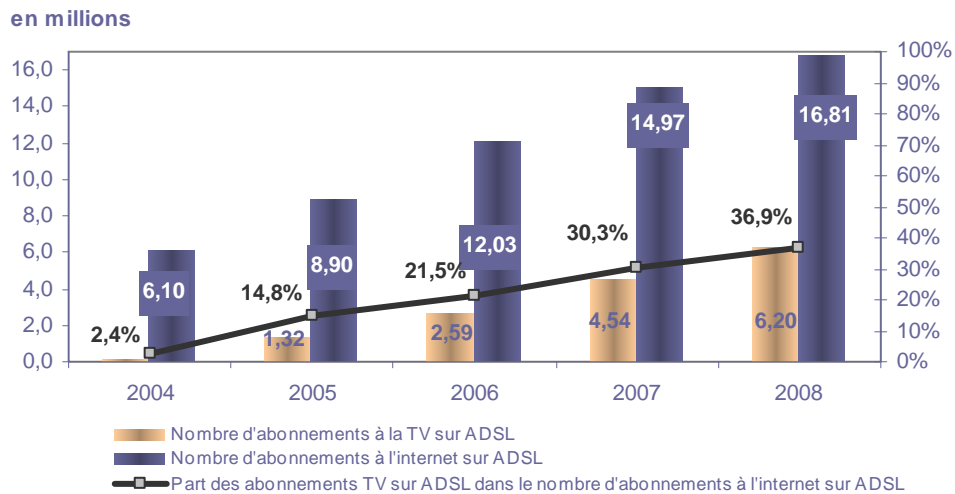


3 - Accès à l'internet et à la télévision sur ADSL

Fin 2008, plus d'un tiers (36,7% précisément) des abonnements à l'internet par l'ADSL sont éligibles à la télévision sur ADSL. En un an, le nombre d'abonnements éligibles à la télévision sur ADSL a augmenté de près de 1,7 million et s'élève désormais à 6,2 millions.

Abonnements à internet et à la télévision sur ADSL							
Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements à l'internet ADSL	3,172	6,103	8,902	12,032	14,974	16,813	12,3%
Nombre d'abonnements éligibles à la télévision sur ADSL	-	0,145	1,318	2,593	4,538	6,202	36,7%
Part des abonnements TV ADSL	-	2,4%	14,8%	21,5%	30,3%	36,9%	-

Part des abonnements TV sur ADSL



Nombre d'abonnements à la télévision sur ADSL : 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 multiservice qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (internet, service de téléphonie).

D - Revenu des autres services liés à l'accès internet

Revenus des autres services liés à l'accès internet							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Autres services liés à l'accès internet	149	325	315	376	411	474	15,2%
dont hébergement de sites hors accès	-	182	189	212	274	313	14,1%

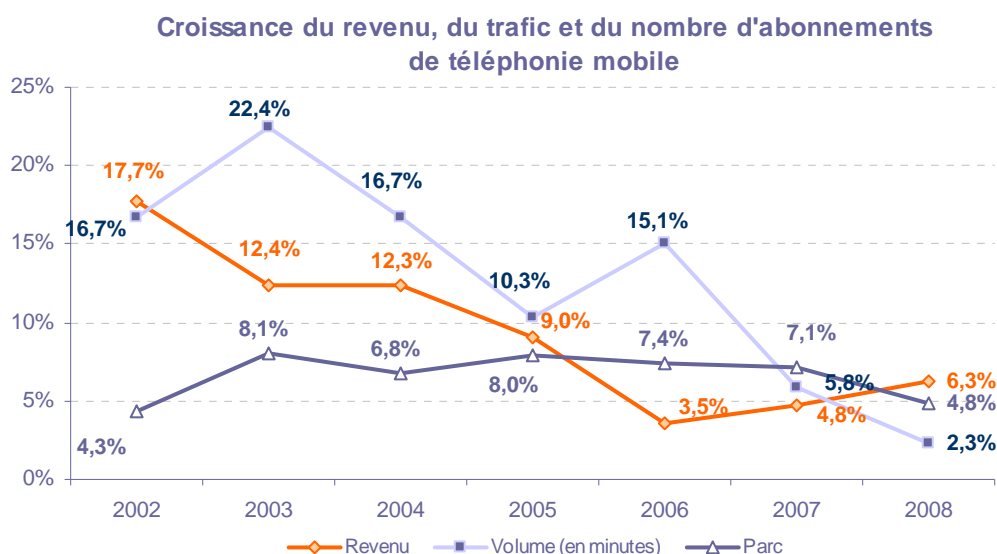
4 – Le marché mobile

Le nombre de clients aux services de téléphonie mobile atteint 58 millions à la fin de l'année 2008, en croissance de 4,8% en un an. La croissance du volume des abonnements à la téléphonie mobile s'essouffle par rapport aux précédentes années (2003-2007) durant lesquelles elle dépassait 7% par an.

Les revenus de ces services augmentent de 6,3% en 2008, soit une hausse de 1,5 point par rapport à 2007 et de 2,8 points par rapport à 2006. L'accélération du taux de croissance des services mobiles est majoritairement due à la vive croissance du revenu des services de données (+26,1%) mais aussi au rythme toujours soutenu des services voix (+3,1%). Cette composante représente en 2008 environ 84% des recettes provenant des services mobiles (18,7 milliards d'euros).

Le volume de minutes au départ d'un mobile a augmenté deux fois moins vite qu'en 2007. Sur l'ensemble de l'année, le trafic voix s'élève à 101,8 milliards de minutes.

A l'inverse, le volume de minimessages texte émis explose en 2008 avec une augmentation de plus de 80%, soit 16 milliards de minimessages supplémentaires envoyés en un an. Au total, le nombre de messages interpersonnels émis en 2008 s'élève à 35 milliards. Les offres illimitées en SMS initiées dès 2007 pour le postpayé et qui se sont étendues aux cartes prépayées en 2008 expliquent cette forte hausse.



A - Les services mobiles par formule d'abonnement

1 - Nombre d'abonnements aux services sur réseaux mobiles

Le nombre d'abonnements à un service mobile est en hausse de 4,8% fin 2008 et atteint 58 millions. Ce taux de croissance marque un fléchissement par rapport aux cinq années précédentes où il était compris entre 7% et 8%. Ce ralentissement s'opère au second semestre de l'année avec une baisse, en rythme annuel, de plus de 30% des recrutements « nets » par rapport au second semestre 2007.

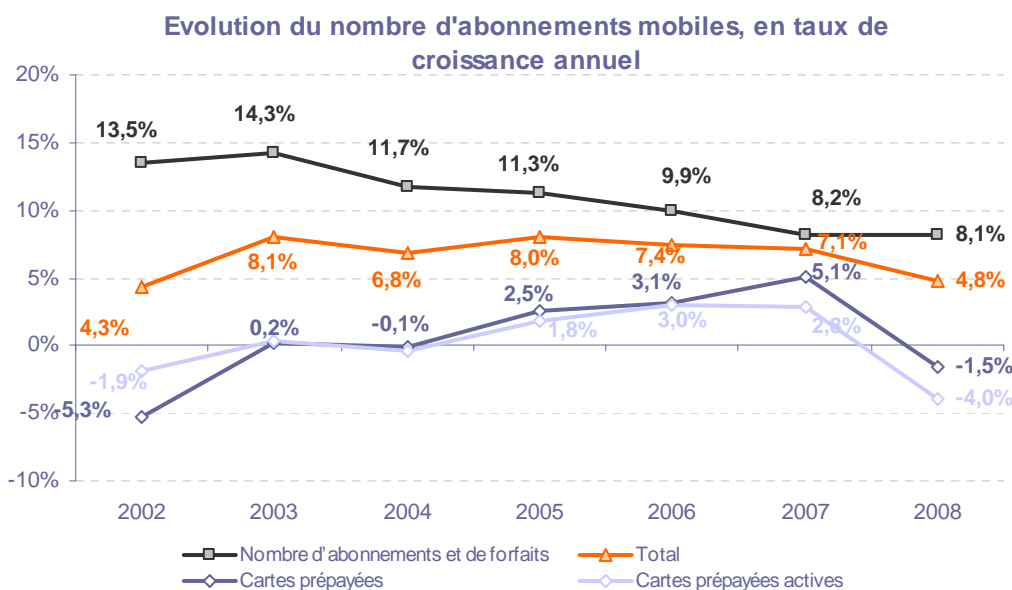
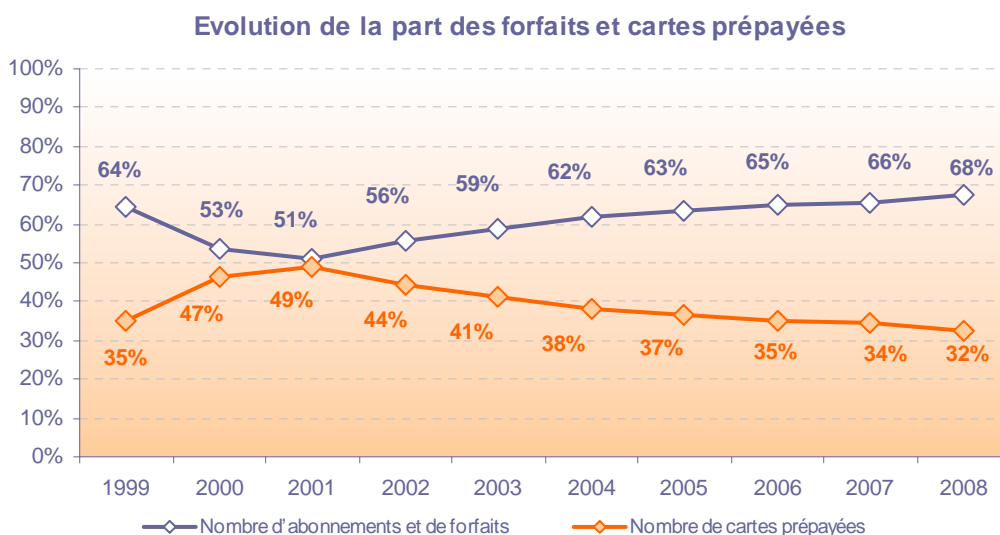
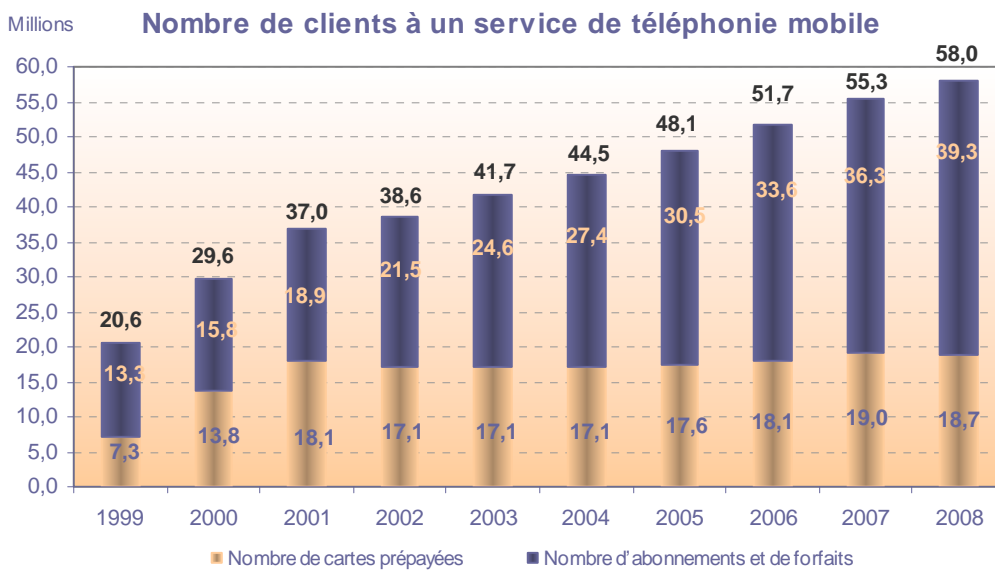
Cet essoufflement de la croissance est attribuable aux cartes prépayées qui sont en baisse de 1,5% en un an. En décembre 2008, le nombre de cartes prépayées est inférieur de 300 000 à celui des cartes prépayées en décembre 2007. Le fort recul au troisième trimestre du volume des cartes actives (- 400 000 cartes) et la hausse modérée des recrutements au cours du dernier trimestre 2008 (+600 000 au quatrième trimestre 2008 cartes contre +1,2 million de cartes au quatrième trimestre 2007) explique ce reflux. Cette baisse concerne également le nombre de cartes prépayées actives qui représente 90% des cartes prépayées recensées au 31 décembre 2008 (soit une en baisse de 2,4 points en un an).

Les abonnements et forfaits, formules privilégiés par les opérateurs qui souhaitent fidéliser leur client, maintiennent un rythme de croissance soutenue de 8% pour atteindre 39,3 millions fin 2008. Avec 3,0 millions d'abonnés supplémentaires en 2008, les formules postpayées représentent désormais 68% des 58 millions d'abonnés.

Nombre de clients à un service mobile							
<i>En millions</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de souscriptions à un service mobile	41,702	44,544	48,088	51,663	55,337	57,994	4,8%
dont abonnements et forfaits	24,553	27,420	30,528	33,561	36,309	39,258	8,1%
dont nombre de cartes prépayées	17,149	17,124	17,561	18,102	19,028	18,736	-1,5%
dont cartes prépayées actives	16,462	16,409	16,698	17,193	17,673	16,958	-4,0%

Nombre de clients à un service mobile : est considéré comme client tout titulaire d'un forfait ou tout détenteur d'une carte prépayée ayant passé au moins un appel, et n'ayant pas dépassé la date au-delà de laquelle il est contractuellement impossible de recevoir des appels.

