

Observatoire annuel du marché des
communications électroniques en France

Année 2013 – Résultats définitifs

Remarques générales

1. 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 VLB lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VLB facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, 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 ».

2. Changement de champ réglementaire en 2004

L'ARCEP interroge, pour ses observatoires, 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 à partir de 2004. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges.

3. Rupture de séries

- *En 2005, l'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires (rubrique « Revenus annexes ») crée une rupture entre 2004 et 2005.*
- *L'année 2006 a été marquée par une modification 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 à l'année 2006 a été évalué pour l'année 2005.*
- *En 2013, la fusion entre France Telecom et Orange France intervenue au deuxième trimestre 2013 a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités, ce qui a eu un impact essentiellement sur le marché de gros entre opérateurs, mais aussi sur celui des services de capacité. Afin de permettre l'évaluation des évolutions du marché des services de capacité entre 2012 et 2013, l'observatoire publie les données 2012 de ce marché à périmètre constant, c'est-à-dire hors flux entre France Télécom et Orange.*

4. Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises.

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

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

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

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

Client grand public : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle «entreprises». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ».

5. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les indicateurs de parc, les millions d'euros pour les indicateurs d'investissement, de revenus ou de dépenses (hors taxes), les millions pour les volumes (minutes ou SMS), les téraoctets pour les indicateurs relatifs au volume de données échangées

Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis.

Les données révisées sont indiquées en italique dans les tableaux.

Synthèse

- Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et de détail atteint 46,6 milliards d'euros hors taxes en 2013, en baisse de 6,8% par rapport à 2012. Le marché de détail représente 38,3 milliards d'euros (-7,0% sur un an), dont 35,2 milliards pour les seuls services de communications électroniques (hors revenus des terminaux et équipements, annuaires, etc.) dont le recul atteint 7,4% en un an. La baisse du revenu concerne tous les services de communications électroniques, et notamment celui des services mobiles (15,1 milliards d'euros HT en 2013), qui décroît pour la troisième année consécutive (-14,0% en 2013). Le revenu des services fixes s'élève à 15,2 milliards d'euros HT et diminue également, mais dans des proportions moindres et inférieures à celles de 2011 et de 2012 (-1,7% en un an).
- A l'inverse, le volume de l'ensemble du trafic téléphonique fixe et mobile continue de croître en 2013 (241 milliards de minutes, +2,9% par rapport à 2012) grâce à la forte progression de la voix sur les réseaux mobiles (18 milliards de minutes supplémentaires en 2013). Ce dynamisme sur les réseaux mobiles se fait au détriment du trafic fixe qui atteint son plus bas niveau, et enregistre sa plus forte baisse (-9,5% sur un an) : le reflux du trafic RTC, entamé il y a plus de quinze ans, se poursuit (-11,6% en 2013), mais n'est plus compensé par l'augmentation du trafic de voix sur large bande qui est, pour la première fois, en net retrait (-8,2% par rapport à 2012). La consommation de données sur les réseaux mobiles est également en plein essor avec une croissance de 10 milliards du nombre de SMS envoyés et de 63,5% du volume de données consommées au départ des réseaux mobiles par rapport à 2012.
- Le nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes à haut et très haut débit continue de s'accroître rapidement, respectivement de 5,0% pour le mobile (76,8 millions de cartes SIM fin décembre 2013) et de 4,0% pour le haut et le très haut débit fixe (24,9 millions d'abonnements). Parmi ces derniers, le nombre d'abonnements à très haut débit dépasse le seuil de deux millions à la fin de l'année 2013, porté majoritairement par l'essor des abonnements en FttH (560 000 accès), en croissance de près de 73% en un an.
- Ces évolutions contrastées entre revenu, volumes et nombre d'abonnements proviennent notamment de la baisse des prix des services mobiles. Ainsi, l'analyse de l'Autorité sur l'évolution des prix des services mobiles en France métropolitaine sur le marché résidentiel évalue la baisse de prix de ces services à 27,2% en 2013*, et à 28,1% pour les offres de services sans terminal**.
- Le marché de gros entre opérateurs représente 8,3 milliards d'euros en 2013. Les prestations d'interconnexion marquent un recul de 5,8% en valeur, principalement en raison de la baisse des terminaisons d'appels « voix » et SMS pour les mobiles***, mais aussi sur le fixe, en raison de la suppression des flux entre les ex-entités France Telecom et Orange France après leur fusion en 2013. Le segment du haut débit demeure dynamique avec 10,8 millions de lignes en dégroupage total (+800 000 en un an).

