

Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France

Année 2010 – 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 2010 aura lieu à la fin de l'année 2011.

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 ». Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005.

L'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires en 2005 (rubrique « Autres services ») 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 45,1 milliards d'euros en 2010. La croissance du revenu, qui atteint 1,1% est tirée par les services de données mobiles et le haut débit fixe et mobile. Le volume de communications augmente de 2,2% sur un an avec une progression similaire entre réseaux fixes et mobiles. Le nombre de messages courts de type SMS connaît encore en 2010 un succès remarquable avec une croissance de 63% sur un an.

Le marché intermédiaire entre opérateurs représente 8,8 milliards d'euros de revenu supplémentaire. Ce revenu est stable par rapport à celui de l'année 2009. Le revenu tiré des prestations d'interconnexion et d'accès par les opérateurs fixes progresse à nouveau (+8,0%) renouant avec les taux de croissance soutenus observés en 2007 et 2008 (+6% environ). A l'inverse, le revenu des opérateurs mobiles qui était relativement stable les deux précédentes années en raison de l'accroissement du revenu des SMS de gros, recule de près de 8% en 2010, sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS. Le marché du dégroupage demeure très dynamique (9 millions de lignes, dont 7,8 millions en dégroupage total) et progresse toujours sur un rythme annuel proche de 20%.

Investissement et emploi

En 2010, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est stable, un peu en dessous de 124 000 personnes. Confirmant la stabilisation observée en 2009, après une décennie de baisse.

Les investissements des opérateurs progressent de 8,3% en 2010, fortement soutenus par le bond des investissements dans les réseaux haut et très haut débit aussi bien fixes que mobiles (+40% environ). Le montant des investissements retrouve ainsi quasiment son niveau de 2008 (6,4 milliards d'euros en 2010). Les opérateurs ont consacré un peu moins d'un milliard d'euros pour le déploiement de la fibre, limitant le recul des investissements relatifs à l'activité fixe. En revanche, ils ont fortement accru leurs investissements dans les réseaux mobiles (+25%) et notamment le réseau UMTS qui représente, avec 1,5 milliard d'euros, plus de la moitié des investissements mobiles.

Services fixes (téléphonie et Internet)

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 40,4 millions à la fin de l'année 2010, dont près de la moitié (18,9 millions) sont des abonnements à un service de voix sur large bande (VLB). Cette proportion a gagné six points en un an. Après avoir constamment augmenté, le nombre d'abonnements au service téléphonique diminue en 2010 (-1,9% sur un an, soit un recul de 800 000 abonnements). Le recul du nombre des abonnements sur le RTC s'est en effet accéléré en 2010 passant de 2,1 millions d'abonnement au cours de l'année 2009 à 2,6 millions en 2010. Cette baisse n'est plus entièrement compensée par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande dont la croissance annuelle est d'1,8 million contre 2,6 millions en 2009. De plus en plus de clients choisissent de ne pas conserver l'abonnement en RTC lors de la souscription à un service de voix sur large bande, ou de le résilier. Ainsi, le nombre de doubles abonnements (5,1 millions à la fin de l'année 2010) a diminué de 500 000 en un an et représente 15% des 35,3 millions de lignes fixes.

Le nombre des abonnements en voix sur large bande sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC progresse sans cesse grâce au développement du dégroupage total et des offres équivalentes (offres de type « bitstream nu »). Le nombre de ces lignes s'accroît de 2,1 millions en 2010 (12,7 millions en décembre 2010). Au total, 39% des lignes ne supportent plus qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur IP, soit 7 points de plus qu'en 2009. Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (46%) sont désormais minoritaires. Depuis 2004 et l'apparition des

premières offres de voix sur large bande, leur proportion diminue chaque année (-6 points au cours de l'année 2010) et a perdu 51 points.

Le nombre d'abonnements à internet à haut débit et très haut débit atteint 21,3 millions. L'accroissement annuel du volume d'abonnements ralentit d'année en année. En 2010 il n'est plus que d'1,5 million contre deux millions les deux années précédentes et plus de trois millions par an entre 2005 et 2007. Le nombre d'abonnements ADSL s'élève à 19,9 millions, soit 95% des abonnements à haut et très haut débit. Le nombre d'abonnement à un accès en fibre progresse de 170 000 en un an, soit 464 000 abonnements à la fin de l'année 2010. Le nombre d'accès à la télévision souscrits auprès de l'opérateur ADSL progresse fortement (+20,7%) et concerne 10,7 millions d'abonnés en décembre 2010. Plus de la moitié des abonnés internet en ADSL (54%) ont ainsi souscrit également à un abonnement TV.

Avec 8,5 milliards d'euros en 2010, les revenus du haut débit dépassent pour la première fois les revenus tirés du bas débit (7,3 milliards d'euros). Cependant, la croissance du marché du haut débit ralentit en 2010 et est désormais inférieure à 10%, soit une progression de 700 millions d'euros par rapport à 2009. Le marché des services offerts sur les réseaux fixes bas débit demeure orienté à la baisse (-9,6%). Le recul marqué du nombre des abonnements bas débit impacte plus fortement le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique par le RTC depuis deux ans puisque ce dernier diminue de 7,7% en 2010 après -9,5% en 2009, et seulement - 4,6% en 2008 (l'effet de la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1^{er} juillet 2007 (+6,7%), était encore perceptible sur le revenu de l'année 2008). Le revenu des abonnements en bas débit s'élève à 4,4 milliards d'euros pour l'année 2010. Le revenu des communications en RTC depuis les postes fixes atteint 2,7 milliards d'euros.

Globalement stable entre 2004 et 2007, le volume de communications au départ des postes fixes progresse de deux à quatre milliards de minutes par an depuis l'année 2008. En 2010, il s'élève à 112,2 milliards de minutes (113,7 milliards de minutes avec la publiphonie et les cartes). L'accroissement est, comme les années précédentes, entièrement porté par la voix sur large bande. Le volume des communications en IP augmente de 16,3% en 2010 et atteint 64,8 milliards de minutes, soit près de 60% du trafic émis au départ des réseaux fixes. L'accroissement du volume de VLB se fait depuis deux ans sur un rythme un peu inférieur à 10 milliards de minutes supplémentaires par an (+9,1 milliards de minutes en 2010 et +8,3 milliards en 2009) contre une croissance de plus de 14 milliards de minutes en 2007 et 2008. Le trafic à destination de l'étranger progresse fortement depuis 2004. Le rythme de croissance ralentit cependant depuis deux ans. Il est un peu inférieur à un milliard de minutes de croissance annuelle contre plus d'1,5 milliard auparavant (soit entre +20% et +30% par an pour la période 2006 - 2008). Près de 80% des minutes vers l'international sont désormais en voix sur large. En baisse depuis 2007, le trafic fixe à destination des mobiles (10,9 milliards de minutes) recule un peu plus fortement en 2010 que les années précédentes (-4,4% contre -2% à -3%).

Services mobiles

Le nombre de clients des services mobiles atteint 65,1 millions en décembre 2010, en croissance de 5,7% (+3,5 millions de cartes SIM en un an), soit un rythme similaire aux années précédentes. Cependant, depuis trois ans une part importante de l'accroissement (près de la moitié) provient des cartes internet exclusives (permettant de faire uniquement de la data) et des cartes « machine to machine » (MtoM), dont le volume ne cesse de progresser depuis deux ans (5,4 millions de cartes, soit 8,3% du parc total en décembre 2010).

L'augmentation du parc est portée, comme les années précédentes, par la croissance du nombre d'abonnements et de forfaits souscrits par les clients (+3,7 millions en 2010, après +3,4 millions en 2009). Ils représentent 71% des cartes SIM en service, soit 46,4 millions d'abonnements.

Un abonnement sur quatre est un forfait bloqué permettant aux clients de maîtriser leur

consommation. La part de ces forfaits dans l'ensemble des offres mobiles (prépayées et post-payées) progresse légèrement et s'élève en décembre 2010 à un peu plus de 17%.

Le nombre de cartes prépayées est relativement stable depuis trois ans autour de 18,7 millions de cartes (léger retrait de 0,8% en un an en 2010). Leur proportion dans l'ensemble du parc ne cesse en revanche de diminuer et atteint 29% du parc total en décembre 2010. L'arrivée en 2010 sur le marché mobile de nouveaux opérateurs virtuels, spécialisés dans les cartes prépayées pour les appels à destination de l'international, a cependant fortement contribué à maintenir le nombre de cartes prépayées en service.

Plus de quatre possesseurs de téléphone mobile sur dix (précisément 44%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet) au cours du mois de décembre 2010. Leur nombre s'élève ainsi à 28,4 millions, soit un accroissement de 4,9 millions par rapport à décembre 2009 contre +2,3 millions de progression annuelle en 2009.

Les clients qui utilisent les réseaux 3G, soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, sont toujours plus nombreux. Ils représentent un tiers des abonnés mobiles en 2010, soit 22,5 millions d'abonnés mobiles, contre 17,7 millions un an auparavant.

Le nombre de numéros mobiles conservés par les utilisateurs au cours de l'année 2010 s'élève à 2,3 millions contre 1,8 million en 2009.

Le revenu des services mobiles croît de 600 millions d'euros en 2010 et s'élève à 19,7 milliards d'euros. Il progresse ainsi plus qu'en 2009, entièrement porté par l'accroissement du revenu du transport de données (+19,6%, soit +33,5% pour les services data et +9,9% pour les SMS) qui représente, avec 4,5 milliards d'euros, 23% des revenus du marché mobile de détail. Depuis 2008, la majorité de l'accroissement provient du revenu des services d'accès à internet par le mobile et des services multimédias. Ce revenu contribue à hauteur de 522 millions d'euros (soit les quatre cinquièmes) de l'augmentation annuelle du revenu des services mobiles en 2010 (+640 millions d'euros de croissance). Le revenu des messages textes (SMS et MMS) croît continument, tiré par la croissance exceptionnelle du volume de SMS depuis 2006. En six ans, le nombre de SMS et MMS émis a été multiplié par dix et a triplé entre 2008 et 2010. Le volume de messages interpersonnels envoyés au cours de l'année 2010, SMS et MMS confondus, s'élève à 103,2 milliards, soit un accroissement de 40 milliards de messages en un an.

Contrairement à 2009, cette forte croissance de la data s'accompagne d'une augmentation du trafic voix. En effet, le volume de communications au départ des mobiles repart à la hausse (+2,3%) en 2010, après une légère baisse en 2009 (-0,6%), avec une accélération de la consommation en fin d'année 2010. Bénéficiant d'offres d'abondance vers tous les opérateurs, le volume des communications vers les réseaux mobiles tiers augmente de 9,3% alors que le trafic on-net et vers les postes fixes nationaux recule (respectivement -1,8% et -1,1% sur un an). Le trafic à destination de l'étranger croît de 34,0% en raison d'offres attractives apparues dans le courant de l'année 2010. Le revenu des communications voix continue de reculer, mais plus lentement qu'en 2009 (-0,6% sur un an en 2010 contre -2,2% un an plus tôt).

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée baisse pour la troisième année consécutive (-8,4% sur un an) et s'élève à deux milliards d'euros en 2010. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représente 67% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul sur un rythme élevé et supérieur à 10%.

Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 9,9%, tandis que le revenu des services avancés au départ des téléphones mobiles diminue de 16,6% en 2010 après déjà -11,0% en 2009. Ce recul plus prononcé au départ des mobiles provient de l'inclusion dans les forfaits mobiles de certains

numéros auparavant décomptés hors forfaits (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010).

Seul le revenu provenant de la consommation des services à valeur ajoutée « données » (657 millions d'euros) progresse (+ 7 millions d'euros soit +1,1%), mais sur un rythme nettement inférieur aux années précédentes (+100 millions d'euros par an environ en 2007 et 2008, +22 millions d'euros en 2009).

Le trafic vers les services à valeur ajoutée atteint 9,3 milliards de minutes, en baisse de 16,7% sur un an (soit -1,9 milliard de minutes). Le reflux est plus marqué au départ des postes fixes (-1,7 milliard de minutes) qu'au départ des terminaux mobiles (-170 millions de minutes, soit dix fois moins que pour le fixe).

Le nombre de messages surtaxés (701 millions de messages) progresse de 11,4% sur un an.

Après une période de stabilité du niveau de revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements (autour de 150 millions d'euros depuis 2006), le revenu diminue en 2010 de près de 15% accompagnant cette fois la baisse continue du volume des appels vers ces services. Depuis le changement de numéros des services de renseignements fin 2005, le nombre de ces appels a été divisé par deux et atteint 84 millions en 2010. Durement impacté en 2009 (-30%), le volume d'appel n'a baissé que de 10% au départ des postes fixes en 2010. En revanche, le nombre d'appels au départ des mobiles décroît sur le même rythme que l'année 2009, soit -15% environ. La part des appels émis depuis un mobile est majoritaire avec sept appels sur dix.

Le revenu des services de capacité s'élève à 3,6 milliards d'euros, dont un peu plus du tiers pour les liaisons louées. Le revenu du transport de données est principalement tiré des services en IP et de type Ethernet qui remplacent les technologies X25 et Frame Relay.

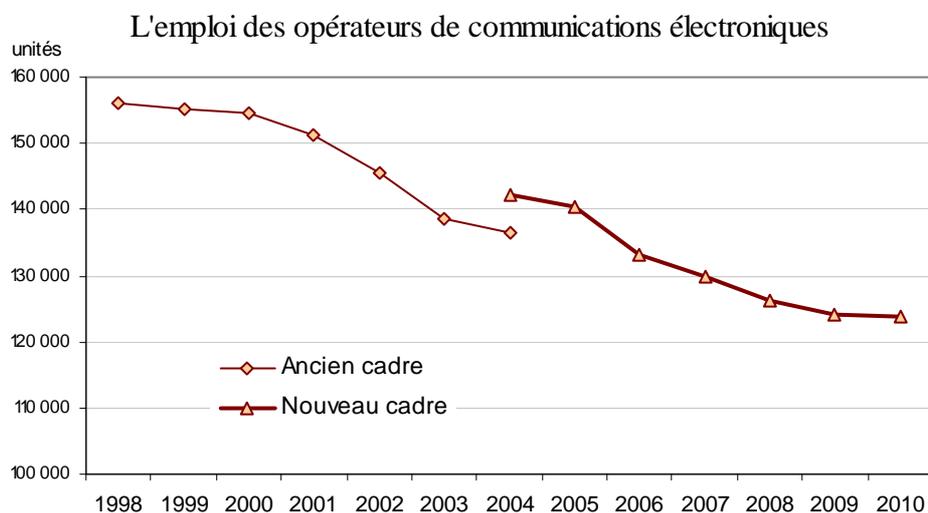
Le revenu de la vente et location de terminaux par les opérateurs atteint 3,2 milliards d'euros (dont 2,5 milliards d'euros pour les terminaux et équipements mobiles) grâce notamment au succès des nouveaux modèles de téléphones mobiles à écran tactile qui ont stimulé la croissance de ce marché au second semestre 2010.

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.....	15
2.2.1	Le marché total.....	15
2.2.2	Segmentation entre les activités fixes et mobiles	16
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i>	19
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	19
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	19
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	20
3.1.3	La conservation du numéro fixe	22
3.2	Le bas débit	22
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	22
3.2.2	La publiphonie et les cartes.....	25
3.2.3	L'accès à internet en bas débit.....	26
3.3	Le haut débit	27
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit	27
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	27
3.3.3	La télévision par l'ADSL	31
3.4	Les départements et collectivités de l'outre-mer	32
3.5	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes.....	34
3.5.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	34
3.5.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes).....	34
4	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	37
4.1	Segmentation par type d'abonnements	37
4.2	Revenus et volumes de la voix et de la donnée	39
4.2.1	Revenus et volumes de la voix par destination d'appel	39
4.2.2	Revenus et volumes des services de données.....	41
4.3	Les services multimédias et la conservation du numéro	42
4.3.1	Utilisateurs de services multimédias	42
4.3.2	Conservation du numéro mobile	44
4.4	Les départements et collectivités de l'outre-mer	45
5	<i>Les autres composantes du marché</i>	46
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	46
5.2	Les services de renseignements	48
5.3	Les liaisons louées et le transport de données.....	48
5.4	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	49
5.5	Les terminaux et équipements.....	49
6	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	50

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

En 2010, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est resté stable, un peu en dessous de 124 000 personnes. Déjà en 2009, la baisse tendancielle observée depuis un peu plus de dix ans avait marqué le pas par rapport aux années précédentes.



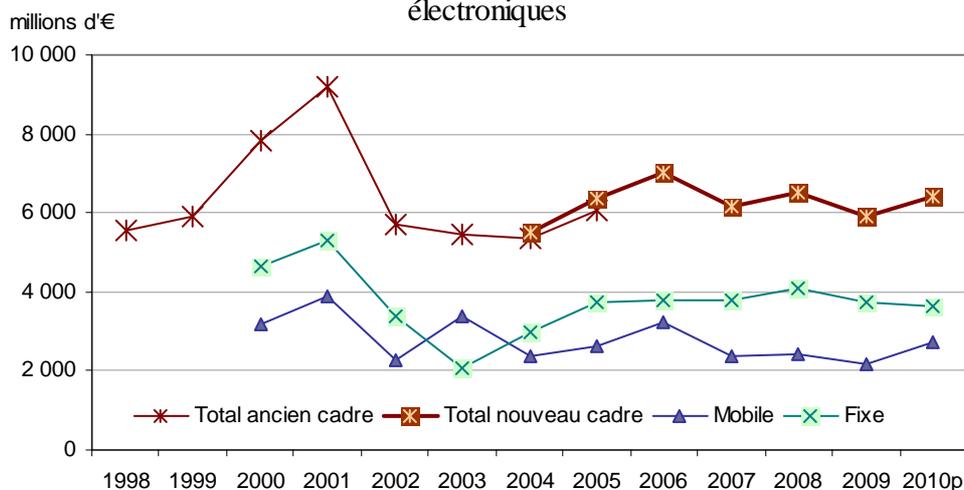
Les emplois directs au 31/12					
Unités	2006	2007	2008	2009	2010p
Emplois	133 114	129 894	126 104	124 009	123 733
Évolutions en %	-5,2%	-2,4%	-2,9%	-1,7%	-0,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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.