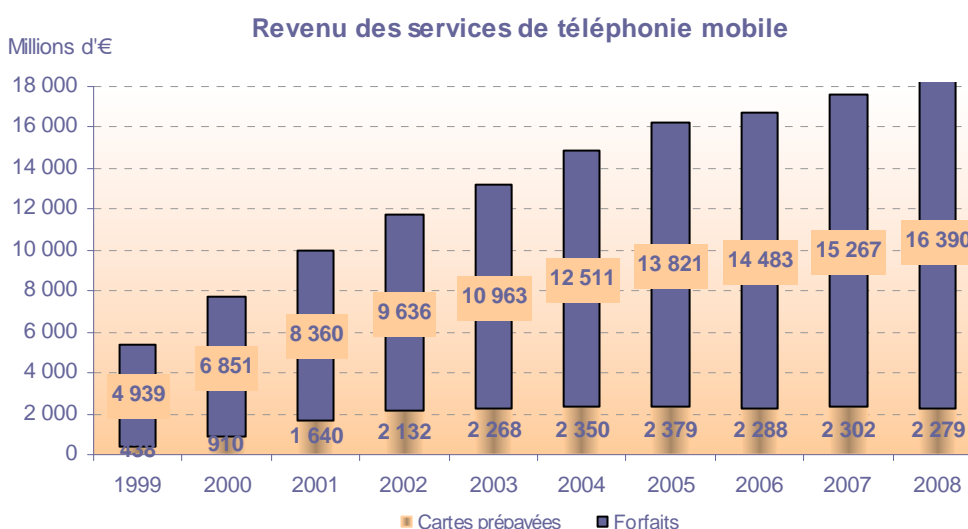
Cartes prépayées actives : cartes des clients qui ont passé ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis au moins un SMS interpersonnel, au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.



2 - Revenu et volume des abonnements aux services sur réseaux mobiles

Les revenus générés par les services mobiles augmentent de 6,3% en 2008 pour atteindre 18,7 milliards d'euros. Cette hausse de un milliard d'euros par rapport à 2007 est entièrement attribuable aux abonnements et forfaits qui génèrent 87% des revenus des opérateurs mobiles. Les revenus provenant des cartes prépayées évoluent peu depuis 2002-2003 avec un montant de 2,3 milliards d'euros. La légère baisse (-1,0%) sur un an de ces revenus s'explique par la décroissance du nombre d'abonnements (-1,5%) sur la même période.

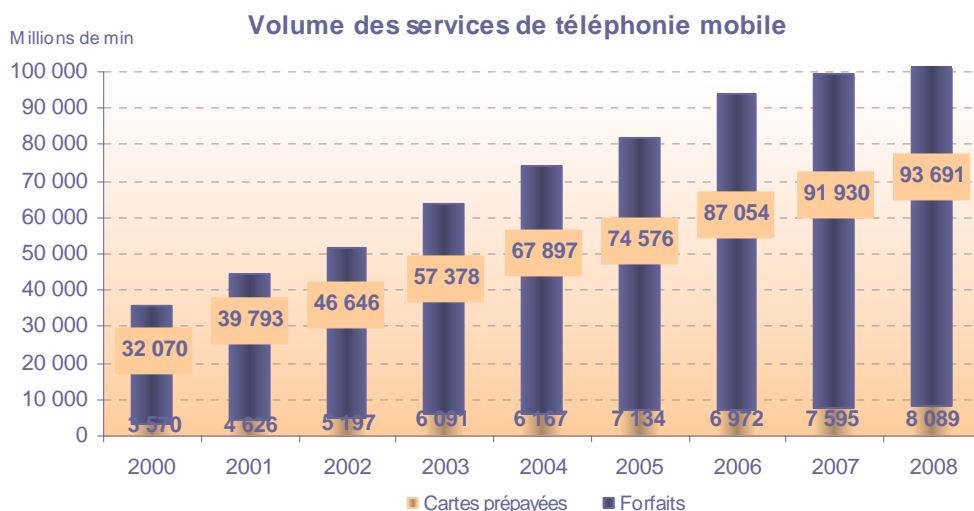
Revenu total des services mobiles par type d'abonnement							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Téléphonie mobile	13 231	14 862	16 199	16 771	17 569	18 669	6,3%
dont abonnements et forfaits	10 963	12 511	13 854	14 483	15 267	16 390	7,4%
dont cartes prépayées	2 268	2 350	2 346	2 288	2 302	2 279	-1,0%



Le trafic au départ des réseaux mobiles atteint 101,8 milliards de minutes en 2008. Sa progression est modérée par rapport aux évolutions passées. Jusqu'en 2006, le rythme de croissance était supérieur à 10%, il s'est affaibli en 2007 (+5,8%) et n'est que de 2,3% en 2008. Comme pour l'évolution du nombre de clients, l'inflexion s'affirme plus nettement encore au second semestre de l'année 2008.

La croissance de 6,5% du trafic au départ des formules prépayées est remarquable puisqu'elle est combinée à une baisse du nombre d'abonnements à ce type de formule. Au fil des années, les offres des opérateurs (avec ou sans réseau propre) ont évolué et incluent un volume de minutes toujours plus important pour un prix donné.

Volume des services mobiles par type d'abonnement							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Téléphonie mobile	63 469	74 248	81 711	94 026	99 525	101 779	2,3%
dont abonnements et forfaits	57 378	68 066	74 576	87 054	91 930	93 691	1,9%
dont cartes prépayées	6 091	6 182	7 134	6 972	7 595	8 089	6,5%

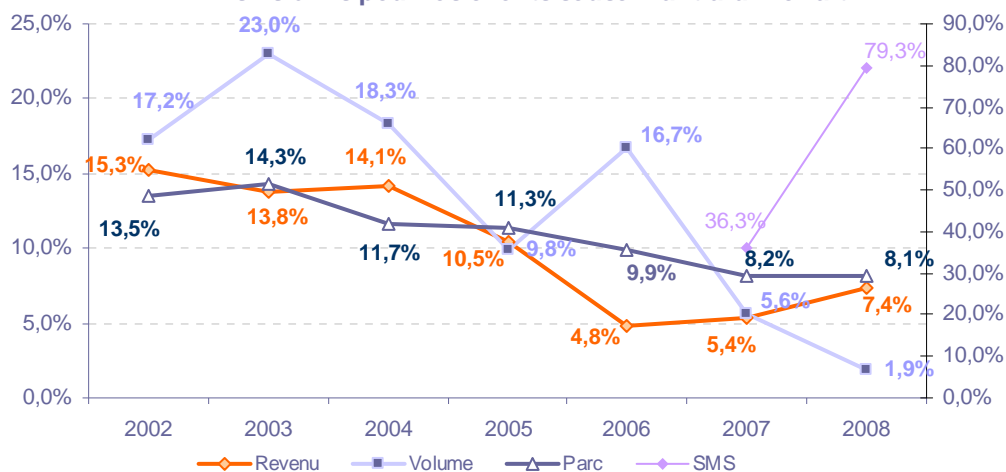


Le volume de SMS augmente très fortement en 2008 avec une croissance de plus de 80% pour atteindre 34,7 milliards de minimessages texte envoyés. L'explosion du volume de SMS s'explique par le développement des offres illimitées proposées par les opérateurs mobiles, même si le taux de croissance sur ce marché dépassait déjà les 20% par an sur les cinq dernières années. En 2008, ces offres d'abondance concernent autant les abonnements et forfaits que les cartes prépayées. Les taux de croissance sont très importants (79,3% pour les forfaits contre 83,3% pour les prépayées) quelque soit le type d'abonnement. Les SMS envoyés à partir des abonnements et forfaits (27,3 milliards) représentent 78% du nombre total de messages émis en 2008.

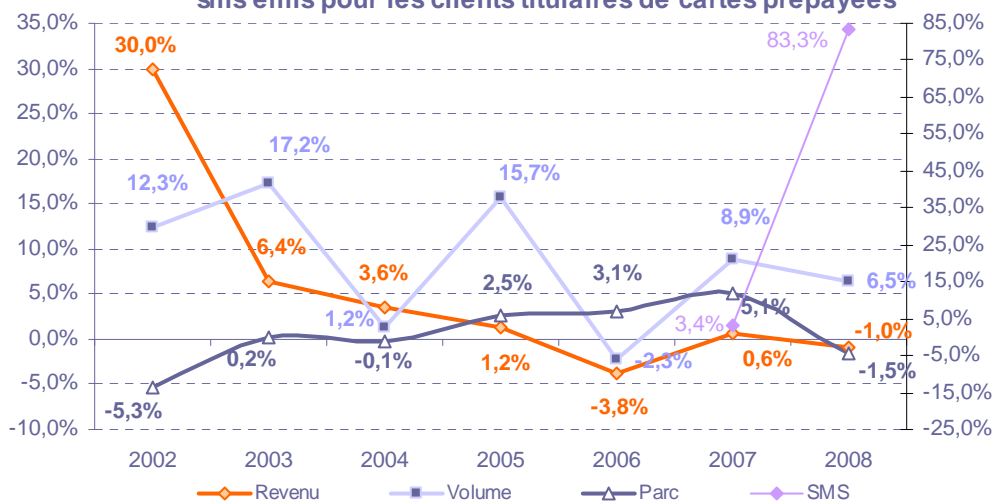
Volume des SMS interpersonnels émis par type d'abonnement							
Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de SMS émis	8 188	10 335	12 597	15 049	19 236	34 653	80,1%
dont abonnements et forfaits				11 168	15 223	27 297	79,3%
dont cartes prépayées				3 881	4 013	7 354	83,3%

Ventilation des services mobiles suivant les formules en 2008						
	Forfaits		Cartes		Ensemble	
	Valeur	%	Valeur	%	Valeur	%
Parcs (en millions d'unités)	39,258	67,7%	18,736	32,3%	57,994	100,0%
Revenus (en millions d'euros)	16 390	87,8%	2 279	12,2%	18 669	100,0%
Volumes (en millions de minutes)	93 691	92,1%	8 089	7,9%	101 779	100,0%
Nombre de SMS émis (en millions d'unités)	27 297	78,8%	7 354	21,2%	34 653	100,0%

Evolution du revenu, du volume et du parc et du nombre de sms émis pour les clients souscrivant à un forfait



Evolution du revenu, du volume et du parc et du nombre de sms émis pour les clients titulaires de cartes prépayées



B - Revenus et volumes par service

En 2008, le revenu des services mobile croît de 6,3% pour atteindre 18,7 milliards d'euros. Près de 84,0% de ces revenus sont imputables au service voix, dont le revenu s'élève à 15,6 milliards d'euros. Le taux de croissance des services voix est inférieur à 4% depuis trois ans contrairement à celui du transport de données qui augmente de 13 points en un an et se situe désormais autour de 26%.

Les revenus attribuables au transport de données représentent, grâce à une augmentation de 633 millions d'euros en un an, plus de 57% de la hausse des revenus de la téléphonie mobile tous services mobiles confondus.

La messagerie interpersonnelle, dont le volume explose en 2008 (+80%), voit son revenu poursuivre sa croissance à deux chiffres (+15,0%). Les offres d'abondances proposées par les opérateurs stimulent la consommation des services concernés.

L'appétence des clients pour les services mobiles comme l'accès à l'internet via des terminaux adaptés (smartphones) ainsi que les cartes internet exclusives (type clés 3G) tire la croissance des revenus de transports de données sur les réseaux mobiles vers le haut en 2008 (+49,0%).

Revenus des services							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services mobiles	13 231	14 862	16 199	16 771	17 569	18 669	6,3%
dont services voix	12 125	13 446	14 275	14 621	15 142	15 609	3,1%
dont transport de données	1 106	1 416	1 925	2 150	2 427	3 060	26,1%

1 - Revenu et volume de la voix

Le revenu des communications vocales au départ des mobiles atteint 15,6 milliards d'euros en 2008, en hausse de 3,1% sur un an. Cependant son rythme de croissance s'essouffle depuis plusieurs années.

Les communications nationales dont la progression s'élève à 3,8% soutiennent cette croissance. Elles représentent 13,9 milliards d'euros en 2008, soit 89% des revenus de la voix.

Le revenu des communications vers l'international augmente de 6,7% en 2008, ce qui constitue un ralentissement par rapport aux quatre précédentes années (-4 points de croissance par rapport à 2007).

Les revenus attribuables au roaming out sont en baisse de 8,6% par rapport à 2007 et repassent sous la barre du milliard d'euros. La baisse des tarifs d'itinérance en zone UE (Eurotarif) explique en partie cela.

En 2008, le volume des communications au départ des mobiles s'élève à 101,8 milliards de minutes. La croissance du service voix fléchit depuis deux ans (15,1% en 2006 contre 5,9% en 2007 puis 2,3% en 2008) suivant ainsi la dynamique du volume on-net. Ce dernier a, en effet, très peu progressé en 2008 (+0,7%) par rapport en 2007 alors que de 1998 à 2006 son taux de croissance avait toujours dépassé 20%. La croissance du volume on-net a marqué le pas avec l'arrivée sur le marché courant d'année 2006 des offres d'abondances vers tous les opérateurs qui ont engendré une augmentation du trafic entre opérateurs mobiles au détriment du trafic on-net. En hausse de 7,7% en un an, les communications à destinations des clients des autres opérateurs mobiles sont le principal vecteur de croissance du volume de communications mobiles avec un total de 27,2 milliards de minutes en 2008.

Plus d'un quart du trafic mobile s'effectue vers des réseaux tiers même si les communications on-net représentent toujours plus de la moitié des volumes de communications au départ des mobiles en 2008.

