

Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France

Année 2009 – Résultats provisoires

Remarques générales

1. Publication

L'Observatoire publie un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs s'appuyant sur l'enquête annuelle 2009 aura lieu à la fin de l'année 2010.

2. Revenus des services fixes

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

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

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

3. Changement de champ réglementaire en 2004

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

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

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

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

Introduction

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché des clients finals représente 44,3 milliards d'euros en 2009. La croissance du revenu (-0,2%) résiste relativement bien dans un contexte économique défavorable. Le volume de communications, fixe et mobile, pâtit également de cet environnement économique plus tendu et connaît pour la première fois un léger reflux (-0,6% pour la voix). Les messages courts de type SMS sont, en revanche, plébiscités par les consommateurs (+81,5%).

Le revenu des services offerts sur réseaux mobiles (19,1 milliards d'euros), qui représente 43% de l'ensemble des revenus, progresse de 2,0% par rapport à 2008. Le revenu des services offerts sur réseaux fixes (15,9 milliards d'euros, soit 36% du marché), bien que soutenu par la croissance des services haut et très haut débit (+13,7%), recule de 0,7% en raison de la baisse des revenus des accès bas débit (téléphonie fixe par le RTC et accès à l'internet bas débit).

Le marché intermédiaire entre opérateurs atteint 8,9 milliards d'euros, en léger recul par rapport à 2008 (-1,3%). Le revenu tiré des prestations d'interconnexion et d'accès par les opérateurs fixes diminue de 3,2% (à 4,5 milliards d'euros) tandis que celui des opérateurs mobiles progresse de 0,7% (à 4,4 milliards d'euros), grâce notamment à la vitalité du trafic de SMS. Toujours dynamique, le dégroupage (7,7 millions de lignes) a enregistré en 2009 de nouveau une croissance de plus de 20%, avec qui plus est une progression supérieure à celle observée en 2008. Cette bonne performance s'explique par le ralentissement de l'érosion du dégroupage partiel alors que le dégroupage total, avec une progression de 1,5 million de lignes en un an, reste sur le même rythme de croissance que les années précédentes.

Investissement et emploi

Le nombre d'emplois salariés des opérateurs de communications électroniques s'élève en 2009 à 124 800, en léger recul par rapport à 2008. Cette baisse est moins marquée que celle observée les années précédentes. Après un rebond en 2008, le montant des investissements réalisés par les opérateurs marque le pas en 2009 (recul supérieur à 500 millions d'euros). Cette évolution est plus marquée dans le cas des réseaux fixes : elle reflète une moindre croissance des accès haut débit ADSL et une diminution des investissements dans les réseaux bas débit pour le réseau fixe. En outre, bien qu'amorcés, les investissements dans le déploiement de la fibre restent encore modérés en 2009. Les opérateurs mobiles, même s'ils ont suivi la densification de leurs réseaux 3G, n'ont pas maintenu un niveau d'investissement équivalent à celui consenti en 2008.

Services fixes (téléphonie et Internet)

Le nombre d'abonnements au service téléphonique progresse sur un rythme un peu moins soutenu qu'en 2008 (+1,1% contre +2,7% en 2008) et s'élève à 41,2 millions à la fin de l'année 2009. La croissance du nombre d'abonnements est cette année encore portée par celle des accès haut débit, dont le nombre a augmenté de 2,5 millions en un an. Cet accroissement est cependant moins vif qu'en 2008 où il atteignait 3,5 millions. Le nombre d'abonnements sur des lignes bas débit (24,2 millions d'abonnements) recule de 2,1 millions. Les abonnements en voix sur large bande (17,0 millions) représentent 41% de l'ensemble des abonnements au service téléphonique fixe soit +6 points en un an.

Le nombre de lignes fixes s'élève à 35,5 millions, soit une progression de 400 000 lignes en un an. Ce rythme de croissance est continu depuis 2006 (le nombre de lignes baissait jusqu'à cette date) et s'explique notamment par l'augmentation du nombre de ménages et de leur taux d'équipement en téléphonie fixe. Dans un premier temps, les offres de gros permettant de s'affranchir de l'abonnement téléphonique étant peu répandues, le multi-

abonnement sur une même ligne s'est développé : tout en conservant la possibilité de passer et recevoir des appels grâce à un abonnement « classique », le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream ont cessé d'augmenter en 2009 (5,7 millions, soit 16% des lignes, comme en 2008). Avec notamment l'extension du dégroupage total, le nombre d'abonnements en voix sur large bande ne disposant pas de service téléphonique en RTC s'est développé et représente en décembre 2009, 32% des lignes soit 7 points de plus qu'en 2008. Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (52%) demeurent majoritaires, mais cette proportion diminue chaque année (-7 points au cours de l'année 2009 après 9 points en 2008). En cinq ans, le nombre d'abonnements sur des lignes totalement en RTC a ainsi chuté de 45 points.

Le nombre d'abonnements à internet à haut débit et très haut débit (19,7 millions d'abonnements) augmente sur un rythme équivalent à celui de 2008, soit environ deux millions d'abonnements supplémentaires sur l'année, contre trois millions par an entre 2005 et 2007. Près de 90% des abonnés à un service haut débit ont également souscrit un service de téléphonie sur IP. Le déploiement du très haut débit se poursuit en 2009 et le nombre de clients ayant souscrits à un accès très haut débit passe de 165 000 à 288 000 en un an. L'accès à la télévision par ADSL progresse vigoureusement (+40,0%) et concerne désormais 8,7 millions d'abonnés.

Le marché du haut débit poursuit sa croissance avec une augmentation de près d'un milliard d'euros de revenu par rapport à 2008. L'ensemble du revenu du marché du haut débit s'élève à 7,4 milliards d'euros et porte ainsi la part du haut débit dans l'ensemble du revenu des services fixes à 47% contre 41% un an auparavant. Le revenu des communications en voix sur large bande facturées au delà du forfait progresse sous l'effet d'une consommation toujours accrue de ces communications. Leur volume augmente de 14,5% en 2009 et atteint 54,4 milliards de minutes.

Le marché des services offerts sur les réseaux fixes bas débit demeure orienté à la baisse. La baisse du revenu s'accélère et atteint 10,6% en 2009, soit 3 points de plus que les trois années précédentes. Le revenu des abonnements au réseau téléphonique commuté (RTC) diminue de 5,5% en 2009 (soit un peu plus du double qu'en 2008) ; le revenu des communications téléphoniques depuis les postes fixes (ou via les publiphones et les cartes et des connexions internet en bas débit) recule de 16,7% contre une diminution de 11,5% en 2008 ; enfin, le revenu des publiphones et des cartes ainsi que celui des communications internet bas débit s'effondrent respectivement de 18,9% et 38,3%.

Le reflux du trafic au départ des réseaux fixes est très contenu (-0,1%) et fait suite à une augmentation de 3,1% en 2008, qui avait porté le trafic à 109,3 milliards de minutes. Le volume de communications par le RTC au départ des postes fixes poursuit sa décroissance en raison du succès des offres de téléphonie par le haut débit et de la baisse du nombre d'abonnements sur les accès bas débit. Le volume de trafic en voix sur large bande représente une part croissante du trafic. En 2009, la moitié du trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes), est émis en IP contre 44% un an auparavant.

Services mobiles

Le nombre de clients des services mobiles atteint 61,5 millions en décembre 2009, en croissance de 6,0%, soit une évolution légèrement supérieure à celle de 2008 (+4,8%). L'accroissement annuel du nombre de clients est de 3,5 millions contre une augmentation de 2,6 millions de clients un an auparavant. L'accroissement global est lié en grande partie au succès des cartes exclusivement dédiées à l'accès internet sur les réseaux mobiles et au développement du marché des objets communicants. Ces cartes « data internet exclusives » et les cartes M2M, qui représentent 5,9% du volume de cartes SIM en 2009, ont vu leur

nombre augmenter d'1,7 million au cours de l'année, soit près de la moitié de l'accroissement du parc mobile. En outre, la totalité de la croissance s'opère cette année encore par la contractualisation de plus en plus élevée des clients (+3,4 millions contre +2,9 millions en 2008 et +2,7 millions en 2007). Les forfaits représentent désormais 69% des clients de services mobiles soit 42,7 millions de cartes SIM. Enfin, alors que le nombre de cartes prépayées avait baissé en 2008, leur nombre est stable entre 2008 et 2009.

Le marché des services mobiles est en légère croissance avec une progression de 2,0% du revenu des opérateurs sur le marché de détail. Le revenu de la voix atteint 15,3 milliards d'euros sur un total de 19,1 milliards d'euros, et demeure largement majoritaire (80% du revenu) par rapport au revenu du transport de données. Il enregistre une diminution de 2,2% après deux années durant lesquelles son rythme de croissance s'est ralenti (+2,2% en 2008 et +3,6% en 2007). Le revenu du transport de données (3,8 milliards d'euros), à l'inverse, progresse à nouveau très fortement en 2009 (+700 millions d'euros après +600 millions en 2008). Cette croissance est attribuable non seulement à la forte dynamique du marché des SMS, dont le volume a quasiment doublé en un an, mais surtout à l'augmentation des usages relatifs à l'accès à internet par le mobile ou par des cartes spécifiques (de type clés 3G par exemple). Ces dernières ont vu leur nombre doubler en un an et représentent 3,4% du volume de cartes SIM en décembre 2009. Le revenu des autres services de données (accès multimédias, internet par le mobile,..) augmente de 400 millions d'euros pour la deuxième année consécutive et atteint 1,6 milliard d'euros.

Le volume de communications au départ des mobiles connaît pour la première fois un léger reflux (-0,6%). Cette baisse est certes assez faible, mais elle semble refléter de plus en plus la tendance qu'ont les consommateurs, en particulier les plus jeunes, à substituer une partie des communications vocales par des messages textes (SMS, courriels,...), phénomène sans doute accentué par un contexte économique peu propice à la consommation. Ainsi, la forte croissance du volume de messages (SMS et MMS) constatée au cours des deux années précédentes se poursuit et s'amplifie. Le volume de messages interpersonnels envoyés s'élève pour l'ensemble de l'année 2009 à 63,4 milliards contre 35,1 milliards en 2008.

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2009 s'élève à 23,5 millions, soit un accroissement de 2,3 millions par rapport à décembre 2008. Près de quatre clients sur dix détenteurs d'un mobile ont eu recours à un au moins de ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet).

Les clients qui utilisent les réseaux 3G, soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, sont toujours plus nombreux. Ils représentent 27,5% des abonnés mobiles (soit 16,9 millions d'utilisateurs du réseau UMTS) contre 19,7% un an plus tôt. La densification de la couverture du territoire par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec le réseau 3G en est à l'origine.

Le raccourcissement du délai de portage d'un numéro mobile à 10 jours, intervenu fin mai 2007, avait permis de multiplier par deux le nombre de numéros portés d'un opérateur à un autre entre 2006 et 2007. Deux ans plus tard la dynamique demeure vive puisque le nombre de numéros conservés au cours de l'année 2009 s'élève à 1,8 million (soit + 400 000 en un an).

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,2 milliards d'euros en 2009, en recul de 10,7% sur un an après -8,2% en 2008. Le revenu des services vocaux et télématiques représente 1,5 milliard d'euros en 2009 et diminue pour la deuxième année consécutive de plus de 15%. Ce marché a pu être impacté par l'adoption en 2008 de mesures législatives prévoyant 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), l'arrêt de la surtaxe pour

les appels vers les « hotlines », ou encore l'inclusion dans les forfaits mobiles des appels à destination des numéros « verts » 080 passés depuis un mobile.

Le revenu des services vocaux et télématiques au départ des postes fixes (910 millions d'euros) fléchit de 18,2% et la consommation de services avancés vocaux par les clients des opérateurs mobiles (598 millions d'euros) recule de 11,3%. Désormais, le revenu de ces services est inférieur à celui des services à valeur ajoutée « données » (645 millions d'euros).

Le trafic vers les services à valeur ajoutée atteint 11,2 milliards de minutes, en baisse de 10,3% (soit -1,3 milliard de minutes), alors qu'il était relativement stable depuis trois ans (12,5 milliards de minutes). Le volume décroît aussi bien au départ des postes fixes que des terminaux mobiles et ce, fait nouveau, dans les mêmes proportions.

Le nombre de messages surtaxés (634 millions de messages) progresse de 3,3% sur un an.

Le reflux du volume des appels vers les services de renseignements demeure important (-17,0%). En quatre ans, le nombre de ces appels a été divisé par deux et atteint 103 millions au cours de l'année 2009. Le volume d'appel baisse de plus de 30% au départ des postes fixes et de 15% environ au départ des mobiles, ce qui a pour conséquence d'augmenter la part des appels émis depuis un mobile. A la fin de l'année 2009, trois appels sur quatre émanaient d'un téléphone mobile, contre un peu plus de la moitié des appels en 2006. Le revenu des services de renseignements, perçu par les opérateurs attributaires des numéros a, en revanche, peu évolué depuis 2006 et s'élève à 156 millions d'euros.

Le revenu des services de capacités diminue de 3,0% en 2009. Le revenu tiré de la vente de liaisons spécialisées et du transport de données (réseaux privés virtuels par exemple) atteint 3,5 milliards d'euros, et ce montant varie peu d'année en année.

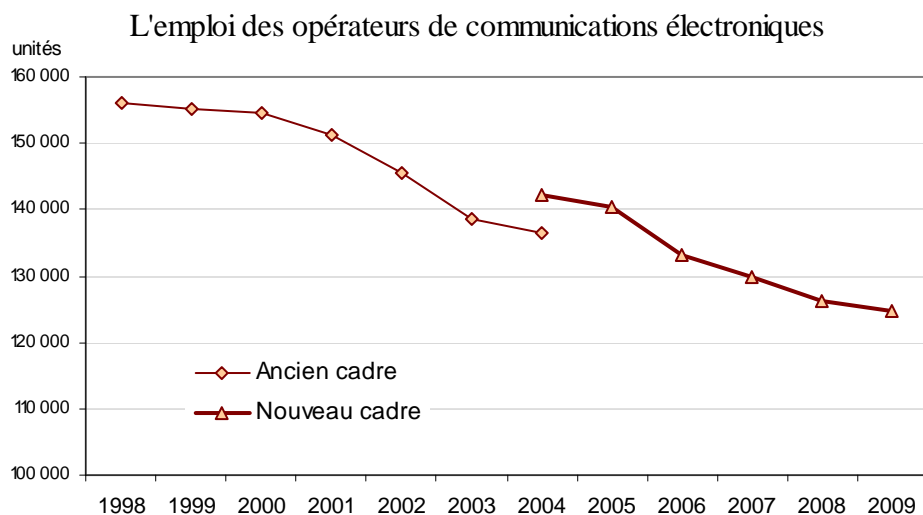
Après deux années de forte croissance (+17,5% en 2007 et +16,3% en 2008), le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 3,2% et atteint 3,0 milliards d'euros. Le revenu des seuls opérateurs mobiles s'élève à 2,3 milliards d'euros, et représente les trois quarts des revenus de ce marché.

Sommaire

1	<i>Chiffres clés de l'activité des opérateurs</i>	8
2	<i>Le marché des communications dans son ensemble</i>	10
2.1	Le marché des clients finals	10
2.2	Le marché intermédiaire entre opérateurs.....	14
2.2.1	Le marché total.....	14
2.2.2	Segmentation entre les activités fixes et mobiles	15
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i>	18
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	18
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	18
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	20
3.1.3	La conservation du numéro fixe	21
3.2	Le bas débit	21
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	21
3.2.2	La publiphonie et les cartes.....	24
3.2.3	L'accès à internet en bas débit.....	25
3.3	Le haut débit	26
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit	26
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	26
3.3.3	La télévision par l'ADSL	30
3.4	Les départements et collectivités de l'outre-mer	31
3.5	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes.....	32
3.5.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	32
3.5.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes).....	32
4	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	35
4.1	Segmentation par type d'abonnements	35
4.2	Revenus et volumes de la voix et de la donnée	37
4.2.1	Revenus et volumes de la voix par destination d'appel	37
4.2.2	Revenus et volumes des services de données.....	39
4.3	Les services multimédias et la conservation du numéro	40
4.3.1	Utilisateurs de services multimédias	40
4.3.2	Conservation du numéro mobile	42
4.4	Les départements et collectivités de l'outre-mer	42
5	<i>Les autres composantes du marché</i>	43
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	43
5.2	Les services de renseignements	45
5.3	Les liaisons louées et le transport de données.....	46
5.4	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	46
5.5	Les terminaux et équipements.....	46
6	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	47

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

Le nombre d'emploi salarié des opérateurs de communications électroniques s'élève à 125 000 à la fin de l'année 2009, en léger recul par rapport à l'année 2008 (-1,1%). Cette baisse est cependant moins marquée que les années précédentes.



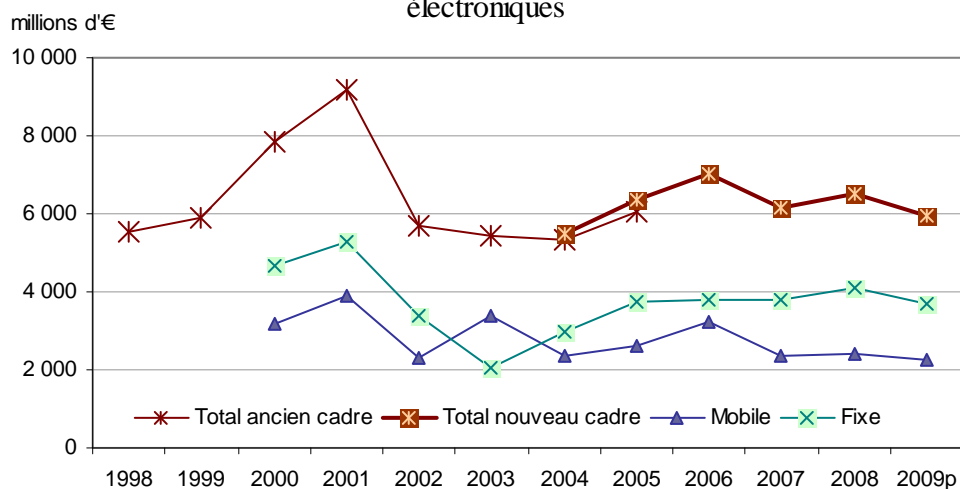
Les emplois directs au 31/12					
Unités	2005	2006	2007	2008	2009p
Emplois	140 410	133 114	129 894	126 104	124 765
Evolutions en %	-1,2%	-5,2%	-2,4%	-2,9%	-1,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Après un rebond en 2008, le montant des investissements en télécommunications réalisés par les opérateurs marque le pas en 2009 (recul supérieur à 500 millions d'euros). Cette évolution, dans un contexte économique évalué comme plus délicat, reflète une moindre croissance des accès haut débit ADSL et une diminution des investissements dans les réseaux bas débit pour le réseau fixe. Bien qu'amorcés, les investissements dans les déploiements fibre restent encore modérés en 2009. Les opérateurs mobiles ont axé leurs efforts financiers dans la densification de leurs réseaux 3G mais ceci n'a pas permis de maintenir un niveau d'investissement équivalent à celui consenti en 2008.