Les investissements des opérateurs progressent de 8,3% en 2010, fortement soutenus par le bond des investissements dans les réseaux haut et très haut débit aussi bien fixes que mobiles (+40% environ). Le montant des investissements retrouve ainsi quasiment son niveau de 2008 (6,4 milliards d'euros en 2010). Les opérateurs ont consacré un peu moins d'un milliard d'euros pour le déploiement de la fibre, limitant le recul des investissements relatifs à l'activité fixe. En revanche, ils ont fortement accru leurs investissements dans les réseaux mobiles (+25%) et notamment pour le réseau UMTS qui représente, avec 1,5 milliard d'euros, plus de la moitié des investissements mobiles.

Flux d'investissements pour l'activité de communications électroniques

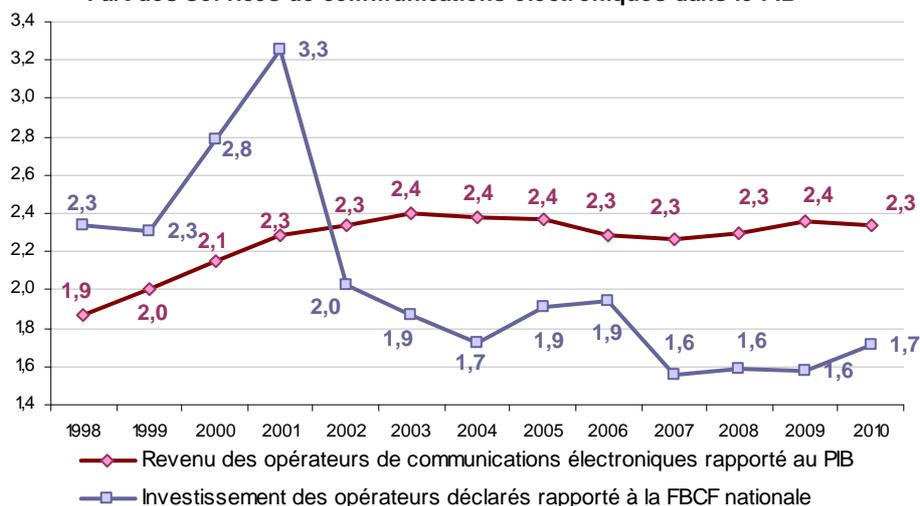


Les investissements au cours de l'exercice					
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p
Investissements	7 015	6 140	6 529	5 899	6 390
Evolutions en %	10,6%	-12,5%	6,3%	-9,6%	8,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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.

Part des services de communications électroniques dans le PIB



2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

Revenus perçus auprès du client final						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services fixes	15 217	15 620	16 018	15 937	15 852	-0,5%
Services mobiles	16 771	17 569	18 669	19 032	19 673	3,4%
Ensemble de la téléphonie et Internet	31 988	33 190	34 687	34 969	35 525	1,6%
Services à valeur ajoutée	2 726	2 788	2 565	2 304	2 100	-8,9%
Services avancés	2 573	2 625	2 411	2 147	1 966	-8,4%
Renseignements	153	163	154	157	134	-14,7%
Services de capacité	3 391	3 432	3 537	3 717	3 586	-3,5%
Liaisons louées	1 518	1 444	1 471	1 521	1 417	-6,8%
Transport de données	1 873	1 987	2 066	2 196	2 169	-1,2%
Total services de communications électroniques	38 105	39 409	40 789	40 990	41 211	0,5%
Autres services	2 928	3 255	3 632	3 642	3 909	7,3%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	41 032	42 664	44 421	44 632	45 120	1,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Notes :

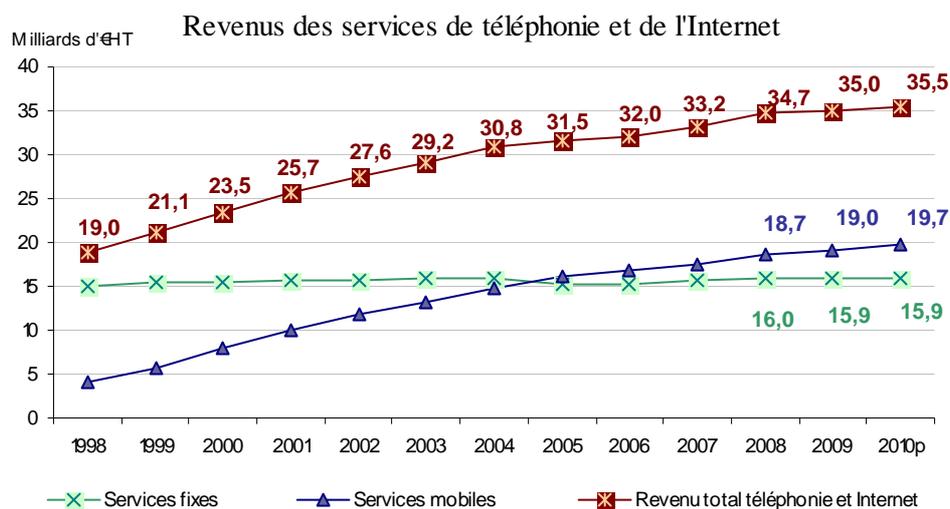
- Les services fixes couvrent les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et Voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes et des accès à internet (à bas débit, à haut et très haut débit) ;
- les services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

Evolution des revenus perçus auprès du client final					
%	2006	2007	2008	2009	2010p
Services fixes	-0,5%	2,6%	2,6%	-0,5%	-0,5%
Services mobiles	3,5%	4,8%	6,3%	1,9%	3,4%
Ensemble de la téléphonie et Internet	1,5%	3,8%	4,5%	0,8%	1,6%
Services à valeur ajoutée	3,3%	2,3%	-8,0%	-10,2%	-8,9%
Services avancés	6,5%	2,0%	-8,2%	-10,9%	-8,4%
Renseignements	-31,3%	6,7%	-5,4%	1,6%	-14,7%
Services de capacité	-2,2%	1,2%	3,1%	5,1%	-3,5%
Liaisons louées	3,4%	-4,8%	1,8%	3,4%	-6,8%
Transport de données	-6,3%	6,1%	3,9%	6,3%	-1,2%
Total services de communications électroniques	1,3%	3,4%	3,5%	0,5%	0,5%
Autres services	-3,1%	11,2%	11,6%	0,3%	7,3%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	1,0%	4,0%	4,1%	0,5%	1,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

La croissance du marché des communications électroniques, comme l'ensemble de l'économie, s'est affaiblie depuis deux ans. Elle progresse néanmoins sur un rythme légèrement positif autour de +0,5% contre +3,5% environ en 2007 et 2008 (hors revenus des autres services tels que les revenus de la location et la vente de terminaux et d'équipements). Le revenu de l'ensemble du marché des communications électroniques s'élève ainsi à 41,2 milliards d'euros en 2010. La croissance du marché est, sur le fixe

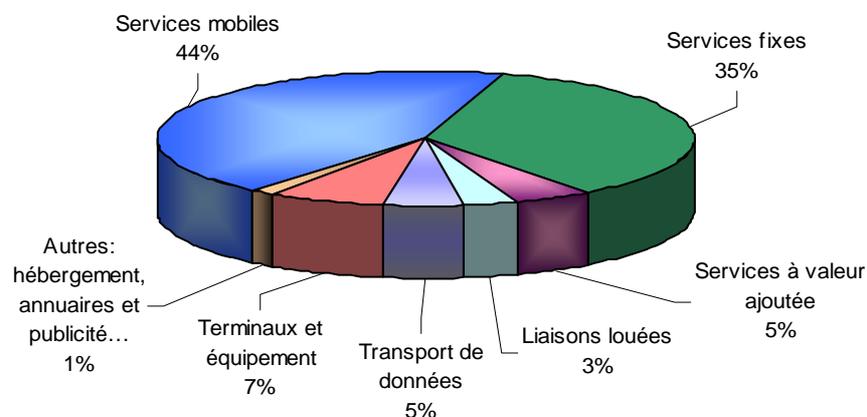
comme sur le mobile, soutenue par les services de données et le haut débit. Le revenu des services offerts sur les réseaux mobiles (19,7 milliards d'euros, +3,4%) augmente plus vigoureusement qu'en 2009 (+1,9%), grâce à l'accroissement des revenus des services de données (internet, SMS,...), qui représentent une part de plus en plus importante dans le revenu des services mobiles de détail (+3 points en un an, soit 23% en 2010). Sur le réseau fixe, le revenu des services haut et très haut débit, dont la croissance demeure soutenue (elle est de 8,9% en 2010), dépasse désormais le revenu des services bas débit dont le déclin se poursuit (-9,6% sur un an). Au final, le montant du revenu des services offerts sur réseaux fixes (15,9 milliards d'euros) recule de 0,5% par rapport à l'année 2009.



Le revenu des services à valeur ajoutée baisse pour la troisième année consécutive (-8,4% sur un an) et s'élève à deux milliards d'euros en 2010. Le revenu des services vocaux (fixe et mobile) et télématiques, qui représente 67% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul sur un rythme élevé et supérieur à 10%. Seuls le revenu provenant de la consommation des services à valeur ajoutée « données » (657 millions d'euros) progresse de 7 millions d'euros (+1,1%), mais sur un rythme nettement inférieur aux années précédentes (+100 millions d'euros par an environ en 2007 et 2008, +22 millions d'euros en 2009). Le revenu des services de renseignements téléphoniques (134 millions d'euros) baisse de 14,7% sur un an alors qu'il était stable (+1,6%) en 2009.

Le revenu de la vente et location de terminaux par les opérateurs atteint 3,2 milliards d'euros (dont 2,5 milliards d'euros pour les terminaux et équipements mobiles) grâce notamment au succès des nouveaux modèles de téléphones mobiles à écran tactile qui ont stimulé la croissance de ce marché au second semestre 2010.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2010



Volumés auprès des clients finals					
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p
Téléphonie fixe	105 716	106 049	109 326	111 396	113 722
Services mobiles	94 026	99 525	101 779	101 149	103 456
<i>Total services "voix"</i>	199 742	205 575	211 106	212 545	217 178
Internet bas débit	25 921	15 708	9 792	5 916	3 857
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	15 050	19 236	34 653	62 837	102 522

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

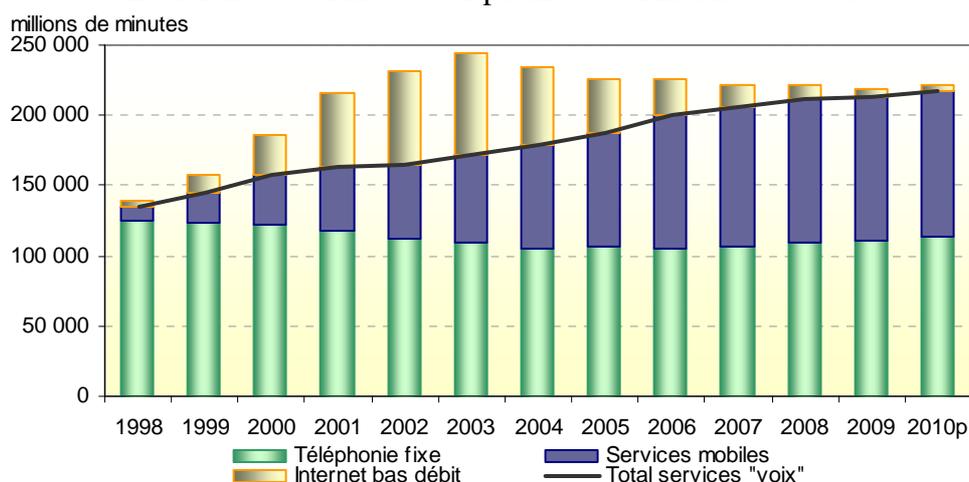
Evolution des volumés auprès des clients finals					
%	2006	2007	2008	2009	2010p
Téléphonie fixe	-0,4%	0,3%	3,1%	1,9%	2,1%
Services mobiles	15,1%	5,8%	2,3%	-0,6%	2,3%
<i>Total services "voix"</i>	6,3%	2,9%	2,7%	0,7%	2,2%
Internet bas débit	-32,2%	-39,4%	-37,7%	-39,6%	-34,8%
Nombre de SMS émis	19,5%	27,8%	80,1%	81,3%	63,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Depuis deux ans, le trafic au départ des réseaux fixes progresse d'un peu plus de deux milliards de minutes par an, dopé par le nombre croissant d'abonnés à la voix sur large bande, dont la consommation mensuelle est plus élevée de deux heures en moyenne par rapport à celles des abonnés en RTC. Après un léger reflux en 2009 (-0,6%), le volume de trafic de téléphonie mobile repart à la hausse en 2010 (+2,3%) et ce, bien que l'usage des SMS continue de se généraliser. Le volume de messages envoyés a triplé en deux ans et s'élève ainsi pour l'ensemble de l'année 2010 à 103,2 milliards, dont 102,5 milliards de SMS.

La décroissance des minutes bas débit vers Internet est continue et se fait sur un rythme proche de -40%. Au total, le trafic Internet en bas débit représente 5,9 milliards de minutes en 2010.

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



Abonnements					
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	38,249	39,643	40,673	41,191	40,398
Abonnements à Internet	15,268	17,248	18,813	20,508	21,804
Nombre de clients aux services mobiles	51,663	55,337	57,994	61,536	65,063

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Evolution des abonnements					
%	2006	2007	2008	2009	2010p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	4,8%	3,6%	2,6%	1,3%	-1,9%
Abonnements à Internet	15,5%	13,0%	9,1%	9,0%	6,3%
Nombre de clients aux services mobiles	7,4%	7,1%	4,8%	6,1%	5,7%

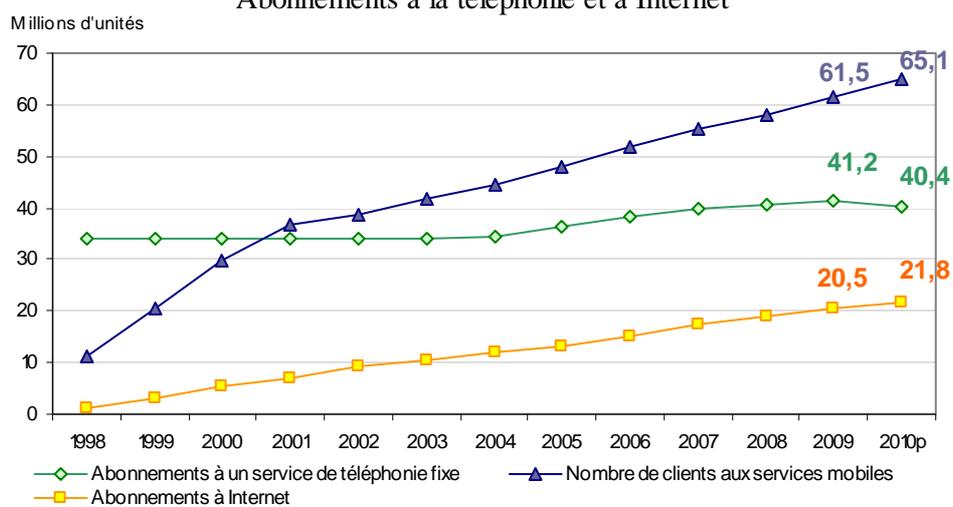
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Le nombre de lignes fixes recule légèrement en 2010 pour atteindre 35,3 millions. Six lignes fixes sur dix sont connectées à internet en haut ou très haut débit, soit 21,3 millions d'abonnements. L'accroissement annuel du nombre d'accès haut et très haut débit sur réseau fixe est d'1,5 million en 2010 mais il s'affaiblit depuis 2007.

La baisse du nombre des abonnements sur le RTC s'est accélérée en 2010 passant d'un recul de 2,1 millions d'abonnement au cours de l'année 2009 à une baisse de 2,6 millions en 2010.

Le nombre de cartes mobiles en service atteint 65,1 millions en décembre 2010, soit un accroissement de trois millions et demi en un an, identique à la croissance de 2009. La progression du marché mobile a été nettement plus vive au second semestre 2010 qu'en début d'année : seulement 16% de l'augmentation annuelle du nombre de clients s'est réalisée sur la première moitié de l'année 2010 (contre 34% pour le premier semestre 2009).

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 s'élève à 8,8 milliards d'euros en 2010. Après une baisse d'un peu plus de 4% en 2009, le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes progresse à nouveau (+8,0%) renouant avec les taux de croissance soutenus observés en 2007 et 2008 (+6% environ). A l'inverse, le revenu des opérateurs mobiles, qui était relativement stable les deux précédentes années en raison de l'accroissement du revenu des SMS de gros, recule de près de 8% en 2010, sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS. Le volume de SMS échangés entre les réseaux des opérateurs augmente très fortement en 2010 (+66,2%, +22 milliards de messages), tandis que le revenu correspondant progresse de 19,2%.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 132	4 477	4 696	4 490	4 849	8,0%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	4 606	4 283	4 320	4 332	3 989	-7,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	8 738	8 760	9 016	8 822	8 837	0,2%
dont international entrant	509	584	596	513	412	-19,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Le trafic total s'élève à 196 milliards de minutes en croissance de 2,1% sur un an. Cette progression est une rupture par rapport à la tendance observée depuis cinq ans, puisque ce trafic diminuait continuellement depuis 2005 notamment en raison de la baisse de l'internet commuté. Ce dernier ne représente cependant plus qu'1,4 milliard de minutes, soit moins de 1% du trafic d'interconnexion contre 13% en 2005 (autant que le trafic mobile à cette date).

Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	166 438	157 278	146 040	143 737	145 990	1,6%
Services d'interconnexion Internet bas débit	19 786	9 124	4 813	2 565	1 361	-46,9%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	35 301	41 996	44 235	45 760	48 680	6,4%
Ensemble des services d'interconnexion	221 525	208 397	195 088	192 062	196 031	2,1%
dont international entrant	8 086	10 653	11 821	11 870	11 456	-3,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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 augmente de 8,0% en 2010, soutenu par une croissance de 5,2% du revenu des prestations liées au service téléphonique (qui baissait de 8,4% en 2009) et de 12,8% des revenus sur le marché de gros du haut débit.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe retrouve son niveau de 2008, soit 146 milliards de minutes.