Le trafic à destination des postes fixe baisse de 1,7% en 2008. Sa part dans l'ensemble du trafic continue de décroître et représente 18% en 2008.

Les communications vers l'international progressent significativement de 14,6% pour atteindre 1,6 milliard de minutes.

Le volume en roaming out est en hausse de 4,1% et représente, avec 1,4 milliard de minutes, 1,2% du trafic total au départ des mobiles.

Revenus du service de téléphonie mobile par destination d'appel							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des communications au départ des mobiles	12 125	13 446	14 275	14 621	15 142	15 609	3,1%
dont communications nationales	10 942	12 029	12 653	12 912	13 344	13 852	3,8%
dont communications vers l'international	437	535	608	667	736	785	6,7%
dont roaming out	745	881	1 013	1 042	1 062	971	-8,6%

Communications nationales : les communications nationales au départ des mobiles incluent les communications à destination des téléphones fixes ainsi que les communications mobiles à destination des téléphones mobiles nationaux.

Roaming out : communications des clients des opérateurs nationaux émises et reçues à l'étranger. Le revenu (resp. volume) du roaming out comprend le revenu (resp. volume) des communications sortantes **et** entrantes.

Volumes de téléphonie mobile par destination							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Volumes de communications au départ des mobiles	63 469	74 248	81 711	94 026	99 525	101 779	2,3%
dont communications nationales	62 009	72 304	79 619	91 686	96 836	98 837	2,1%
dont communications vers fixe national	20 839	22 168	20 082	19 168	18 802	18 490	-1,7%
dont volumes des communications on-net	25 968	31 869	40 612	50 362	52 759	53 131	0,7%
dont communications vers réseaux mobiles tiers	15 202	18 267	18 925	22 156	25 275	27 216	7,7%
dont communications mobiles vers international	805	959	999	1 160	1 366	1 565	14,6%
dont roaming out	655	985	1 093	1 180	1 323	1 377	4,1%

Le trafic des communications on-net comprend les communications vers un mobile du même réseau (y compris le trafic vers les MVNO de l'opérateur hôte), ainsi que les communications vers la messagerie vocale.

2 - Revenu et volume du transport de données

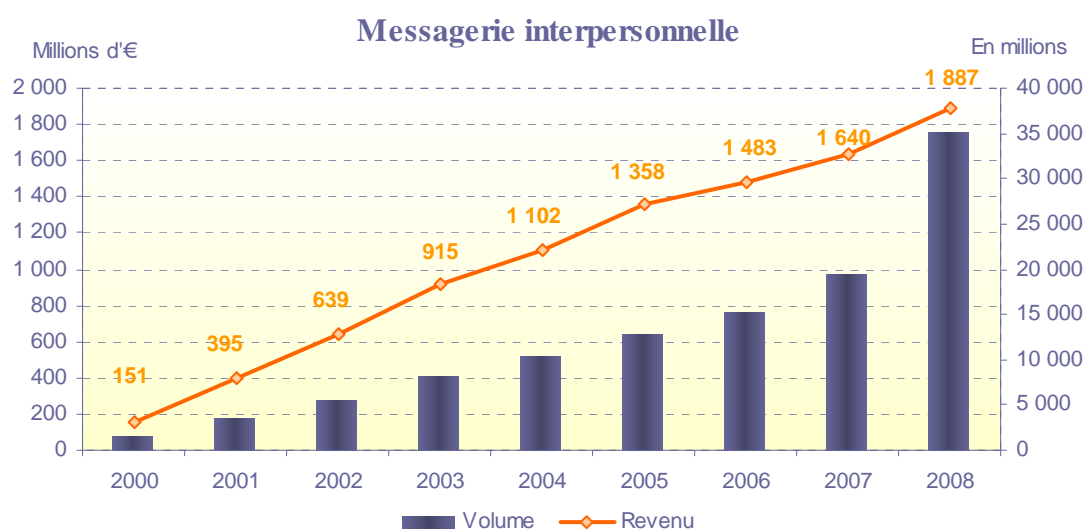
Le revenu du transport de données s'élève à 3,1 milliards d'euros, en croissance de 633 millions d'euros sur un an. Le revenu des autres services de données (accès multimédias, internet par le mobile, etc.) progresse vigoureusement (+51,7%) et apparaît comme le principal relais de croissance de la data mobile. Il explique ainsi les six dixièmes (contre 45% en 2007) de la croissance du revenu du transport de données en 2008. Les revenus des services multimédias et de l'accès à l'internet en mobilité représentent, fin 2008, 6,3% des revenus des services mobiles.

Le revenu de la messagerie interpersonnelle s'élève à 1,9 milliard d'euros soit une croissance de 15,1% sur un an, de 4,5 points supérieure à celle de 2007 (+10,6%). Après une année 2007 déjà exceptionnelle, le nombre de SMS progresse encore en 2008 grâce aux offres d'abondances. Sur l'ensemble de l'année 34,7 milliards de messages ont été envoyés, soit 15,5 milliards de minimessages textes supplémentaires en un an (+80%). Cette croissance est aussi significative (+59,0%) en ce qui concerne le nombre de minimessages multimédias (MMS) qui dépassent pour la première fois la barre des 400 millions en un an.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Transports de données	1 106	1 416	1 925	2 150	2 427	3 060	26,1%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	915	1 102	1 358	1 483	1 640	1 887	15,0%
dont autre transport de données	191	314	567	666	787	1 173	49,0%

La rubrique autre **transport de données** est définie comme le revenu des services comprenant l'accès et la navigation à des services internet sur mobiles ou à des services multimédias à partir des portails des opérateurs. Les services à valeur ajoutée « data » comme les SMS+ ne sont pas intégrés ici mais dans la rubrique services à valeur ajoutée.

Nombre de messages courts interpersonnels émis							
Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de SMS et MMS interpersonnels émis	8 188	10 414	12 862	15 344	19 492	35 060	79,9%
dont SMS	8 188	10 335	12 597	15 050	19 236	34 653	80,1%
dont MMS		79	265	294	256	407	59,0%



C - Les services mobiles par type de clientèle

La grande majorité des clients des opérateurs mobiles (86,9%) appartient à la clientèle grand public. Le taux de croissance de ces clients s'essouffle (+4,8% sur un an) alors qu'il était compris entre 6 et 8% par an de 2003 à 2007.

Les clients grand public téléphonent en moyenne moins que la clientèle entreprise, mais envoient davantage de SMS (plus de 9 SMS sur 10 sont émis par la clientèle grand public).

Le principal moteur de croissance des revenus de la clientèle entreprise semble désormais se situer dans les services de data mobile exclusivement. En effet, l'essor des cartes M to M ainsi que des cartes SIM à usage internet exclusivement est très significatif en 2008.

En décembre 2008, les cartes M to M sont au nombre de 900 000 (+84,5% en un an) et les cartes internet détenues par les entreprises s'élèvent à 597 000 (+41,6% en un an). Deux tiers de ces cartes internet appartiennent à la clientèle entreprise, cette dernière ayant une forte appétence pour l'internet en mobilité.

En revanche, le nombre de cartes SIM permettant des communications téléphoniques (c'est à dire hors M to M et cartes dédiées à internet) a diminué en 2008 (-610 000 cartes SIM) sur le marché des entreprises.

Cartes data exclusives par type de clientèle			
	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements aux cartes data exclusivement (en millions d'unités)	0,491	0,891	81,3%
Grand public	0,070	0,294	320,8%
Entreprises	0,421	0,597	41,6%
Recettes des abonnements aux cartes data exclusivement (en millions d'euros)	256	395	54,3%

Cartes M to M pour la clientèle entreprise			
	2007	2008	Evol.
Nombre d'abonnements M to M (en millions d'unités)	0,487	0,900	84,5%
Recettes des abonnements M to M (en millions d'euros)	17	40	135,3%

Convention pour la segmentation par type de clientèle

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. En 2008, un changement de comptabilisation d'offres dites « professionnelles » a conduit l'Observatoire à publier les différents indicateurs segmentés par type de clientèle selon un nouveau périmètre.

Afin de fournir des évolutions concernant la segmentation par type de clientèle, une rétopolation a été effectuée sur les chiffres de l'année 2007 (en parc, revenu et volume).

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle (ancien périmètre)							
Millions d'unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de clients	41,702	44,544	48,088	51,663	55,337	-	-
Grand public	36,522	38,72	41,68	44,625	47,724	-	-
Entreprises	5,179	5,824	6,408	7,038	7,613	-	-

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle (nouveau périmètre)

	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de clients				55,337	57,994	4,8%
Grand public				49,519	51,265	3,5%
Entreprises				5,818	6,729	15,7%

Revenus des services mobiles par type de clientèle (ancien périmètre)

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus de la téléphonie mobile	13 231	14 862	16 199	16 771	17 569	-	-
Grand public	10 187	11 204	11 590	11 978	12 937	-	-
Entreprises	3 044	3 657	4 610	4 793	4 632	-	-

Revenus des services mobiles par type de clientèle (nouveau périmètre)

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus de la téléphonie mobile					17 569	18 669	6,3%
Grand public					14 912	15 649	4,9%
Entreprises					2 657	3 020	13,7%

Volumes de services mobiles par type de clientèle (ancien périmètre)

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Volumes de la téléphonie mobile	63 469	74 248	81 711	94 026	99 525	-	-
Grand public	47 810	53 018	56 833	67 448	75 682	-	-
Entreprises	15 659	21 230	24 877	26 578	23 843	-	-

Volumes de services mobiles par type de clientèle (nouveau périmètre)

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Volumes de la téléphonie mobile					99 525	101 779	2,3%
Grand public					84 210	85 290	1,3%
Entreprises					15 315	16 489	7,7%

La clientèle grand public, avec 51,3 millions de clients, représente plus de 88% du nombre total de clients aux services mobiles. Le nombre de cartes souscrites par la clientèle entreprise atteint 6,7 millions, soit une hausse de plus de 900 000 clients sur un an. Près de la moitié de cette hausse provient de l'accroissement du nombre de cartes SIM de type M to M. Une autre partie provient des cartes internet détenues par les entreprises qui rencontrent également un fort succès.

La croissance soutenue de ces cartes ne permettant pas de passer des appels téléphoniques explique que le volume de communications de la clientèle entreprise connaît une hausse de plus modérée (+7,7%) que l'augmentation du volume de cartes et des revenus afférents. En outre, il semble qu'une part croissance des clients substitue une partie de leurs appels au profit de la données (SMS, recherches via internet, courriels). Les entreprises ont un usage plus intensif que les particuliers. Ainsi, les cartes entreprises qui représentent 11,6 % du nombre de cartes concentrent 16,2% du volume de téléphonie mobile (idem en revenu) en 2008. Le volume consommé par la clientèle grand public augmente légèrement en 2008, ce volume atteignant 85,3 milliards de minutes (+1,3%).

La clientèle grand public contribue à 83,8% de l'ensemble du revenu des services mobiles (18,7 milliards d'euros). Le revenu des services mobiles relatif à la clientèle entreprise est en hausse de 13,7% et atteint 3,0 milliards d'euros à la fin de l'année 2008.

D - Nombre d'abonnements aux services multimédias et conservation du numéro

1 - Parc multimédia, parc 3G et cartes internet exclusivement

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2008 s'élève à 19,1 millions, soit près de 2 millions de clients supplémentaires en un an. Près d'un tiers de l'ensemble des clients des opérateurs mobiles ont utilisé au moins un de ces services (e-mail, MMS, sites internet et portail des opérateurs) durant le dernier mois de l'année 2008.

Le parc actif 3G double quasiment en 2008 pour atteindre 11,4 millions de clients. Le développement des terminaux compatibles ainsi que celui des offres commerciales « data » au début du second semestre 2008 explique en partie l'accroissement du nombre d'utilisateurs des services disponibles sur les réseaux de troisième génération. La part de la population couverte par un réseau 3G s'est grandement améliorée entre 2007 et 2008 (environ 7 millions de clients couverts supplémentaires) ce qui explique aussi, mécaniquement, cette hausse. Ainsi les utilisateurs de la 3G représentent désormais 20% des clients à la téléphonie mobile.

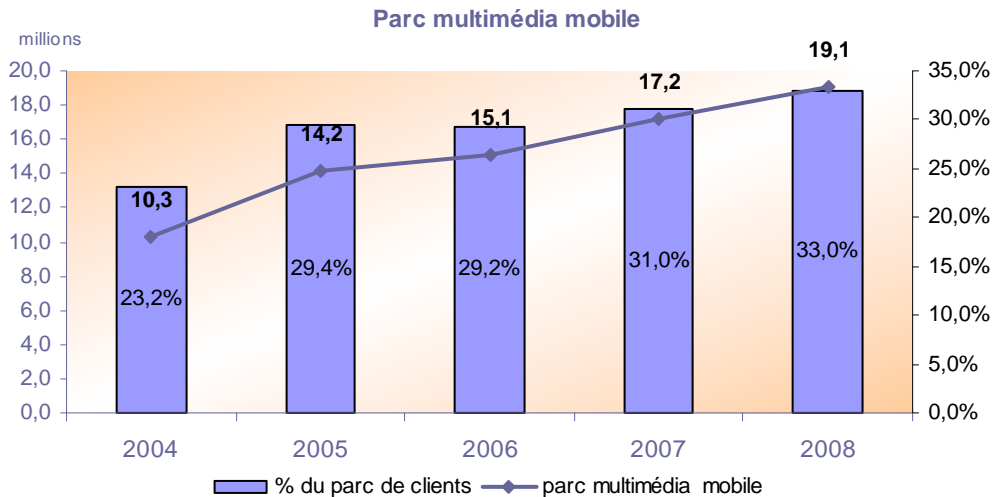
Le nombre de cartes SIM permettant uniquement l'accès à internet a plus que doublé et s'élève à près d'un million en fin d'année 2008. Cette croissance est attribuable à une forte demande d'internet en mobilité de la part des utilisateurs.