Investissements et emploi

- Hors achats de licences, qui s'élevaient à 2,6 milliards d'euros en 2012 pour les fréquences de la bande 800 MHz, le niveau des investissements des opérateurs se maintient depuis trois ans à un niveau supérieur à 7 milliards d'euros (7,2 milliards d'euros en 2013). Le montant des investissements liés à l'activité mobile a un peu augmenté en 2013, passant de 2,4 à 2,5 milliards d'euros, dont 1,7 milliard d'euros dépensés dans le déploiement des réseaux à haut et à très haut débit (+13,2%). Les investissements réalisés pour le

déploiement de la boucle locale à très haut débit dans les réseaux fixes augmentent également : ils s'élèvent à environ 800 millions d'euros, soit une croissance de 7,2% par rapport à 2012. Au total, l'ensemble des investissements dans les réseaux très haut débit, fixes ou mobiles, atteint près de 2,5 milliards d'euros en 2013, soit une progression de 11,1% en un an, hors achat de licences.

- Les opérateurs emploient directement 125 000 personnes à la fin de l'année 2013, en recul de 3,1% en un an. Après environ dix ans de baisse continue, le niveau d'emploi des opérateurs s'était globalement amélioré les trois années précédentes.

Le marché entreprise

- Les ventes des opérateurs de communications électroniques aux entreprises totalisent 10,6 milliards d'euros en 2013, soit 30% du marché de détail. En recul de 6,9% en un an (contre -2,2% en 2012), la baisse concerne l'ensemble des services offerts aux entreprises.
- Le revenu des services mobiles (2,8 milliards d'euros en 2013) contribue majoritairement au repli du marché (-13,4% un an). Le nombre de lignes mobiles (14,6 millions fin 2013) augmente en proportion plus vite que le nombre de cartes détenues par la clientèle « grand public », du fait d'un fort volume de recrutements de cartes « MtoM » ces dernières années. En revanche, le nombre d'abonnements classiques des entreprises (6,6 millions fin 2013) est pratiquement stable par rapport à 2012. La structure de consommation des entreprises diffère de celle des clients résidentiels : les communications vocales occupent en effet une place plus importante pour les clients « entreprise » que pour ceux du « grand public », et au contraire de ces derniers, les entreprises n'utilisent pratiquement pas les SMS comme moyen de communication. En revanche, les entreprises voient leur consommation data progresser de 44,1% en un an en 2013. En moyenne, une entreprise dépense, pour chaque ligne mobile souscrite (cartes SIM « MtoM » exclues), 30,1 euros HT par mois contre 20,0 euros HT par mois pour un forfait « grand public ».
- Premier poste de dépenses des entreprises devant les services mobiles, le revenu des services fixes s'élève à 4,8 milliards d'euros hors taxes, soit une diminution de 3,0% en un an. Le repli est ainsi un peu plus prononcé qu'en 2012 sur ce segment (-1,8%) et que sur le marché résidentiel (-1,1% en 2013).
- Les services de capacité représentent 2,5 milliards d'euros (-3,6% par rapport à 2013), pour 690 000 liens data, en croissance de 4,1% en un an, grâce à la progression du nombre d'accès IP.

* L'étude sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles grand public en France métropolitaine en 2013 est disponible sur le site de l'Autorité :

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2013/indice-prix-mobile-2010-2013-mai2014.pdf>

** Selon l'Insee, les prix des offres de détail résidentielles des services de communications électroniques ont baissé, en France, de 10,4% en moyenne annuelle en 2013 par rapport à 2012 (<http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=78>)

*** Les tarifs de terminaison d'appel sont des droits que les opérateurs se payent entre eux pour pouvoir terminer les communications entre leurs réseaux respectifs. Le total des revenus payés étant égal à celui de leurs revenus, il s'agit d'un « jeu à somme nulle » pour l'ensemble des opérateurs. La baisse de ces tarifs fait donc baisser les revenus et les dépenses du marché d'une somme égale et n'a ainsi pas d'effet sur les marges du secteur.