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	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	2 916	2 923	2 976	2 726	2 868	5,2%
Services d'interconnexion Internet bas débit	69	41	20	14	8	-46,4%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 147	1 513	1 700	1 750	1 973	12,8%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 132	4 477	4 696	4 490	4 849	8,0%
dont international entrant	356	406	412	366	301	-17,7%
Volumes en millions de minutes						
Services d'interconnexion Internet bas débit	19 786	9 124	4 813	2 565	1 361	-46,9%
Services d'interconnexion téléphonie fixe	166 438	157 278	146 040	143 737	145 990	1,6%
dont international entrant	6 539	8 376	9 331	9 443	9 020	-4,5%

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

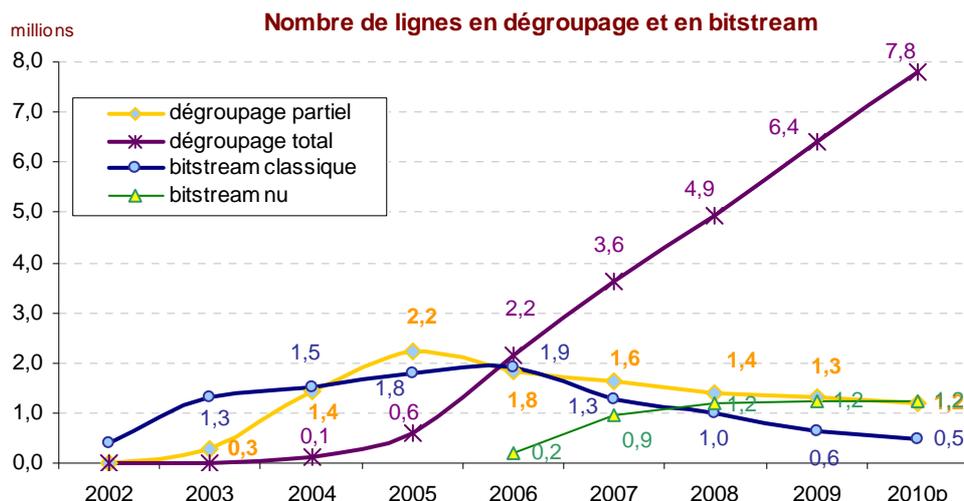
Dégroupage						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,826	1,613	1,393	1,309	1,194	-8,8%
Nombre de lignes totalement dégroupées	2,160	3,625	4,939	6,414	7,794	21,5%
Nombre de lignes dégroupées au 31/12	3,986	5,238	6,332	7,723	8,988	16,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre total de lignes	2,090	2,233	2,196	1,892	1,706	-9,9%
dont en bitstream nu	0,188	0,942	1,186	1,245	1,219	-2,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Le succès du dégroupage total se poursuit avec une croissance de plus de 20% du nombre de lignes. En décembre 2010, 73% des accès de gros vendus à des opérateurs alternatifs sont ainsi en dégroupage total. A l'inverse, le dégroupage partiel est en repli depuis 2008. Après avoir progressé continuellement jusqu'en 2009, le nombre d'accès en bitstream nu est stable en 2010 (1,2 million de lignes), mais l'ensemble du marché du bitstream demeure orienté à la baisse pour la troisième 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 4,0 milliards d'euros en 2010. Alors que ce revenu était stable les deux précédentes années (à 4,3 milliards d'euros), il diminue en 2010 de près de 8%. Les différentes baisses de tarifs de terminaison d'appel vocal et SMS ainsi que celles des tarifs d'itinérance internationale en zone UE (voir notes ci dessous) ont impacté le revenu des prestations d'interconnexions.

Le volume de minutes d'interconnexion progresse plus vigoureusement qu'en 2009, avec +6,4% de croissance contre + 3,4% un an auparavant, entièrement porté par l'accroissement du trafic entre opérateurs mobiles (+2,7 milliards de minutes), alors que le trafic au départ des postes fixes à destination des mobiles ne progresse plus.

Le succès des SMS se poursuit cette année encore grâce à la diffusion des offres illimitées auprès des clients des opérateurs mobiles. Après un doublement du volume de SMS sur le marché de gros, le nombre de SMS échangés entre les réseaux augmente de 22 milliards en 2010 et atteint 56 milliards de SMS.

Services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Revenus en millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique	4 297	3 974	3 729	3 238	2 685	-17,1%
dont trafic international entrant	153	178	184	147	111	-24,3%
dont roaming in des abonnés étrangers	799	695	658	546	481	-11,9%
SMS entrants	309	309	592	1 094	1 304	19,2%
Services d'interconnexion (voix et données)	4 606	4 283	4 320	4 332	3 989	-7,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Volumes en millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services d'interconnexion	35 301	41 996	44 235	45 760	48 680	6,4%
dont trafic international entrant	1 547	2 278	2 490	2 427	2 435	0,4%
dont roaming in des abonnés étrangers	1 521	1 641	1 899	1 869	1 936	3,6%
Volumes en millions d'unités						
SMS entrants	6 539	9 129	17 304	33 699	55 998	66,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Notes :

- Pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 31 décembre 2010 le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile était au plus égal à 3 c€/min pour Orange France et SFR, et au plus égal à 3,4c€/min pour Bouygues Telecom (soit une baisse d'environ 30%).

- Depuis le 1^{er} février 2010 le tarif de la terminaison d'appel SMS est de 2c€ pour Orange France et SFR et 2,17c€ pour Bouygues Telecom contre respectivement 3 c€ et 3,5 c€ auparavant). Au 1^{er} juillet 2010, elle a été fixée à 1,5 c€ sur le réseau des trois opérateurs mobiles.

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

- 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 2010 de 0,43€ HT à 0,39€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,19€ HT à 0,15€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

Services d'accès et de départ d'appel des opérateurs mobiles						
	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Revenu de la vente d'accès et de départ d'appel aux MVNO (en millions d'€)	100	216	271	236	358	51,6%
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions)	472	1 034	1 394	1 757	3 835	118,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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.

Le volume de minutes vendues en gros double par rapport à celui de 2009 et s'élève à 3,8 milliards de minutes. Le revenu progresse également et atteint près de 360 millions d'euros.

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

Avec 8,5 milliards d'euros en 2010, les revenus du haut débit dépassent pour la première fois les revenus tirés du bas débit (7,3 milliards d'euros). Cependant, la croissance du marché du haut débit ralentit en 2010 et est désormais inférieure à 10%, soit une progression de 700 millions d'euros par rapport à 2009.

Le marché des services offerts sur les réseaux fixes bas débit demeure orienté à la baisse (-9,6%). L'accentuation du recul du nombre d'abonnements (-10,9% contre -8,0% en 2009), impacte directement la consommation des minutes de communications téléphoniques depuis les postes fixes (-12,4%), et continue de réduire les revenus des abonnements en RTC (-7,7% sur un an) et des communications téléphoniques (-12,2%). Le revenu des publiphones et des cartes perd 4,8% tandis que celui des communications internet bas débit s'effondre à nouveau de plus de 30%.

Revenus des services sur lignes fixes						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Revenus du bas débit	11 287	10 195	9 344	8 122	7 344	-9,6%
Abonnements et communications en RTC	10 570	9 707	8 983	7 841	7 098	-9,5%
Internet bas débit	333	197	117	71	46	-34,8%
Publiphonie et cartes	384	290	243	210	200	-4,8%
Revenus du haut débit et très haut débit	3 930	5 425	6 675	7 815	8 509	8,9%
Accès à internet et abonnements à un service de VLB	3 328	4 596	5 622	6 657	7 249	8,9%
Communications en VLB	226	418	579	683	755	10,5%
Autres revenus liés à l'accès à internet	376	411	474	475	505	6,3%
Ensemble des revenus des services fixes	15 217	15 620	16 018	15 937	15 852	-0,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Note méthodologique :

Suite à un changement dans la méthode d'allocation des revenus de l'accès à partir de 2009, et pour une meilleure prise en compte des revenus du haut débit, une partie du revenu de l'accès au service téléphonique en bas débit (rubriques « Accès, abonnements et services supplémentaires » et « Abonnements et communications en RTC ») a été affecté au revenu du haut débit (« Accès à internet et abonnement à un service de VLB »). Les données de cette publication tiennent compte de cette correction pour les années précédentes. Il n'y a en revanche aucun impact sur le revenu total des services fixes.

Notes :

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

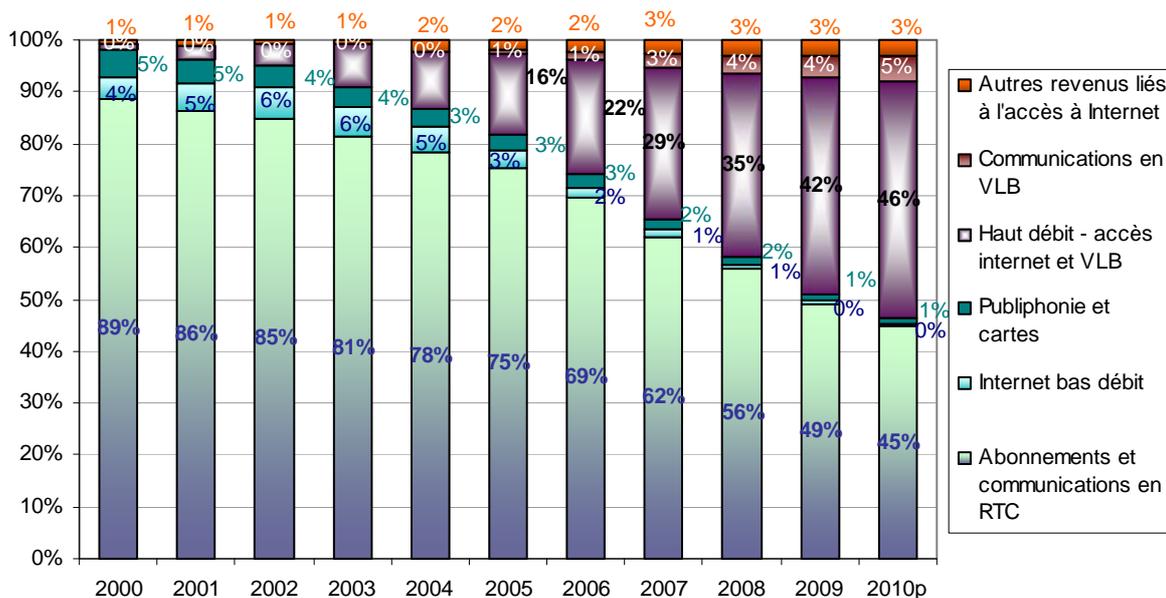
-L'accroissement du nombre d'offres multi services et de leur poids dans le segment des services fixes rend nécessaire la publication d'une segmentation des revenus par type d'accès (bas débit, haut et très haut débit) plus adaptée au suivi de ces offres plutôt que par services.

-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 des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à Internet haut débit ».

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

-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	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	84 255	70 573	60 168	54 124	47 402	-12,4%
Publiphonie et cartes	2 798	2 231	1 698	1 559	1 510	-3,1%
Communications en voix sur large bande	18 663	33 246	47 459	55 713	64 810	16,3%
Ensemble téléphonie fixe	105 716	106 049	109 326	111 396	113 722	2,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Le rythme de croissance du volume de communications en voix sur large bande reste quasiment inchangé par rapport à l'année précédente, tout comme celui de la baisse des communications par le RTC au départ des postes fixes. Au total le volume croît de 2,1% et atteint 113,7 milliards de minutes. Les communications en voix sur large bande représentent désormais 57% de ce trafic.

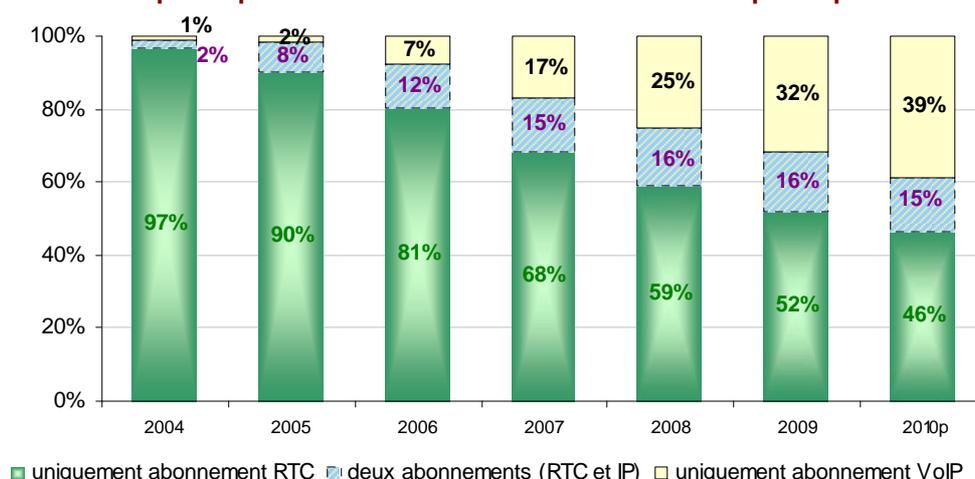
3.1.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre total de lignes	34,125	34,527	35,040	35,499	35,277	-0,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Le nombre de lignes fixes baisse de 200 000 en 2010 et s'élève à 35,3 millions de lignes. C'est la première fois depuis 2006 que le nombre de lignes fixes recule. Entre 2006 et 2009 en effet, le rythme de croissance était continu, soutenu par l'augmentation du nombre de ménages et la reprise du taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages. En 2010, le taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages a pourtant progressé de près de deux points par rapport à décembre 2009 et il s'élève à 88% (source Médiamétrie, référence des équipements multimédias).

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



Le nombre des abonnements en voix sur large bande sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC progresse sans cesse grâce au développement du dégroupage total et des offres équivalentes (offres de type bitstream nu). Le nombre de ces lignes s'accroît de 2,1 millions en un an portant à 12,7 millions leur nombre en décembre 2010. Au total, c'est-à-dire en prenant aussi en compte les abonnements en voix sur large bande par le câble, 39% des lignes ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur IP, soit 7 points de plus qu'en 2009.

Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (46%) sont désormais minoritaires. Depuis 2004 et l'apparition des premières offres de voix sur large bande, leur proportion diminue chaque année (-6 points au cours de l'année 2010) et a perdu 51 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 « classique » et la possibilité de passer et recevoir des appels par cet abonnement, le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, dont le nombre était stable en 2009, diminuent de 500 000 en 2010 (5,1 millions, soit 15% des lignes).

Précision sur les lignes et abonnements

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

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

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

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

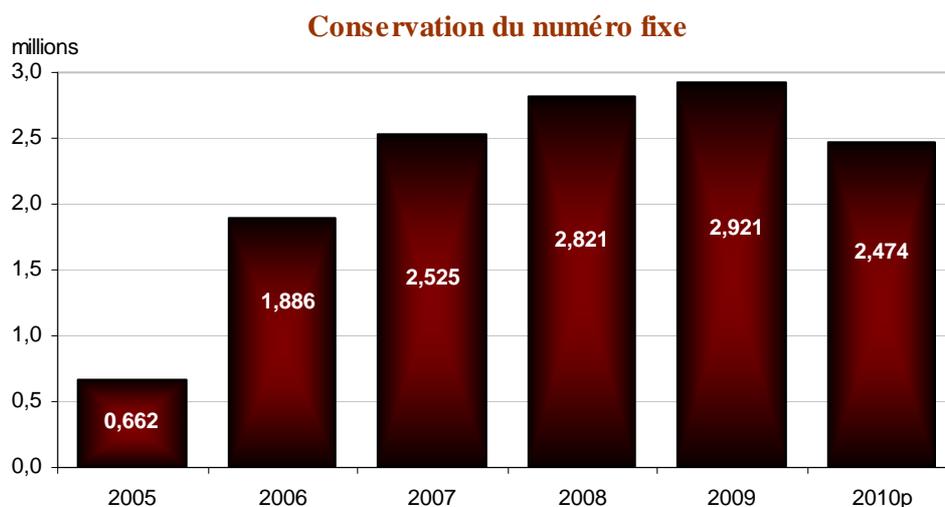
- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : ✓ les abonnements RTC ;
✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- pour les abonnements au service téléphonique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

3.1.3 La conservation du numéro fixe

Conservation du numéro						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	1,886	2,525	2,821	2,921	2,474	-15,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Après avoir constamment augmenté les années précédentes, le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients changeant d'opérateur baisse de près de 450 000 par rapport à l'année 2009. Au total, pour l'ensemble de l'année 2010, 2,5 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	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	31,598	28,738	26,253	24,132	21,505	-10,9%
dont abonnements issus de la VGA		0,703	0,853	1,024	1,154	12,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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

La baisse du nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC s'est accélérée tout au long de l'année 2010 et atteint près de 11% en décembre 2010. Ce taux était d'environ 8% les deux précédentes années. Entre 2006 et 2010, le nombre d'abonnement par le RTC a ainsi décliné de dix millions et s'élève à 21,5 millions à la fin de l'année 2010.

Le nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC commercialisés par les opérateurs alternatifs (abonnements VGA) augmente de 130 000 et atteint près de 1,2 million. Sa part dans l'ensemble des abonnements bas débit (4,7%) progresse d'un demi-point en un an.