Flux d'investissements pour l'activité de communications électroniques



Les investissements au cours de l'exercice					
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p
Investissements	6 342	7 015	6 140	6 529	5 965
Evolutions en %	15,5%	10,6%	-12,5%	6,3%	-8,6%
dont fixes	3 741	3 774	3 780	4 099	3 715
dont mobiles	2 601	3 241	2 360	2 430	2 250

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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.

2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

Revenus perçus auprès du client final						
<i>Millions d'euros</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services fixes	15 297	15 217	15 620	16 007	15 891	-0,7%
Services mobiles	16 203	16 771	17 569	18 669	19 051	2,0%
Ensemble de la téléphonie et Internet	31 501	31 988	33 189	34 676	34 942	0,8%
Services à valeur ajoutée	2 638	2 726	2 788	2 565	2 309	-10,0%
Services avancés	2 415	2 573	2 625	2 411	2 153	-10,7%
Renseignements	223	153	163	154	156	1,0%
Services de capacité	3 467	3 391	3 432	3 535	3 427	-3,0%
Liaisons louées	1 467	1 518	1 444	1 469	1 540	4,8%
Transport de données	2 000	1 873	1 987	2 066	1 887	-8,6%
Total services de communications électroniques	37 605	38 104	39 409	40 776	40 678	-0,3%
Autres services	3 020	2 928	3 255	3 632	3 671	1,1%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	40 625	41 032	42 664	44 408	44 349	-0,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Notes :

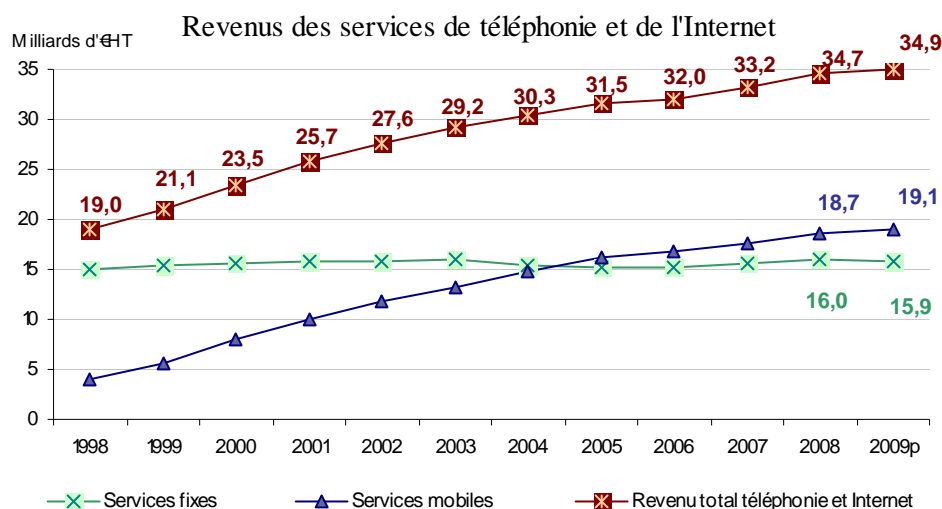
- La téléphonie fixe couvre les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et Voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes. Les communications en IP depuis les lignes incluses dans les forfaits multiservices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

Le revenu des opérateurs sur le marché final résiste relativement bien (44,3 milliards d'euros, -0,2%) dans un contexte économique défavorable en 2009. Le revenu des seuls services de communications électroniques, c'est à dire hors vente et location de terminaux et hors annuaires (40,7 milliards d'euros), connaît pour la première fois en 2009 un léger tassement (-0,3%). Le revenu des services offerts sur réseaux mobiles (19,1 milliards d'euros), qui représente 43% de l'ensemble des revenus, progresse de 2,0% sur un an contre 6,3% en 2008. Le revenu des services offerts sur réseaux fixes (15,9 milliards d'euros) recule (-0,7%) alors qu'il maintenait depuis deux ans un taux de croissance d'environ 2,5%. La croissance des services haut et très haut débit reste quant-à elle soutenue en 2009 (+13,7%) mais ne parvient pas à compenser totalement la baisse conjuguée des services bas débit et des services de capacité sur réseaux fixes.

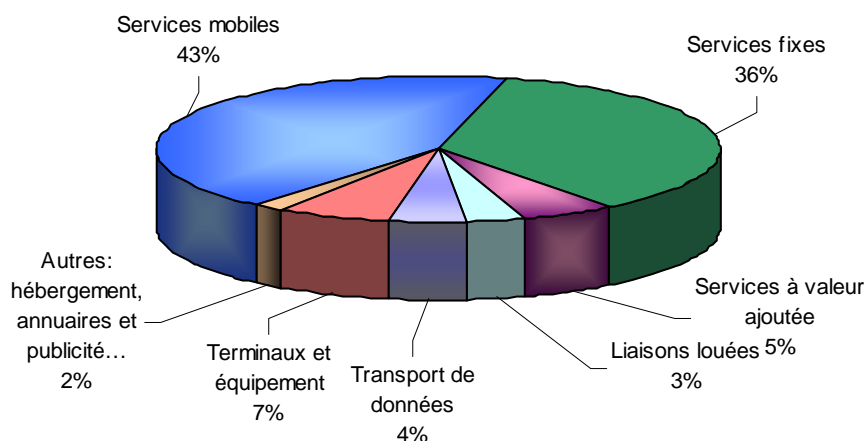
Le revenu des services à valeur ajoutée (services avancés et de renseignements) recule de 10,0% après une baisse de 8,0% en 2008. Le rythme de baisse des revenus des services avancés au départ des postes fixes demeure élevé (-18,2% après -17,6% en 2008), tandis

que le revenu des services vocaux au départ des mobiles, moins touché déjà en 2008, recule de 11,3% en 2009. Parallèlement, le revenu des services data surtaxés au départ des mobiles augmente continuellement (+11,4% en 2009).

Le revenu de la vente et terminaux par les opérateurs dépasse les 3 milliards d'euros grâce au succès des terminaux mobiles à écran tactile qui soutient le marché depuis le second semestre 2008.



Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2009



Volumés auprès des clients finals					
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p
Téléphonie fixe	106 176	105 716	106 049	109 326	109 169
Services mobiles	81 711	94 026	99 525	101 779	101 213
<i>Total services "voix"</i>	187 886	199 742	205 575	211 106	210 382
Internet bas débit	38 233	25 921	15 708	9 792	5 915
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	12 597	15 050	19 236	34 653	62 893

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Evolution des volumes auprès des clients finals					
%	2005	2006	2007	2008	2009p
Téléphonie fixe	1,0%	-0,4%	0,3%	3,1%	-0,1%
Services mobiles	10,1%	15,1%	5,8%	2,3%	-0,6%
<i>Total services "voix"</i>	4,8%	6,3%	2,9%	2,7%	-0,4%
Internet bas débit	-30,1%	-32,2%	-39,4%	-37,7%	-39,6%
Nombre de SMS émis	21,9%	19,5%	27,8%	80,1%	81,5%

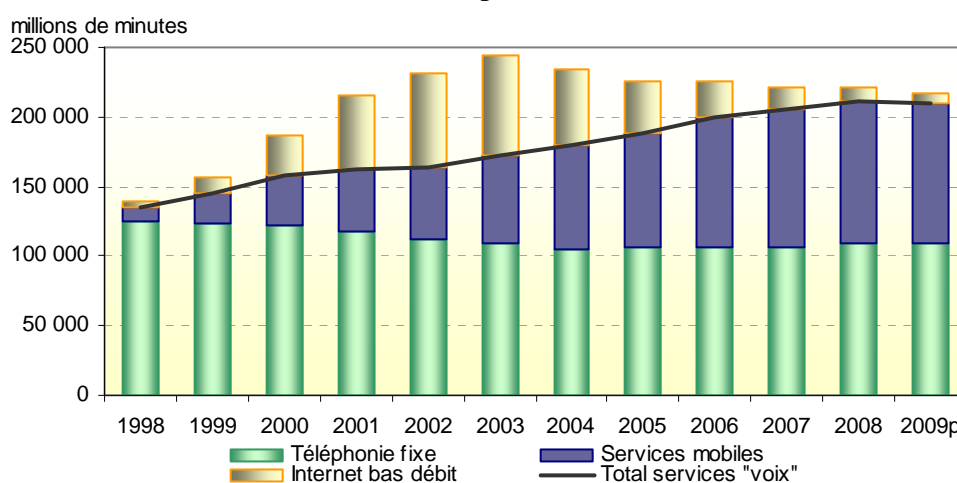
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Pour la première fois en 2009, le volume de trafic de téléphonie mobile connaît un léger reflux (-0,6%). Le ralentissement de la croissance du trafic mobile, amorcé en 2007 (+5,8% en 2007, contre plus de 15% en 2006) s'est poursuivi en 2008 (+2,3%) dans un contexte économique moins favorable (baisse du volume de recrutement des abonnés). Le trafic au départ des réseaux fixes recule également même si la baisse est très contenue, et fait suite à une augmentation de 3,1% en 2008, qui avait porté le trafic à 109,3 milliards de minutes. La voix sur large bande représente désormais la moitié du trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes), contre 44% un an auparavant.

A l'inverse, la forte croissance du volume de messages interpersonnels (SMS et MMS) constatée au cours des deux années précédentes se poursuit et s'amplifie. Le volume de messages envoyés s'élève ainsi pour l'ensemble de l'année 2009 à 63,4 milliards (dont 62,9 milliards de SMS), contre 35,1 milliards en 2008.

La décroissance des minutes bas débit vers Internet est continue et se fait sur un rythme proche de -40% (-39,6%). Au total, le trafic Internet représente 5,9 milliards de minutes.

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



Abonnements					
Millions d'unités	2005	2006	2007	2008	2009p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	36,498	38,249	39,643	40,731	41,163
Abonnements à Internet	13,217	15,268	17,248	18,813	20,338
Nombre de clients aux services mobiles	48,088	51,663	55,337	57,994	61,458

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Evolution des abonnements					
%	2005	2006	2007	2008	2009p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	5,7%	4,8%	3,6%	2,7%	1,1%
Abonnements à Internet	10,7%	15,5%	13,0%	9,1%	8,1%
Nombre de clients aux services mobiles	8,0%	7,4%	7,1%	4,8%	6,0%

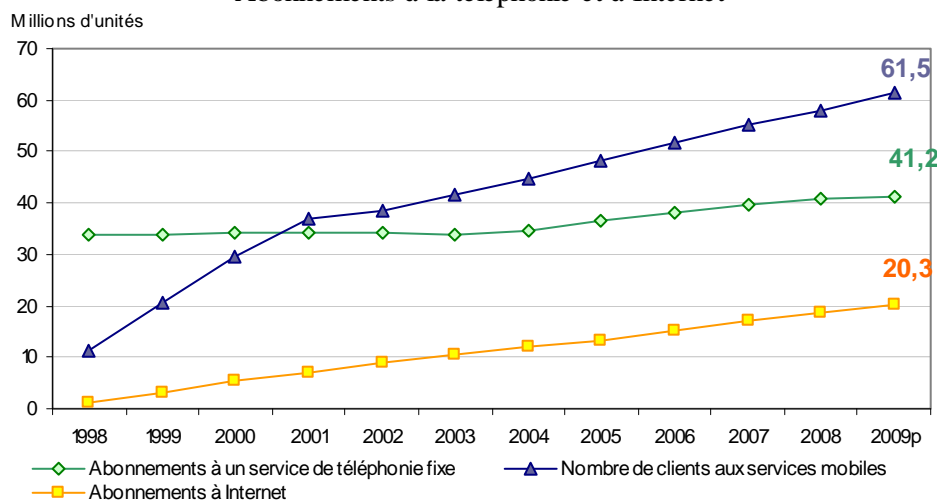
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

En matière d'équipements, en revanche, le marché des communications électroniques demeure dynamique. Le nombre de lignes fixes augmente de 400 000 (soit 35,5 millions de lignes en décembre 2009), sous l'effet de l'augmentation à la fois du nombre de ménages et de leur taux d'équipement en téléphonie fixe. Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe progresse ainsi en 2009 de 1,1% et s'établit à 41,2 millions. Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie en voix sur large bande (17,0 millions d'abonnements, soit +2,5 millions en un an) participe à l'accroissement du nombre d'abonnements tandis que le nombre d'abonnements sur le RTC (24,2 millions d'abonnements) recule à nouveau de plus de deux millions (-2,1 millions, après -2,4 millions en 2008).

Le nombre d'abonnements haut et très haut débit sur réseau fixe s'accroît d'1,9 million et s'élève à 19,7 millions à la fin de l'année 2009, soit un rythme similaire à celui de 2008 (+2 millions). Cette croissance est liée à la poursuite de l'équipement des ménages en ordinateurs personnels (+5,6% en un an, soit un taux d'équipement de 68,3% en 2009), mais elle montre, depuis trois ans, des signes de décélération de plus en plus marqués.

Après une année 2008 en demi teinte (+2,7 millions), le nombre de recrutement de nouveaux abonnés des opérateurs mobiles retrouve, avec une progression de 3,5 millions de clients, les niveaux de croissance des années précédentes. En décembre 2009, les opérateurs mobiles comptaient 61,5 millions de clients, dont près de 70% avaient souscrit un forfait.

Abonnements à la téléphonie et à Internet



2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs

2.2.1 Le marché total

Les revenus du marché de l'interconnexion et de l'accès reculent à 8,9 milliards d'euros en 2009. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes baisse de 3,2% après deux années de croissance soutenue (+6% en 2007 et 2008), tandis que celui des opérateurs mobiles est relative stable pour la deuxième année consécutive (à 4,4 milliards d'euros).

Le revenu des prestations liées aux accès haut débit a progressé modérément en 2009 (+1,3%) en raison du ralentissement de la croissance du marché de l'ADSL. La diminution du tarif maximum de la terminaison d'appel vocal d'environ 30% pour les trois opérateurs de réseaux mobiles métropolitains au 1^{er} juillet 2009 a impacté négativement les revenus liés au service téléphonique (recul de 11,8%). En revanche, l'engouement des clients pour les messages textes se traduit, sur le marché de gros, par une croissance vive du volume de terminaison SMS et de son revenu afférent.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	3 980	4 132	4 382	4 651	4 502	-3,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	5 120	4 606	4 283	4 320	4 352	0,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	9 100	8 738	8 665	8 971	8 854	-1,3%
dont international entrant	521	509	584	596	495	-17,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Le trafic total s'élève à 175 milliards de minutes et diminue de 8,8% sur un an. Après avoir continuellement progressé jusqu'en 2005 avec l'augmentation du nombre d'acteurs et la très forte croissance du trafic au départ des réseaux mobiles et de l'internet commuté, le trafic d'interconnexion recule depuis, de 5 à 10% par an. Il est aujourd'hui à un niveau équivalent à celui de l'année 2002.

Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit						
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	169 753	166 438	157 278	142 494	126 661	-11,1%
Services d'interconnexion Internet bas débit	29 948	19 786	9 124	4 813	2 200	-54,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	31 106	35 301	41 996	44 235	45 789	3,5%
Ensemble des services d'interconnexion	230 806	221 525	208 397	191 542	174 650	-8,8%
dont international entrant	7 288	8 086	10 653	11 821	10 841	-8,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Notes :

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

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

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

2.2.2 Segmentation entre les activités fixes et mobiles

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

Le revenu des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes fléchit de 3,2% en 2009 en raison d'un recul accru du revenu des prestations liées au service téléphonique et d'une moindre croissance des revenus sur le marché de gros du haut débit.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion se repli de plus de 11% après déjà 9% en 2008.

Le rythme annuel de baisse des prestations d'interconnexion du trafic d'accès à internet par le bas débit est toujours de près de 50%, en volume comme en revenu.

Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes						
Revenus en millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	2 889	2 916	2 829	2 929	2 769	-5,5%
Services d'interconnexion Internet bas débit	105	69	41	21	11	-46,7%
Prestations de gros d'accès haut débit	987	1 147	1 513	1 700	1 722	1,3%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	3 980	4 132	4 382	4 651	4 502	-3,2%
dont international entrant	362	356	406	412	347	-15,8%
Volumes en millions de minutes						
Services d'interconnexion Internet bas débit	29 948	19 786	9 124	4 813	2 200	-54,3%
Services d'interconnexion téléphonie fixe	169 753	166 438	157 278	142 494	126 661	-11,1%
dont international entrant	6 064	6 539	8 376	9 331	8 429	-9,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

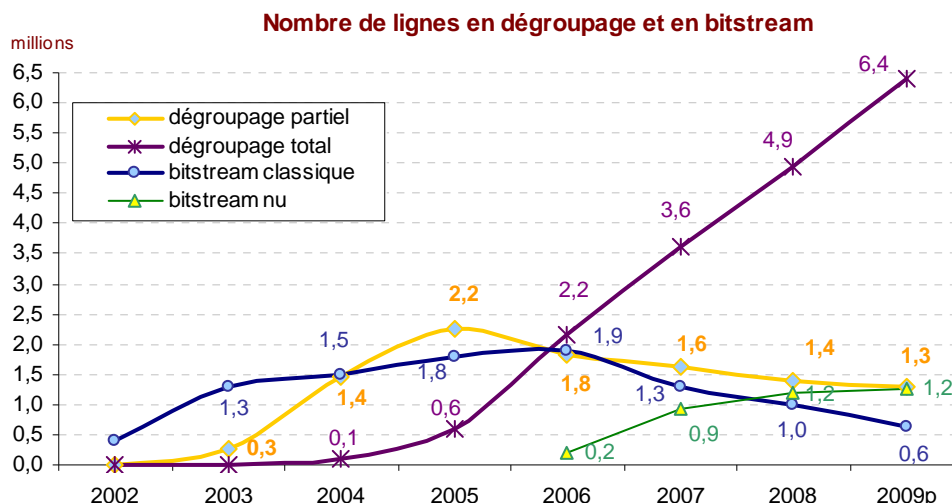
Dégroupage						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	2009/2008
Nombre de lignes partiellement dégroupées	2,248	1,826	1,613	1,393	1,309	-6,0%
Nombre de lignes totalement dégroupées	0,592	2,160	3,625	4,939	6,414	29,9%
Nombre de lignes dégroupées au 31/12	2,840	3,986	5,238	6,332	7,723	22,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	2009/2008
Nombre total de lignes	1,782	2,090	2,233	2,196	1,892	-13,8%
dont en bitstream nu		0,188	0,942	1,186	1,245	5,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Toujours dynamique, le dégroupage a enregistré en 2009 de nouveau une croissance de plus de 20%, avec qui plus est une progression supérieure à celle observée en 2008. Cette bonne performance s'explique par le ralentissement de l'érosion du dégroupage partiel (environ -85 000 accès en 2009 contre -220 000 précédemment) alors que le dégroupage total, avec une progression de 1,5 million de lignes en un an, reste sur le même rythme de croissance que les années précédentes. Le nombre d'accès en bitstream nu (pas d'utilisation des fréquences basses de la ligne) progresse de 5,0% entre 2008 et 2009, mais l'ensemble de ce marché du bitstream demeure néanmoins orienté à la baisse pour la deuxième année consécutive.



b) Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion des réseaux mobiles s'élève à 4,4 milliards d'euros en 2009. Pour la deuxième année consécutive, ce revenu est quasiment stable (+0,7% après +0,9% en 2008). La baisse des tarifs de terminaison d'appel vocal (au 1^{er} juillet 2009) d'environ 30% a contribué, comme les années précédentes, à diminuer le revenu des prestations liées au service téléphonique. En outre, la baisse pluri-annuelle des tarifs d'itinérance internationale en zone UE (voir note ci dessous) impacte également le revenu du « *roaming in* » en plus du « *roaming out* » (marché de détail).

A l'inverse, les offres illimitées de SMS se sont largement diffusées au sein des clients des opérateurs mobiles et leur usage s'est massivement développé. Ce succès se traduit sur le marché de gros par un quasi-doublement du volume (précisément +88,6%) d'interconnexion SMS et de près de 500 millions d'euros de revenu supplémentaire par rapport à l'année 2008.

Le volume de minutes d'interconnexion progresse de 3,5% et atteint 45,8 milliards de minutes en 2009. Cette augmentation est liée à l'accroissement du trafic entre opérateurs mobiles (1,9 milliard de minutes), qui compense la baisse du trafic au départ des postes fixes à destination des mobiles.

Après plusieurs années de croissance continue le trafic international entrant et le *roaming in* affichent chacun un recul de 3% environ.

Services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Revenus en millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique	4 815	4 297	3 974	3 729	3 289	-11,8%
dont trafic international entrant	159	153	178	184	148	-19,6%
dont roaming in des abonnés étrangers	839	799	695	658	554	-15,8%
SMS entrants	305	309	309	592	1 064	79,7%
Services d'interconnexion (voix et données)	5 120	4 606	4 283	4 320	4 352	0,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
<i>Volumes en millions de minutes</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services d'interconnexion	31 106	35 301	41 996	44 235	45 789	3,5%
dont trafic international entrant	1 224	1 547	2 278	2 490	2 412	-3,1%
dont roaming in des abonnés étrangers	1 393	1 521	1 641	1 899	1 831	-3,6%
<i>Volumes en millions d'unités</i>						
SMS entrants		6 539	9 129	17 304	32 637	88,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Notes :

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2009 de 0,46€ HT à 0,43€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,22€ HT à 0,19€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

Services d'accès et de départ d'appel des opérateurs mobiles						
	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenu de la vente d'accès et de départ d'appel aux MVNO (en millions d'euros)		100	216	271	232	-14,4%
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions)		472	1 034	1 394	1 687	21,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Les opérateurs de réseaux mobiles perçoivent, en plus des prestations d'interconnexion, des revenus pour l'accès et le départ d'appel vendus à leurs MVNO. En 2009, le montant de ces recettes s'élève à 232 millions d'euros. Le volume de minutes vendues en gros atteint 1,7 milliard, soit une progression de plus de 20% par rapport à 2008.

3 Les services sur réseaux fixes (marché de détail)

3.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

3.1.1 Revenus des services fixes et trafic de téléphonie

Le marché du haut débit poursuit sa croissance avec une augmentation du revenu de près d'un milliard d'euros par rapport à 2008 (+13,7%). L'ensemble du revenu du marché du haut débit s'élève à 7,4 milliards d'euros et porte ainsi la part du haut débit dans l'ensemble du revenu des services fixes à 47% contre 41% un an auparavant.

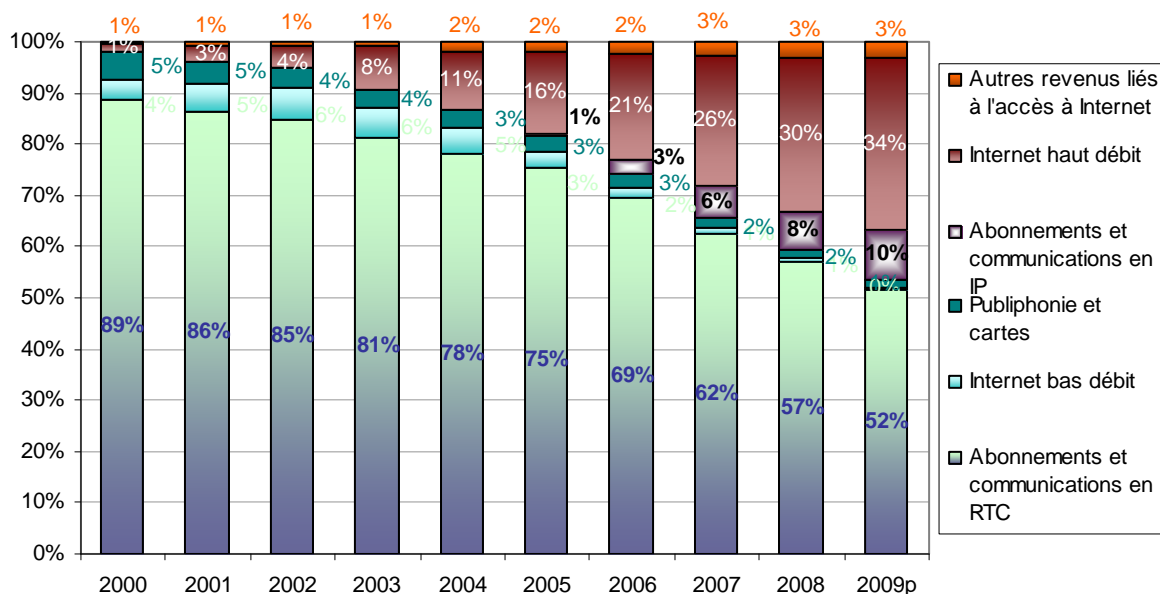
Le marché des services offerts par les réseaux fixes bas débit demeure orienté à la baisse. La baisse du revenu s'accélère et atteint 10,6% en 2009, soit 3 points de plus que l'année précédente. L'ensemble des postes connaît un reflux plus important qu'en 2008 : le revenu des abonnements en RTC dont le nombre baisse de 8,0%, diminue de 5,5% en 2009, soit un peu plus du double qu'en 2008 ; le revenu des communications téléphoniques depuis les postes fixes perd 16,7% contre une diminution de 11,5% en 2008 ; et enfin, le revenu des publiphones et des cartes ainsi que celui des communications internet bas débit s'effondrent respectivement de 18,9% et 38,3%.

Revenus des services sur lignes fixes						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenus du bas débit	12 483	11 287	10 245	9 494	8 483	-10,6%
Abonnements et communications en RTC	11 516	10 570	9 758	9 133	8 213	-10,1%
Internet bas débit	507	333	197	117	72	-38,3%
Publiphonie et cartes	459	384	290	243	197	-18,9%
Revenus du haut débit et très haut débit	2 815	3 930	5 375	6 513	7 408	13,7%
Abonnements et communications en IP	96	425	951	1 224	1 546	26,3%
Accès à internet	2 404	3 129	4 012	4 815	5 390	11,9%
Autres revenus liés à l'accès à internet	315	376	411	474	472	-0,4%
Ensemble des revenus des services fixes	15 297	15 217	15 620	16 007	15 891	-0,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Revenus du haut débit : les revenus des abonnements et communications en IP couvrent les services d'accès et les communications quand ils sont explicitement facturés aux clients. Quand l'accès à la voix sur IP et les communications en IP sont inclus dans le forfait haut débit, le revenu correspondant est décompté dans la rubrique « Internet haut débit ». La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne.

Revenus des services sur réseaux fixes



Volumés de l'ensemble de la téléphonie fixe						
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	94 742	84 255	70 573	60 168	53 447	-11,2%
Publiphonie et cartes	2 994	2 798	2 231	1 698	1 362	-19,8%
Communications en voix sur large bande	8 440	18 663	33 246	47 459	54 359	14,5%
Ensemble téléphonie fixe	106 176	105 716	106 049	109 326	109 169	-0,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Le volume de communications par le RTC au départ des postes fixes poursuit sa décline en raison du succès des offres de téléphonie sur large bande (par le haut débit) et de la baisse du nombre d'abonnements sur les accès bas débit sur le RTC.

Revenus des « services fixes »

Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditées) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit). Par convention, les revenus des offres multi services sont rattachés à l'internet et ne sont rattachés 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 lorsque le service est facturé indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (communications RTC et VoIP facturées 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 ».

L'accroissement du nombre d'offres multi services et de leur poids dans le segment des services fixes rend nécessaire la publication d'une segmentation des revenus par type d'accès (bas débit, haut et très haut débit) plus adaptée au suivi de ces offres plutôt que par services.

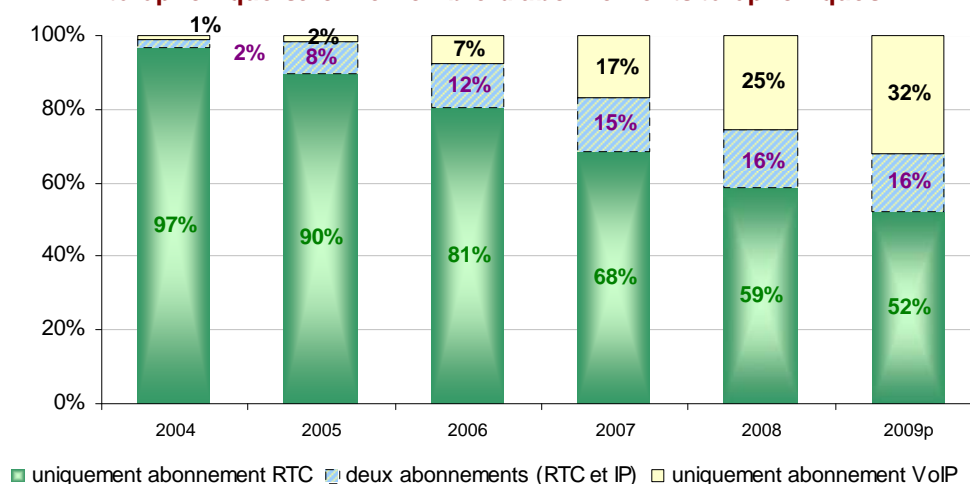
3.1.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Nombre total de lignes	33,717	34,125	34,527	35,074	35,491	1,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Le nombre de lignes fixes s'élève à 35,5 millions, soit une progression de 400 000 lignes en un an. Ce rythme de croissance est continu depuis 2006 (le nombre de lignes baissait jusqu'à cette date) et s'explique notamment par l'augmentation du nombre de ménages et la stabilisation puis la reprise du taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages. En 2009, le taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages a progressé d'un point par rapport à décembre 2008 et il est de 86% à la fin de l'année 2009 (source Médiamétrie, référence des équipements multimédias).

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



Le développement du dégroupage total et du bitstream nu a fortement contribué à l'essor du nombre des abonnements en voix sur large bande sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. Un peu moins de 10,5 millions d'abonnements sont dans ce cas en décembre 2009, soit une progression de 2,4 millions en un an. Au total, c'est à dire en prenant aussi en compte les abonnements en voix sur IP par le câble, 32% des lignes ne supportent désormais qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur IP, soit 7 points de plus qu'en 2008.

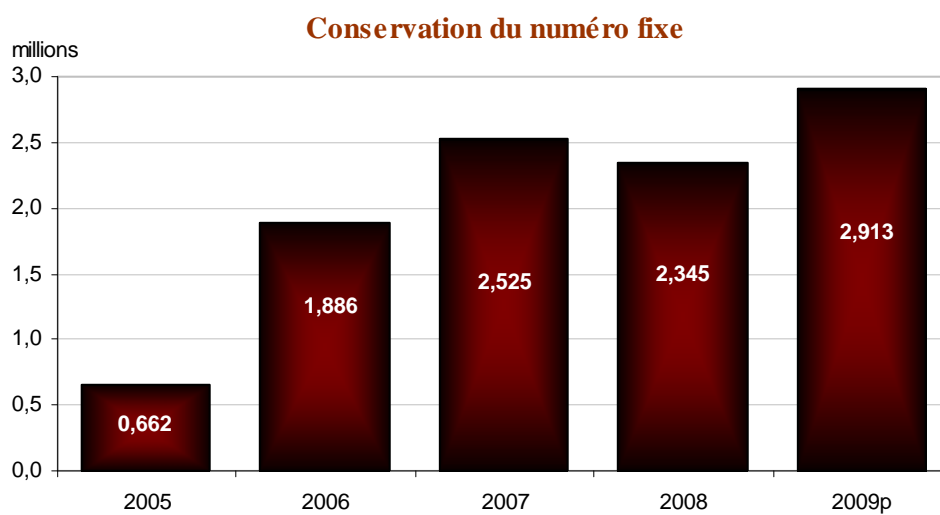
Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (52%) demeurent majoritaires, mais cette proportion diminue chaque année (-7 points au cours de l'année 2009 après 9 points en 2008). En cinq ans, le nombre d'abonnements sur des lignes totalement en RTC a ainsi chuté de 45 points. Dans un premier temps, les offres de gros permettant de s'affranchir de l'abonnement téléphonique étant peu répandues, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé : tout en conservant l'abonnement et la possibilité de passer et recevoir des appels par cet abonnement « classique », le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream (à l'exclusion de « l'ADSL nu ») ont cessé d'augmenter en 2009 (5,7 millions comme en 2008, soit 16% des lignes).

3.1.3 La conservation du numéro fixe

Conservation du numéro						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	0,662	1,886	2,525	2,345	2,913	24,2%

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

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients changeant d'opérateur a progressé de près de 600 000 par rapport à l'année 2008. Sur l'ensemble de l'année 2009, 2,9 millions de numéros ont fait l'objet d'un « portage » d'un opérateur à un autre.



3.2 Le bas débit

3.2.1 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements par le RTC

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes bas débit						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	33,106	31,598	28,738	26,311	24,198	-8,0%
<i>dont abonnements issus de la VGA</i>			0,703	0,853	1,015	19,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

La baisse du volume d'abonnements au service téléphonique par le RTC est continue depuis plusieurs années. Son rythme s'est accéléré en 2007 (-9,1% contre -4,6% en 2006) et demeure, depuis cette date, sur un niveau de l'ordre de 8% de baisse par an. En décembre 2009, le nombre d'abonnements en bas débit s'élève à 24,2 millions.

Le nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC vendus par les opérateurs alternatifs (abonnements VGA) augmente, comme en 2008, de 150 000. Le nombre d'abonnements commercialisés dépasse ainsi le million en 2009. Sa part dans l'ensemble des abonnements bas débit progresse d'un point (4,2% contre 3,2% un an plus tôt) en raison de la forte baisse du nombre d'abonnements bas débit.

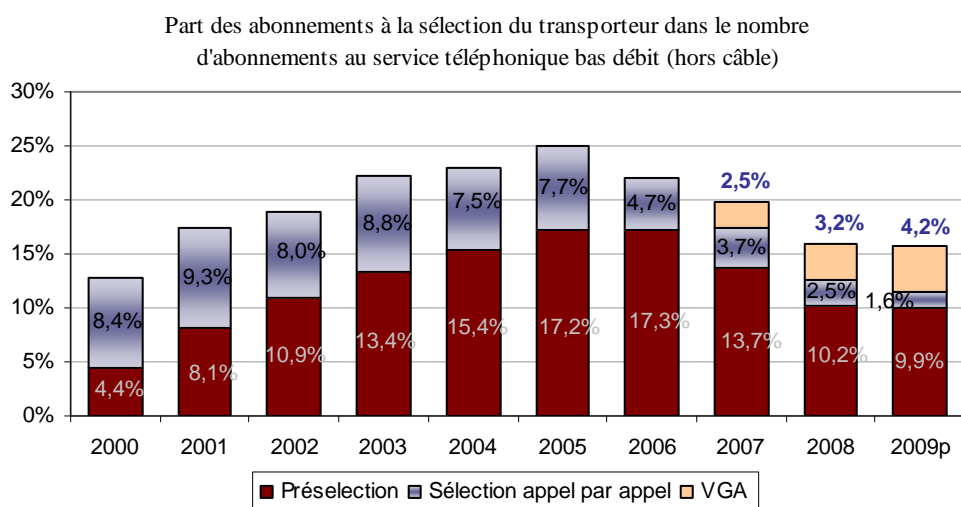
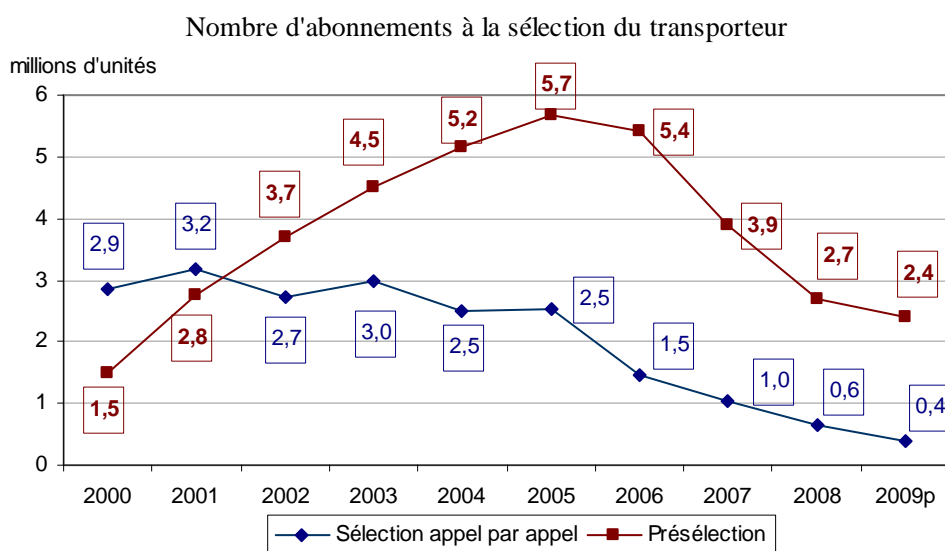
Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	2,533	1,471	1,042	0,646	0,379	-41,3%
Abonnements à la présélection	5,687	5,423	3,907	2,682	2,405	-10,3%
Abonnements à la sélection du transporteur	8,220	6,893	4,949	3,328	2,785	-16,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Depuis 2006, la sélection du transporteur voit son volume de clients diminuer. En 2009, le rythme de baisse est un peu moins marqué (-16,3%) que les deux années précédentes durant lesquelles il atteignait 30% environ. Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à 2,4 millions, en recul de « seulement » 10,3% par rapport à l'année 2008, tandis que la sélection appel par appel recule à un rythme toujours soutenu (-41,3%).