Parc multimédia mobile - Parc actif 3G - Cartes internet							
<i>En millions d'unités</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Parc actif multimédia		10,324	14,154	15,088	17,163	19,122	11,4%
Parc actif 3G				2,859	5,885	11,439	94,4%
Cartes SIM d'accès à internet uniquement					0,491	0,990	101,4%

Le parc multimédia mobile est défini comme l'ensemble des clients (forfait ou prépayé) qui ont utilisé au moins une fois au cours du dernier mois un service multimédia du type MMS, e-mail, ou internet à partir de leur téléphone mobile. Les SMS ne sont pas pris en compte.

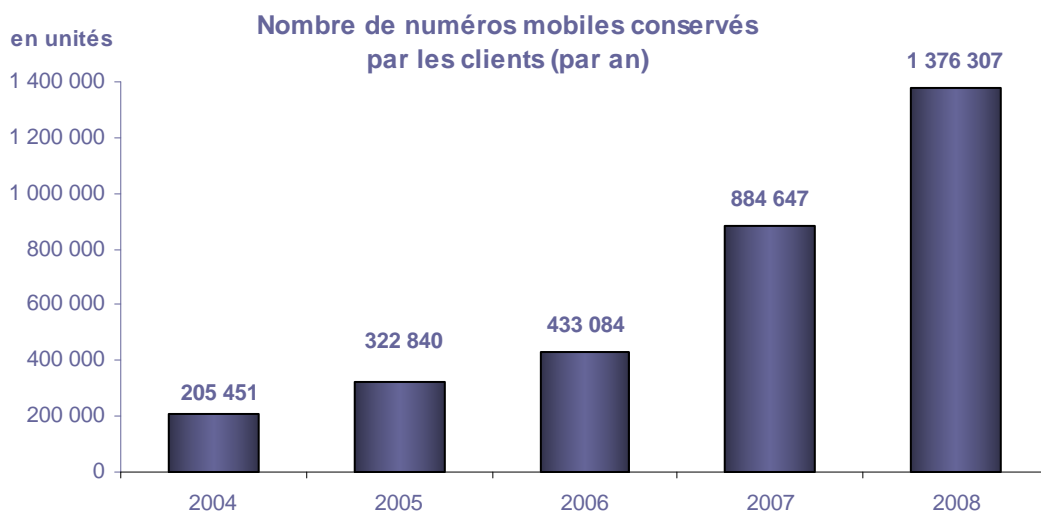
Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, Tv mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

Cartes SIM d'accès à internet est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par l'opérateur pour un usage internet exclusivement (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) et ne permettant pas de passer des appels vocaux.



2 - Conservation du numéro

La croissance du nombre de numéros qui ont fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre avait été très forte en 2007 en raison du raccourcissement du délai de portage à 10 jours, intervenu fin mai 2007. La dynamique initiée en 2007 se confirme en 2008, avec un accroissement de 55% en un an. Sur l'ensemble de l'année, 1,38 million de numéros ont été portés.



Le nombre de numéros conservés correspond au nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année 2008.

5 - Les indicateurs de consommation mensuelle moyenne

A - Services sur lignes fixes

1 - Facture et trafic mensuels moyens par ligne fixe

Facture et trafic mensuels moyens par ligne fixe							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Facture mensuelle moyenne par ligne fixe (en euros HT)	37,2	36,0	35,9	35,5	36,2	36,6	1,1%
Trafic mensuel moyen par ligne fixe (en minutes)	259	252	255	253	252	258	2,3%

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 de l'internet) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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

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

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, quelque soit le débit, et qu'il dispose soit de la téléphonie en RTC, soit de la téléphonie en IP, soit des deux. Elle a légèrement augmenté pour la seconde année consécutive et atteint désormais 36,6 euros HT soit une somme très proche de sa valeur moyenne (36,2 euros HT) sur les cinq dernières années. L'accroissement du nombre de logements équipés en accès à internet ainsi que la substitution des accès bas débit en accès haut débit explique cette hausse.

Le trafic moyen par ligne est relativement stable et s'établit à 4H18 en 2008, soit une augmentation de 6 minutes par rapport à 2007.

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

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

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

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.

Le volume mensuel moyen par ligne reflète la consommation téléphonique du client au départ des lignes fixes, quelle que soit la technologie utilisée (RTC ou IP). Les volumes pris en compte sont :

- le volume des communications nationales
- le volume à destination de l'international
- le volume à destinations des mobiles.

2 - Facture et volume mensuels moyens par abonnement à la téléphonie fixe

La facture moyenne mensuelle par abonnement en RTC augmente légèrement (+0,7€) en 2008 après une légère baisse en 2007. Les abonnés à la téléphonie classique en RTC dépensent en moyenne 27,7 euros HT pour l'abonnement et les communications qu'ils passent via leur ligne bas débit.

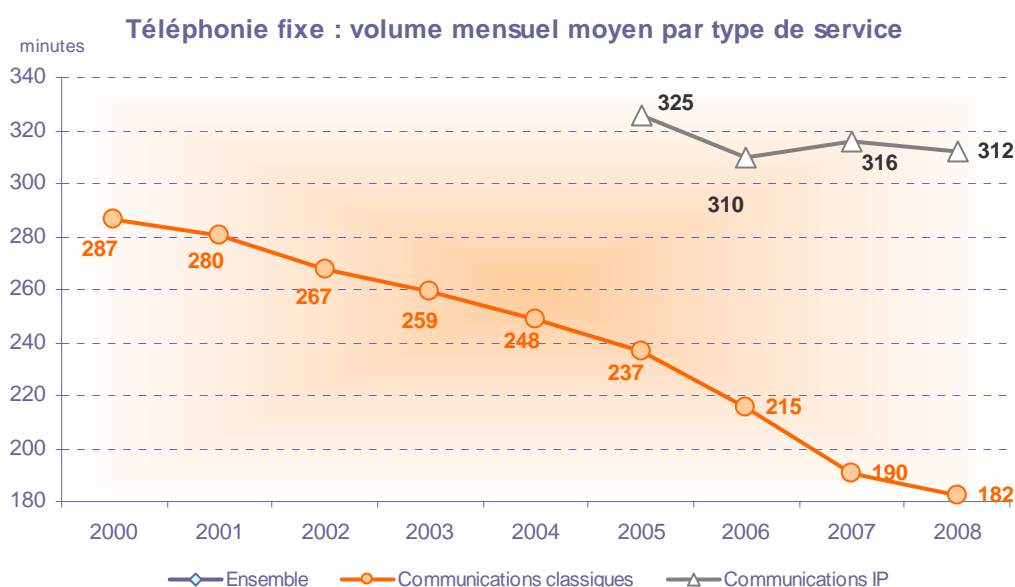
Le trafic moyen pour un abonné à la téléphonie classique est de 3H02 par mois soit 8 minutes de moins qu'en 2007. Ce trafic poursuit sa tendance à la baisse initiée à l'arrivée des téléphones mobiles et accentuée par celle de la VLB en 2005.

La facture mensuelle moyenne des abonnés à la voix sur IP atteint 8,1 euros en 2008, soit 90 cts de moins qu'en 2007. Cette facture comprend d'une part les abonnements à la téléphonie et d'autre part les communications (vers les mobiles et certaines destinations internationales), tous deux facturés en supplément du forfait multiplay. Près de la moitié (47% précisément) du montant de la facture moyenne de la téléphonie sur IP est attribuable aux communications facturées en supplément.

Le volume mensuel moyen de communications passées par un client en téléphonie sur IP est beaucoup plus élevé que celui des clients à la téléphonie « classique », puisqu'il atteint 5H12 en moyenne par mois. Il est en légère baisse de 4 minutes par rapport à 2007.

Téléphonie fixe : facture mensuelle (abonnement et communications) moyenne							
en euros HT	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Facture mensuelle moyenne de téléphonie classique	31,7	29,8	28,8	27,2	27,0	27,7	2,6%
Facture mensuelle moyenne de téléphonie sur IP*				7,0	9,0	8,1	-10,9%

* en supplément des forfaits multiservices



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

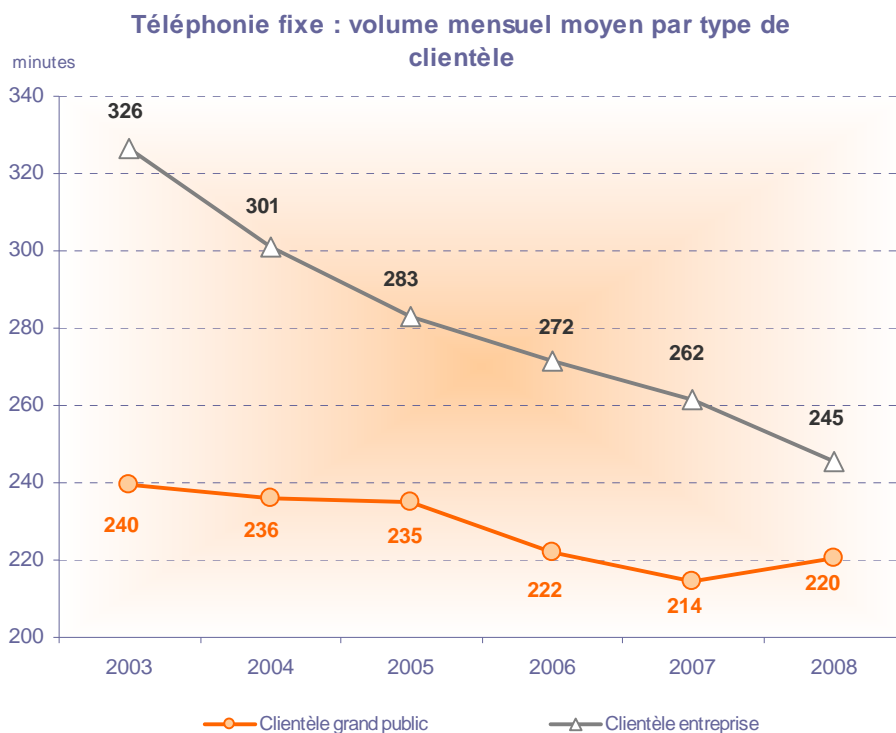
La facture mensuelle moyenne par abonnement à un service de téléphonie sur accès IP est calculée en divisant le revenu des abonnements à la voix sur large bande facturés en suppléments des forfaits et du revenu des communications IP facturées (c'est à dire hors forfaits de type multiplay) pour l'année 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.

3 - Volumes mensuels moyens de téléphonie fixe consommés par type de clientèle

Pour la première fois depuis 2001, on note une légère hausse (+2,6%) du volume mensuel de communications sur le marché résidentiel. Les volumes au départ des entreprises baissent encore cette année. La clientèle entreprise téléphone en moyenne 17 minutes de moins par mois en 2008, pour un total de 4h05 minutes.

Téléphonie fixe : Volume mensuel moyen par type de clientèle							
en minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Volumes mensuel moyen consommé par la clientèle résidentielle	240	236	235	222	214	220	2,6%
Volumes mensuel moyen consommé par la clientèle entreprise	326	301	283	272	262	245	-6,3%



4 - Factures mensuelles moyennes par abonnement pour les services d'accès à l'internet

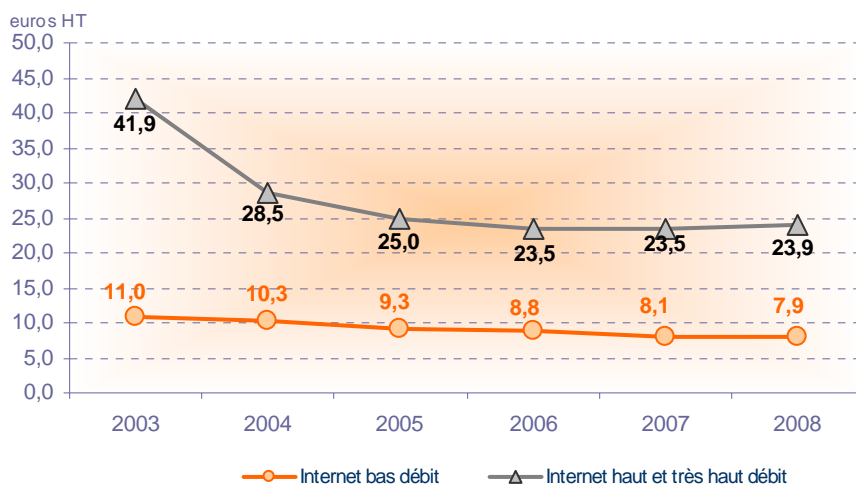
La facture moyenne mensuelle par abonné à l'internet haut et très haut débit augmente légèrement (+1,7%) en 2008. Elle s'établit à 23,9 euros HT par mois. Cette progression peut s'expliquer : il s'agit ici d'une facture HT et non TTC. Or, les fournisseurs d'accès à internet bénéficient d'une TVA réduite (5,5% au lieu de 19,6%) sur une partie du montant facturé pour les prestations d'accès à la TV via l'accès haut débit. La généralisation de cette TVA, plus faible, à de nombreux forfaits peut expliquer cette hausse de la facture mensuelle HT.

La facture moyenne mensuelle par client en accès bas débit poursuit sa tendance à la baisse (-2,5% en 2008). Elle est désormais de 7,9 euros HT en moyenne par mois.