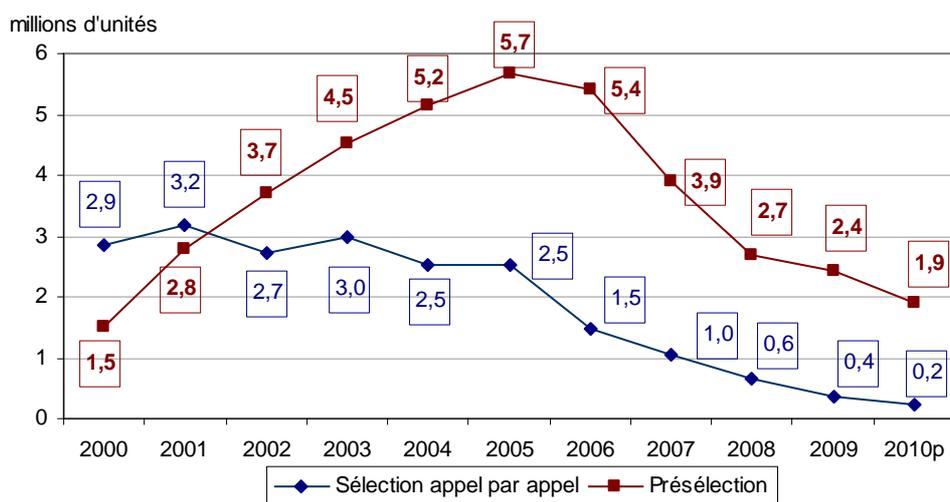
Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	1,471	1,042	0,646	0,373	0,217	-41,8%
Abonnements à la présélection	5,423	3,907	2,682	2,428	1,899	-21,8%
Abonnements à la sélection du transporteur	6,893	4,949	3,328	2,801	2,117	-24,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

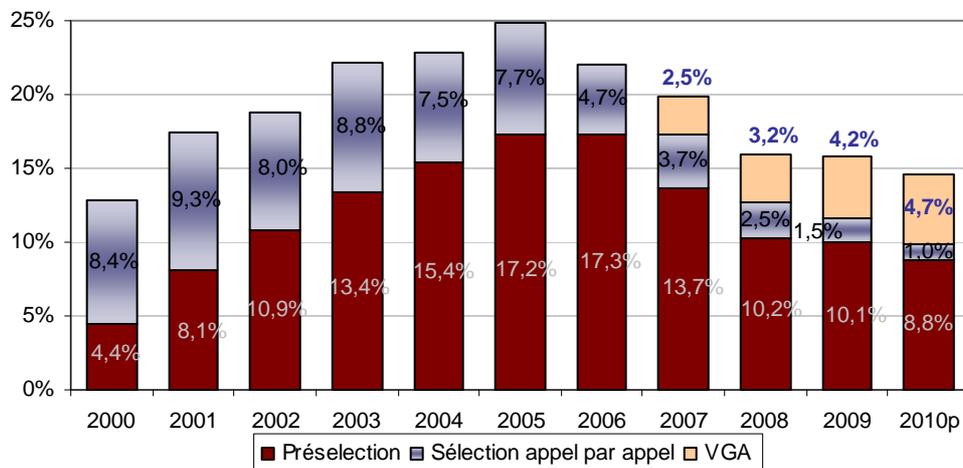
Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGA.

Fortement concurrencé par la voix sur large bande, la sélection du transporteur voit son volume de clients diminuer depuis cinq ans. En 2010, seulement 2,1 millions de clients ont recours à ce type d'abonnements alors qu'ils étaient quatre fois plus nombreux (8,3 millions) en 2005. Après une moindre décroissance en 2009 (-10,3%), le nombre d'abonnements à la présélection baisse de près de 22% en 2010 et s'élève à 1,9 million. En revanche, le déclin de la sélection appel par appel se poursuit sur un rythme toujours soutenu (-41,8%). La présélection représente un peu moins de 9% des abonnements en bas débit à la fin de l'année 2010.

Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur



Part des abonnements à la sélection du transporteur dans le nombre d'abonnements au service téléphonique bas débit (hors câble)



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

Le recul marqué du nombre des abonnements bas débit impacte plus fortement le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique par le RTC depuis deux ans puisque ce dernier diminue de 7,7% en 2010 après -9,5% en 2009, et seulement - 4,6% en 2008 (l'effet de la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1^{er} juillet 2007 (+6,7%), était encore perceptible sur le revenu de l'année 2008). Le revenu des abonnements s'élève à 4,4 milliards d'euros pour l'année 2010.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 584	5 484	5 233	4 736	4 372	-7,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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 reflux continu du marché des communications en RTC se poursuit sur un rythme légèrement supérieur à 10% en volume comme en valeur. Le revenu des seules communications en RTC depuis les postes fixes s'élève en 2010 à 2,7 milliards d'euros dont un peu moins de 80% pour le revenu des communications fixes nationales. Le revenu des communications à destinations des mobiles est désormais inférieur à un milliard d'euros (929 million d'euros) et baisse dans les mêmes proportions que le revenu des communications vers l'international (respectivement -14,0% et -14,5% sur un an). Ces dernières souffrent davantage de la forte concurrence des offres de voix sur large bande. Leur volume chute en effet de 26,8% en 2010 portant à deux milliards de minutes le trafic vers l'international en RTC.

Le trafic vers les mobiles (8 milliards de minutes) diminue de près de 10% comme en 2007 et 2008, alors que la baisse était seulement de 7% en 2009.

Les communications en RTC représentent 78% des revenus des communications depuis un poste fixe (-4 points par rapport à 2009), mais seulement 42% des minutes émises au départ des postes fixes (soit 47,4 milliards de minutes). Un peu plus de la moitié du revenu des communications vers l'international (55%) provient du RTC alors que ces communications sont minoritaires en volume (20%). En ce qui concerne les communications vers les mobiles en revanche, la part du RTC est plus forte en volume qu'en valeur : 73% des minutes sont émises au départ du RTC mais elles représentent seulement les deux tiers des revenus des communications vers les mobiles.

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications nationales	2 952	2 348	2 110	1 716	1 533	-10,7%
Communications internationales	496	437	388	309	264	-14,5%
Communications vers mobiles	1 538	1 438	1 252	1 080	929	-14,0%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	4 986	4 223	3 750	3 105	2 726	-12,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications nationales	68 933	56 717	47 866	42 560	37 410	-12,1%
Communications internationales	3 699	3 367	2 838	2 765	2 025	-26,8%
Communications vers mobiles	11 623	10 488	9 464	8 799	7 968	-9,4%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	84 255	70 573	60 168	54 124	47 402	-12,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	207	144	136	136	153	12,7%
Millions de minutes écoulées via les cartes	2 170	1 723	1 365	1 315	1 323	0,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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.

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

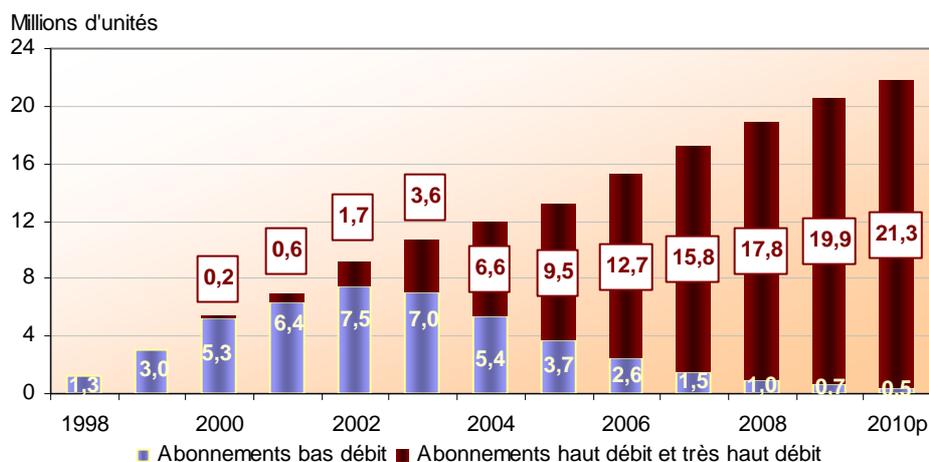
3.2.3 L'accès à internet en bas débit

Internet bas débit						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Revenus de l'accès à bas débit (millions d'€)	333	197	117	71	46	-34,8%
Nombre d'abonnements à internet bas débit	2,557	1,496	0,982	0,652	0,483	-25,9%
Volumes internet bas débit (millions de minutes)	25 921	15 708	9 792	5 916	3 857	-34,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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%. Cette tendance se poursuit en 2010 avec une baisse de 35% environ du volume de minutes (soit 3,9 milliards de minutes en 2010) et du revenu afférent (46 millions d'euros). En décembre 2010, le nombre d'abonnements à internet en bas débit s'élève à 483 000. Les clients se connectent en moyenne 9h30 par mois à internet en bas débit.

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	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Haut débit	12,711	15,752	17,667	19,565	20,858	6,6%
dont accès xdsl	12,032	14,974	16,813	18,604	19,858	6,7%
dont autres abonnements haut débit	0,679	0,779	0,854	0,961	1,000	4,0%
Très haut débit			0,164	0,291	0,464	59,3%
dont abonnements en FO avec terminaison co axiale			0,120	0,222	0,346	55,7%
dont autres abonnements (FttH ou FttB avec			0,044	0,069	0,118	70,9%
Nombre d'abonnements à haut et très haut débit	12,711	15,752	17,831	19,856	21,321	7,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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

L'accroissement annuel du nombre d'abonnements à internet à haut débit ralentit d'année en année. En 2010 il n'est plus que d'1,5 million contre deux millions les deux années précédentes et plus de trois millions par an entre 2005 et 2007. En décembre 2010, le nombre d'abonnements haut débit et très haut débit atteint 21,3 millions.

Le nombre d'abonnements ADSL s'élève à 19,9 millions, soit 95% des abonnements à haut et très haut débit. Le nombre d'abonnement à un accès en fibre progresse de 170 000 en un an, soit 464 000 abonnements à la fin de l'année 2010.

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 18,9 millions en décembre 2010, en progression de 1,8 million sur un an. Le ralentissement de la croissance des souscriptions est lié à la moindre augmentation des abonnements à Internet. La totalité de cette croissance est imputable à des souscriptions à des lignes « DSL » sans abonnement RTC, qui représentent, avec 12,7 millions d'abonnements (+2,1 millions en un an), les 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	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble)	6,651	10,905	14,420	17,059	18,893	10,8%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	2,379	5,483	8,070	10,483	12,692	21,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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 ».

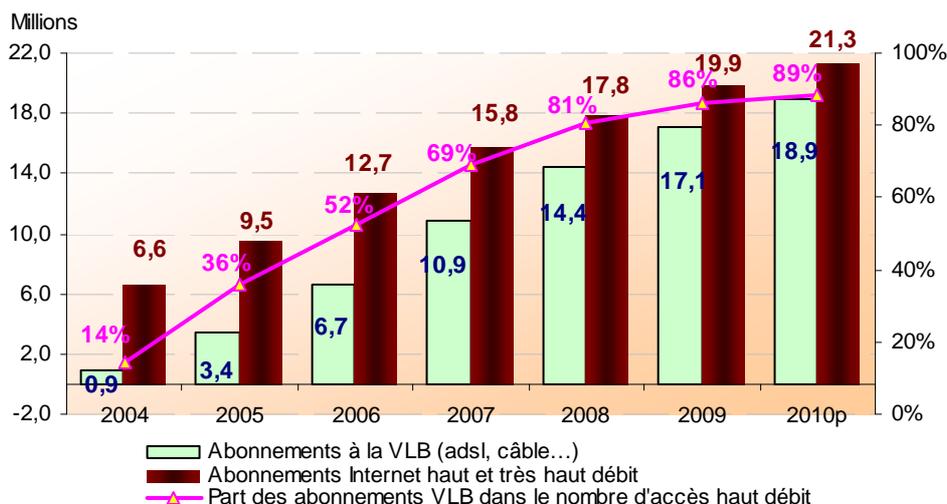
Les abonnements à la voix sur large bande continuent à rencontrer un réel succès auprès des souscripteurs d'accès à internet par le haut débit. Les forfaits commercialisés couplent de façon quasi systématique la téléphonie et l'accès haut débit internet de telle sorte que, à

la fin de l'année 2010, 89% des abonnements à Internet par le haut débit supportent également un service téléphonique en voix sur large bande.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large bande (ou VoIP)						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements à la VLB (adsl, câble...)	6,651	10,905	14,420	17,059	18,893	10,8%
Abonnements Internet haut et très haut débit	12,711	15,752	17,831	19,856	21,321	7,4%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	52%	69%	81%	86%	89%	3,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Abonnements internet haut débit et à la VLB



Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique 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 (DSL ...).

L'ARCEP a désigné par «voix sur large bande» les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à 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 VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

b) Les communications en voix sur large bande (VLB) depuis les lignes fixes

Le volume des communications en voix sur large bande augmente de 16,3% en 2010 et atteint 64,8 milliards de minutes, soit près de 60% du trafic émis au départ des réseaux fixes. L'accroissement du volume se fait depuis deux ans sur un rythme un peu inférieur à 10 milliards de minutes supplémentaires par an (+9,1 milliards de minutes en 2010 et +8,3 milliards en 2009) contre une croissance de plus de 14 milliards de minutes en 2007 et 2008. Le ralentissement de la croissance s'explique par un tassement de la progression annuelle du nombre des abonnements à la voix sur large qui n'est plus que d'1,8 million en 2010 contre +2,6 millions en 2009 et +3,5 millions en 2008. En outre, il est probable que les clients ayant une plus forte consommation en services téléphoniques aient été les premiers à migrer vers la voix sur large bande et qu'au fil du temps, les nouveaux abonnés aient un niveau de consommation plus modérée de ces services. En deux ans, le trafic mensuel par abonné à la voix sur large bande a d'ailleurs reculé de 11 minutes (soit 5h01 en 2010).

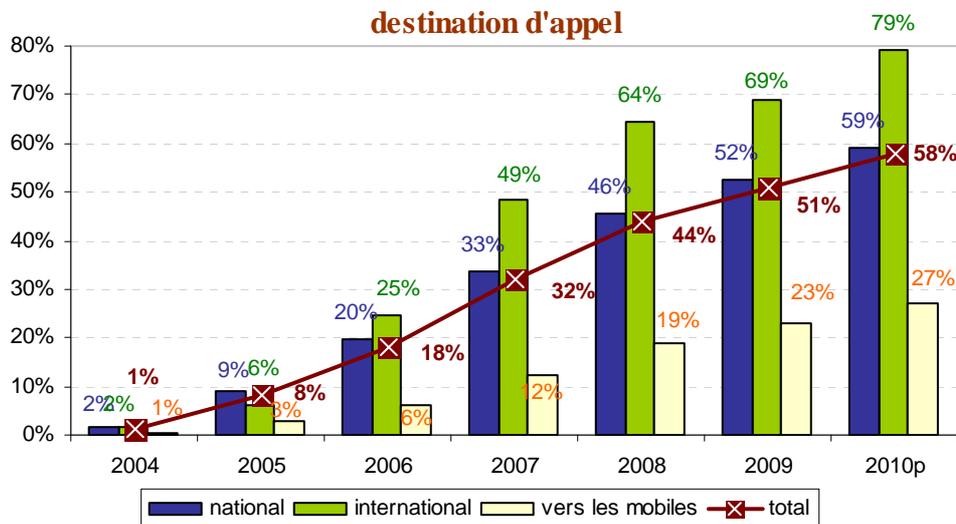
Les volumes des communications nationales et des communications vers les mobiles augmentent sur le même rythme qu'en 2009 : +7 milliards de minutes pour le trafic national et +300 millions de minutes pour les communications vers les mobiles. En revanche, le trafic à destination de l'étranger connaît un regain de croissance avec une progression d'1,6 milliard de minutes (+26,5%) contre moins d'un milliard un an auparavant.

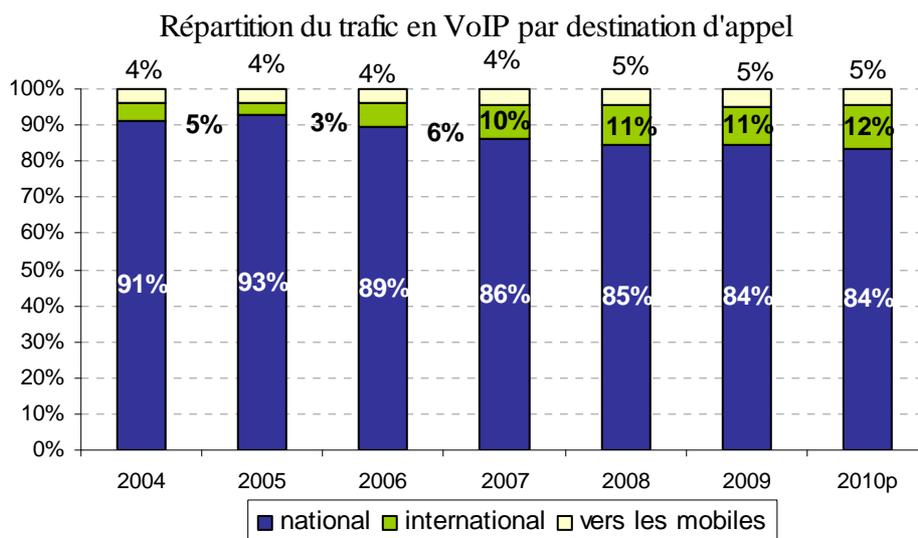
Le trafic national en voix sur large bande s'élève à 54,1 milliards de minutes, soit 59% des minutes en national depuis les postes fixes. En un an, cette proportion a cru de 7 points. Bénéficiant des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, le trafic international sur large bande est très largement privilégié par les consommateurs au détriment du RTC. Avec 7,7 milliards de minutes pour l'année 2010, il représente près de 80% des minutes vers l'étranger émises depuis les postes fixes, soit +10 points en un an. Le trafic à destination des mobiles fait exception avec seulement 27% des communications à destination des mobiles émises en voix sur large bande, soit 3,0 milliards de minutes.

Volumens des communications en VLB depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications nationales	16 700	28 569	40 101	46 976	54 137	15,2%
Communications internationales	1 211	3 183	5 146	6 084	7 694	26,5%
Communications vers mobiles	752	1 494	2 213	2 653	2 980	12,3%
Ensemble des volumes au départ des accès en IP	18 663	33 246	47 459	55 713	64 810	16,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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





L'utilisation de la ligne téléphonique fixe diffère selon que le client est équipé ou non d'une "box". Les abonnés à la voix sur large bande consacrent en effet trois fois plus de leurs appels à destination de l'international que les abonnés à la téléphonie classique (12% des volumes de minutes contre 4% au départ du réseau téléphonique commuté). A l'inverse, seul 5% du trafic au départ des box est à destination d'un mobile alors que cette proportion atteint 17% pour le trafic RTC.

Les minutes vers les postes fixes nationaux représentent une part prépondérante des communications en voix sur large bande. Supérieure à 90% dans un premier temps, cette proportion diminue au fil des années au bénéfice des appels vers l'étranger et se rapproche sensiblement de la proportion d'appels vers les fixes nationaux des personnes utilisant la téléphonie classique (80%).