Sommaire

1	<i>Les investissements et l'emploi des opérateurs</i>	8
1.1	L'investissement	8
1.2	L'emploi direct	10
1.3	Les dépenses en recherche et développement	11
1.4	Les données de cadrage	12
2	<i>Le marché de détail des communications électroniques</i>	13
3	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	19
3.1	Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes	19
3.1.1	Le nombre de lignes fixes supportant le service téléphonique	19
3.1.2	La conservation du numéro fixe	20
3.1.3	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	21
3.1.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision	23
3.2	Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes)	24
3.2.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	24
3.2.2	Le revenu des abonnements et des communications	27
3.2.3	Le trafic des communications téléphoniques depuis les postes fixes	29
3.3	La publiphonie et les cartes	33
3.4	L'accès à internet en bas débit	34
3.5	Le revenu des services fixes	34
3.6	Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle	37
3.7	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes	45
3.8	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	49
3.8.1	Les abonnements	49
3.8.2	Les revenus et volumes des abonnements et des communications	50
3.8.3	Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit	52
4	<i>Les services de capacité</i>	53
4.1	Les liaisons louées	53
4.2	Le transport de données sur réseaux fixes	54
5	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i>	56
5.1	Segmentation par mode de souscriptions	56
5.2	Revenus et trafics sur le marché de détail (hors SVA)	59
5.3	Services multimédias, cartes SIM " non voix " et conservation du numéro	62
5.3.1	Utilisateurs de services multimédias et nombre de cartes SIM " non voix "	62
5.3.2	Conservation du numéro mobile	64
5.4	Segmentation par type de clientèle	65
5.5	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	67
5.6	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles	70
5.6.1	Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée	70
5.6.2	Par type de clientèle : grand public ou entreprise	73

6	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	75
6.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	75
6.1.1	Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée.....	76
6.1.2	Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu	78
6.2	Les services de renseignements.....	79
7	<i>Les revenus annexes</i>	80
7.1	Les terminaux et équipements	80
7.2	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	80
7.3	Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs	80
8	<i>Le marché intermédiaire entre opérateurs</i>	81
8.1	Ensemble des revenus.....	81
8.2	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes.....	81
8.3	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles.....	83
8.4	Dépenses des opérateurs mobiles pour leur activité de communications électroniques	85

1 Les investissements et l'emploi des opérateurs

1.1 L'investissement

Hors achats de licences, qui s'élevaient à 2,6 milliards d'euros en 2012 pour les fréquences de la bande 800 MHz, le niveau des investissements des opérateurs se maintient depuis trois ans sur un niveau supérieur à 7 milliards d'euros (7,2 milliards d'euros en 2013). Au total, c'est-à-dire y compris achats de licences, le montant des investissements réalisés par les opérateurs au cours de l'année 2013 s'élève à 7,3 milliards d'euros, en baisse de 27,7% par rapport à 2012.

Les investissements						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Investissements au cours de l'exercice	5 899	7 338	8 230	10 034	7 252	-27,7%
dont investissements hors licences	5 825	6 414	7 216	7 317	7 158	-2,2%
dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles	3 946	4 709	5 412	5 395	5 251	-2,7%
dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles	1 947	2 619	2 813	4 629	1 990	-57,0%
dont autres investissements	6	9	4	10	10	-1,6%

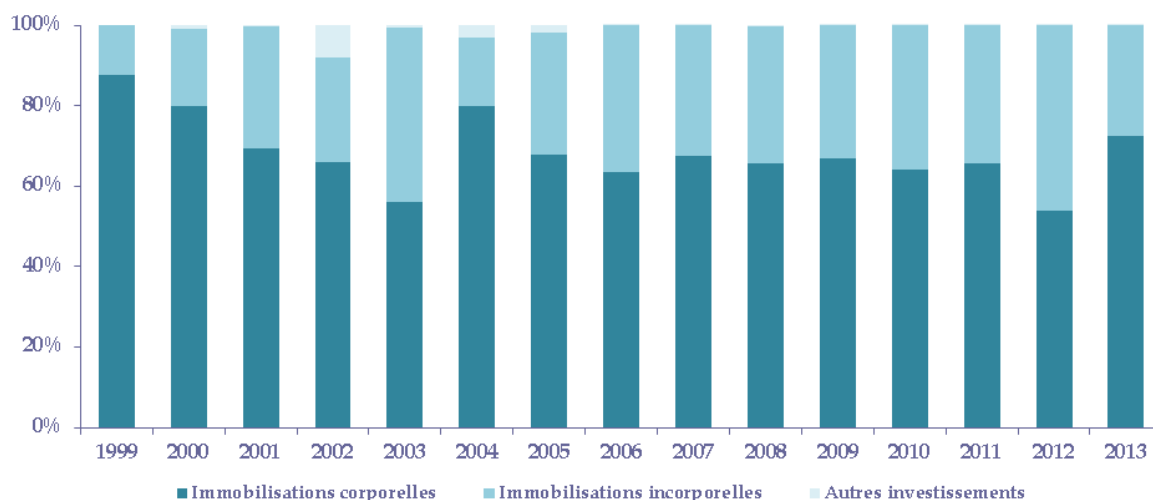
Note : les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.