Facture mensuelle moyenne par abonnement à l'internet							
en euros HT	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Facture mensuelle moyenne à l'internet bas débit	11,0	10,3	9,3	8,8	8,1	7,9	-2,5%
Facture mensuelle moyenne à l'internet haut et très haut débit	41,9	28,5	25,0	23,5	23,5	23,9	1,7%

La facture mensuelle moyenne par abonnements à internet bas débit (respectivement haut et très haut débit) est calculée en divisant le revenu des accès bas débit à l'internet (respectivement haut et très haut débit) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N, rapporté au mois.

Facture mensuelle moyenne par type d'abonnement à l'internet



Consommations moyennes mensuelles des clients en accès bas débit à internet							
en heures par mois	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Volume mensuel moyen par client internet en bas débit	13h44	12h14	11h38	11h25	10h45	10h59	2,0%

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.

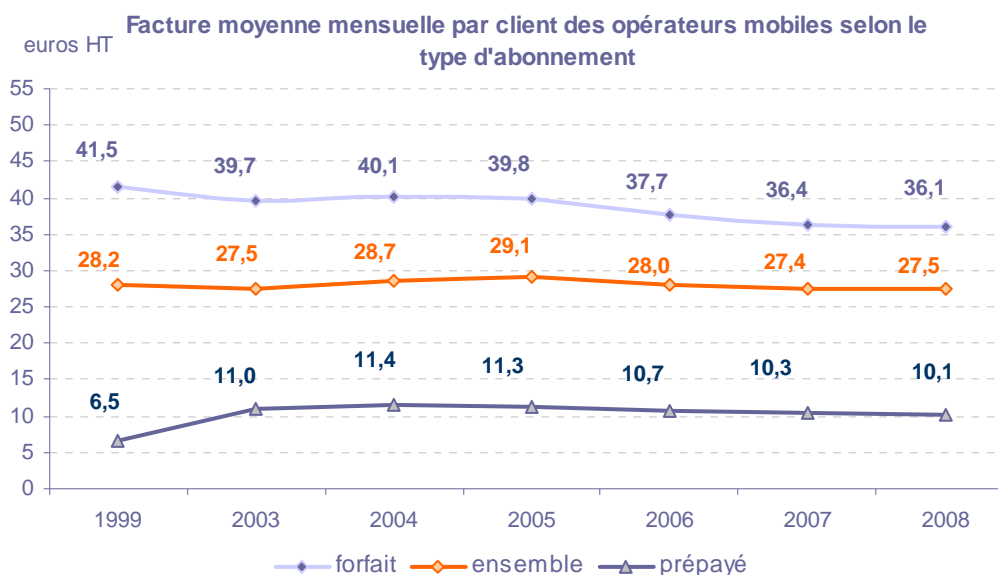
B - Indicateurs mensuels moyens par client au départ des réseaux mobiles

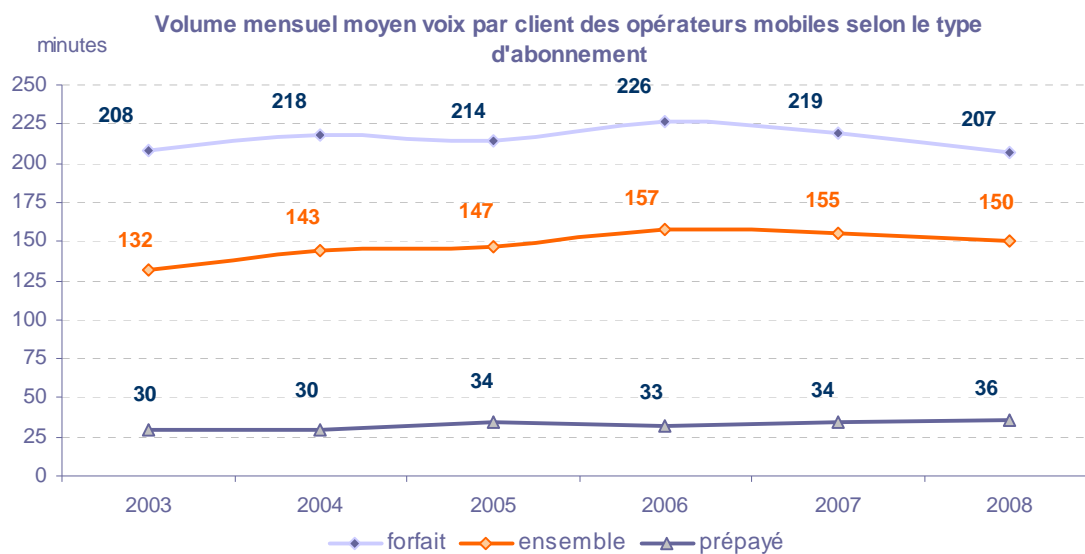
1 - Par type d'abonnement

Revenus et volumes mensuel moyen selon le type d'abonnement							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Recette mensuelle moyenne par client en euros HT	27,5	28,7	29,1	28,0	27,4	27,5	0,3%
dont client au forfait	39,7	40,1	39,8	37,7	36,4	36,1	-0,7%
dont client prépayé	11,0	11,4	11,3	10,7	10,3	10,1	-2,7%
Volume mensuel moyen par client en minutes	132	143	147	157	155	150	-3,4%
dont client au forfait	208	218	214	226	219	207	-5,8%
dont client prépayé	30	30	34	33	34	36	4,7%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	17	20	23	25	30	51	70,1%
dont client au forfait				29	36	60	65,8%
dont client prépayé				18	18	32	80,2%

En moyenne, un client mobile appelle 2h30 par mois, en baisse de 5 minutes par rapport à 2007. Les clients possédant un forfait appellent en moyenne 3h27 par mois en 2008, soit une consommation en baisse de 12 minutes sur un an.

La recette moyenne mensuelle est de 27,5 euros HT, en hausse de 10 centimes sur un an. Le nombre de SMS mensuel moyen émis par le client est de 51 contre 30 à la fin de l'année 2007, soit une hausse de 70,1%. Cette forte hausse affecte l'ensemble des clients mobiles, qu'ils possèdent un forfait (+65,8%) ou une carte prépayée (+80,2%).





2 - Par type de clientèle

Convention pour la segmentation par type de clientèle

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. En 2008, un changement de comptabilisation d'offres dites « professionnelles » a conduit l'Observatoire à publier les différents indicateurs segmentés par type de clientèle selon un nouveau périmètre.

Afin de fournir des évolutions concernant la segmentation par type de clientèle, une répartition a été effectuée sur les chiffres de l'année 2007 (en parc, revenu et volume).

Facture et volumes mensuel moyen selon le type de clientèle							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros (ancien périmètre)	27,5	28,7	29,1	28	27,4		
dont client grand public	24	24,8	24	22,6	23,3		
dont client entreprise	52,6	55,4	62,8	69,5	52,7		
Facture mensuelle moyenne par client en euros (nouveau périmètre)					27,4	27,5	0,3%
dont client grand public					25,9	25,9	0,1%
dont client entreprise					40,6	40,1	-1,2%
Volume mensuel moyen par client en minutes (ancien périmètre)	132	143	147	157	155		
dont client grand public	113	117	118	127	137		
dont client entreprise	271	322	339	385	297		
Volume mensuel moyen par client en minutes (nouveau périmètre)					155	150	-3,4%
dont client grand public					146	141	-3,4%
dont client entreprise					234	219	-6,4%

La recette mensuelle moyenne par client se stabilise autour de 27,4€HT alors que le volume diminue de 5 minutes en 2008 pour atteindre en moyenne une consommation de 2h30 par mois et par titulaire d'un mobile.

La clientèle grand public appelle en moyenne 2h21 par mois en 2008, soit une baisse de 5 minutes par mois. Le volume mensuel moyen de la clientèle entreprise baisse également, de 15 minutes en moyenne par mois, pour atteindre 3h39.

Il est intéressant d'apprécier, en plus des consommations moyennes mensuelles globales, des consommations moyennes mensuelles des seules cartes SIM permettant un service vocal (i.e hors cartes M2M et cartes dédiées à internet exclusivement).

La facture est alors calculée hors cartes M2M (en revenu et en parc).

Les volumes de minutes et de SMS sont calculés hors cartes M2M et hors cartes data exclusives.

Ces indicateurs permettent notamment de limiter l'impact de l'accroissement des cartes à usage non voix sur les indicateurs de consommation moyenne des clients des opérateurs mobiles.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles			
	2007	2008	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	27,5	27,7	0,8%
dont client grand public	25,9	25,9	0,1%
dont client grand entreprise	42,8	44,5	3,9%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	157,0	153,6	-2,2%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	30,3	52,3	72,3%

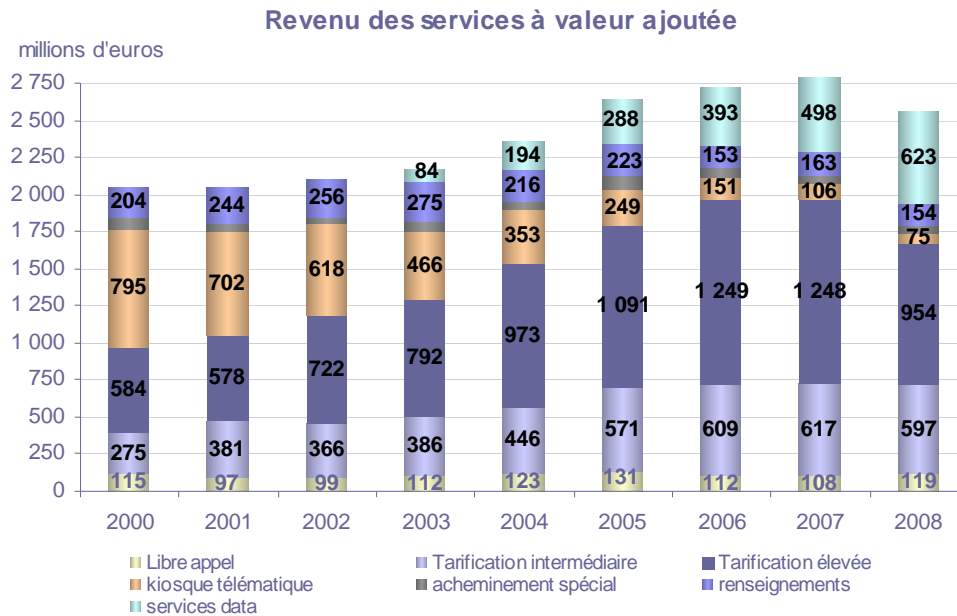
La facture mensuelle moyenne des clients mobile augmente de 20 centimes sur l'année 2008 alors qu'elle n'augmente que de 10 centimes si on inclut les cartes M2M.

La facture mensuelle moyenne de la clientèle entreprise s'élève à 44,5€, soit 4,40€ de plus en 2008 si l'on retire la contribution des cartes M to M. En effet, près de 13% des cartes SIM entreprises sont des cartes M to M. L'évolution annuelle montre alors une augmentation de la facture moyenne calculée hors cartes M2M (+1,7€) alors qu'elle baisse si on inclut ces cartes dans le calcul de la facture (-50 cts).

En ce qui concerne le trafic, il est toujours orienté à la baisse, même si cette dernière est moindre (-2,2% contre -3,4% si on prend en compte les cartes data et les M2M).

La différence reste marginale en ce qui concerne le nombre de SMS (+1 SMS par mois en ne prenant pas en compte les cartes data et les M2M).

6 – Services à valeur ajoutée



A - Les services à valeur ajoutée hors services de renseignements

Note : Les revenus des services à valeur ajoutée sont bruts, c'est-à-dire qu'il s'agit des recettes provenant de la facturation (hors taxes) au client final, sans que soient déduits les reversements aux fournisseurs de services effectués par les opérateurs. Ces reversements sont indiqués à la fin de ce chapitre.

1 - Services à valeur ajoutée voix et données

Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 2,4 milliards d'euros, en baisse de 8,2% sur un an. Pour la première fois, les revenus tirés des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles (1,3 milliard d'euros pour les services voix et données) sont plus élevés que ceux au départ des postes fixes (1,1 milliard d'euros).

La baisse importante des revenus (-17,6%) des opérateurs fixes est en partie liée à l'entrée en vigueur au 1^{er} juin 2008 de l'article 16 de la loi Chatel³ qui assure la gratuité du temps d'attente pour les services de communications électroniques ou d'assistance technique se rapportant à l'exécution du contrat.

Dans une moindre mesure, le recul des revenus des services kiosques télématiques, initié depuis de nombreuses années, contribue également au reflux du revenu des services avancés émis au départ des réseaux fixes.

Le revenu des opérateurs mobiles issus des prestations à valeur ajoutée est en hausse de 1,8% contre une hausse de 8,1% en 2007.

³ Loi Chatel : loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur.

La croissance du revenu des services avancés de données (les services SMS+, le téléchargement de sonneries, de logos, de jeux, ainsi que les services d'alerte et d'information) se poursuit sur un rythme de plus de 100 millions d'euros par an (+25,1% en 2008) et s'élève à 623 millions d'euros en 2008. Le revenu des services à valeur ajoutée vocaux des opérateurs mobiles, stable entre 2006 et 2007, diminue en 2008 de près de 100 millions d'euros.

Les revenus des services à valeur ajoutée des opérateurs fixes émanent majoritairement de la clientèle entreprise qui représente 58,0% des revenus. A l'inverse, les revenus des opérateurs mobiles proviennent à plus de 91% de la clientèle grand public.

Le trafic à destination des services vocaux à valeur ajoutée est en léger recul en 2008 par rapport à 2007 (-2,8%). Cette baisse provient d'un reflux de la consommation des services au départ des réseaux fixes (-200 millions de minutes) à peine compensé par celle au départ des réseaux mobiles (-25 millions de minutes).