3.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Revenus de l'internet haut débit et très haut débit						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Accès à internet et abonnement à la VLB	3 328	4 596	5 622	6 657	7 249	8,9%
Communications en voix sur large bande	226	418	579	683	755	10,5%
Autres services liés à l'accès internet	376	411	474	475	505	6,3%
Total	3 930	5 425	6 675	7 815	8 509	8,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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 ».

Principal vecteur de croissance du marché des communications électroniques, le revenu des services haut débit poursuit sa croissance en 2010, avec une augmentation de 700 millions d'euros par rapport à 2009 (+8,9% sur un an). L'ensemble du revenu du marché du haut débit s'élève à 8,5 milliards d'euros. Le revenu des abonnements à internet et des forfaits multi-services est prépondérant avec 7,2 milliards d'euros (85% des revenus). Le revenu des communications en voix sur large bande facturées au delà du forfait progresse de 10,5% sous l'effet d'une consommation toujours accrue de ces communications, dont le volume augmente de 16,3% en 2010.

Le revenu généré par les services connexes aux accès haut et très haut débit s'élève à un peu plus de 500 millions d'euros (6% des revenus).

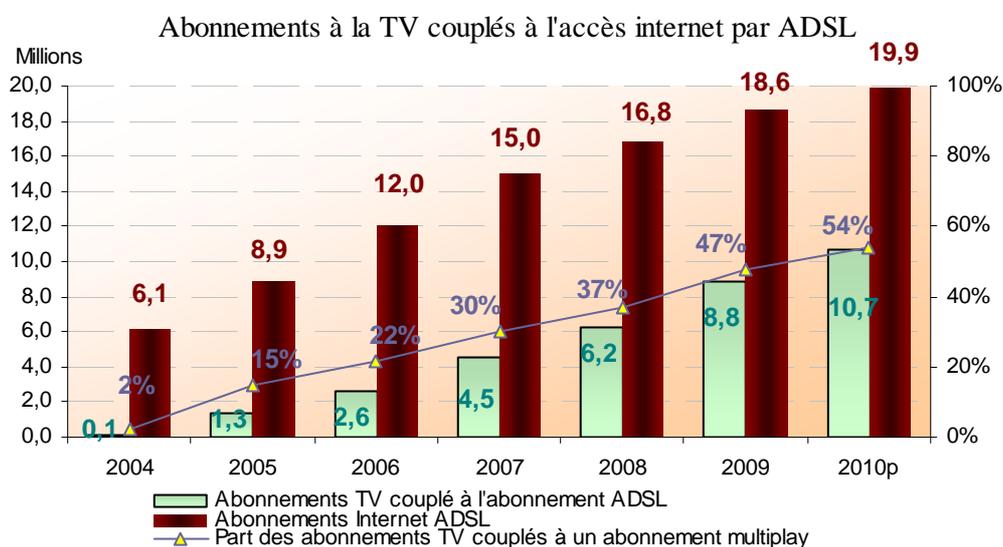
3.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision

Le nombre d'accès à la télévision souscrits auprès de l'opérateur ADSL progresse fortement (+20,7%) et concerne 10,7 millions d'abonnés en décembre 2010. Plus de la moitié des abonnés internet en ADSL (54%) ont ainsi souscrit également à un abonnement TV.

Abonnements à la TV couplé à l'abonnement ADSL						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements TV couplé à l'abonnement ADSL	2,593	4,538	6,202	8,831	10,663	20,7%
Abonnements Internet ADSL	12,032	14,974	16,813	18,604	19,858	6,7%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement	22%	30%	37%	47%	54%	13,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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).



3.4 Les départements et collectivités de l'outre-mer

a) Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 680 000 à la fin de l'année 2010 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra marins. En matière d'équipements internet, le haut débit représente, avec 407 000 abonnements, 84,5% des accès internet ultra marins contre 98% en moyenne au niveau national. Environ 21% des clients disposant d'un accès en haut débit ont également souscrit à une offre de TV auprès de leur opérateur.

Nombre d'abonnés / en unités	2009	2010	Evol. 2010
Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse)			
	692 200	679 700	-1,8%
dont Antilles-Guyanne	436 900	426 800	-2,3%
dont Réunion-Mayotte	251 500	249 200	-0,9%
dont Saint Pierre et Miquelon	3 800	3 700	-2,6%

en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Nombre de numéros portés d'un opérateur à l'autre en 2010	10 000	11 000	2 900	13200	16 600	NA	53 700

Nombre d'abonnés / en unités	2008	2009	2010	Evol. 2010
Abonnements à l'internet bas débit	240 000	89 800	74 700	-16,8%
dont Martinique		21 800	14 900	-31,7%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy		26 100	18 000	-31,0%
dont Guyane		9 700	7 300	-24,7%
dont Réunion-Mayotte		32 200	34 500	7,1%
dont Saint Pierre et Miquelon		<100	<100	na

Nombre d'abonnés / en unités	2008	2009	2010	Evol. 2010
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	360 000	377 100	407 200	8,0%
dont Martinique		97 100	103 000	6,1%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy		100 800	110 100	9,2%
dont Guyane		31 100	33 700	8,4%
dont Réunion		144 900	156 800	8,2%
dont Mayotte		1 000	1 300	30,0%
dont Saint Pierre et Miquelon		2 200	2 300	4,5%

Nombre d'abonnés / en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc total d'abonnés TV en 2010	27 800	29 500	3 000	22 800	2 700	85 800

b) Les revenus et volumes des abonnements et des communications

Comme sur le marché national, le revenu lié aux services en bas débit recule (-2,4% pour la téléphonie et -19,7% pour l'internet) tandis que le revenu du haut débit progresse vivement (+18,7% en un an, soit un tiers des revenus des services fixes). Au total, le revenu des services fixes s'élève à 512 millions d'euros en croissance de 3,4% sur un an. Il représente 3,2% du marché national.

L'ensemble des communications au départ des postes fixes atteint 1,9 milliard de minutes, dont 26% sont des communications en voix sur large bande (58% au niveau national).

Revenus / en millions d'euros	2008	2009	2010	Evol. 2010
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	290	345	337	-2,4%
dont Antilles-Guyanne		225	219	-2,5%
dont Réunion-Mayotte		119	116	-2,2%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	0,0%
Revenus de l'internet bas débit		8	6	-19,7%
dont Antilles-Guyanne		4	3	-24,3%
dont Réunion-Mayotte		4	3	-15,4%
dont Saint Pierre et Miquelon		ns	ns	
Revenus du haut et du très haut débit	130	142	169	18,7%
dont Antilles-Guyanne		90	99	10,7%
dont Réunion-Mayotte		51	68	33,6%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	0,0%

en millions de minutes	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Volume de communications bas débit (RTC) en 2010	482	478	109	340	11	1 420
dont communications vers les mobiles	60	72	24	76	1	233

en millions de minutes	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Volume de communications en voix sur large bande en 2010	157	124	29	NA	200	NA	510
dont communications vers les mobiles	19	11	4	NA	19	NA	53

c) Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit

Accès ADSL achetés/ en unités	2009	2010	Evol. 2010
Nombre d'accès en dégroupage	76 200	101 200	32,8%
dont Martinique	22 400	22 400	0,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	18 500	22 600	22,2%
dont Guyane	4 600	5 100	10,9%
dont Réunion	30 700	51 100	66,4%
Nombre d'accès en bitstream	39 800	36 300	-8,8%
dont Martinique	11 100	13 800	24,3%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	8 200	8 200	0,0%
dont Guyane	2 300	2 300	0,0%
dont Réunion	18 200	12 000	-34,1%

3.5 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

3.5.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

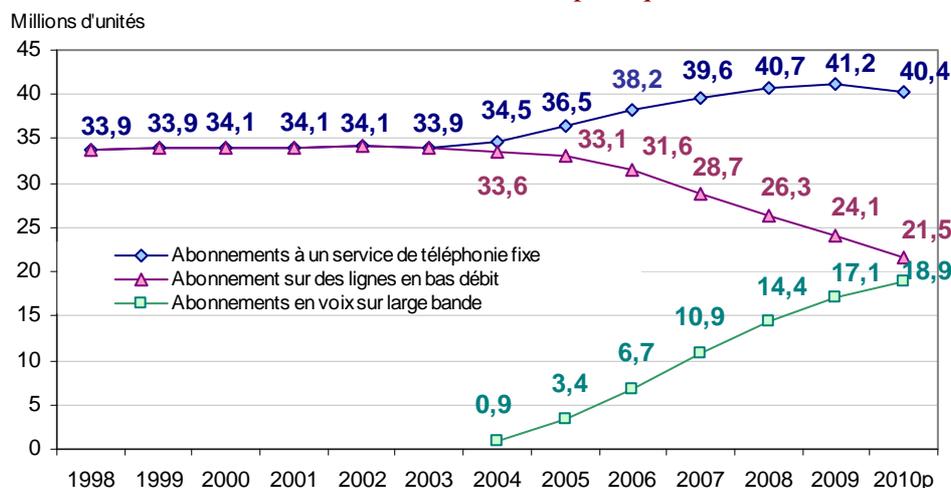
Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 40,4 millions à la fin de l'année 2010, dont près de la moitié (18,9 millions) sont des abonnements à un service de voix sur large bande (VLB). Cette proportion a gagné six points en un an.

Après avoir constamment augmenté, le nombre d'abonnements au service téléphonique diminue en 2010 (-1,9% sur un an, soit un recul de 800 000 abonnements). Le recul du nombre des abonnements sur le RTC s'est en effet accéléré en 2010 passant de 2,1 millions d'abonnements au cours de l'année 2009 à 2,6 millions en 2010. Cette baisse n'est plus entièrement compensée par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande dont la croissance annuelle est d'1,8 million contre 2,6 millions en 2009. De plus en plus de clients choisissent de ne pas conserver l'abonnement en RTC lors de la souscription à un service de voix sur large bande, ou de le résilier. Ainsi, le nombre de doubles abonnements (5,1 millions à la fin de l'année 2010) diminue de 500 000 en un an.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	31,598	28,738	26,253	24,132	21,505	-10,9%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	6,651	10,905	14,420	17,059	18,893	10,8%
Nombre d'abonnements	38,249	39,643	40,673	41,191	40,398	-1,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Abonnements au service téléphonique fixe



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 3,5 milliards d'euros, en baisse de 8,1% par rapport à 2009.

Le revenu des communications nationales est celui qui enregistre la plus forte baisse (-10,3%) car il pâtit du reflux important du trafic en RTC. La baisse du revenu oscille ainsi depuis plusieurs années entre 10% et 20% par an. Le trafic vers les postes fixes nationaux augmente modérément (de 2% à 3% par an) résultat d'une baisse appuyée du trafic en RTC et d'une forte croissance concomitante du volume des communications en voix sur large bande.

Le trafic à destination de l'étranger progresse fortement depuis 2004 et l'apparition d'offres illimitées en voix sur large bande. Le rythme de croissance ralentit cependant depuis deux ans. Il est un peu inférieur à un milliard de minutes de croissance annuelle contre plus d'1,5 milliard de minutes auparavant (soit entre +20% et +30% par an pour la période 2006 - 2008). Comme pour les autres communications (nationales, vers les mobiles), la totalité de la croissance provient de l'augmentation du volume des appels émis en voix sur large bande. Ceux-ci représentent près de 80% 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 diminue de 2,7% sur un an.

En baisse depuis 2007, le trafic fixe à destination des mobiles (10,9 milliards de minutes) recule un peu plus fortement en 2010 que les années précédentes (-4,4% contre -2% à -3%). Le revenu des communications vers les mobiles reflue de 7,3% sur un an.

Globalement stable entre 2004 et 2007, le volume de communications depuis un poste fixe progresse de deux à quatre milliards de minutes par an depuis 2008. En 2010, il s'élève à 112,2 milliards de minutes. Le volume de trafic en voix sur large bande a dépassé le volume de communications par le RTC en 2009 et représente en 2010 un peu plus de 58% de l'ensemble du trafic au départ des postes fixes.

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
<i>Millions d'euros</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications nationales	2 971	2 361	2 128	1 768	1 586	-10,3%
Communications internationales	562	556	557	496	482	-2,7%
Communications vers mobiles	1 678	1 725	1 644	1 524	1 412	-7,3%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	5 211	4 641	4 329	3 788	3 481	-8,1%
<i>dont communications RTC</i>	4 986	4 223	3 750	3 105	2 726	-12,2%
<i>dont communications en voix sur large bande</i>	226	418	579	683	755	10,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

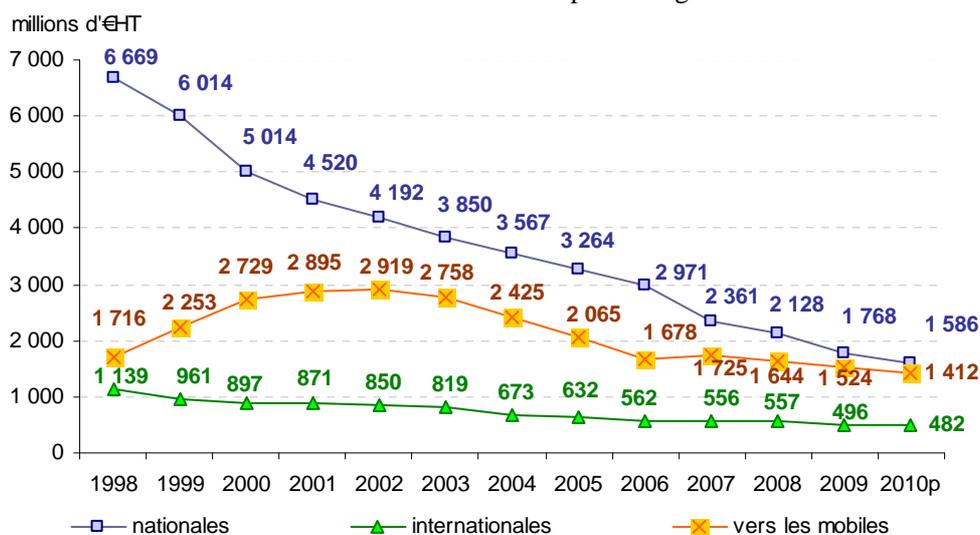
Note : le revenu des communications en voix sur large bande (au départ des accès en IP) ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en IP en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiplay, ni l'accès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

Volumes des communications depuis les lignes fixes						
<i>Millions de minutes</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications nationales	85 633	85 286	87 967	89 536	91 547	2,2%
Communications internationales	4 910	6 550	7 984	8 849	9 718	9,8%
Communications vers mobiles	12 375	11 983	11 677	11 452	10 948	-4,4%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	102 918	103 819	107 628	109 837	112 213	2,2%
<i>dont communications RTC</i>	84 255	70 573	60 168	54 124	47 402	-12,4%
<i>dont communications en voix sur large bande</i>	18 663	33 246	47 459	55 713	64 810	16,3%

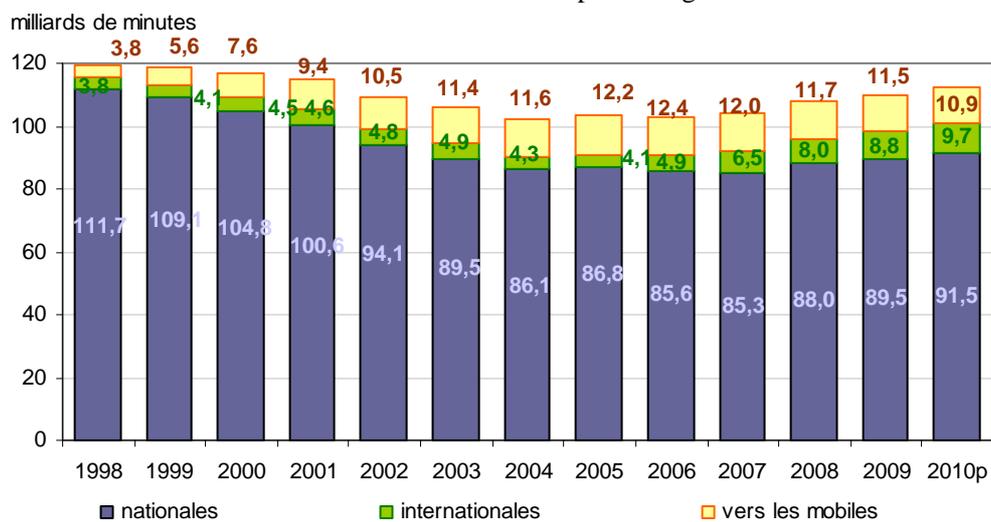
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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

Revenus des communications depuis les lignes fixes



Volumes des communications depuis les lignes fixes



4 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

4.1 Segmentation par type d'abonnements

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles continue d'augmenter sur un rythme annuel soutenu de 5 à 6% depuis 2008 (+3,5 millions de cartes SIM en 2009 et 2010, +2,7 millions en 2008) et s'élève à 65,1 millions en décembre 2010. Comme les années précédentes l'accroissement du parc est porté par l'augmentation du nombre d'abonnements et forfaits et notamment celle des cartes internet exclusives (qui ne permettent de faire que de la data) et des cartes MtoM. En effet, près de la moitié de l'accroissement provient de ces cartes dont le volume ne cesse de progresser depuis deux ans (5,4 millions de cartes, soit 8,3% du parc total en décembre 2010). L'augmentation du nombre d'abonnements et de forfaits souscrits par les clients s'élève à 3,7 millions en 2010. Les forfaits représentent 71% des cartes SIM en services, soit 46,4 millions d'abonnements.

Un abonnement sur quatre est un forfait bloqué permettant aux clients de maîtriser leur consommation. La part de ces forfaits dans l'ensemble des offres mobiles (prépayées et post-payées) progresse légèrement et s'élève en décembre 2010 à un peu plus de 17%.