La présélection représente un peu moins de 10% des abonnements en bas débit à la fin de l'année 2009.



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

Le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique par le RTC diminue de 5,5% en 2009, soit un peu plus du double qu'en 2008. Cette baisse est à mettre en parallèle avec le recul du nombre d'abonnements par le RTC de 2,1 millions entre 2008 et 2009. En 2008, la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1^{er} juillet 2007 (+6,7%), dont l'effet était encore perceptible sur le revenu de l'année 2008, n'avait pas compensée la baisse du nombre d'abonnements bas débit (-2,4 millions en 2008), mais avait permis toutefois d'amortir la baisse.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 651	5 584	5 534	5 395	5 098	-5,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Le segment de marché de la téléphonie fixe réduit aux seules communications en RTC continue de se contracter à la fois en valeur et en volume (-16,7% et -11,2%), en raison de la forte concurrence des offres de voix sur large bande. Le reflux du revenu retrouve un niveau de baisse équivalent à celui des années 2006 et 2007, après une baisse moins marquée en 2008 (-11,5%). A l'inverse, le volume des communications est moins impacté qu'en 2008 avec seulement une diminution de 11,2% contre 14,7% un an auparavant.

Le trafic international et celui à destination des mobiles perdent chacun un peu plus de 8% tandis que le recul des communications vers les postes fixes en national atteint quasiment 12%. Ce dernier représente un peu moins de 80% de l'ensemble du trafic RTC.

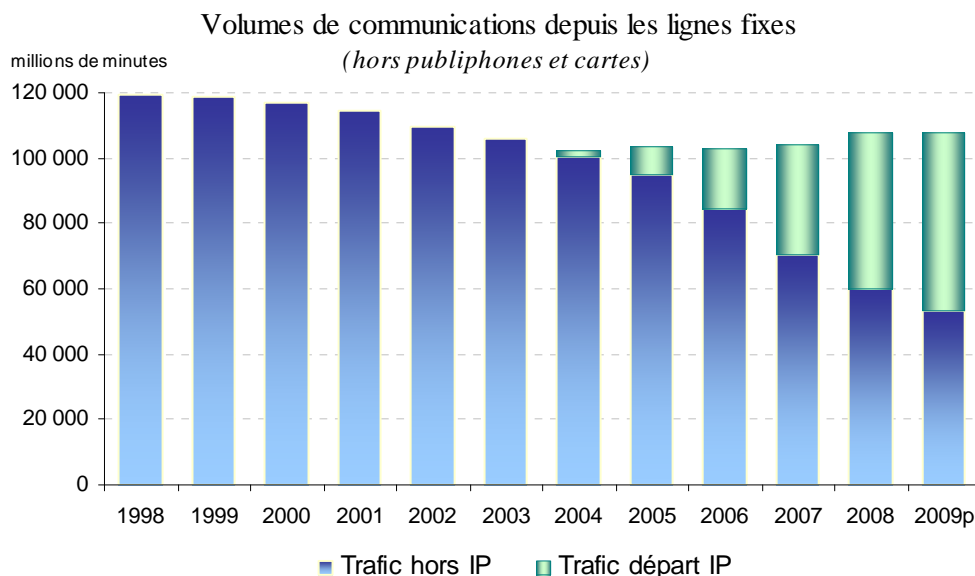
Le revenu des communications en RTC s'élève à 3,1 milliards d'euros soit 82% des revenus des communications depuis un poste fixe, en recul de 6 points par rapport à 2008. Le repli est également de 6 points en volume : alors que 56% des minutes au départ des postes fixes étaient émises sur le RTC en 2008 (soit 60,2 milliards de minutes), ces minutes représentent un peu moins de la moitié du trafic en 2009.

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications nationales	3 256	2 952	2 348	2 105	1 717	-18,4%
Communications internationales	606	496	437	388	314	-18,9%
Communications vers mobiles	2 003	1 538	1 438	1 245	1 084	-13,0%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	5 865	4 986	4 223	3 738	3 115	-16,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications nationales	78 984	68 933	56 717	47 866	42 153	-11,9%
Communications internationales	3 862	3 699	3 367	2 838	2 595	-8,6%
Communications vers mobiles	11 895	11 623	10 488	9 464	8 699	-8,1%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	94 742	84 255	70 573	60 168	53 447	-11,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire



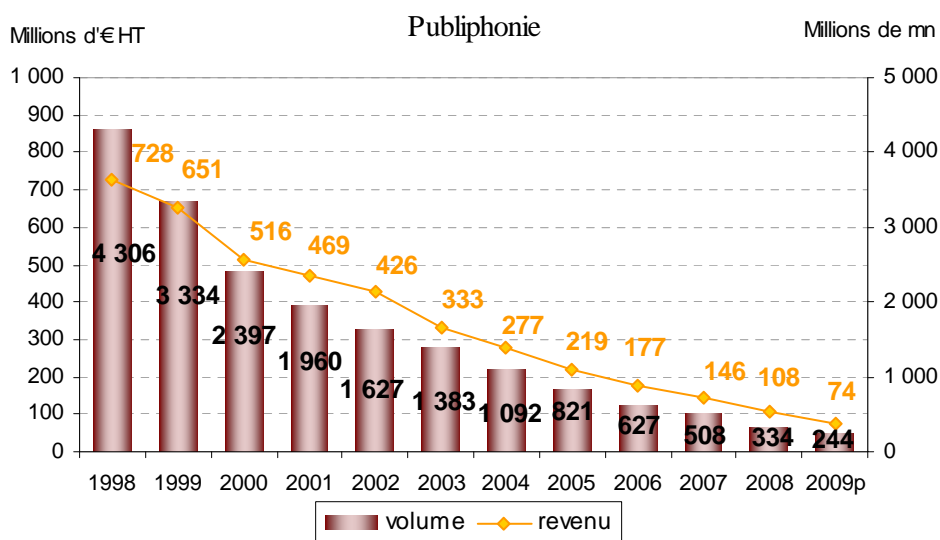
3.2.2 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe s'élève à 200 millions d'euros et 1,4 milliard de minutes. Le nombre de publiphones diminue de 10 000 environ par rapport à l'année 2008, soit un rythme équivalent à celui des années précédentes. Leur utilisation est de plus en plus parcimonieuse : en effet, le volume de communication recule de 27,0% et s'élève à 244 millions de minutes. Le revenu lié à ces publiphones diminue très fortement et se réduit de 31,5% en un an.

L'activité des cartes des opérateurs, qui diminue chaque année, perd 8,9% en valeur et 18,0% en volume en 2009.

Publiphonie						
	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€)	219	177	146	108	74	-31,5%
Volumes des communications (millions de minutes)	821	627	508	334	244	-27,0%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	179 770	169 788	159 799	152 075	142 648	-6,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	241	207	144	136	124	-8,9%
Millions de minutes écoulées via les cartes	2 173	2 170	1 723	1 365	1 119	-18,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

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

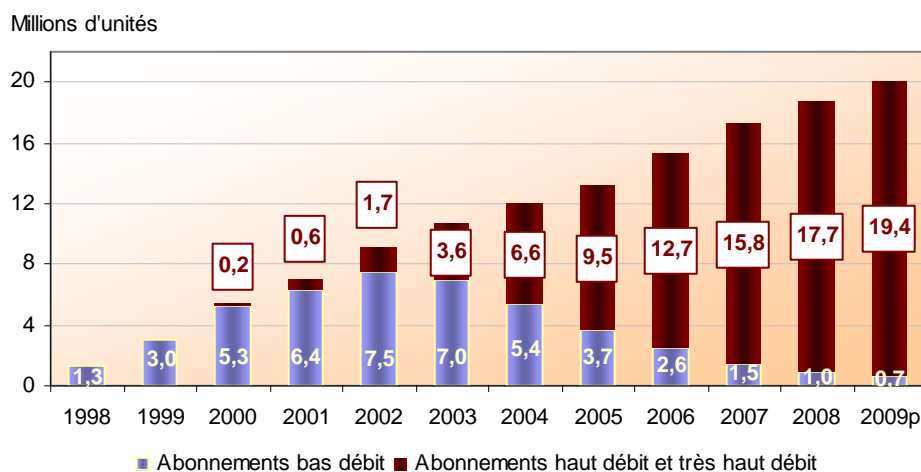
3.2.3 L'accès à internet en bas débit

Internet bas débit						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenus de l'accès à bas débit (millions d'€)	507	333	197	117	72	-38,3%
Nombre d'abonnements à internet bas débit	3,746	2,557	1,496	0,982	0,652	-33,6%
Volumes internet bas débit (millions de minutes)	38 233	25 921	15 708	9 792	5 915	-39,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

L'utilisation des accès à internet par le bas débit ne cesse de diminuer depuis 2005 à un rythme annuel supérieur à 30%. En décembre 2009, le nombre d'abonnements à internet en bas débit s'élève à 652 000. Ces clients se connectent en moyenne 10h00 par mois à internet, soit un volume annuel global de 5,9 milliards de minutes.

Nombre d'abonnements à internet sur réseau fixe



3.3 Le haut débit

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

Abonnements à internet haut débit et très haut débit au 31/12						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Haut débit	9,471	12,711	15,752	17,666	19,398	9,8%
dont accès xdsl	8,902	12,032	14,974	16,813	18,493	10,0%
Très haut débit				0,165	0,288	74,4%
Nombre d'abonnements à haut et très haut débit	9,471	12,711	15,752	17,831	19,686	10,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Le nombre d'abonnements à internet à haut débit et très haut débit atteint 19,7 millions à la fin de l'année 2009. Le rythme de croissance s'affaiblit depuis deux ans puisqu'il est désormais inférieur à deux millions d'abonnements supplémentaires par an contre trois millions par an entre 2005 et 2007. Les abonnements par ADSL sont prépondérants avec 94% des abonnements haut et très haut débit, leur nombre atteignant 18,5 millions. Le déploiement du très haut débit se poursuit en 2009 et le nombre de clients ayant souscrits à un accès à très haut débit passe de 165 000 en décembre 2008 à 288 000 en décembre 2009.

Le revenu généré par les accès haut et très haut débit progresse dans les mêmes proportions que le volume d'abonnements, soit +10,8% en un an. Il s'élève à 5,9 milliards d'euros dont un peu moins de 500 000 euros sont des recettes de services connexes (8% des revenus).

Revenus de l'internet haut débit et très haut débit						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Accès à haut débit et très haut débit	2 404	3 129	4 012	4 815	5 390	11,9%
Autres services liés à l'accès internet	315	376	411	474	472	-0,4%
Total	2 719	3 505	4 423	5 289	5 862	10,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation

Note : La rubrique « autres services Internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et Internet ».

3.3.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements

Le nombre de souscriptions à la voix sur large bande atteint près de 17 millions en décembre 2009, en progression de 2,5 millions sur un an. C'est certes un million de moins qu'en 2008, mais cet accroissement demeure élevé et supérieur au reflux des abonnements à la téléphonie en bas débit (-2,1 millions en 2009). La quasi totalité de cette augmentation s'est faite sur des souscriptions à des lignes « DSL » sans abonnement RTC, qui représentent désormais près des deux tiers des abonnements en voix sur large bande.

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit au 31/12						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble)	3,392	6,651	10,905	14,420	16,965	17,6%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	0,601	2,379	5,483	8,070	10,475	29,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Note :

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

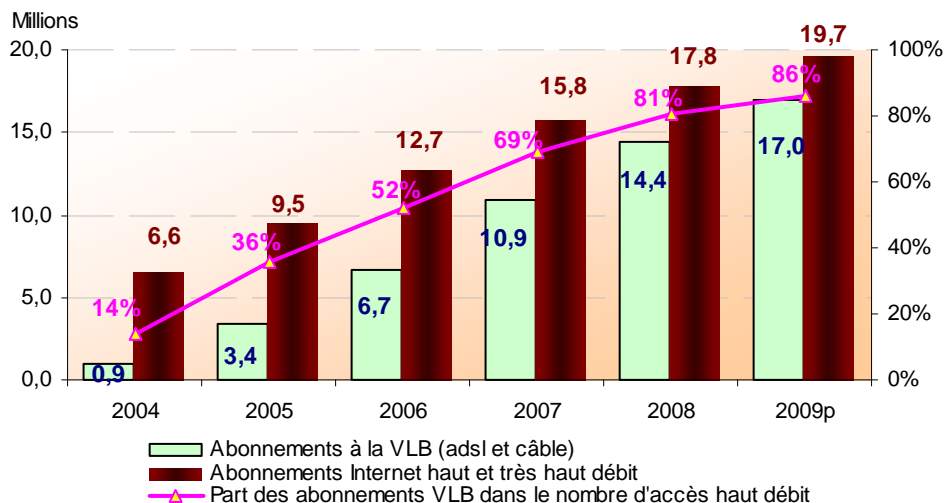
- Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL avec abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique en IP sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme support à un service de voix, en RTC. Ces abonnements sont souscrits via les offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du « bitstream » hors « ADSL nu ».

Les abonnements à la voix sur large bande continuent à rencontrer un réel succès auprès des souscripteurs d'accès à internet par le haut débit. Les forfaits commercialisés couplent de façon quasi systématique la téléphonie et l'accès haut débit de telle sorte que, à la fin de l'année 2009, 86% des abonnements à Internet par le haut débit supportent également un service téléphonique en voix sur IP.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large bande (ou VoIP)						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements à la VLB (adsl et câble)	3,392	6,651	10,905	14,420	16,965	17,6%
Abonnements Internet haut et très haut débit	9,471	12,711	15,752	17,831	19,686	10,4%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	36%	52%	69%	81%	86%	6,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Abonnements internet haut débit et à la VLB



b) Les revenus

Revenus des frais d'accès, abonnements et des communications pour la voix sur large bande						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Accès et abonnements	0	199	533	645	843	30,8%
Communications en voix sur large bande	96	226	418	579	703	21,4%
Accès, abonnements et services supplémentaires	96	425	951	1 224	1 546	26,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Certains opérateurs facturent sous la forme d'un abonnement supplémentaire au forfait d'accès à internet la possibilité de téléphoner en voix sur IP. Le revenu des ces abonnements progresse de 200 millions d'euros en un an (+30,8%), soit le double qu'en 2008. Il s'élève à 843 millions d'euros pour l'année 2009, soit un peu plus de la moitié du revenu facturé en suppléments des forfaits multi-services.

Le revenu des communications en voix sur large bande facturées au delà du forfait progresse également sous l'effet d'une consommation toujours accrue de ces communications, dont le volume augmente de 14,5% en 2009.

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

Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (IP DSL principalement, mais aussi IP sur câble).

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

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

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

Sur le revenu pris en compte :

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

c) Les communications en IP depuis les lignes fixes

Le volume du trafic IP augmente de 14,5% en 2009 et atteint 54,4 milliards de minutes, soit désormais la moitié du volume de communications émis au départ des postes fixes.

Bien que toujours vif, l'accroissement du volume (+6,9 milliards de minutes en 2009) a été divisé par deux par rapport aux deux précédentes années (+14,2 milliards de minutes en 2008 et +14,6 milliards de minutes en 2007).

Le tassement de la croissance est observé quelque soit la destination d'appel : en effet, le volume des communications nationales n'a cru que de 14,5% contre +40,4% en 2008. Il en est de même pour le trafic vers l'international qui a augmenté de 800 millions de minutes

contre 2 milliards un an auparavant ou bien encore le volume de communications vers les mobiles (+300 millions de minutes contre +700 millions de minutes en 2008).