Le volume d'appels au départ du fixe (10,7 milliards de minutes soit environ 87% du trafic) s'explique par la baisse tendancielle des services kiosques télématiques et de l'acheminement spécial (- 400 millions de minutes).

Le nombre de minimessages texte surtaxés émis est de 614 millions, en baisse de 7,3%.

Revenus des services à valeur ajoutée - voix et données -							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Ensemble des services à valeur ajoutée	1 864	2 143	2 415	2 573	2 625	2 411	-8,2%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes	1 317	1 314	1 401	1 394	1 350	1 113	-17,6%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles	547	829	1 014	1 180	1 275	1 298	1,8%
dont services à valeur ajoutée vocaux	463	635	726	787	777	675	-13,2%
dont services à valeur ajoutée data	84	194	288	393	498	623	25,1%

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données -						
Millions d'euros	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	1 654	68,6%	757	31,4%	2 411	100,0%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes	468	42,0%	644	58,0%	1 113	100,0%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles	1 185	91,3%	112	8,7%	1 298	100,0%

Volumes des services à valeur ajoutée voix							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Ensemble des services à valeur ajoutée	10 594	11 523	11 912	12 184	12 647	12 452	-1,5%
dont opérateurs fixes	9 542	10 270	10 406	10 594	10 941	10 721	-2,0%
dont opérateurs mobiles	1 052	1 253	1 506	1 590	1 706	1 731	1,5%

Volumes des services à valeur ajoutée data des opérateurs mobiles							
En millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de SMS surtaxés émis		450	631	631	662	614	-7,3%

2 - Services vocaux à valeur ajoutée selon les paliers tarifaires

La baisse de 16,0% des revenus issus des services à valeur ajoutée vocaux est principalement attribuable aux revenus provenant des services à tarification élevée qui chutent de 23,6% en un an.

Les revenus des services télématiques continuent de décroître et représentent 75 millions d'euros en 2008. Les revenus des services à tarification intermédiaire se maintiennent autour de 600 millions d'euros malgré une légère baisse de 3,3%. Seuls les revenus du libre appel sont en hausse (de près de 10%), mais leur montant (119 millions d'euros, soit environ 6,7% des revenus vocaux) ne permet pas de compenser le fort recul des autres services à valeur ajoutée vocaux.

Les volumes engendrés par les services à valeur ajoutée atteignent 12,3 milliards de minutes, en baisse de 2,8% sur un an. La décroissance du nombre de minutes affecte l'ensemble des paliers tarifaires qui sont payants pour le client final. Le volume des communications pour des services à tarification élevée est celui qui est le plus impacté par cette baisse avec 512 millions de minutes en moins par rapport à 2007.

Le volume des services de libre appel augmente de 42,0% et atteint 2,3 milliards de minutes. Les volumes de services télématiques et d'acheminement spécial continuent de baisser respectivement de 32,8% et 12,4%. La part cumulée de ces deux services concernant les volumes de communications est de 17,4% en 2008, soit une baisse de 2,7 points par rapport à 2007.

La gratuité des temps d'attente imposée par la loi Chatel à la mi 2008 ainsi que l'arrêt de la surtaxe des numéros pour les appels des consommateurs dans le cadre de leur contrat (tels que les hotlines), obligatoire au 1^{er} janvier 2009 en application de la LME, ont fortement impactés la structure des services à valeur ajoutée vocaux.

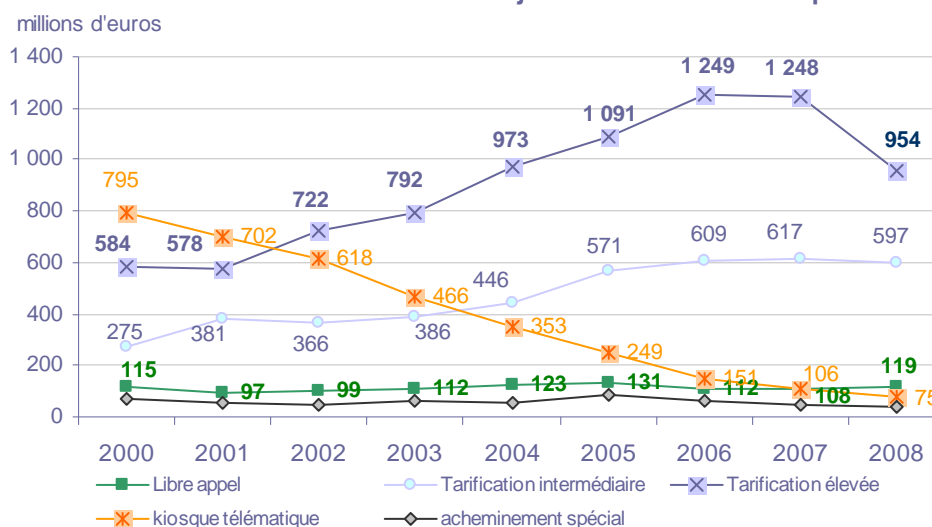
Le volume des services à tarifications intermédiaires et élevées a chuté de 600 millions de minutes dont 500 millions de minutes pour les seuls services à tarifications élevés. Dans le même temps, le trafic des libres appels a progressé d'autant (+670 millions de minutes).

Il est probable que ce transfert de volume d'appels des paliers tarifaires intermédiaire et élevé vers le libre appel soit la conséquence d'une anticipation par les entreprises de la LME et qu'elles aient progressivement, en 2008, fait basculer leurs numéros surtaxés vers des numéros libre appel.

Revenus des services à valeur ajoutée vocaux - opérateurs fixes et mobiles							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée voix	1 781	1 949	2 127	2 181	2 127	1 787	-16,0%
Revenus des services de libre appel	112	123	131	112	108	119	9,9%
Revenus des services à tarification intermédiaire	386	446	571	609	617	597	-3,3%
Revenus des services à tarification élevée	792	973	1 091	1 249	1 248	954	-23,6%
Revenus des services kiosque télématique	431	353	249	151	106	75	-29,6%
Revenus des services d'acheminement spécial	60	54	85	59	47	43	-9,1%

Volumes des services à valeur ajoutée - voix et télématique							
Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Ensemble des volumes de services à valeur ajoutée	10 594	11 523	11 912	12 184	12 647	12 287	-2,8%
Volumes des services de libre appel	2 125	2 118	1 880	1 462	1 603	2 277	42,0%
Volumes des services à tarification intermédiaire	2 466	3 250	3 749	4 585	5 219	5 105	-2,2%
Volumes vers les services à tarification élevée	2 433	2 577	2 709	3 184	3 281	2 769	-15,6%
Volumes vers les services kiosque télématique	2 072	1 661	1 118	695	455	306	-32,8%
Volumes des services d'acheminement spécial	1 497	1 917	2 456	2 258	2 090	1 831	-12,4%

Revenu des services à valeur ajoutée voix et télématique



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

Les services à tarification intermédiaire : services dont la tarification est généralement inférieure à 0,15 euros TTC par minute. Il s'agit des services dont les numéros sont de type 0810PQ, 0811PQ, 0819PQ, 0820PQ, 0821PQ, 0825PQ, 0826PQ, 0884PQ.

Les services vocaux à tarification élevée : services dont la tarification est supérieure ou égale à 0,15 euros TTC par minute. Il s'agit des services dont les numéros sont de type 0890PQ, 0891PQ, 0892PQ, 0893PQ, 0897PQ, 0898PQ, 0899PQ, 32PQ, 39PQ.

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

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

Les services à valeur ajoutée data : services multimédias surtaxés tels que le téléchargement de sonneries ou de logos, le vote par SMS lors d'émissions de télévision, les SMS d'alerte (solde du compte bancaire par exemple) ou d'information (services météo par exemple), etc.

3 - Reversements des services à valeur ajoutée voix et données

Les reversements des services à valeur ajoutée sont en baisse en 2008, tout comme les revenus des opérateurs des boucles locales. Le reversement des services à valeur ajoutée concernant la data augmente sensiblement (+29,4%) en 2008 pour atteindre 299 millions d'euros.

Reversements des services à valeur ajoutée							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Reversements des services à valeur ajoutée voix	1 036	1 029	1 008	1 333	1 355	1 132	-16,5%
dont services à tarification intermédiaire et élevée	724	775	831	1 225	1 281	1 076	-16,0%
dont services kiosque télématique	312	254	177	108	74	56	-23,9%
Reversements des services à valeur ajoutée data	40	93	161	177	231	299	29,4%

Note :

Les reversements des services à revenus partagés correspondent aux montants versés par les opérateurs aux entreprises proposant le service au public.

B - Les services de renseignements

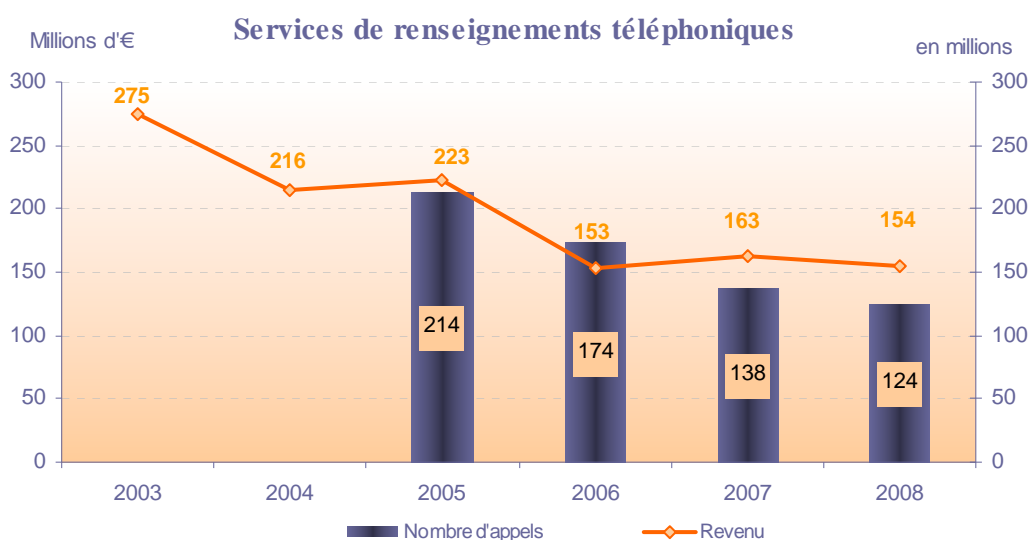
Le nombre d'appels vers les services de renseignements continue de baisser en 2008. Le recul atteint 9,9% pour 124 millions d'appels au cours de l'année. Le revenu baisse également (- 5,4%) et s'élève à 154 millions d'euros.

Près de 7 appels sur 10 émis vers les services de renseignements s'effectuent au départ d'un mobile en 2008.

Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenu des opérateurs de boucle locale (millions d'€)	275	216	223				
Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€)				153	163	154	-5,4%
Nombre d'appels aboutis (en millions)			214	174	138	124	-9,9%

Note :

Jusqu'en 2005, les opérateurs interrogés pour ce service étaient à la fois opérateurs attributaires de numéros et opérateurs de boucle locale. En 2006, le revenu correspond au revenu des opérateurs attributaires.



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

7 – Les liaisons louées et transport de données

Avertissement

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 premier 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.

De même, s'agissant des parcs de liaisons louées, l'observatoire n'est pas en mesure de publier l'année 2005 sur un champ comparable à celui de 2006.

A - Les liaisons louées

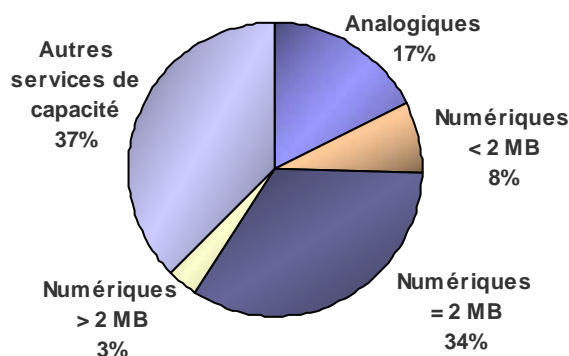
A la fin de l'année 2008, le nombre de liaisons louées s'élève à 148 966 (hors autres services de capacité). La tendance à la baisse du nombre de liaisons louées numériques de moins de 2Mbit/s s'accroît encore cette année (-40,2%) ; elle est compensée par la hausse des liaisons de 2Mbit/s (+13,8%) et dans une moindre mesure par celle de débit supérieur à 2Mbit/s (+4,7%).

Ce transfert de débits n'affecte pas la part cumulée des liaisons louées numériques dans le parc total de liaisons louées qui reste de l'ordre de 45% en 2008.

Le nombre de liaisons analogiques baisse sensiblement (-28,6% en un an) au détriment des autres services de capacité.

Parc de liaisons louées en fin d'année							
Unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Parc de liaisons analogiques et numériques	317 548	292 027	247 853	167 603	168 011	148 966	-11,3%
<i>dont liaisons louées analogiques</i>	120 736	91 383	85 046	62 153	58 069	41 475	-28,6%
<i>dont liaisons louées numériques</i>	196 812	200 644	162 807	105 450	109 942	107 491	-2,2%
- liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	134 150	134 150	90 900	36 227	31 309	18 722	-40,2%
- liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	58 025	54 880	65 302	63 210	70 878	80 650	13,8%
- liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	4 636	3 506	6 605	6 013	7 755	8 119	4,7%
Autres services de capacité (xDSL et autres)		197 138	201 188	69 072	84 633	89 086	5,3%

Répartition du nombre de liaisons louées et des autres services de capacité à la fin de 2008



Les entreprises achètent majoritairement des services de liaisons louées analogiques (elles représentent 97% des achats totaux de liaisons louées analogiques) ou numériques inférieures à 2Mbit/s (85%).