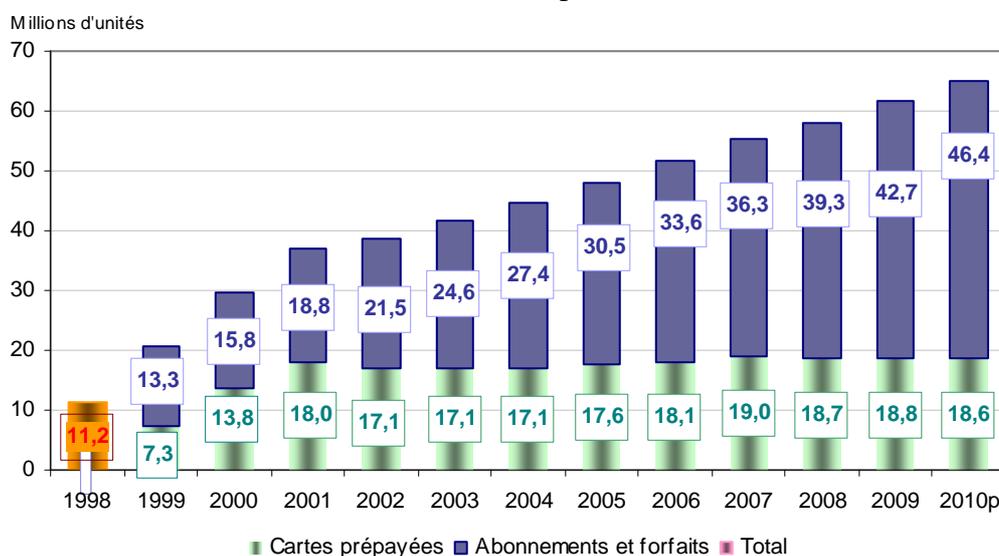
L'arrivée sur le marché mobile d'opérateurs « ethniques » (spécialisés dans les appels à destination de l'international) au cours de l'année a permis de limiter la baisse du nombre de cartes prépayées. Le nombre de cartes prépayées est relativement stable depuis trois ans autour de 18,7 millions de cartes (léger retrait de 0,8% en un an en 2010). Leur proportion dans l'ensemble du parc ne cesse en revanche de diminuer et atteint 29% du parc total en décembre 2010.

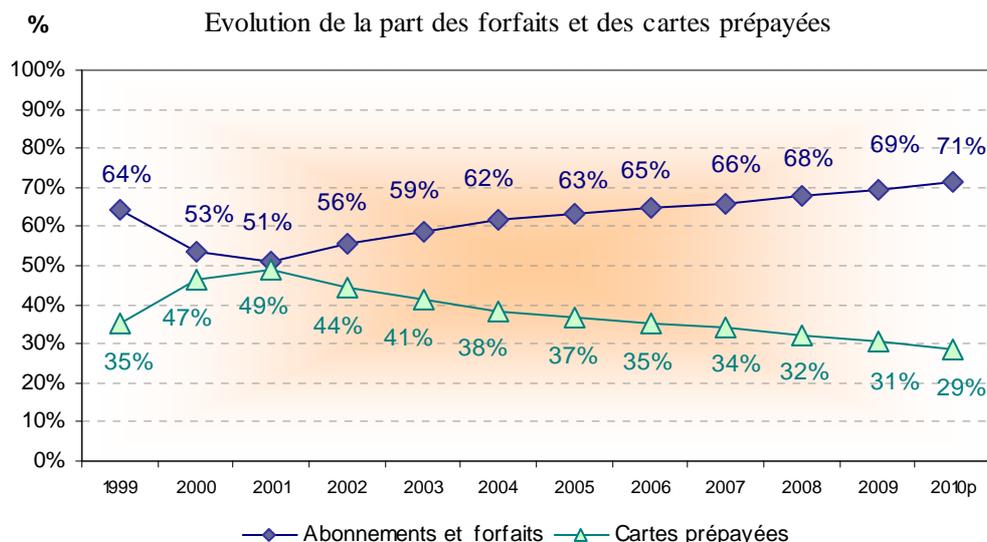
Nombre de clients à un service mobile au 31/12						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements et forfaits	33,561	36,309	39,258	42,731	46,412	8,6%
<i>dont forfaits bloqués</i>				10,520	11,406	8,4%
Cartes prépayées	18,102	19,028	18,736	18,805	18,651	-0,8%
<i>dont cartes prépayées actives</i>	17,193	17,673	16,958	16,896	16,790	-0,6%
Nombre de clients à un service mobile	51,663	55,337	57,994	61,536	65,063	5,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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





La dynamique observée sur les cartes et abonnements se traduit naturellement dans l'évolution des revenus et volumes des services mobiles : progression des revenus et des minutes consommés par les clients sous contrats forfaitaires, recul du marché pour les clients équipés de cartes prépayées.

Le revenu des services mobiles croît de 600 millions d'euros en 2010 et s'élève à 19,7 milliards d'euros. Après un léger recul en 2009 (-0,6%), le volume de communications au départ des mobiles (103,5 milliards de minutes) progresse à nouveau, malgré un recours de plus en plus patent des consommateurs aux messages textes (SMS, courriels,...). Le succès des SMS ne cesse de s'amplifier. Le volume de messages augmente de 40 milliards en 2010 (après +28,3 milliards en 2009). La quasi-totalité de cette croissance (36,7 milliards) provient des clients titulaires d'un abonnement.

Les abonnements et les forfaits concentrent la majorité des consommations financières et physiques. Les clients qui détiennent un forfait génèrent 90% (+2 points par rapport à 2009) des revenus des opérateurs mobiles pour 93% (stable) du trafic en minutes et 86% (+4 points) du trafic SMS.

Revenu des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements et forfaits	14 483	15 267	16 383	16 846	17 617	4,6%
Cartes prépayées	2 288	2 302	2 286	2 186	2 056	-6,0%
Revenus des services mobiles	16 771	17 569	18 669	19 032	19 673	3,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements et forfaits	87 054	91 930	93 691	93 705	96 050	2,5%
Cartes prépayées	6 972	7 595	8 089	7 444	7 406	-0,5%
Volume total de minutes	94 026	99 525	101 779	101 149	103 456	2,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Abonnements et forfaits	11 168	15 223	27 297	51 918	88 660	70,8%
Cartes prépayées	3 881	4 013	7 354	10 919	13 863	27,0%
Nombre de SMS interpersonnels émis	15 050	19 236	34 652	62 837	102 522	63,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

4.2 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

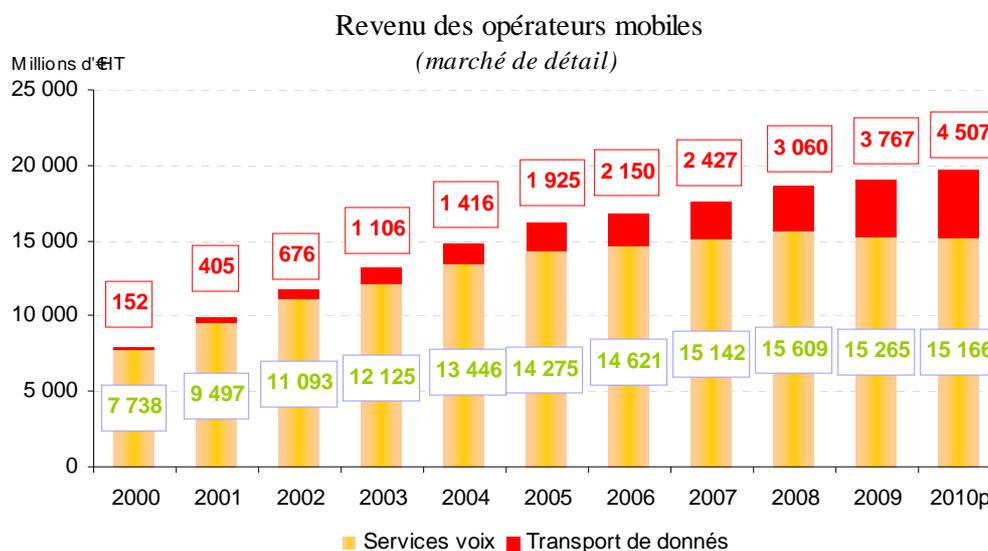
L'appétence des clients pour l'internet mobile se confirme : croissance des usages sur les clés 3G (+32,1%) ou des services multimédias (+20,8%), doublement du volume de données consommées en un an. Le revenu des services mobiles progresse ainsi plus qu'en 2009, entièrement porté par l'accroissement du revenu du transport de données (+19,6%, soit +33,5% pour les services data et +9,9% pour les SMS) qui représente, avec 4,5 milliards d'euros, 23% des revenus mobiles. Le volume annuel de messages textes envoyés augmente de 40 milliards, portant à 103,2 milliards le nombre de SMS et MMS émis en 2010. Contrairement à 2009, cette forte croissance de la data s'accompagne d'une augmentation du trafic voix. En effet, le volume de communications au départ des mobiles repart à la hausse (+2,3%) en 2010, après une légère baisse en 2009 (-0,6%), avec une accélération de la consommation en fin d'année 2010. Le revenu associé continue cependant de reculer, mais plus lentement qu'en 2009 (-0,6% sur un an en 2010 contre -2,2% un an plus tôt).

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services voix	14 621	15 142	15 609	15 265	15 166	-0,6%
Transport de données	2 150	2 427	3 060	3 767	4 507	19,6%
Revenus des services mobiles	16 771	17 569	18 669	19 032	19 673	3,4%

Part du transport de données dans le revenu en %	13%	14%	16%	20%	23%	15,7%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-------

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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



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

Depuis la fin de l'année 2008, le revenu des communications téléphoniques mobiles se replie. La baisse observée sur l'ensemble de l'année 2010 (-0,6%) est cependant moins marquée qu'en 2009 durant laquelle elle a atteint 2,2%.

Le revenu des communications nationales, qui représente 89% des revenus de la voix, diminue de 0,7%. Le volume des communications nationales (communications on-net, vers mobiles tiers, vers les fixes nationaux) progresse de 1,7% en 2010.

Seul le revenu des communications internationales augmente en 2010 (+9,6%). Cette croissance accompagne celle du trafic correspondant qui a bondi de 34,0% en un an. En effet, depuis 2006, le trafic mobile vers l'international progresse chaque année d'environ 200 millions de minutes. En 2010, la croissance de ce trafic triple et atteint 600 millions de minutes. L'arrivée sur le marché mobile en cours d'année de nouveaux opérateurs spécialisés dans ce type de communications a particulièrement stimulé la consommation. Avec 2,4 milliards de minutes en 2010, le trafic international représente 2,3% de l'ensemble des communications mobiles (+0,5 point en un an).

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
<i>Millions d'euros</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications nationales	12 912	13 344	13 852	13 599	13 505	-0,7%
Communications vers l'international	667	736	785	795	871	9,6%
Roaming out	1 042	1 062	971	871	790	-9,3%
Revenus des communications au départ des mobiles	14 621	15 142	15 609	15 265	15 166	-0,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Le trafic on-net diminue pour la deuxième année consécutive (-1,8% en 2010 après - 4,3% en 2009). Entre 1998 et 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 diminue depuis quatre années et représente, en 2010, moins de la moitié des communications mobiles (49%).

A l'inverse, le trafic à destination des clients des autres opérateurs ne cesse de progresser depuis la commercialisation d'offres d'abondance vers tous les opérateurs : le volume de trafic entre opérateurs mobiles augmente ainsi de deux à trois milliards de minutes par an depuis 2006. En 2010, le trafic vers les réseaux mobiles des opérateurs tiers représente avec 31,9 milliards de minutes 31% des minutes de téléphonie mobile (+2 points).

En recul constant depuis l'année 2004, le trafic à destination des postes fixes diminue de 1,1% en 2010. Sa part dans l'ensemble du trafic baisse de un point et s'élève à 17%.

Volumes de téléphonie mobile par destination						
<i>Millions de minutes</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	19 168	18 802	18 490	17 806	17 615	-1,1%
Communications on-net	50 362	52 759	53 131	51 096	50 189	-1,8%
Communications vers réseaux mobiles tiers	22 156	25 275	27 216	29 160	31 885	9,3%
Communications vers l'international	1 160	1 366	1 565	1 762	2 361	34,0%
Roaming out	1 180	1 323	1 377	1 325	1 406	6,2%
Volumes de communications au départ des mobiles	94 026	99 525	101 779	101 149	103 456	2,3%

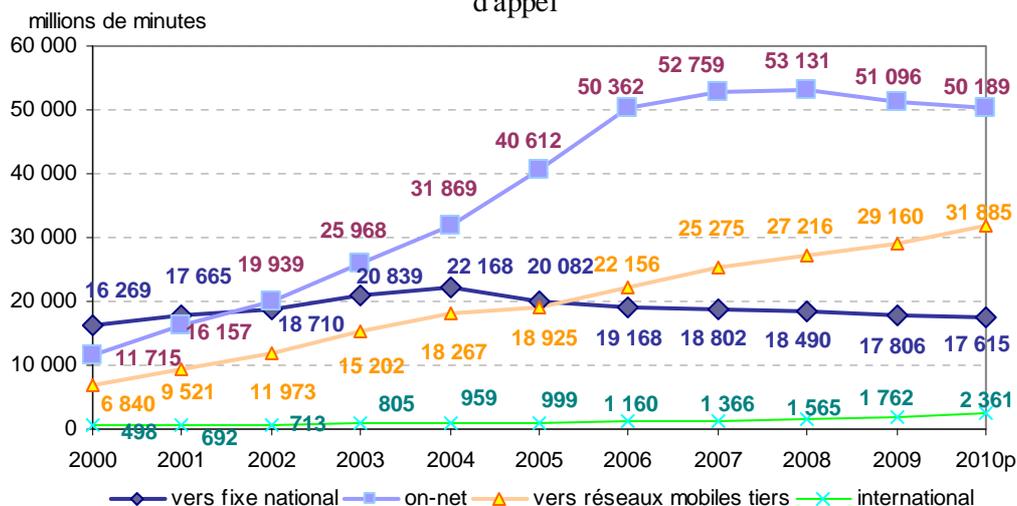
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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

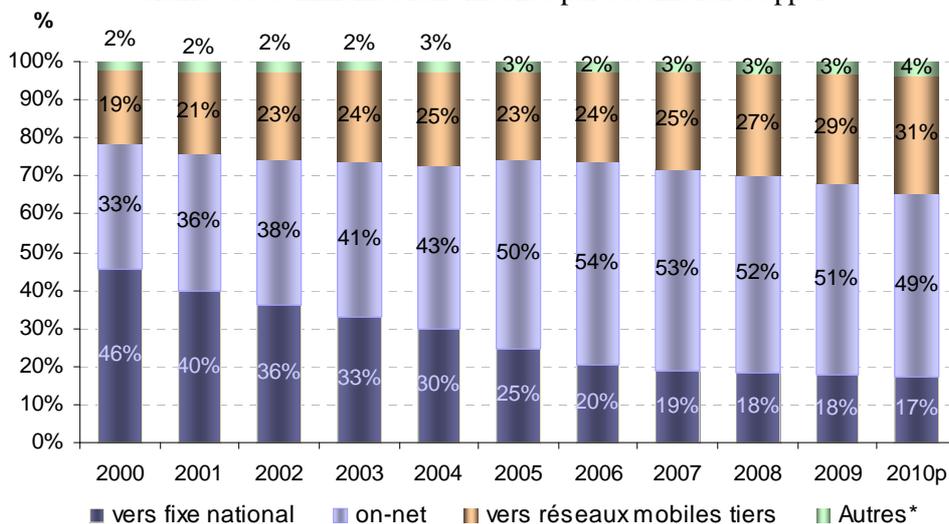
Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Les prix des communications émises en situation d'itinérance à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2010 de 0,43€ HT à 0,39€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,19€ HT à 0,15€ HT pour les appels reçus en situation d'itinérance à l'étranger. Les baisses respectives de ces tarifs régulés sont ainsi respectivement de 9% et de 21%.

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Volumes de communications mobiles 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 4,5 milliards d'euros, en croissance de près de 20% par rapport à 2009. Depuis 2008, la majorité de l'accroissement provient du revenu des services d'accès à internet par le mobile et des services multimédias (rubrique « autres transport de données »). Ce revenu contribue à un peu plus des trois quarts de l'augmentation annuelle du revenu du transport de données en 2010 (soit 522 millions d'euros supplémentaires en un an sur les 740 millions d'euros de croissance). L'engouement des consommateurs pour l'accès à internet par le mobile se confirme en effet en 2010. Le volume de données échangées sur les réseaux mobiles a ainsi plus que doublé en un an, passant de 13 000 téra octets en 2009 à plus de 30 000 téra octets en 2010.

La part du revenu des services « data » ne cesse par conséquent de progresser au détriment de celle de la messagerie interpersonnelle qui diminue de cinq points en un an, passant de 59% à 54% en 2010. Cependant, le revenu des messages textes (SMS et MMS) croît continuellement, tiré par la croissance exceptionnelle du volume de SMS depuis 2006. En

six ans, le nombre de SMS et MMS émis a été multiplié par dix et a triplé entre 2008 et 2010. Le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à 103,2 milliards en 2010, soit un accroissement de 40 milliards de messages au cours de l'année écoulée.

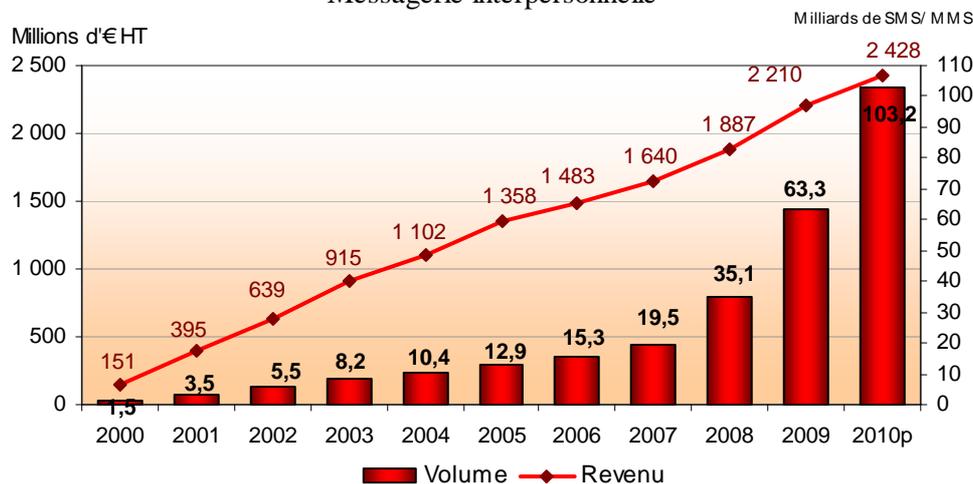
Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Transports de données	2 150	2 427	3 060	3 767	4 507	19,6%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 483	1 640	1 887	2 210	2 428	9,9%
dont autre transport de données	666	787	1 173	1 557	2 079	33,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	15 050	19 236	34 653	62 837	102 522	63,2%
Nombre de MMS interpersonnels	294	256	407	467	664	42,1%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	15 344	19 492	35 060	63 304	103 186	63,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Messagerie interpersonnelle



4.3 Les services multimédias et la conservation du numéro

4.3.1 Utilisateurs de services multimédias

Plus de quatre possesseurs de téléphone mobile sur dix (précisément 44%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet) au cours du mois de décembre 2010. Leur nombre s'élève ainsi à 28,4 millions, soit un accroissement de 4,9 millions par rapport à décembre 2009 contre +2,3 millions de progression annuelle en 2009.