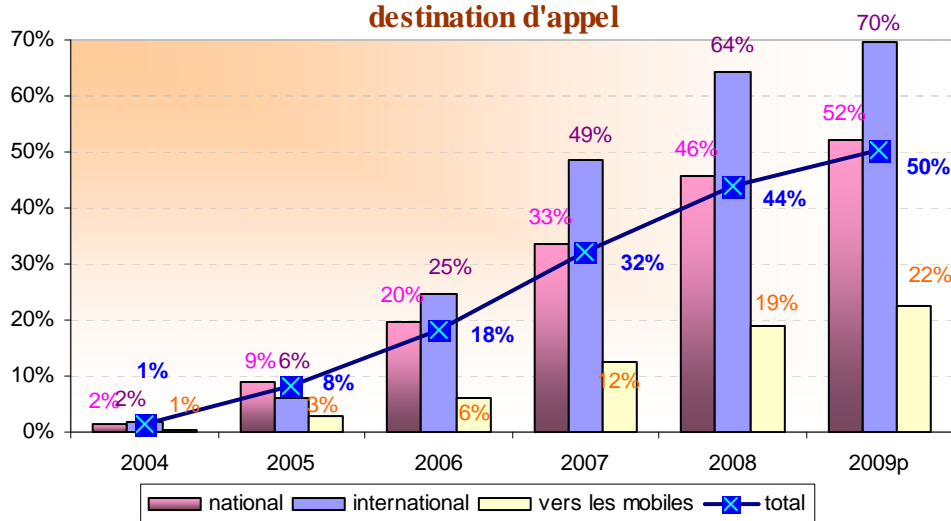
En 2008, la consommation de téléphonie en IP avait sans doute bénéficiée de la diffusion de plus en plus large des abonnements en voix sur large bande auprès des clients (+3,5 millions). En 2009, celle-ci est moins prononcée avec un accroissement de 2,5 millions d'abonnements. En outre, il est probable que les clients qui ont une plus forte consommation en services téléphonique soient les premiers à migrer vers la voix sur large bande et qu'au fil du temps, les nouveaux abonnés aient une consommation plus modérée de ces services.

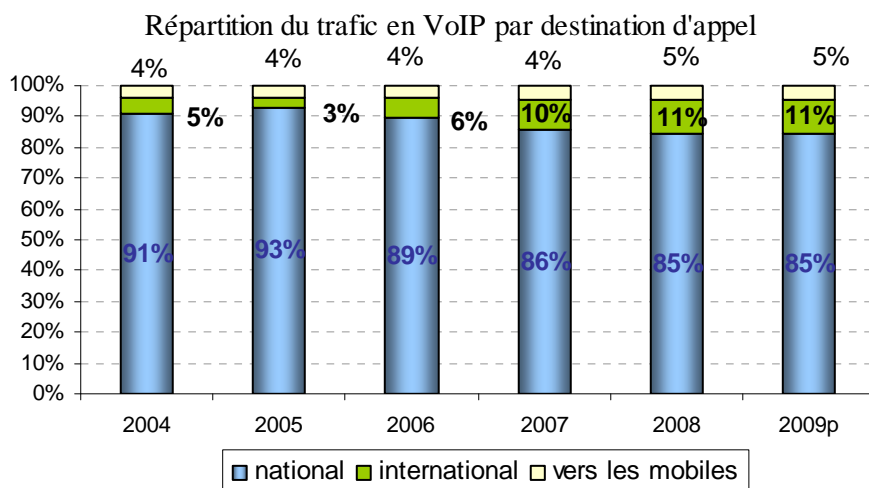
Le trafic national en voix sur large bande s'élève à 45,9 milliards de minutes, soit 52% des minutes en national depuis les postes fixes. En un an, cette proportion a cru de 6 points. Bénéficiant des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, le trafic international sur large bande est très largement privilégié par les consommateurs au détriment du RTC. Avec 5,9 milliards de minutes pour l'année 2009, il représente 70% des minutes vers l'étranger. Seulement 22% des communications à destination des mobiles sont émises en IP, soit 2,5 milliards de minutes.

Volumés des communications en IP depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications nationales	7 853	16 700	28 569	40 101	45 897	14,5%
Communications internationales	254	1 211	3 183	5 146	5 942	15,5%
Communications vers mobiles	333	752	1 494	2 213	2 520	13,9%
Ensemble des volumes au départ des accès en IP	8 440	18 663	33 246	47 459	54 359	14,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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





Les clients équipés d'une "box" téléphonent davantage à l'international et vers les fixes en national que les personnes utilisant la téléphonie classique : au départ des accès IP, 11% du trafic est émis vers l'international et 85% vers les postes fixes nationaux, tandis que les proportions au départ d'un poste en téléphonie RTC sont respectivement de 5% pour le trafic international et de 80% pour le trafic national fixe. En revanche, seul 5% du trafic au départ des box est à destination d'un mobile alors que cette proportion atteint 16% pour le trafic RTC.

3.3.3 La télévision par l'ADSL

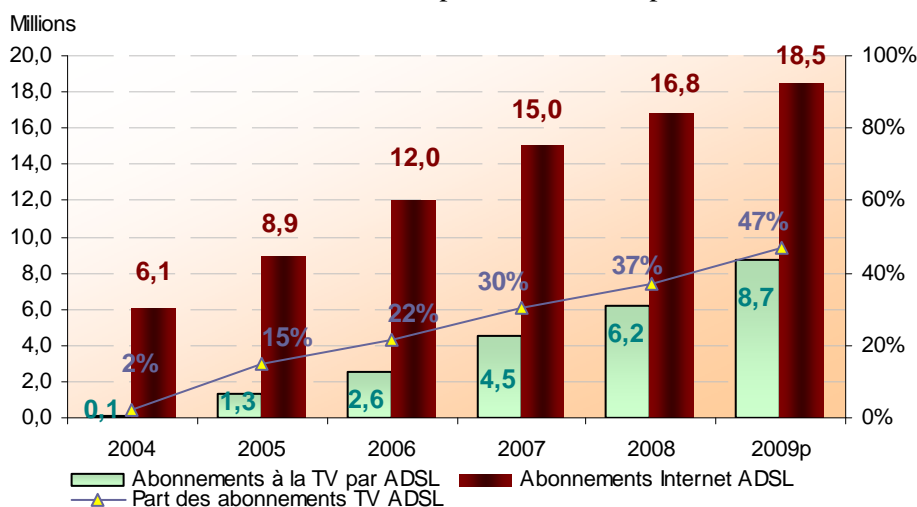
Le nombre d'abonnements à la TV par ADSL s'élève en décembre 2009 à 8,7 millions, soit un accroissement de 2,5 millions par rapport à décembre 2008. Il représente 47% des abonnements à internet par ADSL.

Abonnements à la TV par ADSL						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements à la TV par ADSL	1,318	2,593	4,538	6,202	8,681	40,0%
Abonnements Internet ADSL	8,902	12,032	14,974	16,813	18,493	10,0%
Part des abonnements TV ADSL	15%	22%	30%	37%	47%	27,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Abonnements internet par ADSL et TV par ADSL



3.4 Les départements et collectivités de l'outre-mer

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 700 000 à la fin de l'année 2009 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra marins. En matière d'équipements internet, le haut débit représente, avec 377 00 abonnements, 81% des accès contre 97% en moyenne au niveau national.

Nombre d'abonnés au service téléphonique / en unités

	Antilles - Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse)	436 900	251 500	3 800	692 200

Nombre d'abonnés / en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc total d'abonnés à l'internet bas débit	21 800	26 100	9 700	32 200	<100	89 800

Nombre d'abonnés / en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc total d'abonnés haut débit et très haut débit	97 100	100 800	31 100	1 000	144 900	2 200	377 100

en k€	Antilles - Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	224 800	118 500	1 800	345 100
Revenus de l'internet bas débit	3 700	3 900	<10	7 600
Revenus du haut et du très haut débit	89 800	50 600	1 700	142 100

Accès ADSL achetés/ en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Nombre d'accès en dégroupage	22 400	18 500	4 600		30 700		76 200
Nombre d'accès en bitstream	11 100	8 200	2 300		18 200		39 800

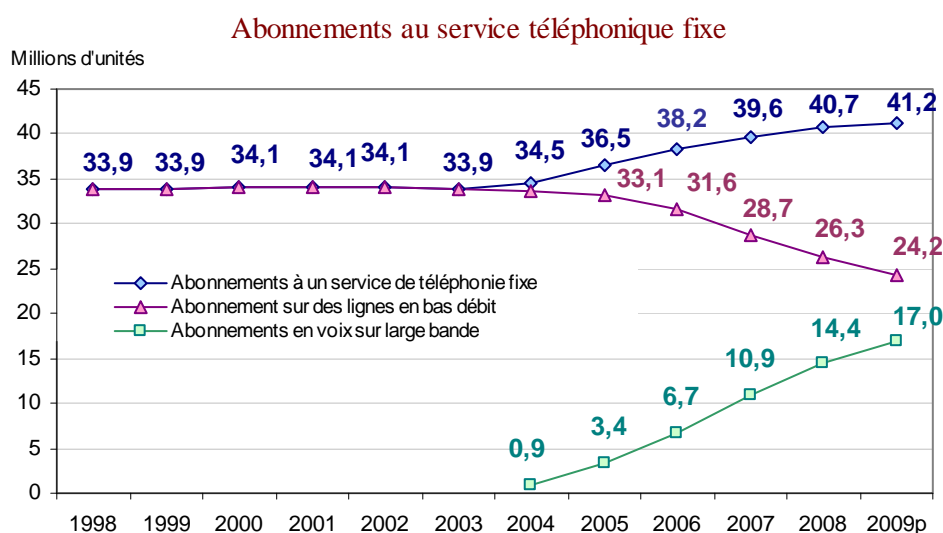
3.5 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

3.5.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements au service téléphonique progresse sur un rythme un peu moins soutenu qu'en 2008 (+1,1% contre +2,7% en 2008) et s'élève à 41,2 millions à la fin de l'année 2009. La croissance du nombre d'abonnements est cette année encore portée par les accès haut débit, dont le nombre a augmenté de 2,5 millions en un an. Cet accroissement est cependant moins vif qu'en 2008 où il atteignait 3,5 millions. Le nombre d'abonnements sur des lignes bas débit (24,2 millions d'abonnements) recule de 2,1 millions. Les abonnements sur des accès IP (17,0 millions) représentent 41% du nombre total d'abonnements au service téléphonique fixe soit +6 points en un an.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	33,106	31,598	28,738	26,311	24,198	-8,0%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	3,392	6,651	10,905	14,420	16,965	17,6%
Nombre d'abonnements	36,498	38,249	39,643	40,731	41,163	1,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire



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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes s'élève à 3,8 milliards d'euros, en baisse de 11,6% par rapport à 2008. Après une diminution un peu moins marquée en 2008 de ce revenu (-7,0%), ce taux de décroissance est similaire à celui constaté annuellement depuis 2004 (de l'ordre de 10%).

Le revenu des communications nationales est celui qui souffre de la plus forte baisse (-16,0%) car il pâtit du reflux important du trafic en RTC. Ce dernier s'élève à 42,2 milliards de minutes et est désormais inférieur au trafic en voix sur large bande (45,9 milliards de minutes). Au total, le volume de communications nationales est stable par rapport à 2008, et il représente 82% du trafic au départ des postes fixes.

Le trafic à destination de l'étranger connaît en 2009 une croissance modérée (+6,9%, à 8,5 milliards de minutes) en comparaison de la période d'expansion très vive de ce trafic entre 2006 et 2008 (entre +20% et +30%). La totalité de cette croissance est issue de

l'augmentation du volume des appels émis en IP (+15,5%), qui représente 70% des minutes vers l'international. Un grand nombre de destinations bénéficiant de l'absence de facturation au delà du forfait, le revenu afférent à ces communications baisse de 7,9% sur un an.

Le trafic fixe à destination des mobiles (11,2 milliards de minutes) se contracte à nouveau en 2009 (de -3,9% après -2,6%). Il n'a pas progressé depuis 2004, alors même que le parc de la téléphonie mobile ne cesse d'augmenter en parallèle. Le revenu des communications vers les mobiles reflue de 7,0% sur un an.

Globalement stable depuis 2004, le volume de communications depuis un poste fixe, qui a progressé sensiblement en 2008, est stable en 2009 et s'élève à 107,8 milliards de minutes. Le volume de trafic en voix sur large bande représente une part croissante de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes : en 2009, il est pour la première fois majoritaire avec 50,4%.

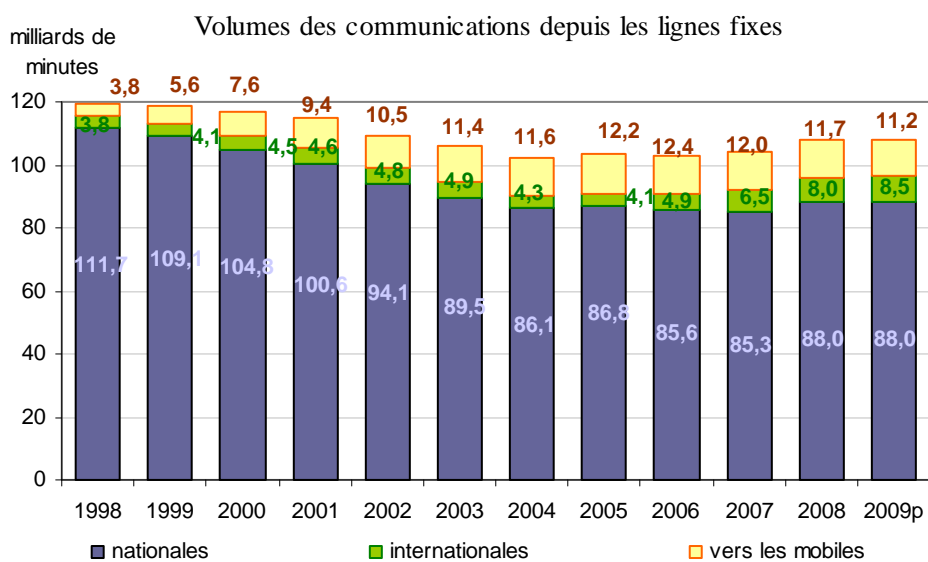
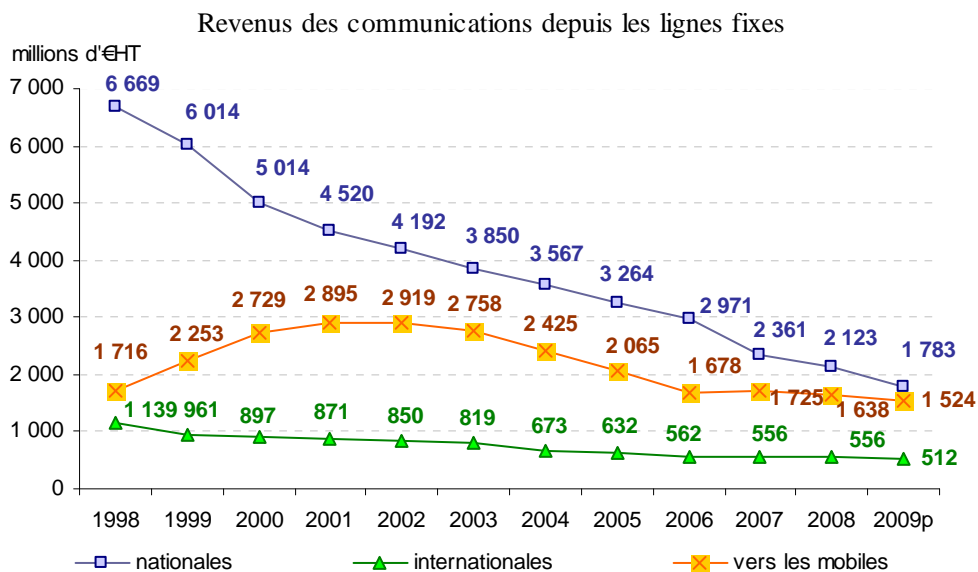
Revenus des communications depuis les lignes fixes						
<i>Millions d'euros</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications nationales	3 264	2 971	2 361	2 123	1 783	-16,0%
Communications internationales	632	562	556	556	512	-7,9%
Communications vers mobiles	2 065	1 678	1 725	1 638	1 524	-7,0%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	5 961	5 211	4 641	4 318	3 819	-11,6%
<i>dont communications RTC</i>	5 865	4 986	4 223	3 738	3 115	-16,7%
<i>dont communications au départ des services de VoIP</i>	96	226	418	579	703	21,4%

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

Volumes des communications depuis les lignes fixes						
<i>Millions de minutes</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications nationales	86 838	85 633	85 286	87 967	88 050	0,1%
Communications internationales	4 116	4 910	6 550	7 984	8 538	6,9%
Communications vers mobiles	12 227	12 375	11 983	11 677	11 219	-3,9%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	103 181	102 918	103 819	107 628	107 806	0,2%
<i>dont communications RTC</i>	94 742	84 255	70 573	60 168	53 447	-11,2%
<i>dont communications au départ des services de VoIP</i>	8 440	18 663	33 246	47 459	54 359	14,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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



4 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

4.1 Segmentation par type d'abonnements

Le nombre de clients des services mobiles atteint 61,5 millions en décembre 2009, en croissance de 6,0%. L'accroissement annuel du nombre de clients est de 3,5 millions contre une augmentation de 2,6 millions un an auparavant.

Alors que la moindre croissance enregistrée en 2008 était entièrement imputable à la baisse du nombre de cartes prépayées, leur nombre est stable entre 2008 et 2009. Le nombre de cartes prépayées actives, c'est à dire dont le client a effectivement reçu ou émis au moins un appel téléphonique, ou émis un SMS au cours des trois derniers mois, est en léger retrait de 0,5%. Cette année encore, l'augmentation globale du volume de cartes provient du nombre de plus en plus élevé d'abonnements et de forfaits souscrits par les clients. Cette croissance est plus vive que celles des années précédentes (+3,4 millions contre +2,9 millions en 2008 et +2,7 millions en 2007). Avec 42,7 millions de cartes SIM, les forfaits représentent 69% des clients de services mobiles. Cette part croît continument depuis 2001.