Les liaisons louées de capacité plus importante (supérieures à 2Mbit/s, autres services de capacité...) sont utilisées en grande partie par les opérateurs de communications électroniques (respectivement 90% et 82%), soit pour leur propre consommation, soit pour les revendre aux entreprises avec des services supplémentaires.

Parc de liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2008

Unités	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Parc de liaisons louées analogiques et numériques	67 318	45,2%	81 647	54,8%	148 965	100,0%
<i>dont liaisons louées analogiques</i>	40 363	97,3%	1 112	2,7%	41 475	100,0%
<i>dont liaisons louées numériques</i>	26 955	25,1%	80 535	74,9%	107 490	100,0%
- liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	15 992	85,4%	2 730	14,6%	18 722	100,0%
- liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	7 750	9,6%	72 900	90,4%	80 650	100,0%
- liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	3 214	39,6%	4 906	60,4%	8 120	100,0%
Autres services de capacité (xDSL et autres)	16 390	18,4%	72 696	81,6%	89 086	100,0%

Le revenu total des liaisons louées s'élève à 1,5 milliard d'euros en 2008, en légère hausse de 1,7% par rapport à 2007. Les besoins en services de capacité évoluent vers une consommation accrue de liaisons de forte capacité. Un transfert s'effectue donc en revenu, comme en parc, entre d'une part les liaisons louées analogiques et numériques de débits inférieurs à 2Mbit/s et d'autre part les liaisons numériques de débits supérieures ou égales à 2 Mbit/s ainsi qu'aux autres services de capacités.

Les opérateurs déclarés, qui ont d'importants besoins de capacité, sont principalement à l'origine de ce transfert de revenu.

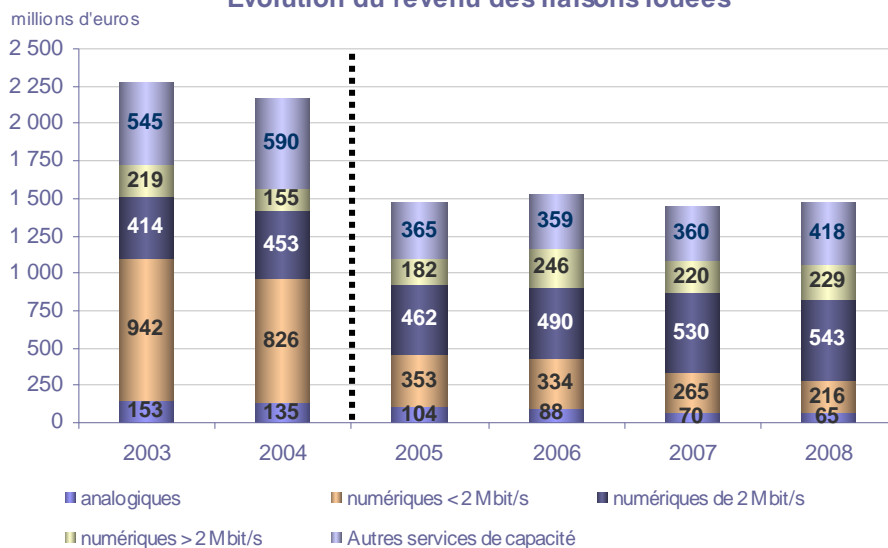
Revenus des liaisons louées par classe de débit - ancien périmètre

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des liaisons louées	2 272	2 160	2 117				
<i>dont liaisons louées analogiques</i>	153	135	121				
<i>dont liaisons louées numériques</i>	1 575	1 435	1 312				
- liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	942	826	632				
- liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	414	453	477				
- liaisons louées numériques de plus de 2Mbit/s	219	155	203				
<i>dont autres services de capacité</i>	545	590	683				

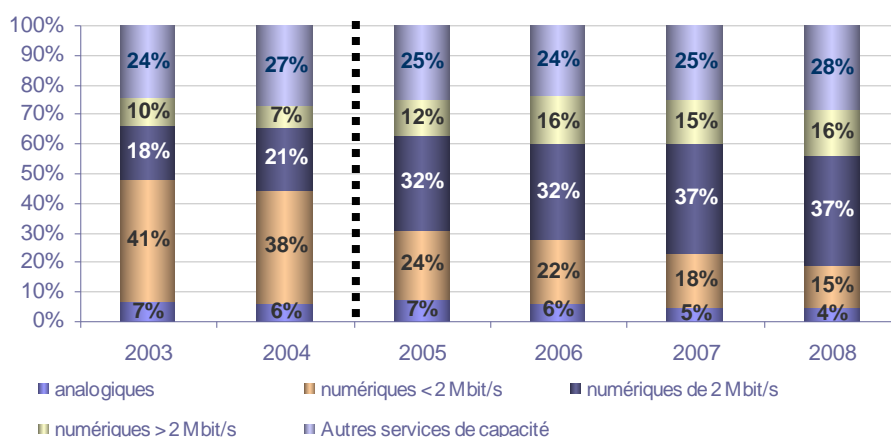
Revenus des liaisons louées par classe de débit - nouveau périmètre

Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des liaisons louées			1 467	1 518	1 444	1 469	1,7%
<i>dont liaisons louées analogiques</i>			104	88	70	65	-7,5%
<i>dont liaisons louées numériques</i>			997	1 071	1 015	987	-2,8%
- liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s			353	334	265	216	-18,6%
- liaisons louées numériques de 2 Mbit/s			462	490	530	543	2,4%
- liaisons louées numériques de plus de 2Mbit/s			182	246	220	229	4,0%
<i>dont autres services de capacité</i>			365	359	360	418	16,2%

Evolution du revenu des liaisons louées



Répartition du revenu des liaisons louées



Revenus des liaisons louées par type de clientèle et classe de débit en 2008

Millions d'euros	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Revenus des liaisons louées	633	43,1%	836	56,9%	1 469	100%
<i>dont liaisons louées analogiques</i>	62	96,1%	2	3,9%	65	100%
<i>dont liaisons louées numériques</i>	324	32,8%	663	67,2%	987	100%
- liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	193	89,3%	23	10,7%	216	100%
- liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	78	14,3%	465	85,7%	543	100%
- liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	54	23,5%	175	76,5%	229	100%
<i>dont autres services de capacité</i>	247	59,1%	171	40,9%	418	100%

B - Le transport de données sur les réseaux fixes

Le nombre d'accès aux services de transport de données continue de s'accroître en 2008, avec une progression de 6,0% en un an. Ce marché est porté par les services IP qui demeurent le seul vecteur de croissance du transport de données (+6,7% en 2008). Les services de type X25, ATM et Frame Relay sont en perte de vitesse depuis plusieurs années. A la fin de 2008, leur nombre diminue respectivement de 18,0% et de 9,7%. Ils ne représentent plus que 3% du nombre total d'accès aux services de transport de données.

Nombre d'accès aux services de transport de données

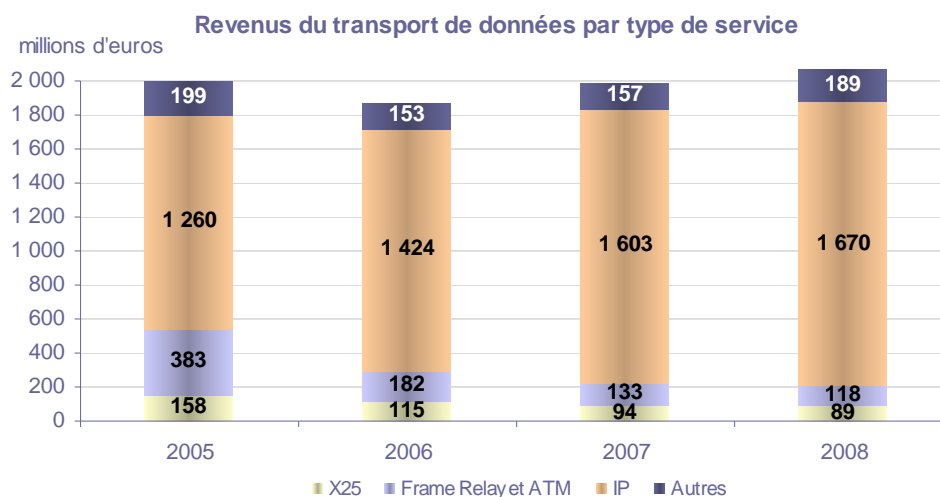
Unités	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Transport de données			302 923	415 732	504 818	535 138	6,0%
Services X25			36 793	17 574	11 140	9 136	-18,0%
Services Frame Relay et ATM			18 592	7 867	5 651	5 103	-9,7%
Services IP			247 538	389 991	488 027	520 899	6,7%

Les recettes générées par les services de transport de données atteignent 2,1 milliards d'euros en 2008, en hausse de 3,9% sur un an. Les recettes liées aux services IP atteignent 1,7 milliard d'euros, en progression de 4,2%. Elles représentent, cette année encore, 81% du revenu total des services de transport de données. Les revenus des autres services de transport de données, dont les services Ethernet (hors Ce2O), sont en hausse de près de 20% en 2008 et représentent 9% des revenus totaux soit 1 point de moins que l'ensemble des services X25, ATM et Frame Relay.

Revenus du transport de données - ancien périmètre							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus du transport de données*	2 284	2 104	2 265				
dont Services X25		242	178				
dont Services Frame Relay et ATM		844	383				
dont Services IP		691	1 333				
dont autres services de transport de données (yc Ethernet)		328	372				

* En 2003, source INSEE. En 2004 et 2005, source ARCEP, observatoire des marchés.

Revenus du transport de données - nouveau périmètre							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus du transport de données			2 000	1 873	1 987	2 066	3,9%
dont Services X25			158	117	94	89	-5,3%
dont Services Frame Relay et ATM			383	179	133	118	-11,8%
dont Services IP			1 260	1 424	1 603	1 670	4,2%
dont autres services de transport de données (yc Ethernet)			199	153	157	189	19,8%



8 – Autres revenus liés à l'activité des opérateurs de communications électroniques

A - Les revenus des ventes et locations d'équipements et de terminaux

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 16,3% et atteint près de 3 milliards d'euros en 2008. Fort du succès des écrans tactiles, surtout au cours du second semestre, les revenus provenant des ventes de terminaux par les opérateurs mobiles augmentent sensiblement pour atteindre 2,2 milliards d'euros. Les revenus attribuables aux opérateurs mobiles représentent les trois quart des revenus totaux en 2008, part qui augmente chaque année.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus des équipements et des terminaux	2 013	2 322	2 402	2 159	2 537	2 952	16,3%
dont opérateurs fixes	624	755	722	646	724	744	2,8%
dont opérateurs mobiles	1 389	1 567	1 680	1 513	1 813	2 207	21,7%

Note

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

B - Hébergement et gestion de centres d'appels

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	40	25	22	36	38	28	-27,4%

C - L'annuaire électronique

Annuaire électronique							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus de l'annuaire électronique	6	4	2	4	5	5	4,5%

D - Les autres revenus liés à l'activité

Revenus accessoires							
<i>Millions d'euros</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenus accessoires	77	65	594	728	675	648	-4,1%
dont revenus d'annuaires papier	1	1	525	654	653	618	-5,4%
dont revenus de publicité (hors connexion en ligne)	64	59	61	65	16	21	36,4%
dont revenus des cessions de fichiers	12	6	8	8	7	9	27,3%

Note

L'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires papier en créé également une rupture d'évolution entre 2004 et 2005.

Partie III : Le marché intermédiaire entre opérateurs : services d'interconnexion et prestations de gros

Le marché intermédiaire entre opérateurs est constitué des services offerts entre opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP et qui résultent d'accords d'interconnexion. Le trafic interne d'un opérateur n'est pas comptabilisé.

A - Le marché total

L'ensemble des revenus des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes progresse de 3,9% grâce aux prestations d'accès haut débit dont le revenu augmente de 12,4% en 2008, et ce, malgré la baisse des tarifs de ces prestations en fin d'année 2008.

Les recettes perçues par les opérateurs mobiles augmentent très légèrement pour atteindre 4,3 milliards d'euros. L'explosion du volume de SMS entrant et ses revenus afférents (+91,5% sur un an) ayant plus que compensé les différentes baisses de terminaisons d'appels voix à la fois nationale et européenne (Eurotarif).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès							
<i>Millions d'euros</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	2 898	3 783	3 980	4 132	4 477	4 649	3,9%
dont prestations liées au service téléphonique fixe	2 612	2 764	2 889	2 916	2 923	2 929	0,2%
dont internet bas débit	218	174	105	69	41	20	-50,9%
dont prestations de gros d'accès haut débit	68	845	987	1 147	1 513	1 700	12,4%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	2 949	2 807	5 120	4 606	4 283	4 320	0,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	5 779	7 566	7 960	8 738	8 760	8 970	2,4%
dont international entrant	894	566	521	509	584	596	2,1%

⚡Note :

La croissance apparente du marché de gros des opérateurs mobiles en 2005 (+82%) ne correspond pas à une réalité économique du marché mais à un artéfact de facturation. Avant le 1^{er} janvier 2005, il n'y avait pas de facturation de la terminaison d'appel entre les opérateurs mobiles (système du bill & keep).