La densification de la couverture du territoire en 3G par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec ces réseaux rend l'utilisation des réseaux UMTS plus intense d'année en année. Un tiers des clients des opérateurs les utilise soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications. Ils sont ainsi 22,5 millions d'abonnés mobiles à faire de la 3G contre 17,7 millions un an auparavant.

L'accroissement du nombre de cartes « Internet exclusives » est certes moins vif en 2010 qu'au cours des deux précédentes années durant lesquelles leur nombre était multiplié par deux, mais il atteint +32,1%. Le nombre de ces 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, s'élève à 2,8 millions en décembre 2010.

Parc multimédia, parc actif 3G et cartes Internet						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Parc multimédia mobile	15,079	17,163	19,122	23,481	28,362	20,8%
Parc actif 3G		5,885	11,439	17,693	22,474	27,0%
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives		0,491	0,997	2,090	2,760	32,1%

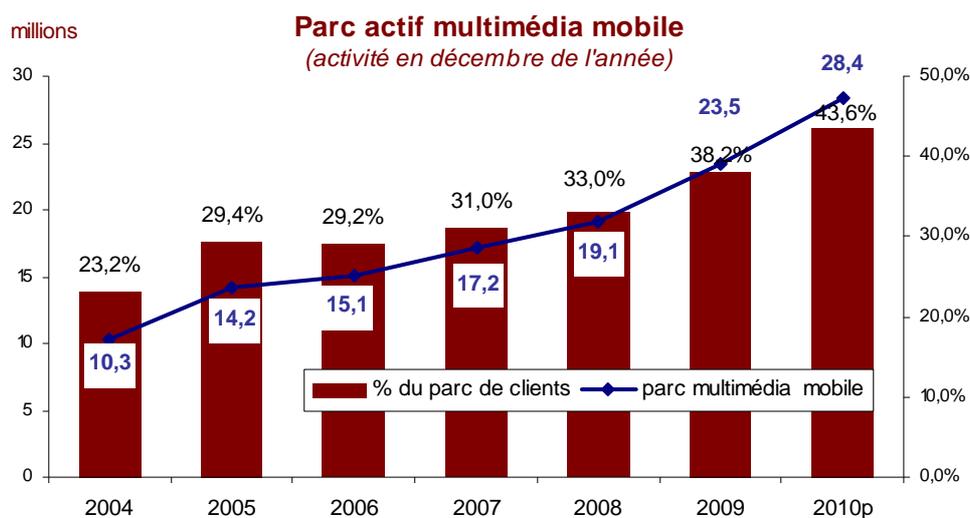
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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.



Le marché des cartes SIM pour objets communicants (cartes M2M) demeure très dynamique en 2010. Leur nombre progresse d'un peu plus d'un million en un an et s'élève, en décembre 2010, à 2,6 millions.

Cartes SIM pour objets communicants (M2M,...)						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre de cartes SIM		0,337	0,900	1,568	2,626	67,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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.

En décembre 2010, la part des cartes SIM non voix atteint 8,3% de l'ensemble des cartes SIM en service. Leur nombre a progressé de 1,7 million en un an soit un accroissement similaire à celui constaté en 2009. Mais, contrairement à l'année précédente, les cartes non voix ne représentent « que » la moitié de l'augmentation totale du parc de client (+3,5 millions en 2010) alors qu'en 2009 plus de sept cartes SIM sur dix vendues provenaient soit de cartes MtoM soit de cartes internet exclusives.

Cartes SIM non voix						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et MtoM		0,829	1,897	3,658	5,386	47,2%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de		1,5%	3,3%	5,9%	8,3%	-

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

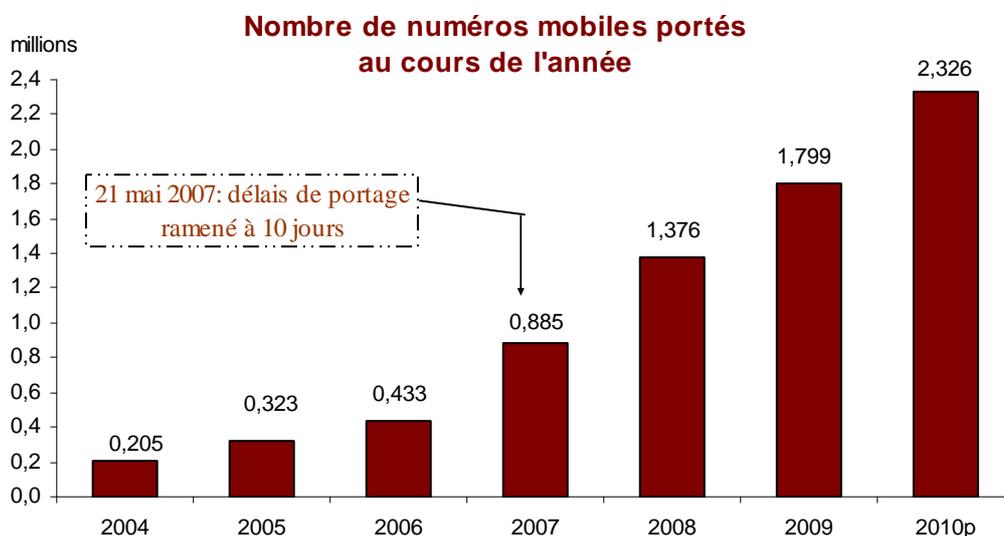
4.3.2 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros qui ont été conservés au cours de l'année 2010 s'élève à 2,3 millions, soit un accroissement de 500 000 par rapport à l'année 2009.

Conservation du numéro mobile						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	0,433	0,885	1,376	1,799	2,326	29,3%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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

Le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer progresse d'environ 100 000 par an. Le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, est pour la plupart des départements supérieur au taux de pénétration en métropole. Ceci s'explique en partie par une plus forte détention de cartes prépayées : elles représentent 49,3% des cartes SIM contre 29% au niveau national.

Nombre de clients / en unités	2008	2009	2010	Evol. 2010
Martinique	470 400	497 800	533 600	7,2%
post-payé	279 000	289 100	299 800	3,7%
prépayé	191 400	208 700	233 800	12,0%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	526 100	553 100	612 000	10,6%
post-payé	264 200	277 200	292 500	5,5%
prépayé	261 900	275 900	319 500	15,8%
Guyanne	218 900	234 600	256 800	9,5%
post-payé	95 000	102 400	108 100	5,6%
prépayé	123 900	132 200	148 700	12,5%
Réunion	902 000	917 400	911 200	-0,7%
post-payé	453 100	490 500	523 000	6,6%
prépayé	448 900	426 900	388 200	-9,1%
Mayotte	161 200	175 600	180 200	2,6%
post-payé	36 300	43 000	41 800	-2,8%
prépayé	124 900	132 600	138 400	4,4%
Saint Pierre et Miquelon	3 100	3 400	3 700	8,8%
post-payé	2 000	2 100	2 200	4,8%
prépayé	1 100	1 300	1 500	15,4%
Nombre de clients aux services mobiles	2 281 700	2 381 900	2 497 500	4,9%

Taux de pénétration / en %	population au 1 ^{er} janv. 2008	2009	population au 1 ^{er} janv. 2009	2010	Evol. 2010
Martinique	398 000	125%	402 000	133%	+ 8 points
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	443 400	125%	447 700	136%	+9,points
Guyanne	219 300	107%	229 000	112%	+5 points
Réunion	817 000	112%	817 000	112%	-
Mayotte	191 200	92%	196 500	92%	-
Saint Pierre et Miquelon	6 316	54%	6 345	58%	+4 points

Taux de pénétration des services mobiles	2 075 216	115%	2 098 545	119%	+4 points
---	------------------	-------------	------------------	-------------	------------------

Conservation des numéros mobiles	2009	2010	Evol. 2010
Martinique	9 400	10 400	10,6%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	7 100	8 000	12,7%
Guyanne	1 900	2 900	52,6%
Réunion	14 600	14 600	0,0%
Mayotte	200	400	100,0%
Saint Pierre et Miquelon	-	-	-
Nombre de numéros portés au cours de l'année	33 200	36 300	9,3%

Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 764 millions d'euros en 2010 pour un volume de 3,6 milliards de minutes (soit 3,5% de l'ensemble du marché mobile) et près de 3 milliards de SMS envoyés par an (soit 2,9% du marché total). Les consommations sont différentes d'un département à l'autre : les clients résidents à La Réunion envoient à eux seuls les deux tiers des SMS.

SMS émis en 2010, en millions	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Nombre de SMS émis	422	398	142	17	1 988	<1	2 966

5 Les autres composantes du marché

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

Le revenu des services à valeur ajoutée baisse pour la troisième année consécutive (-8,4% sur un an) et s'élève à deux milliards d'euros en 2010. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représente 67% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul sur un rythme élevé et supérieur à 10%.

Les revenus ont été affectés en 2008 et 2009 par l'entrée en vigueur de deux lois* concernant la facturation au consommateur de certains services. Certaines dispositions sont entrées en vigueur de façon différée. C'est le cas de certains numéros auparavant décomptés hors forfait qui sont désormais inclus dans le prix forfaitaire de l'abonnement mobile (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010), et impactent fortement le revenu lié aux consommations de ces services au départ des téléphones mobiles (501 millions d'euros, soit un recul de 16,6% en 2010 après -11,0% en 2009). Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 9,9%.

Le revenu provenant de la consommation des services à valeur ajoutée « données » (657 millions d'euros) progresse de 7 millions d'euros (+1,1%), soit un rythme nettement inférieur aux années précédentes (+100 millions d'euros par an en 2007 et 2008, +22 millions d'euros en 2009).

Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutées au départ des postes mobiles (voix et données) atteignent près de 1,2 milliard d'euros, soit 59% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Services "voix et télématique"	2 181	2 127	1 788	1 497	1 309	-12,6%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	1 394	1 350	1 113	896	808	-9,9%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	787	777	675	601	501	-16,6%
Services avancés "données"	393	498	623	650	657	1,1%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	2 573	2 625	2 411	2 147	1 966	-8,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Notes :

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

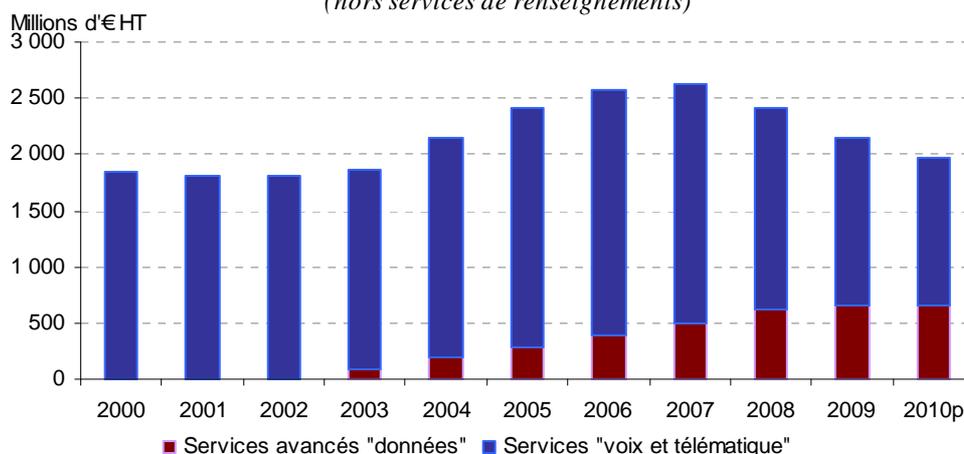
- Les services « voix » concernent à la fois les réseaux fixes et les réseaux mobiles.

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

- Les services à valeur ajoutée de type « 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...

* La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite « loi Chatel impose, depuis le 1^{er} juin 2008, la gratuité des temps d'attente pour les services de communications électroniques (services après-vente, services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat). La loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (LME) instaure, à partir du 1^{er} janvier 2009, le changement tarifaire des hotlines puisque le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation, ne peut plus être surtaxé. De plus, certains numéros surtaxés sont inclus dans le prix des appels au départ des mobiles (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010).

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



Le trafic vers les services à valeur ajoutée atteint 9,3 milliards de minutes, en baisse de 16,7%. Le reflux est plus marqué au départ des postes fixes (-1,7 milliard de minutes, soit -17,7% sur un an) qu'au départ des terminaux mobiles (-170 millions de minutes, -11,0%). 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 (-100 millions de minutes en 2009) et ne représentait plus que 200 millions de minutes en 2009 contre un peu plus de 1,1 milliard de minutes en 2005. Ensuite, les appels vers les services d'acheminement spécial (télé ou vidéo conférence, services EDI par accès téléphonique...), qui représentaient 15% du trafic SVA en 2009 diminuent également fortement depuis quelques années (-150 millions de minutes en moyenne par an depuis 2005). Le reflux de ces services se poursuit probablement en 2010.

Le volume d'appels vers les services à tarification intermédiaire et à tarification élevé a diminué sous l'effet de l'entrée en vigueur des lois « Chatel et LME » au profit des appels vocaux gratuits pour l'appelant. Ces derniers représentaient, avant l'application des mesures législatives, environ 1,5 milliard de minutes. Ce volume a progressé de 42,0% en 2008, puis de 8,3% en 2009 pour atteindre 2,5 milliards de minutes en 2009.

Le nombre de messages surtaxés (701 millions de messages) progresse de 11,4% sur un an.

Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 594	10 941	10 662	9 562	7 872	-17,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 590	1 706	1 739	1 574	1 400	-11,0%
Volumés de communications	12 184	12 647	12 401	11 136	9 272	-16,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique"						
Millions d'appels	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes		4 128	4 197	4 073	3 442	-15,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles		684	663	603	528	-12,4%
Nombre d'appels		4 812	4 860	4 676	3 970	-15,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Volumés des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	631	662	614	629	701	11,4%

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

5.2 Les services de renseignements

Après une période de stabilité du niveau de revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements (autour de 150 millions d'euros depuis 2006), le revenu diminue en 2010 de près de 15% accompagnant cette fois la baisse continue du volume des appels vers ces services.

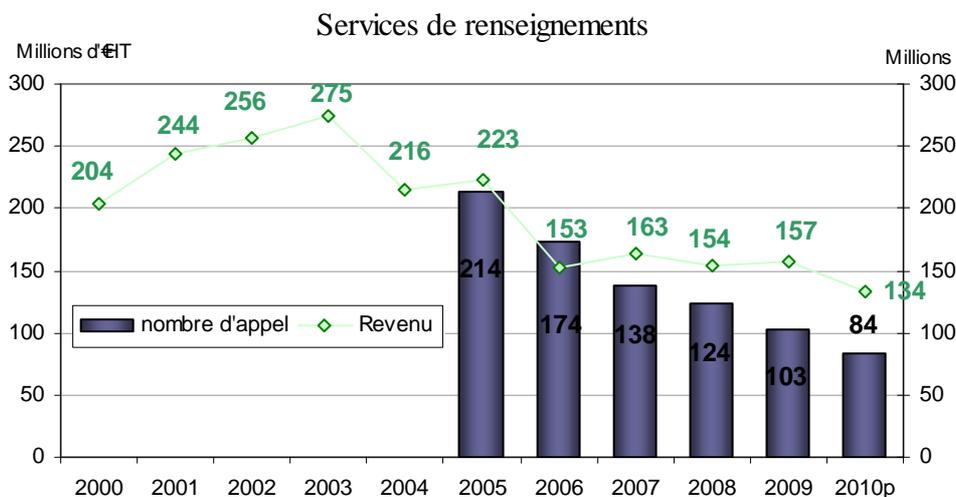
Depuis le changement de numéros des services de renseignements fin 2005, le nombre de ces appels a été divisé par deux et atteint 84 millions en 2010. Durement impacté en 2009 (-30%), le volume d'appel n'a baissé que de 10% au départ des postes fixes en 2010. En revanche, le nombre d'appels au départ des mobiles décroît sur le même rythme que l'année 2009, soit -15% environ. La part des appels émis depuis un mobile est majoritaire avec sept appels sur dix.

Services de renseignements téléphoniques						
	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€)	153	163	154	157	134	-14,7%
Nombre d'appels aboutis (millions)	174	138	124	103	84	-18,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Volumes des renseignements téléphoniques (millions de mn)	Nd	278	271	229	197	-14,2%
---	----	-----	-----	-----	-----	--------

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).

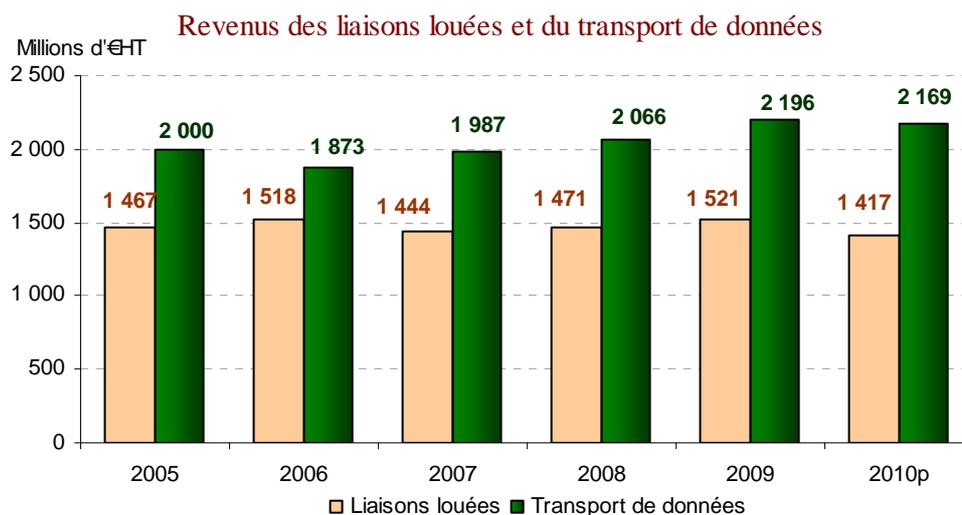


5.3 Les liaisons louées et le transport de données

Le revenu du marché des services de capacité s'élève à 3,6 milliards d'euros, dont un peu plus du tiers pour les liaisons louées. Les technologies de type X25 et Frame Relay sont massivement remplacées par des services en IP et de type Ethernet qui constituent désormais la quasi-totalité des revenus du transport de données.