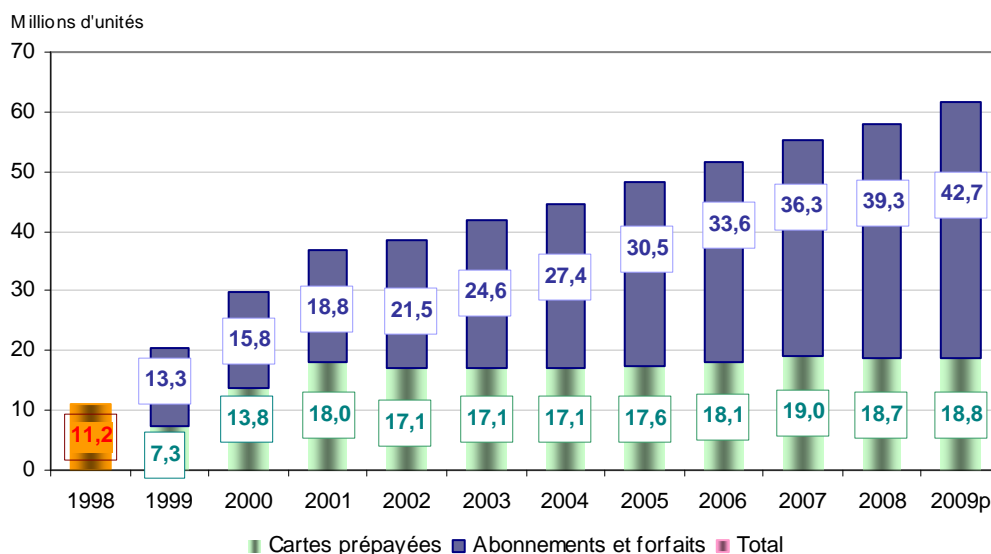
L'accroissement global est lié en grande partie au succès des cartes exclusivement dédiées à l'accès internet sur les réseaux mobiles et au développement du marché des objets communicants (M2M). Ces cartes « data internet exclusives » et les cartes M2M, qui représentent 5,9% du volume de cartes SIM en 2009, ont vu leur nombre augmenter d'1,7 million au cours de l'année, soit près de la moitié de l'accroissement du parc mobile.

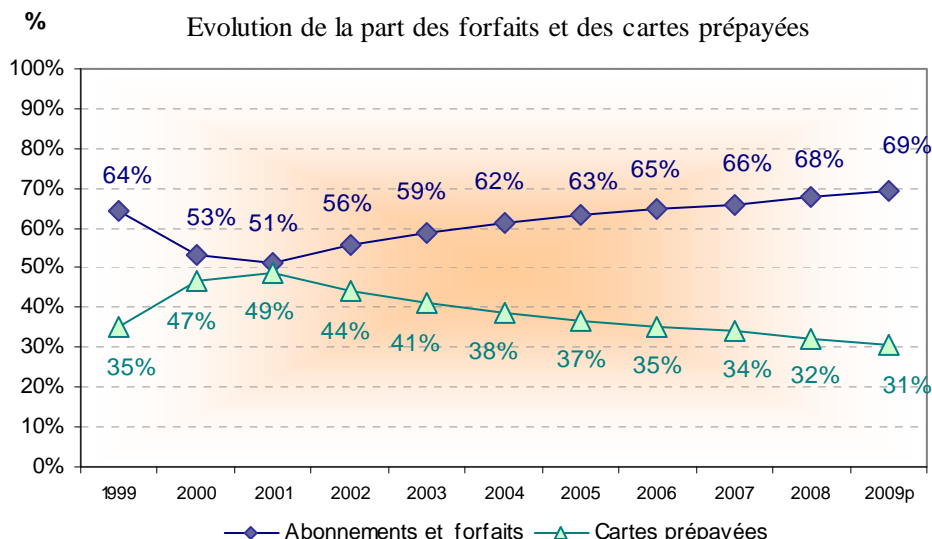
Nombre de clients à un service mobile au 31/12						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements et forfaits	30,528	33,561	36,309	39,258	42,687	8,7%
Cartes prépayées	17,561	18,102	19,028	18,736	18,779	0,2%
<i>dont cartes prépayées actives</i>	16,698	17,193	17,673	16,958	16,880	-0,5%
Nombre de clients à un service mobile	48,088	51,663	55,337	57,994	61,466	6,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Nombre de clients des opérateurs mobiles





Le revenu des services mobiles croît de 2,0% en 2009, et s'élève à 19,1 milliards d'euros. Le ralentissement de la croissance, perceptible dès le quatrième trimestre 2008, s'est poursuivi tout au long de l'année 2009. Le revenu des abonnements et forfaits progresse cependant grâce à l'augmentation du volume de clients. En revanche la consommation de communications ne progresse pas et s'oriente davantage vers les messages courts.

Le volume de communications au départ des mobiles (101,2 milliards de minutes) diminue pour la première fois. Cette baisse est certes assez faible (-0,6%), mais elle semble refléter de plus en plus la tendance qu'ont les consommateurs à substituer les communications vocales par des messages textes (SMS, courriels,...). Le succès des SMS ne se dément pas en 2009. Le volume de messages, qui s'est accru de 15,4 milliards en 2008, bondit de 28,3 milliards en 2009. Cette croissance est liée au développement des offres illimitées proposées par les opérateurs mobiles en 2008.

Les abonnements et les forfaits concentrent la majorité des consommations financières et physiques. Les clients qui détiennent un forfait génèrent 88% (+1 point par rapport à 2008) des revenus des opérateurs mobiles pour 93% (+1 point) du trafic en minutes et 82% (+3 points) du trafic SMS.

Revenu des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements et forfaits	13 854	14 483	15 267	16 390	16 859	2,9%
Cartes prépayées	2 346	2 288	2 302	2 279	2 191	-3,8%
Revenus des services mobiles	16 199	16 771	17 569	18 669	19 051	2,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements et forfaits	74 576	87 054	91 930	93 691	93 934	0,3%
Cartes prépayées	7 134	6 972	7 595	8 089	7 258	-10,3%
Volume total de minutes	81 711	94 026	99 525	101 779	101 193	-0,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Abonnements et forfaits		11 168	15 223	27 297	51 817	89,8%
Cartes prépayées		3 881	4 013	7 354	11 089	50,8%
Nombre de SMS interpersonnels émis	12 597	15 050	19 236	34 651	62 906	81,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

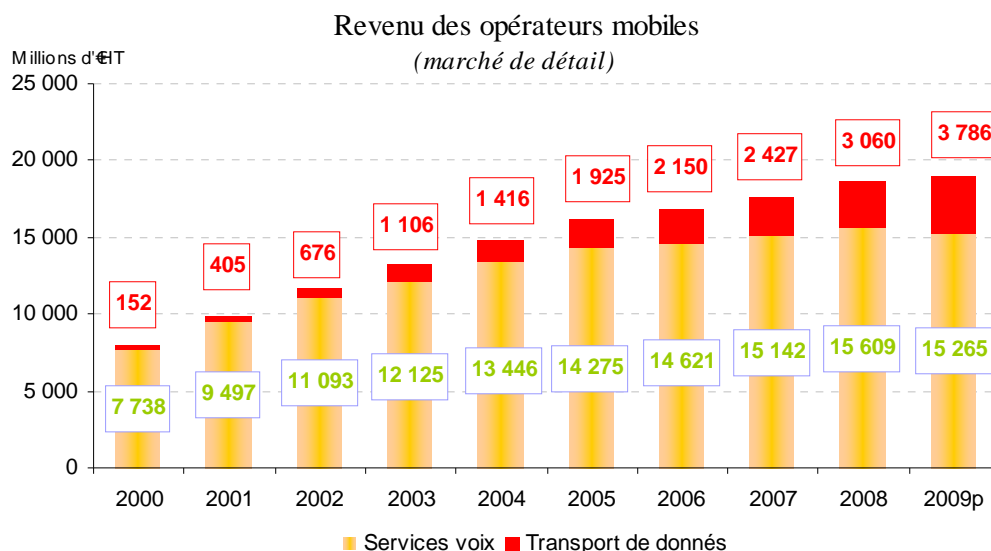
4.2 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

Le revenu de la voix atteint 15,3 milliards d'euros sur un total de 19,1 milliards d'euros. Il demeure largement majoritaire (80% du revenu) par rapport au revenu du transport de données, mais enregistre une diminution de 2,2% après deux années de ralentissement de son rythme de croissance (+2,2% en 2008 et +3,6% en 2007). Le revenu du transport de données (3,8 milliards d'euros), à l'inverse, progresse à nouveau très fortement en 2009 (+700 millions d'euros après +600 millions en 2008). Cette croissance est attribuable non seulement à la forte dynamique du marché des SMS, dont le volume a quasiment doublé en un an, mais surtout à l'augmentation des usages relatifs à l'accès à internet par le mobile ou par des cartes spécifiques (de type clés 3G par exemple). Ces dernières ont vu leur nombre doubler en un an et représentent 3,4% du volume de cartes SIM en décembre 2009.

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services voix	14 275	14 621	15 142	15 609	15 265	-2,2%
Transport de données	1 925	2 150	2 427	3 060	3 786	23,7%
Revenus des services mobiles	16 199	16 771	17 569	18 669	19 051	2,0%

Part du transport de données dans le revenu en %	12%	13%	14%	16%	20%	21,2%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-------

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire



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

Le revenu des communications téléphoniques mobiles se replie depuis la fin de l'année 2008. Sur l'ensemble de l'année 2009 il diminue de 2,2%. Cependant, après quatre trimestres de baisse continue, il progresse à nouveau au quatrième trimestre 2009 (+0,3% par rapport au quatrième trimestre 2008).

Le revenu des communications nationales cède 2,5% alors que le volume de ces communications (communications on-net, vers mobiles tiers, vers les fixes nationaux) reflue de seulement 0,7% sur un an.

Le revenu des communications internationales et celui du « roaming out » évoluent peu (respectivement 800 millions d'euros et un milliard d'euro).

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
<i>Millions d'euros</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications nationales	12 653	12 912	13 344	13 852	13 500	-2,5%
Communications vers l'international	608	667	736	785	795	1,2%
Roaming out	1 013	1 042	1 062	971	970	-0,1%
Revenus des communications au départ des mobiles	14 275	14 621	15 142	15 609	15 265	-2,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Le trafic on-net diminue de 4,3% en 2009 après un net ralentissement de sa croissance en 2008, année durant laquelle il n'a cru que de 0,9% après des croissances de +4,9% en 2007, 24,0% en 2006 et près de 30% en 2005. Depuis 1998 et jusqu'en 2006, le taux de croissance du trafic on-net avait toujours dépassé 20%, soutenu par les offres d'abondance proposées depuis la fin des années 90 privilégiant principalement les appels vers les numéros des clients du même opérateur. La part du trafic on-net dans l'ensemble du trafic au départ des mobiles en 2009 diminue depuis 2006. Ce trafic représente, en 2009, la moitié des communications mobiles contre 54% en 2006.

L'arrivée sur le marché courant 2006 d'offres d'abondance vers tous les opérateurs est venue concurrencer les offres on-net et a dopé le volume de trafic entre opérateurs mobiles. Ce dernier progresse de 7,2% comme en 2008. Le trafic vers les mobiles des opérateurs tiers représente avec 29,2 milliards de minutes 29% des minutes de téléphonie mobile (+2 points).

Le trafic à destination de l'international progresse cette année encore vigoureusement (+13,4%) et sa part dans l'ensemble du trafic s'élève désormais à 1,7%.

Orienté à la baisse depuis 2004, le trafic à destination des postes fixes recule de 2,1% en 2009. Sa part dans l'ensemble du trafic continue de baisser et est de 18%.

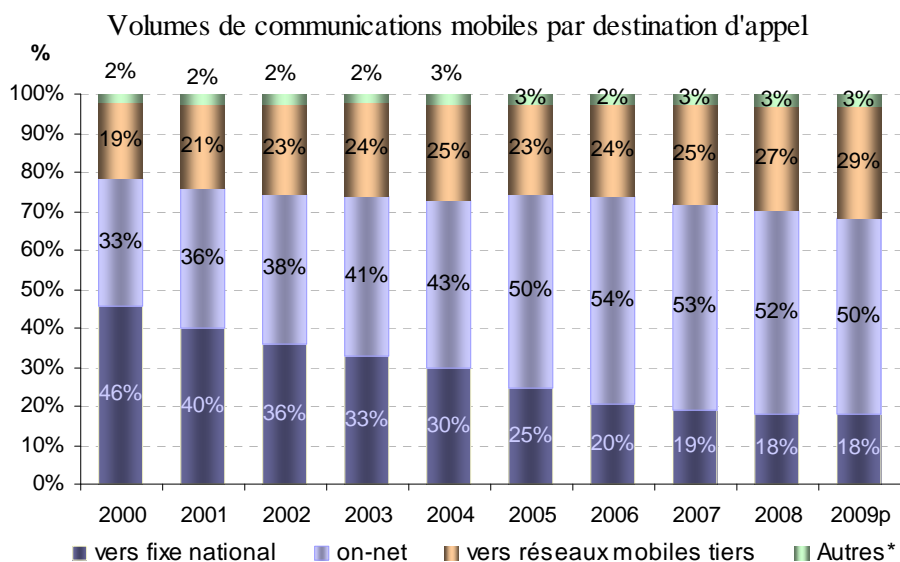
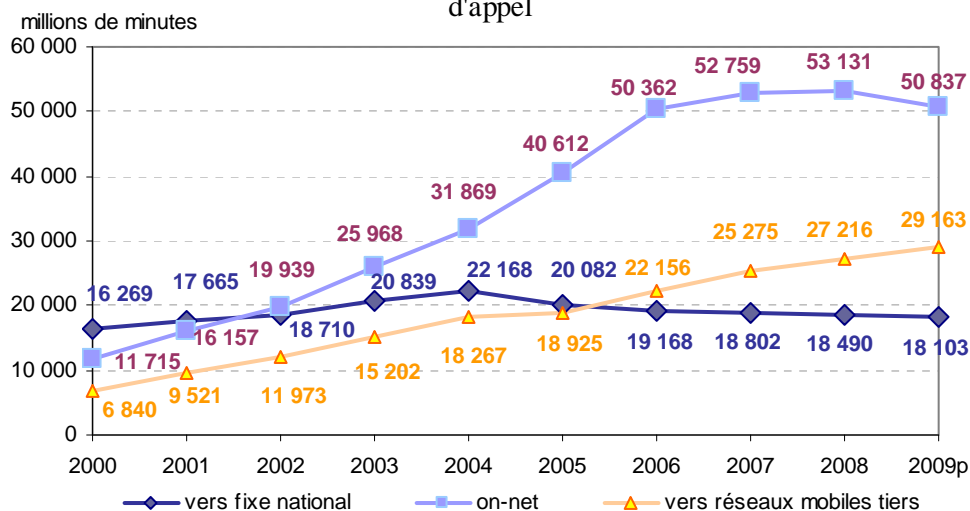
Volumes de téléphonie mobile par destination						
<i>Millions de minutes</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	20 082	19 168	18 802	18 490	18 103	-2,1%
Communications on-net	40 612	50 362	52 759	53 131	50 837	-4,3%
Communications vers réseaux mobiles tiers	18 925	22 156	25 275	27 216	29 163	7,2%
Communications vers l'international	999	1 160	1 366	1 565	1 775	13,4%
Roaming out	1 093	1 180	1 323	1 377	1 316	-4,5%
Volumes de communications au départ des mobiles	81 711	94 026	99 525	101 779	101 193	-0,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. En 2008, elles représentent environ 9% du trafic on-net.

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

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



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

4.2.2 Revenus et volumes des services de données

Le revenu du transport de données s'élève à 3,8 milliards d'euros, en croissance de 730 millions d'euros sur un an. Comme en 2008, la progression provient majoritairement du revenu des autres services de données (accès multimédias, internet par le mobile,..) qui augmente de 400 millions d'euros pour la deuxième année et atteint 1,6 milliard d'euros.

La croissance exceptionnelle du volume de SMS se poursuit en 2009 : le volume de messages textes qui avait cru de plus de 15 milliards en 2008, augmente de plus de 28 milliards en 2009. Ce phénomène ne montre pas de signes d'essoufflement et cette croissance va sans doute perdurer quelques trimestres encore. Au cours de l'année 2009, le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à 63,4 milliards. Le revenu afférent bénéficie de cet essor et progresse plus vigoureusement qu'en 2008 (+330 millions d'euros en 2009).

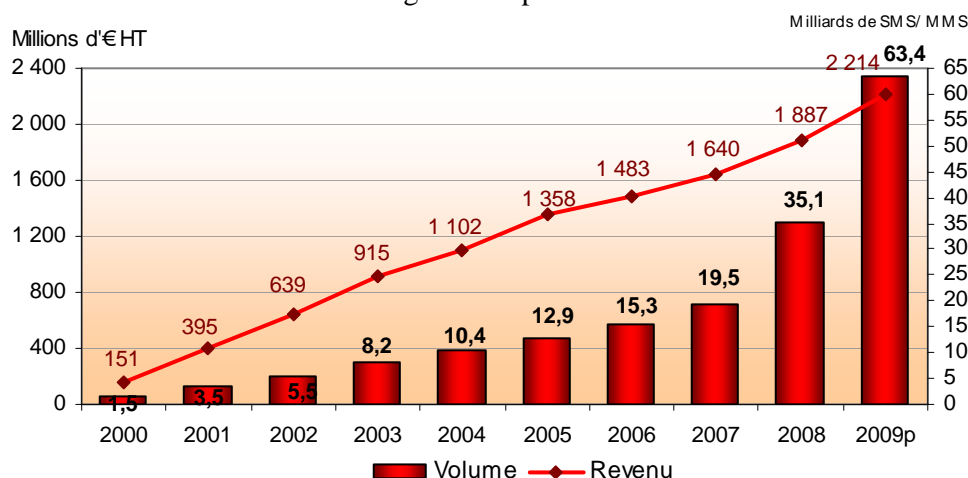
Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Transports de données	1 925	2 150	2 427	3 060	3 786	23,7%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 358	1 483	1 640	1 887	2 214	17,4%
dont autre transport de données	567	666	787	1 173	1 571	34,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	12 597	15 050	19 236	34 651	62 906	81,5%
Nombre de MMS interpersonnels	265	294	256	407	469	15,2%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	12 862	15 344	19 492	35 058	63 375	80,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Messagerie interpersonnelle



4.3 Les services multimédias et la conservation du numéro

4.3.1 Utilisateurs de services multimédias

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2009 s'élève à 23,5 millions, soit un accroissement de 2,3 millions par rapport à décembre 2008. Près de quatre clients sur dix détenteurs d'un mobile ont eu recours à au moins un de ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet).

Les clients des opérateurs qui utilisent les réseaux 3G, soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, sont toujours plus nombreux. Ils représentent 27,5% des abonnés mobiles (soit 16,9 millions de clients) contre 19,7% un an plus tôt. La densification de la couverture du territoire par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec le réseau 3G en est à l'origine.