Volumes des services d'interconnexion							
<i>Millions de minutes</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	162 553	165 183	199 700	186 224	166 401	147 307	-11,5%
dont prestations liées au service téléphonique fixe	114 565	131 463	169 753	166 438	157 278	142 494	-9,4%
dont internet bas débit	47 988	33 720	29 948	19 786	9 124	4 813	-47,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	27 680	30 150	31 106	35 301	41 996	44 235	5,3%
Services d'interconnexion	190 233	195 333	230 806	221 525	208 397	191 542	-8,1%
dont international entrant	6 132	6 812	7 288	8 086	10 653	11 821	11,0%

⚡Note :

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

- 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.

B - Prestations d'interconnexions et d'accès des opérateurs fixes

Les revenus issus des services d'interconnexions et d'accès liés au service téléphonique sont en très légère hausse de 0,2% et atteignent près de 3,0 milliards d'euros fin 2008. La baisse des revenus des services d'interconnexion (-85 millions d'euros sur un an) étant compensée par la vente en gros par France Télécom de l'abonnement téléphonique aux autres opérateurs (un peu plus de 850 000 abonnements en décembre 2008 soit un gain de 78 millions d'euros en un an) ainsi que par la vente de minutes en gros (+14 millions d'euros en un an).

Les recettes des prestations de gros d'accès au haut débit (1,7 milliard d'euros, +12,4%) continuent leur progression sous l'effet du développement du dégroupage total.

Le revenu de l'interconnexion de l'internet bas débit baisse, cette année encore, très fortement (-50% en 2008). Le trafic d'accès à l'internet bas débit est également divisé par deux, soit un rythme de baisse semblable à celui de 2007.

Au total, l'ensemble des services d'interconnexions et d'accès des opérateurs fixes atteint ainsi 4,6 milliards d'euros en 2008.

Les volumes rattachés aux services d'interconnexions au service téléphonique baissent en 2008 (-9,4%) et atteignent 142,5 milliards de minutes. En raison du rapprochement de plusieurs opérateurs, les prestations de collecte et de transit diminuent (respectivement de 17,6% et de 27,2%) et sont à l'origine de la baisse du trafic des services d'interconnexion.

Le trafic d'interconnexion pour l'internet bas débit baisse fortement en 2008 (-47,2%) pour atteindre 4,8 milliards de minutes.

Revenus des services d'interconnexion liés et d'accès des opérateurs fixes							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès au ST	2 612	2 764	2 889	2 916	2 923	2 929	0,2%
dont services d'interconnexion	2 394	2 657	2 771	2 797	2 772	2 687	-3,1%
dont accès (1)	59	56	56	62	61	49	-20,0%
dont collecte (2)	301	396	379	357	208	161	-22,7%
dont transit (3)	842	1 240	1 482	1 579	1 578	1 609	2,0%
dont terminaison de trafic national (4)	509	557	491	443	520	456	-12,2%
dont trafic international entrant	682	408	362	356	406	412	1,6%
dont ventes de minutes en gros	218	107	118	119	94	108	14,8%
dont VGA					57	135	136,8%
Services d'interconnexions pour internet bas débit	218	174	105	69	41	20	-51,2%
Prestations de gros d'accès haut débit	68	845	987	1 147	1 513	1 700	12,4%
Ensemble des services d'interconnexion	2 898	3 783	3 981	4 132	4 477	4 649	3,9%

Note :

L'observatoire a été amené à rectifier des données sur le passé par rapport aux publications précédentes ; ces modifications sont mentionnées *en italique* dans les tableaux ci-dessus et ci-dessous.

Traffics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services d'interconnexion au ST	114 565	131 463	169 753	166 438	157 278	142 494	-9,4%
dont services d'interconnexion	112 242	129 237	167 784	164 202	155 385	140 171	-9,8%
dont collecte (2)	32 650	35 341	37 711	37 649	33 463	27 576	-17,6%
dont transit (3)	24 344	31 007	55 467	54 944	46 252	33 651	-27,2%
dont terminaison de trafic national (4)	50 102	57 097	68 542	65 070	67 294	69 614	3,4%
dont trafic international entrant	5 146	5 792	6 064	6 539	8 376	9 331	11,4%
dont ventes de minutes en gros	2 323	2 225	1 969	2 236	1 893	2 323	22,7%
Services d'interconnexions pour l'internet bas débit	47 988	33 720	29 948	19 786	9 124	4 813	-47,2%
Ensemble des services d'interconnexion	162 553	165 183	199 701	186 224	166 402	147 307	-11,5%

L'accès (1) : revenus des liaisons de raccordement, frais de colocalisation et autres frais fixes correspondant aux moyens de raccordement utilisés par les opérateurs pour interconnecter physiquement leurs réseaux. Les revenus correspondant aux BPNs (Blocs Primaires Numériques) en sont exclus et incorporés dans la collecte ou la terminaison selon leur usage.

La collecte (2) : de l'abonné appelant jusqu'au point d'interconnexion entre les deux réseaux.

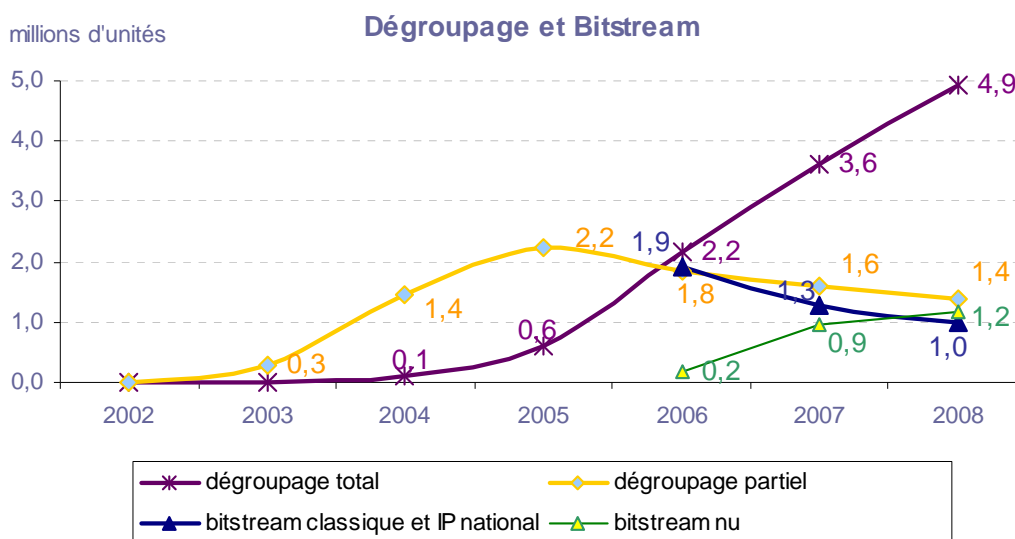
Le transit (3) : revenus versées par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic entre deux points d'interconnexion.

La terminaison (4) : revenus versés par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic depuis un point d'interconnexion des deux réseaux à destination de l'abonné appelé pour « terminer » le trafic.

Le nombre de ligne dégroupée s'élève à 6,3 millions en progression de 1,1 million par rapport à 2007. Cette progression se caractérise de nouveau par la baisse du nombre total de ligne partiellement dégroupées (-13,6% en 2008) et la croissance, toujours soutenue (+36,2%) du nombre de lignes en dégroupage total qui atteint 4,9 millions fin 2008.

Nombre de lignes dégroupées en fin de période

Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre total de lignes dégroupées	0,295	1,547	2,840	3,986	5,238	6,332	20,9%
dont dégroupage partiel	0,293	1,446	2,248	1,826	1,613	1,393	-13,6%
dont dégroupage total	0,002	0,101	0,592	2,160	3,625	4,939	36,2%



Le nombre de lignes en bitstream nu poursuit sa croissance (+25,9%) tandis que le nombre de lignes en bitstream classique et l'IP national recule (-21,8%). Le nombre de lignes vendues aux opérateurs alternatifs est de l'ordre de 1,2 million en 2008 contre un peu moins de 200 000 deux ans auparavant.

Parc d'accès en bitstream et IP national fin de période							
Millions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"				0,188	0,942	1,186	25,9%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national				1,900	1,291	1,010	-21,8%

C - Prestations d'interconnexions des opérateurs mobiles

Le revenu des services d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs mobiles s'élève à 3,7 milliards d'euros en 2008, en baisse de 6,2% par rapport à 2007. Les volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles augmentent de 5,3% pour le service de téléphonie. Différentes baisses tarifaires intervenus en 2008 sont à l'origine de ces évolutions.

D'une part, la baisse au 1^{er} janvier des tarifs de terminaisons d'appels voix sur les réseaux mobiles a fortement contribué à cette diminution de revenu. D'autre part, depuis juin 2007, des tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen. Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 30 août 2008 de 0,49€ HT à 0,46€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,24€ HT à 0,22€ HT pour les appels reçus à l'étranger. Ces baisses ont un impact à la fois sur le revenu du « roaming in » (interconnexion) et sur le revenu du « roaming out » (marché de détail).

Le trafic donnant lieu à des prestations d'interconnexions atteint 44,2 milliards de minutes en 2008. La baisse du trafic fixe vers mobile étant compensée par la hausse du trafic d'interconnexion entre opérateurs mobiles ainsi que la croissance du trafic international entrant (+9,3%) et du roaming in (+15,7%).

Le volume de SMS entrant a explosé en 2008 (+ 90% sur un an) grâce à la démocratisation des offres illimitées vers tous les opérateurs, offres qui avaient émergées en 2007. Contrairement aux revenus d'interconnexion issus des terminaisons d'appels, la hausse du volume de SMS entrant se traduit par une hausse équivalente du revenu qui a presque doublé en un an (+91,5%).

Revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles							
Millions d'euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Services d'interconnexion liés au ST (hors SMS)	2 949	2 649	4 815	4 297	3 974	3 729	-6,2%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	1 962	1 617	3 817	3 346	3 101	2 887	-6,9%
ayant pour origine un opérateur fixe	1 901	1 540	1 280	1 035	1 071	915	-14,5%
ayant pour origine un opérateur mobile	61	77	2 537	2 310	2 005	1 972	-1,7%
Trafic international entrant	212	158	159	153	178	184	3,5%
Roaming in des abonnés étrangers	776	874	839	799	695	658	-5,3%
SMS entrants		158	305	309	309	592	91,5%
Total des revenus des services d'interconnexions	2 949	2 807	5 120	4 606	4 283	4 321	0,9%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Millions de minutes	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Ensemble des services d'interconnexion	27 680	30 150	31 106	35 301	41 996	44 235	5,3%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	25 401	27 780	28 489	32 233	38 077	39 845	4,6%
ayant pour origine un opérateur fixe	10 189	9 447	9 524	9 854	12 626	12 434	-1,5%
ayant pour origine un opérateur mobile	15 212	18 332	18 965	22 379	25 442	27 412	7,7%
Trafic international entrant	985	1 020	1 224	1 547	2 278	2 490	9,3%
Roaming in des abonnés étrangers	1 294	1 350	1 393	1 521	1 641	1 899	15,7%
SMS entrants				6 539	9 129	17 304	89,5%

Note :

Le rapport revenu/volume du roaming in ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

Le roaming in (entrant + sortant) des abonnés étrangers : revenus versées par les opérateurs étrangers aux opérateurs mobiles français au titre de la prise en charge sur les réseaux des opérateurs mobiles en France des communications des abonnés mobiles étrangers. Ce trafic est incorporé dans les services d'interconnexion car il correspond à des versements entre opérateurs.

Services d'accès et de départ d'appel des opérateurs mobiles

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Evol.
Revenu de la vente d'accès et de départ d'appel en gros aux MVNO				100	216	271	25,7%
Minutes vendues en gros aux MVNO				472	1 034	1 394	34,8%

Note :

Le rapport revenu/volume de la vente de prestation d'accès et de départ d'appel en gros aux MVNO ne correspond à aucun tarif et en particulier.

PARTIE IV

Dépenses des opérateurs pour leur activité de communications électroniques

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

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

Dépenses en services d'interconnexion							
<i>Millions d'euros</i>	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	Evol.
Achats de services d'interconnexion et de roaming	5 342	4 563	6 935	6 543	5 873	6 076	3,5%
dont achats des opérateurs fixes	3 982	3 266	3 477	3 111	2 705	3 080	13,8%
dont achats des opérateurs mobiles	1 194	1 297	3 459	3 432	3 168	2 997	-5,4%

Volumes achetés en services d'interconnexion							
<i>Millions de minutes</i>	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	Evol.
Achats de services d'interconnexion et de roaming	88 528	99 328	108 810	115 818	114 822	131 250	14,3%
dont achats des opérateurs fixes	52 466	56 244	65 173	69 598	65 953	80 917	22,7%
dont achats des opérateurs mobiles	38 020	43 083	43 637	46 221	48 869	50 333	3,0%

Achats des services d'interconnexion par les opérateurs mobiles							
<i>Millions d'euros</i>	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	Evol.
Total des achats de services d'interconnexion	1 194	1 297	3 459	3 432	3 168	2 997	-5,4%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	350	376	223	190	234	207	-11,3%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	54	76	2 306	2 261	2 075	1 962	-5,4%
Terminaison internationale	249	228	258	280	268	266	-0,7%
Roaming out	541	617	672	702	591	561	-5,1%

Volumes achetés en services d'interconnexion par les opérateurs mobiles							
<i>Millions d'euros</i>	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	Evol.
Total des achats de services d'interconnexion	38 020	43 083	43 637	46 221	48 869	50 333	3,0%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	20 334	22 382	21 838	20 703	20 127	19 649	-2,4%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	15 540	18 342	18 975	22 307	25 600	27 212	6,3%
Terminaison internationale	1 620	1 745	2 142	2 421	2 741	2 961	8,0%
Roaming out	526	614	683	789	401	512	27,7%