Revenus des liaisons louées et du transport de données						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Liaisons louées	1 518	1 444	1 471	1 521	1 417	-6,8%
Transport de données	1 873	1 987	2 066	2 196	2 169	-1,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	36	38	28	20	133	566,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

Note : l'évolution du revenu à partir de 2010 résulte d'une meilleure comptabilisation des revenus liés à cette activité.

5.5 Les terminaux et équipements

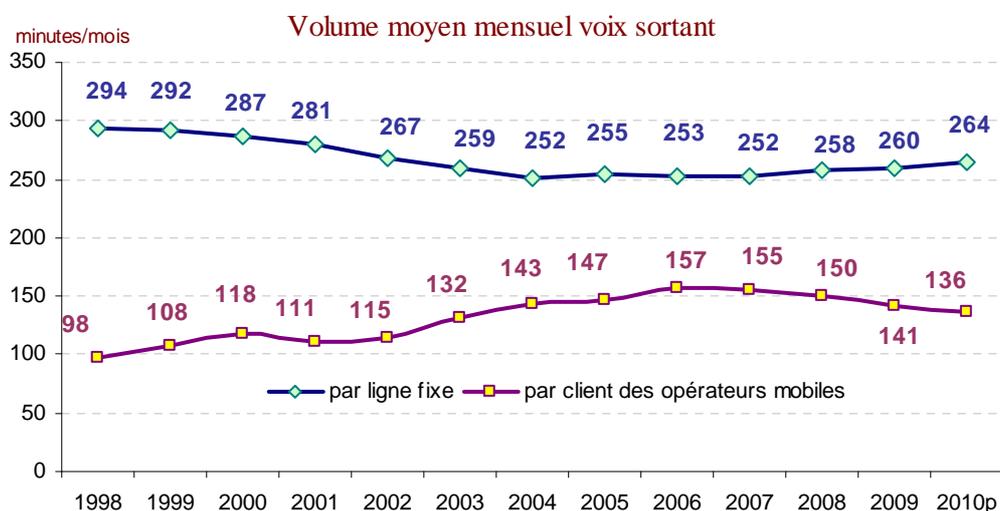
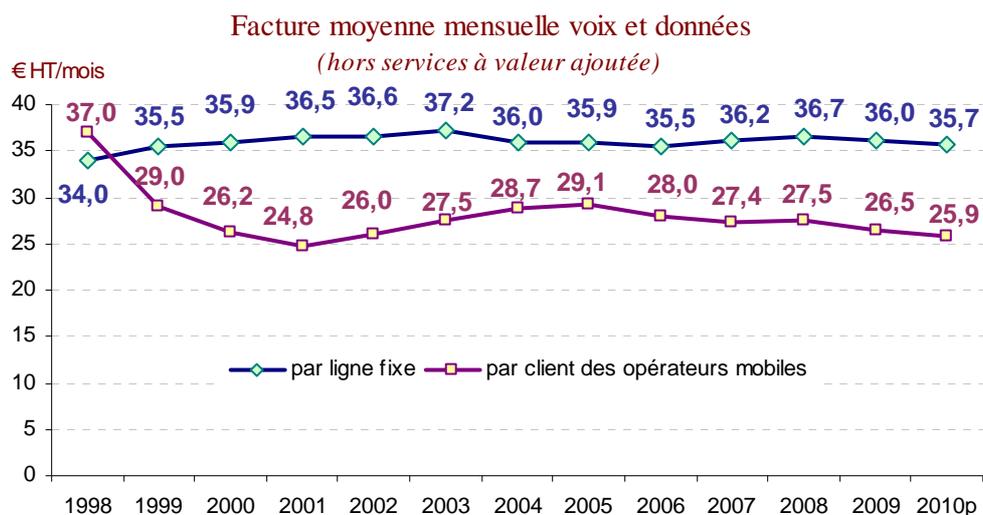
Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse à nouveau vivement (+7,4%) après une quasi stabilité des revenus en 2009. Ce revenu atteint 3,2 milliards d'euros dont 2,5 milliards d'euros pour les terminaux et équipements mobiles. La sortie de nouveaux « smartphones » en milieu d'année 2010 a incontestablement contribué à la croissance de ce marché (inférieure à 6% au premier semestre et de l'ordre de 15% pour le second semestre 2010).

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	646	724	744	745	702	-5,8%
Opérateurs mobiles	1 513	1 813	2 207	2 268	2 533	11,7%
Revenus des équipements et des terminaux	2 159	2 537	2 952	3 013	3 235	7,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

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

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



Léger recul de la facture moyenne mensuelle par ligne fixe

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et Internet (€HT)	35,5	36,2	36,7	36,0	35,7	-1,0%
Volume mensuel moyen voix sortant	253	252	258	260	264	1,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

La **facture moyenne par ligne fixe** reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Les revenus pris en compte sont :

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

Ne sont pas comptabilisés :

- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

Au final, elle 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.

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

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

La facture par ligne fixe, comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à internet, s'élève à 35,7 €HT en 2010, en recul de 30 centimes en un an. 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. 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 jusqu'en 2008. Depuis deux ans, cet effet est plus que compensé par la baisse des revenus des abonnements par le RTC (-7,7%) liée notamment au recul du nombre de « doubles » abonnés à la téléphonie fixe (5,1 millions en 2010 contre 5,7 millions en 2009) et surtout des revenus des communications (-12% environ).

La consommation moyenne des clients progresse lentement. Après une baisse de 17 minutes en 2009, le trafic moyen des clients en téléphonie en IP augmente de 6 minutes (5h01 par mois), mais demeure nettement supérieur à celui des clients qui téléphonent via le RTC (2h53 par mois en recul de 6 minutes).

Jusqu'en 2008, l'observatoire publiait une facture mensuelle moyenne par client internet haut débit ainsi qu'une facture moyenne pour les communications en IP facturées au delà du forfait internet haut débit. Les offres couplant l'accès à internet haut débit et la téléphonie sur large bande étant de plus en plus répandues (89% des abonnés internet haut débit ont également souscrit un service de voix sur IP en 2009) ; ces deux indicateurs perdent de leur sens ; c'est pourquoi l'observatoire publie désormais une facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès en haut ou très haut débit agrégeant les revenus de ces services.

Facture moyennes mensuelles par abonnement						
<i>Euros HT par mois</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Au service téléphonique RTC	27,2	26,8	27,2	25,9	25,9	-0,1%
A un accès bas débit à l'internet	8,8	8,1	7,9	7,2	6,8	-6,1%
A un accès en haut ou très haut débit	26,7	29,4	30,8	32,5	32,4	-0,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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 accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

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

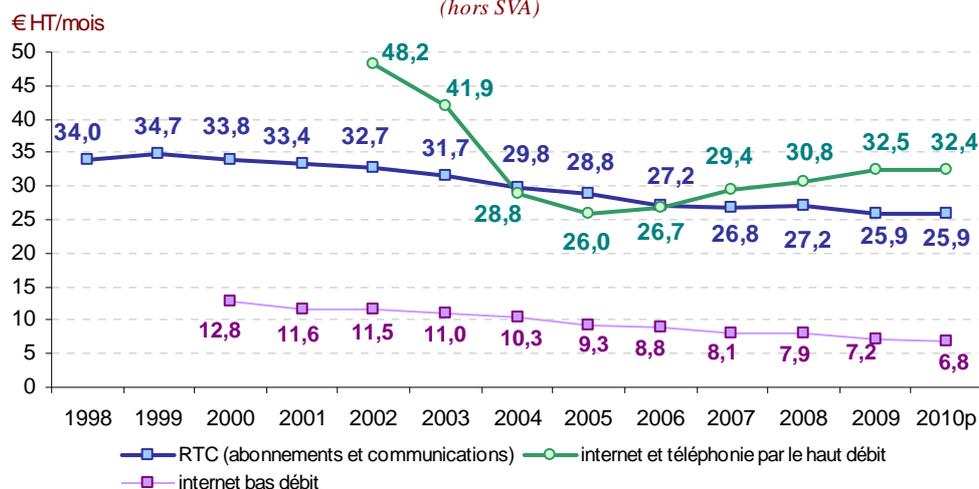
Consommations moyennes mensuelles des clients par abonnement						
<i>en heures par mois</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Au service téléphonique RTC	3h37	3h15	3h02	2h59	2h53	-3,3%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h10	5h16	5h12	4h55	5h00	1,9%
Volume mensuel moyen par client Internet en bas débit	11h25	10h45	10h59	10h04	9h27	-6,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

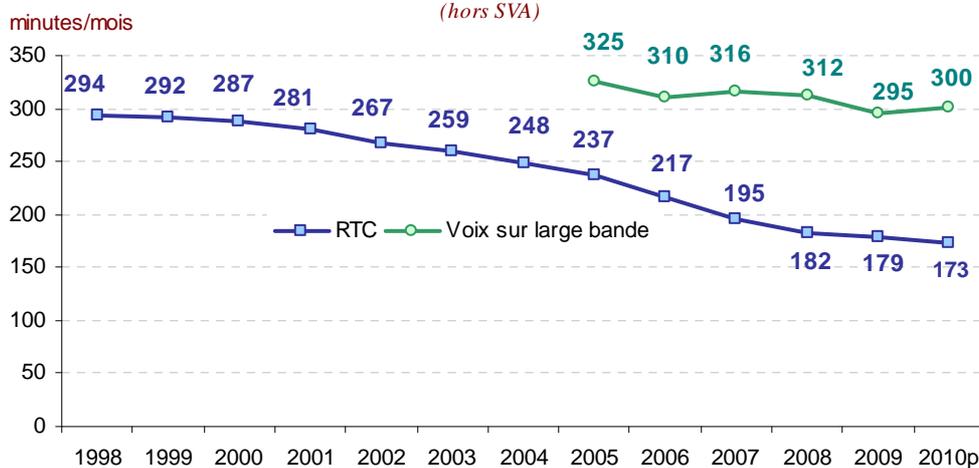
- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement IP) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en IP) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement IP) de l'année N rapporté au mois.

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

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes (hors SVA)



Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe (hors SVA)



La baisse de la facture aussi moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles se poursuit en 2010

La facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles diminue de 2,4% en 2010 et s'élève à 25,9 euros hors taxes. Ce recul s'explique par un fort accroissement du nombre de cartes SIM en service depuis deux ans (+3,5 millions de cartes par an, soit +5,7% en 2010 et +6,1% en 2009), et d'une croissance modérée des revenus afférents (+3,4% en 2010). De plus, la forte proportion de cartes machine to machine, dont le revenu par unité est bien plus faible que celui provenant des clients « grand public », dans l'accroissement du volume de cartes contribue à ce reflux.

Le calcul de la facture moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles en excluant les cartes MtoM (et le revenu associé, voir encadré), montre une baisse de la facture plus modérée puisqu'elle diminue de 30 centimes entre 2009 et 2010 contre soixante centimes en incluant les cartes MtoM.

Le volume de communications voix diminue de 5 minutes en moyenne par client par rapport à 2009 (soit 2h16) tandis que la consommation de SMS s'accroît très fortement cette année encore (135 SMS, soit +54,0%). En excluant du champ les cartes ne permettant pas d'usage voix, le volume de téléphonie consommé par les clients demeure relativement stable à 147 minutes par mois en moyenne (-0,8% sur un an) tandis que le nombre de SMS envoyés par les clients bondit de près de 60%.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles						
<i>Euros HT, minutes, ou unités par mois</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	2009/2008
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	28,0	27,4	27,5	26,5	25,9	-2,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	157	155	150	141	136	-3,4%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	25	30	51	88	135	54,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, 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						
<i>Euros HT, minutes, ou unités par mois</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	28,0	27,4	27,7	27,0	26,7	-0,9%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	157	156	153	148	147	-0,8%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	25	30	52	92	145	58,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

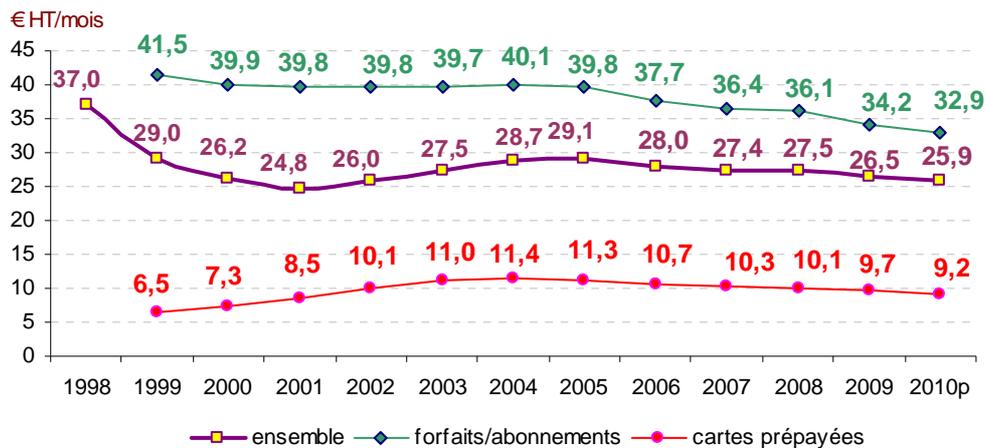
En 2007, l'impact est limité en raison de la faible proportion de cartes M2M dans l'ensemble du marché. A partir de 2008, le volume de plus en plus important de cartes non voix amplifie la baisse du trafic voix par abonné amorcée en 2007. La facture diminue moins fortement en 2010 : hors cartes M2M, la baisse est de 30 cts d'€ au lieu de 60 cts d'€ en incluant les cartes M2M.

Les clients ayant souscrit à des forfaits dépensent en moyenne 32,90 €HT pour un volume de communications de 3h00 et 166 SMS envoyés par mois. La consommation des clients de cartes prépayées est nettement inférieure avec seulement 33 minutes de communications en moyenne par mois et 62 messages envoyés pour un montant moyen de 9,10 €HT.

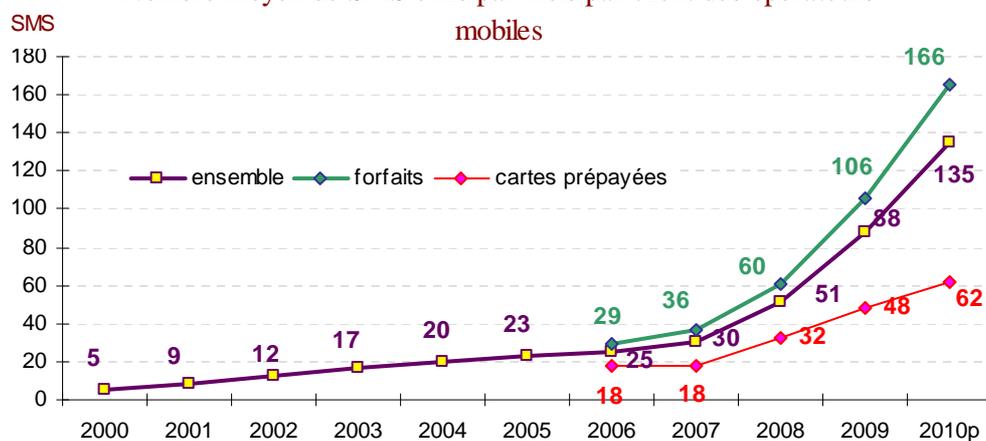
Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement						
<i>Forfaits</i>	2006	2007	2008	2009	2010p	2009/2008
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	37,7	36,4	36,1	34,2	32,9	-3,8%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	226	219	207	190	180	-5,7%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	29	36	60	106	166	57,1%
<i>Cartes</i>						
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	10,7	10,3	10,1	9,7	9,1	-5,7%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	33	34	36	33	33	-0,3%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	18	18	32	48	62	27,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2009, enquête trimestrielle pour 2010, estimation provisoire

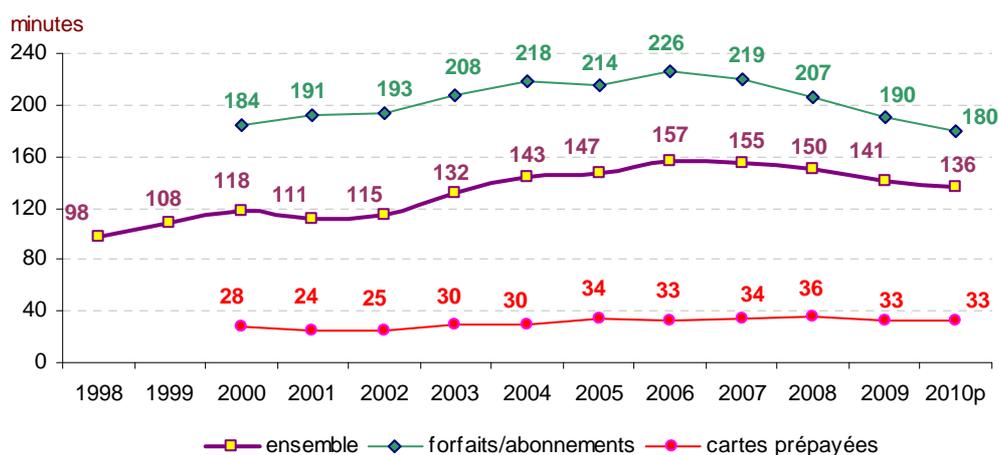
Facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles



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



Trafic moyen mensuel par client des opérateurs mobiles



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.