Les cartes SIM exclusivement utilisées pour une connexion à Internet en situation de mobilité (via une carte PCMCIA, une clé Internet 3G ou 3G+ ...) et qui ne permettent pas de passer des appels vocaux, profitent également du déploiement du réseau UMTS. Le nombre de ces cartes de type « Internet exclusif » double pour la deuxième année consécutive et s'élève à 2,1 millions en décembre 2009. Elles représentent 3,4% du volume de cartes SIM en décembre 2009.

Parc multimédia, parc actif 3G et cartes Internet						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Parc multimédia mobile	14,154	15,079	17,163	19,122	23,471	22,7%
Parc actif 3G			5,885	11,439	16,920	47,9%
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives			0,491	0,997	2,090	109,6%

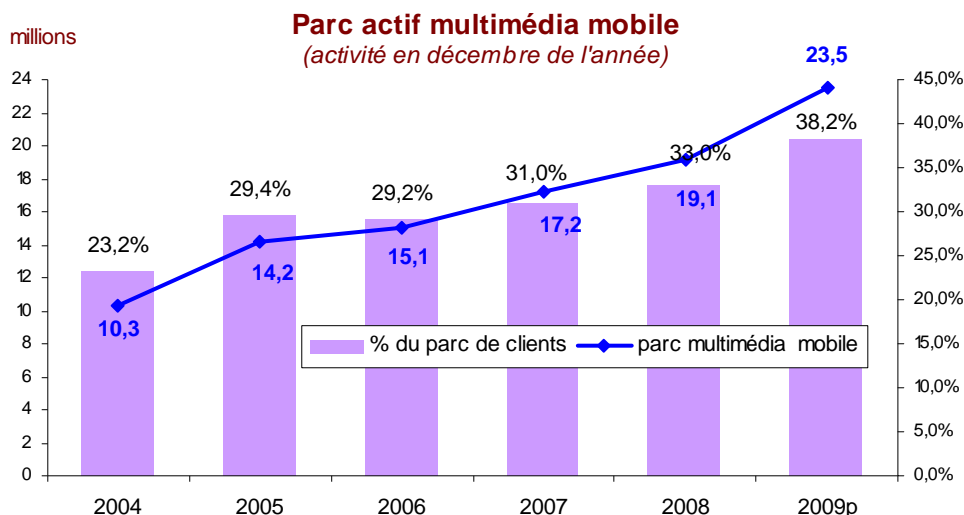
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Notes :

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

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

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



Les cartes SIM pour objets communicants (cartes M2M) connaissent un développement rapide. En décembre 2009, elles sont au nombre de 1,5 million.

Cartes SIM pour objets communicants (M2M,...)						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Nombre de cartes SIM			0,337	0,899	1,548	72,2%

Note : Le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « M2M ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées exclusivement pour la communication entre équipements distants et à d'autres fins que pour des communications interpersonnelles ou l'accès à internet.

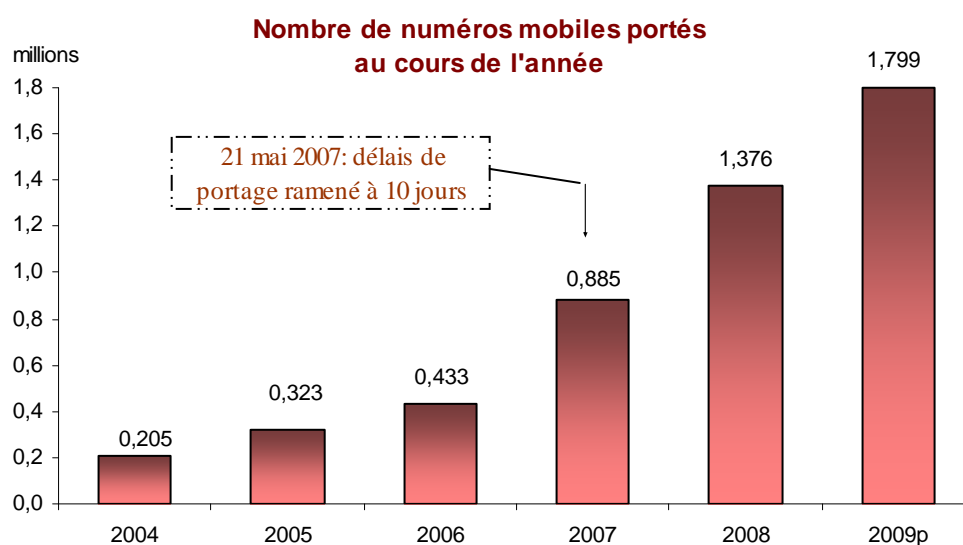
4.3.2 Conservation du numéro mobile

Le raccourcissement du délai de portage d'un numéro mobile à 10 jours, intervenu fin mai 2007, avait permis de multiplier par deux le nombre de numéros portés d'un opérateur à un autre entre 2006 et 2007. Deux ans plus tard la dynamique demeure vive puisque le nombre de numéros qui ont été conservés au cours de l'année 2009 s'élève à 1,8 million (soit + 400 000 en un an).

Conservation du numéro mobile						
Millions	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	0,323	0,433	0,885	1,376	1,799	30,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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



4.4 Les départements et collectivités de l'outre-mer

Nombre de clients fin 2008	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Post-payé	279 000	264 200	95 000	36 300	453 100	2 000	1 129 600
Prépayé	191 400	261 900	123 900	124 900	448 900	1 100	1 152 100
Total	470 400	526 100	218 900	161 200	902 000	3 100	2 281 700

Nombre de clients fin 2009	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Post-payé	289 100	277 200	102 400	43 000	490 500	2 100	1 204 300
Prépayé	208 700	275 900	132 200	132 600	426 900	1 300	1 177 600
Total	497 800	553 100	234 600	175 600	917 400	3 400	2 381 900

Taux de pénétration au 31/12/2009	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Taux de pénétration au 31/12/2009	124%	124%	102%	94%	112%	53%	114%
Population	402 000	447 700	229 000	186 452	817 000	6 345	2 088 497

Conservation des numéros en 2009	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Nombre de numéros portés sur l'année	9 400	7 100	1 900	200	14 600	na	33 200

5 Les autres composantes du marché

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

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,2 milliards d'euros en 2009, en recul de 10,7% sur un an après -8,2% en 2008. Le revenu des services vocaux et télématiques représente 1,5 milliard d'euros en 2009 et diminue pour la deuxième année consécutive de plus de 15%.

L'entrée en vigueur de deux lois entre 2008 et 2009 concernant la facturation au consommateur de certains services a pu impacter le revenu de ce marché. D'une part la loi « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs » (dite loi Chatel) impose depuis le 1^{er} juin 2008, la gratuité des temps d'attente pour les services de communications électroniques (services après-vente, services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat). D'autre part, la loi de modernisation de l'économie (LME) instaure, à partir du 1^{er} janvier 2009, un changement tarifaire des appels vers les « hotlines », puisque le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation, ne peut pas être surtaxé. Elle prévoit également que le prix des appels vers des numéros « verts » 080 passés depuis un mobile sont inclus dans les forfaits mobiles à partir du 1^{er} avril 2009.

Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes baisse ainsi de 18,2%. En outre, la baisse des revenus des services télématiques (qui était de - 30 millions d'euros en 2008), permanente depuis plusieurs années, explique également une partie de ce reflux.

La consommation des services avancés vocaux par les clients des opérateurs mobiles (598 millions d'euros) recule (-11,3%) et le revenu de ces services est désormais inférieur à celui des services à valeur ajoutée « données » (645 millions d'euros). Ces derniers ont cependant moins progressé que les années précédentes (+100 millions d'euros par an environ, +22 millions d'euros en 2009).

Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) atteignent 1,2 milliard d'euros.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Services avancés "voix et télématique"	2 127	2 181	2 127	1 788	1 508	-15,6%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	1 401	1 394	1 350	1 113	910	-18,2%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	726	787	777	675	598	-11,3%
Services avancés "données"	288	393	498	623	645	3,5%
Ensemble des revenus de services avancés	2 415	2 573	2 625	2 411	2 153	-10,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Notes :

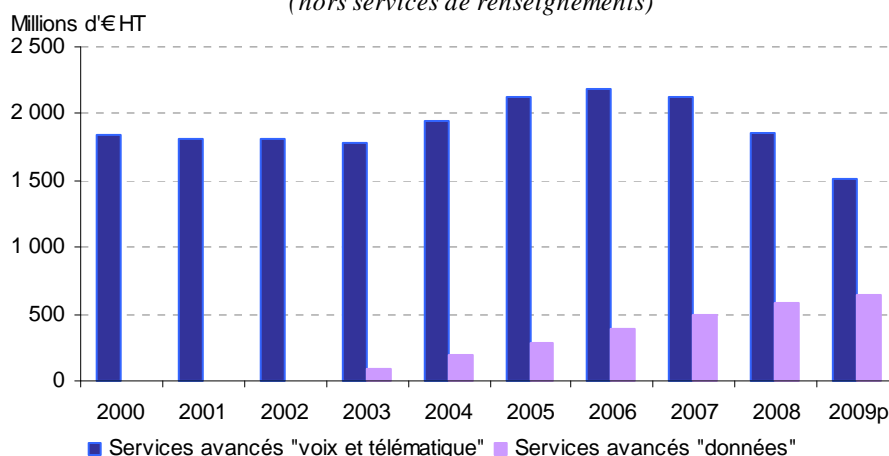
- les revenus des services avancés correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services.

- Les services avancés « voix » concernent à la fois les réseaux fixes et les réseaux mobiles.

- Les services télématiques sont les services offerts par le minitel, en forte régression.

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

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



Le trafic vers les services à valeur ajoutée atteint 11,2 milliards de minutes, en baisse de 10,3% (soit -1,3 milliard de minutes), alors qu'il était relativement stable depuis trois ans (12,5 milliards de minutes). Le volume décroît aussi bien au départ des postes fixes que des terminaux mobiles et ce, fait nouveau, dans les mêmes proportions.

Au départ des postes fixes, deux services expliquent structurellement la baisse. Tout d'abord, le trafic vers les services kiosques télématiques, décline depuis plusieurs années (-400 millions de minutes par an jusqu'en 2006, puis -240 millions en 2007 et -150 millions en 2008) et ne représentait plus, en 2008, que 300 millions de minutes contre un peu plus de 2 milliards de minutes en 2006. Ensuite, les appels vers les services d'acheminement spécial (télé ou vidéo conférence, services EDI par accès téléphonique..., 15% du trafic SVA en 2008) diminuent également fortement depuis quelques années (-200 millions de minutes en 2008) et cette baisse se poursuit probablement en 2009.

Les appels vocaux couvrent notamment les services gratuits pour l'appelant. Ces derniers représentaient, avant l'application des mesures législatives, environ 1,5 milliard de minutes. En 2008, ce volume a progressé de 42,0% et représentait 2,3 milliards de minutes.

Le nombre de messages surtaxés (634 millions de messages) progresse de 3,3% sur un an.

Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 906	10 594	10 941	10 721	9 632	-10,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 506	1 590	1 706	1 731	1 544	-10,8%
Volumés de communications	13 184	12 184	12 647	12 452	11 175	-10,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique"						
Millions d'appels	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes			4 128	4 197	4 073	-3,0%
Au départ des clients des opérateurs mobiles			684	663	603	-9,1%
Nombre d'appels			4 812	4 860	4 676	-3,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

Volumés des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	631	631	662	614	634	3,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

5.2 Les services de renseignements

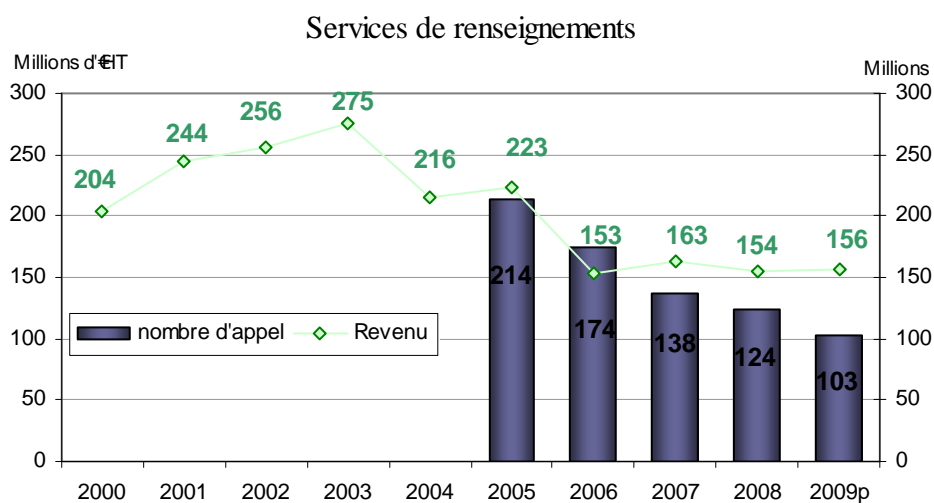
Le reflux du volume des appels vers les services de renseignements demeure important (-17,0%). En quatre ans, le nombre de ces appels a été divisé par deux et atteint 103 millions au cours de l'année 2009. Sur l'ensemble de l'année, le volume d'appel a baissé de plus de 30% au départ des postes fixes et de 15% environ au départ des mobiles, ce qui a pour conséquence d'augmenter la part des appels émis depuis un mobile. A la fin de l'année 2009, trois appels sur quatre émanaient d'un téléphone mobile, contre un peu plus de la moitié des appels en 2006.

Le revenu des services de renseignements, perçu par les opérateurs attributaires des numéros a, en revanche, peu évolué depuis 2006 et s'élève à 156 millions d'euros.

Services de renseignements téléphoniques						
	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenu des opérateurs de boucle locale (millions d'€)	223					
Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€)		153	163	154	156	1,0%
Nombre d'appels aboutis (millions)	214	174	138	124	103	-17,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

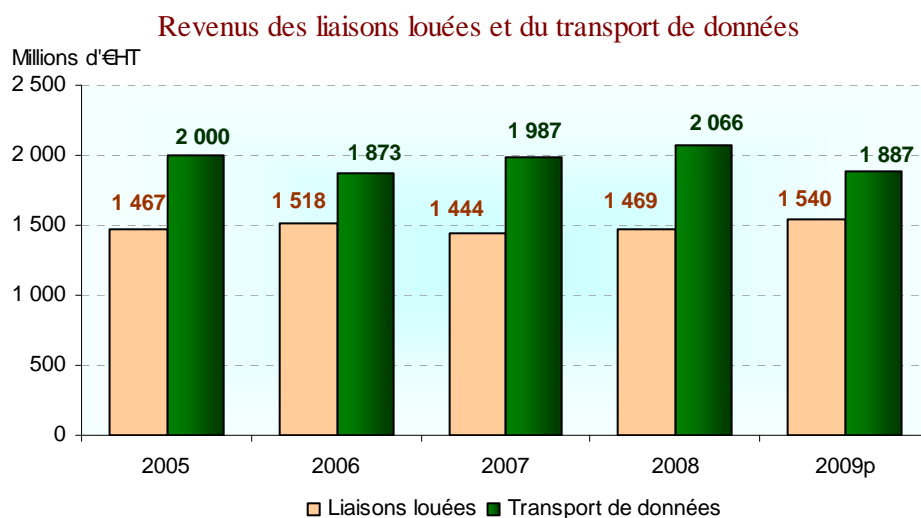


5.3 Les liaisons louées et le transport de données

Les revenus des services de capacités évoluent peu et s'élèvent globalement à 3,5 milliards d'euros (-3,0%). Le revenu des liaisons louées progresse (+4,8% par rapport à 2007) alors que celui du transport de données recule sensiblement (-8,6%) après une hausse de 3,9% en 2008.

Revenus des liaisons louées et du transport de données						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Liaisons louées	1 467	1 518	1 444	1 469	1 540	4,8%
Transport de données	2 000	1 873	1 987	2 066	1 887	-8,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire



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

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	22	36	38	28	16	-42,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

5.5 Les terminaux et équipements

Après deux années de forte croissance (+17,5% en 2007 et +16,3% en 2008), le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 3,2% et atteint 3,0 milliards d'euros. En 2008, le succès des terminaux mobiles à écrans tactiles avait fortement contribué à la croissance de ce marché. En 2009, la diffusion massive dans la population de ces équipements ne s'est pas totalement traduite par une augmentation substantielle du revenu de ces ventes (2,3 milliards d'euros, soit +4,4% sur un an).

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	722	646	724	744	741	-0,5%
Opérateurs mobiles	1 680	1 513	1 813	2 207	2 305	4,4%
Revenus des équipements et des terminaux	2 402	2 159	2 537	2 952	3 046	3,2%

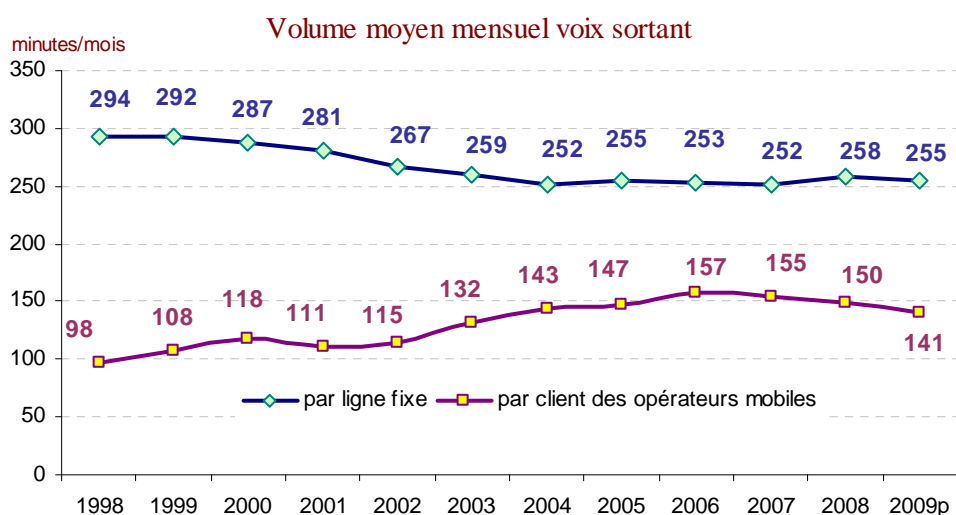
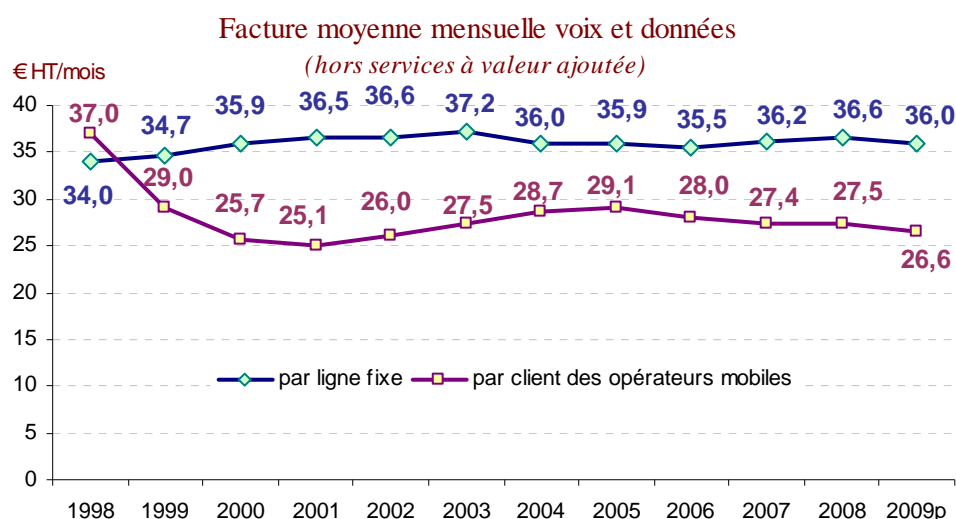
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

La facture par ligne fixe, comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à internet, s'élève à 36,0 €HT en 2009, en recul de 60 centimes en un an après deux années successives de hausse. Cette facture par ligne correspond 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, en bas ou haut débit, et qu'il dispose soit de la téléphonie en RTC, soit de la téléphonie en IP, soit les deux. La facture moyenne mensuelle par ligne fixe est supérieure d'environ 10 euros à la dépense moyenne par client des opérateurs mobiles (tout type de carte SIM confondu). Cette dernière, qui recule de près de 1 euro par rapport à la facture moyenne mensuelle en 2008 (26,6 €HT, soit -90cts d'€ par rapport à l'année 2008), retrouve sa tendance baissière amorcée depuis 2005 et qui avait connu en 2008 une pause.

En moyenne, la facture hors taxes des clients des opérateurs mobiles a diminué de 3,2% par rapport à l'année 2008, sous l'effet combiné d'une baisse du volume de téléphonie consommé et d'un recours croissant aux messages textes et à l'accès à internet par le mobile.

Le trafic de téléphonie par ligne fixe, dont l'usage concerne l'ensemble du ménage, diminue en moyenne de 3 minutes (4h15). Il demeure toujours nettement supérieur au volume consommé par les clients des opérateurs mobiles (2h21, en baisse de 9 minutes par mois), la ligne mobile étant plutôt un usage individuel.



Léger recul de la facture moyenne mensuelle par ligne fixe

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
<i>Euros HT ou minutes par mois</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	2009/2008
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et Internet (€HT)	35,9	35,5	36,2	36,6	36,0	-1,8%
Volume mensuel moyen voix sortant	255	253	252	258	255	-1,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

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

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

La facture par ligne fixe, comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à internet, s'élève à 36,0 €HT en 2009, en recul de 60 centimes en un an après deux années successives de hausse. Sous l'effet de l'accroissement du nombre de ménages équipés en internet et de la substitution des accès bas débit en accès haut débit, la facture avait légèrement progressé. Il semble qu'en 2009, cet effet soit plus que compensé par la baisse des revenus des abonnements par le RTC et surtout des communications (-12% environ).

Le trafic de téléphonie par ligne diminue en moyenne de 3 minutes par rapport à 2008 et il s'élève à 4h15 par mois. La consommation moyenne des clients tend en effet à diminuer, notamment du fait des migrations d'abonnés du RTC vers les services de téléphonie en voix sur large bande. Le trafic moyen des clients en téléphonie en IP recule ainsi de 23 minutes en 2008 (4h49 par mois), mais demeure nettement supérieur à celui des clients qui téléphonent via le RTC (2h56 par mois en recul de 6 minutes).

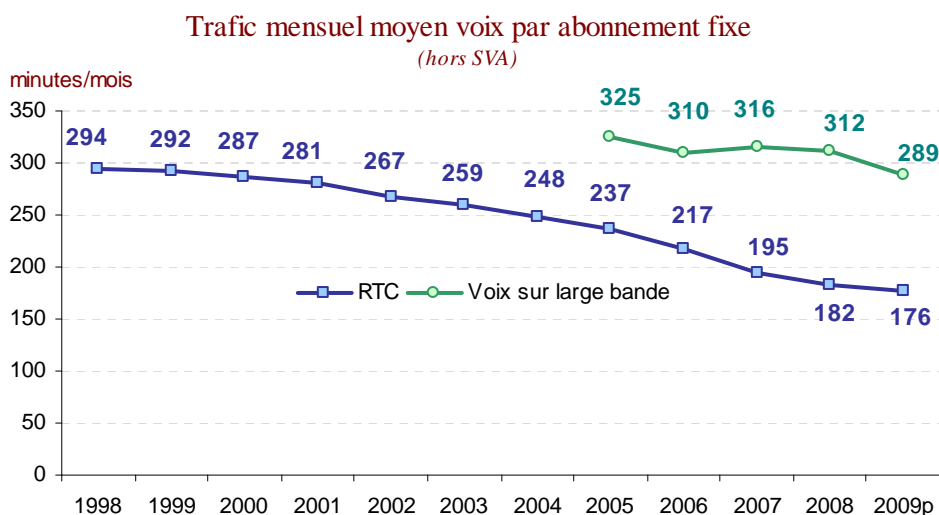
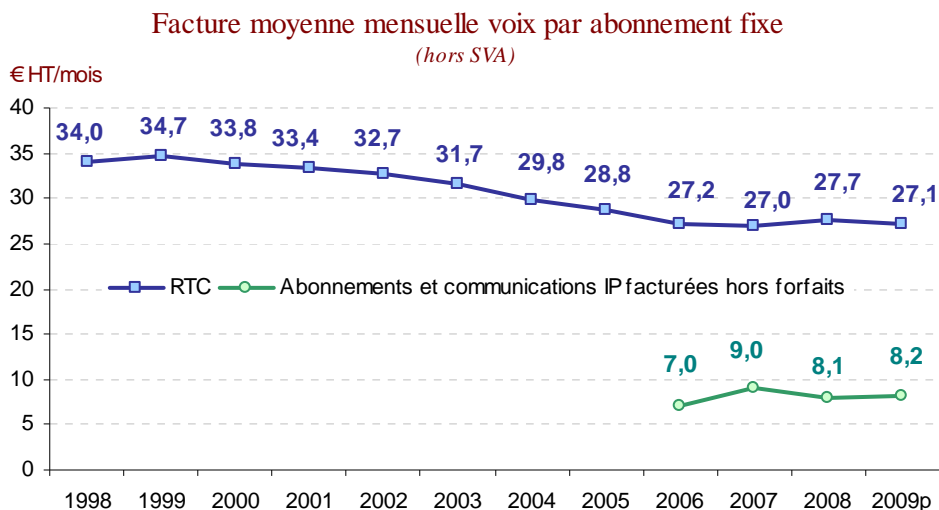
Consommations moyennes mensuelles par client en téléphonie fixe						
<i>Abonnements et communications RTC</i>	2005	2006	2007	2008	2009p	2009/2008
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	28,8	27,2	27,0	27,7	27,1	-2,0%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	237	217	195	182	176	-3,2%
<i>Communications en VoIP</i>						
Facture mensuelle moyenne par client (€HT) (hors		7,0	9,0	8,1	8,2	1,9%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	325	310	316	312	289	-7,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

La facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est à dire hors revenus VoIP), pour 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 et 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.



Après une légère hausse en 2008, la facture moyenne hors taxes pour le haut débit est stable en 2009

Cette facture évolue peu depuis fin 2005, après avoir fortement diminué jusqu'à cette date. Elle s'élève en 2009 à 23,9 €HT par mois, soit un niveau strictement identique à celui de 2008.

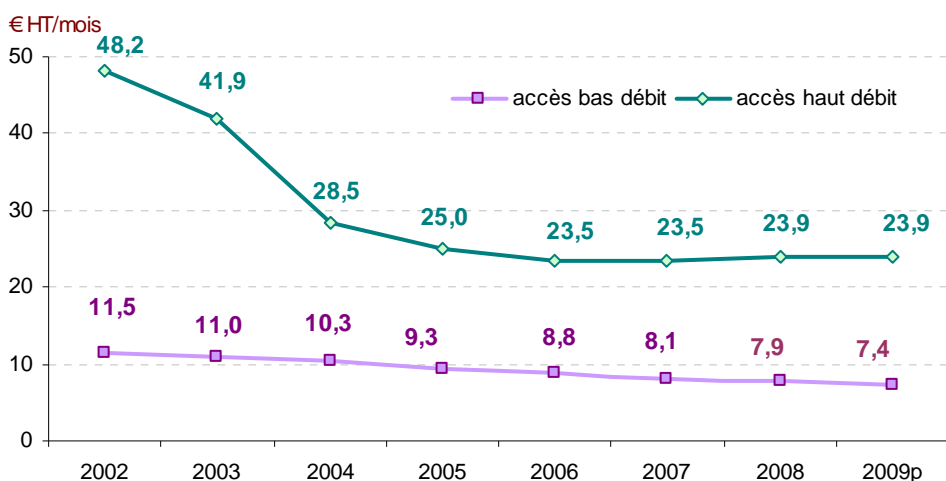
La facture moyenne mensuelle par client en accès bas débit recule de 6,4% de même que le volume moyen mensuel (-8,4%).

Factures moyennes mensuelles en internet						
Euros hors taxe	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en accès bas débit	9,3	8,8	8,1	7,9	7,4	-6,4%
Facture mensuelle moyenne par client en accès haut débit	25,0	23,5	23,5	23,9	23,9	0,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

Facture moyenne mensuelle par abonnement Internet



Consommations moyennes mensuelles des clients en accès bas débit à internet						
en heures par mois	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Volume mensuel moyen par client Internet en bas débit	11h38	11h25	10h45	10h56	10h04	-8,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

La hausse de la consommation des messages courts se poursuit, la facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles se contracte

Après une pause en 2008, la facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles diminue à nouveau en 2009 (de 90 cts d'euro) et s'élève à 26,6 euros hors taxes.

Cette baisse s'explique par une croissance molle du revenu (+2,0% contre +6,3% en 2008) et d'un taux d'accroissement annuel du nombre de clients plus marqué qu'en 2008 (+6,0% en 2009 contre +4,8% en 2008). En outre, la facture hors taxes des clients des opérateurs mobiles a diminué sous l'effet combiné d'une baisse du volume de téléphonie consommé et d'un recours croissant aux messages textes et à l'accès à internet par le mobile.

Le volume de communications voix diminue d'un peu plus de 8 minutes en moyenne par client par rapport à 2008. En excluant du champ les cartes ne permettant pas d'usage voix (voir encadré ci-dessous), la baisse de la consommation par les clients est plus limitée : elle n'est que de 5,4 minutes entre 2008 et 2009. La consommation de SMS, qui avait déjà bondi en 2008 sous l'effet des offres illimitées, s'accroît de nouveau très fortement avec un peu plus de 37 SMS supplémentaires par mois et par client. Au total, un client téléphone en moyenne 2h21 et envoie 88 SMS par mois.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles						
Euros HT, minutes, ou unités par mois	2005	2006	2007	2008	2009p	2009/2008
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	29,1	28,0	27,4	27,5	26,6	-3,2%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	147,0	157,1	155,0	149,7	141,2	-5,7%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	22,7	25,1	30,0	51,0	87,8	72,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

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

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

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

Éléments complémentaires d'appréciation des indicateurs de consommation moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles.

Il est intéressant d'apprécier, en plus des consommations moyennes mensuelles par client globales, des consommations moyennes mensuelles des seules cartes SIM permettant un service vocal (hors cartes M2M et cartes dédiées à l'Internet).

La facture moyenne est alors calculée hors cartes M2M (en revenus et en volume de cartes). 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						
Euros HT, minutes, ou unités par mois	2005	2006	2007	2008	2009p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)			27,4	27,7	27,0	-2,5%
Volume mensuel moyen par client (minutes)			156,2	153,4	148,0	-3,5%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client			30,2	52,2	92,0	76,2%

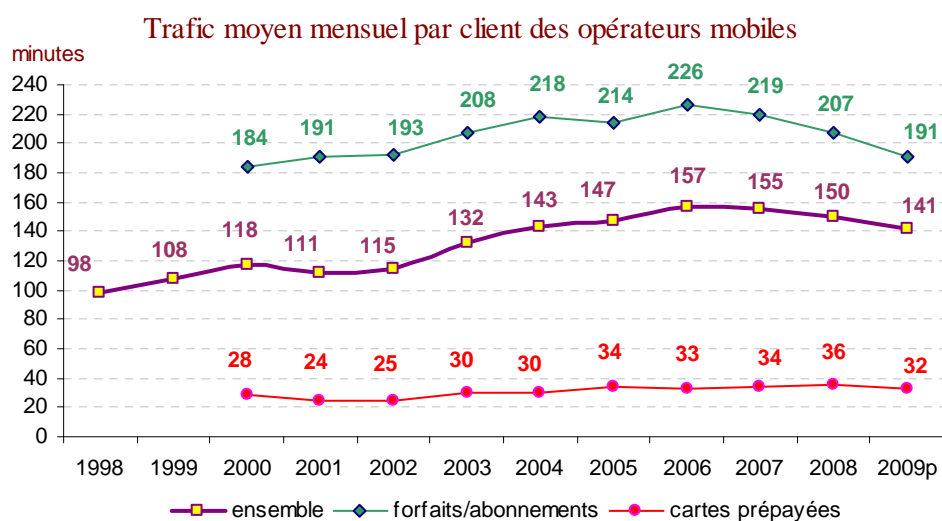
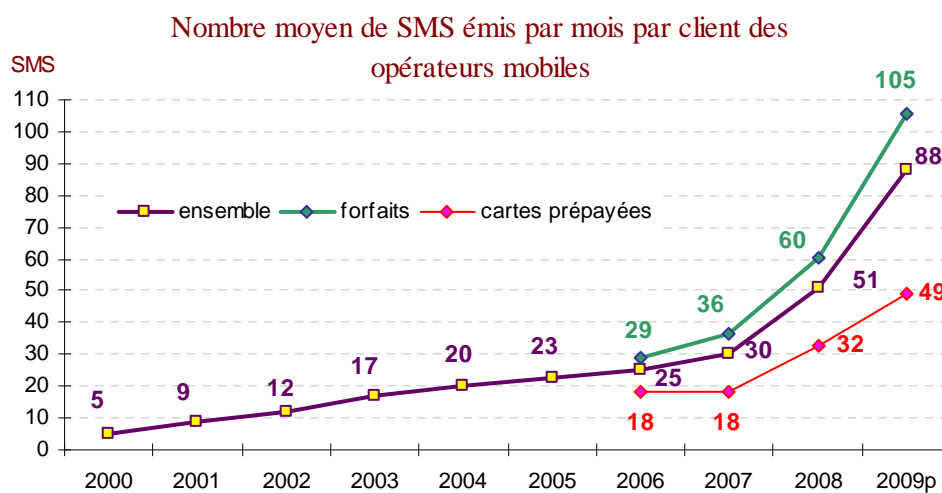
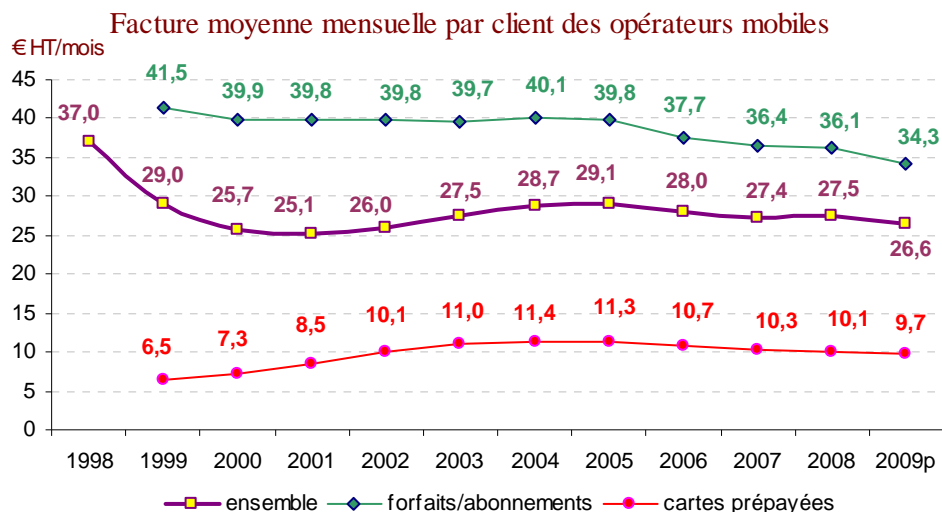
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire

En 2007, l'impact est limité en raison de la faible proportion de cartes M2M dans l'ensemble du marché. A partir de 2008, le volume de plus en plus important de cartes non voix amplifie la baisse du trafic voix par abonné amorcée en 2007. La facture diminue moins fortement en 2009 : hors cartes M2M, la baisse est de 70 cts d'€ au lieu de 90 cts d'€ en incluant les cartes M2M.

Les clients ayant souscrit à des forfaits dépensent en moyenne 34,30 €HT pour un volume de communications de 3h11 et 105 SMS envoyés par mois. La consommation des clients de cartes prépayées est nettement inférieure avec seulement 32 minutes de communications en moyenne par mois et 49 messages envoyés pour un montant moyen de 9,70 €HT.

Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement						
Forfaits	2005	2006	2007	2008	2009p	2009/2008
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	39,8	37,7	36,4	36,1	34,3	-5,1%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	214	226	219	207	191	-7,5%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client		29	36	60	105	75,1%
Cartes						
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	11,3	10,7	10,3	10,1	9,7	-3,2%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	34	33	34	36	32	-9,7%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client		18	18	32	49	51,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2008, enquête trimestrielle pour 2009, estimation provisoire



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

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

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

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

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