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



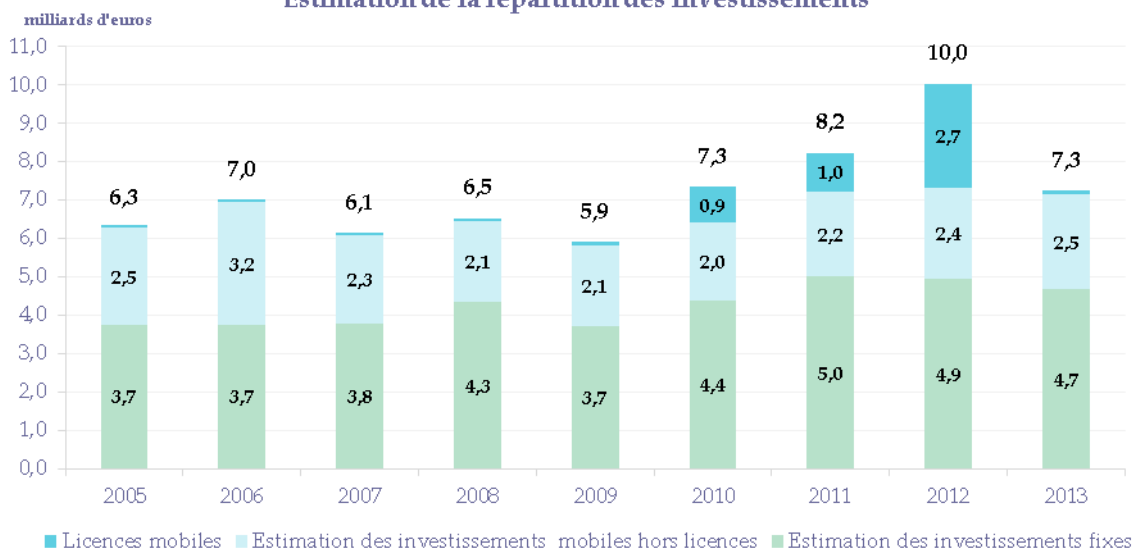
Depuis 2010, les investissements corporels représentent environ trois quart du total des investissements hors licences réalisés chaque année par les opérateurs de communications électroniques. En 2013, les opérateurs ont dépensé 5,3 milliards d'euros pour leurs investissements corporels, soit une baisse de 2,7% par rapport à 2012.

Répartition des investissements selon leur nature



Le montant des investissements liés à l'activité mobile a un peu augmenté en 2013, passant de 2,4 à 2,5 milliards d'euros alors que celui lié à l'activité fixe a reculé d'environ 200 millions d'euros en un an. L'investissement des opérateurs mobiles représente, en 2013, 35% du montant total des investissements hors licences, contre 32% en 2012.

Estimation de la répartition des investissements



Notes : La répartition entre investissements fixes et mobiles est de plus en plus difficile à réaliser car les principaux opérateurs n'exercent plus leur activité sur un seul réseau comme cela pouvait être le cas auparavant, ce qui accroît la mutualisation d'une partie des investissements (investissements commerciaux par exemple). Ces données sont donc à interpréter avec précaution.

Les investissements fixes incluent les investissements liés aux terminaux clients (tels que les « box ») lorsque ceux-ci sont immobilisés, ainsi que les frais d'activation au service.

L'ensemble des investissements dans les réseaux très haut débit, fixes ou mobiles, atteint près de 2,5 milliards d'euros en 2013. Le recul observé est totalement imputable à l'achat de licences mobiles en 2012 : hors achats de licences, les investissements dans les réseaux

très haut débit se sont accrus de 11,1% en un an. Dans les réseaux mobiles, hors licences, les dépenses en investissements ont augmenté de 13,2% pour atteindre 1,7 milliard d'euros. Les investissements réalisés pour le déploiement de la boucle locale à très haut débit dans les réseaux fixes s'élèvent à environ 800 millions d'euros, soit une croissance de 7,2% par rapport à 2012.

Les investissements dans les réseaux très haut débit						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Total des investissements dans les réseaux très haut débit	1 669	2 534	2 925	4 860	2 475	-49,1%
Investissements très haut débit fixes	558	533	571	744	797	7,2%
Investissements 3G / 4G*	1 110	2 000	2 354	4 116	1 677	-59,3%

* y compris licences

1.2 L'emploi direct

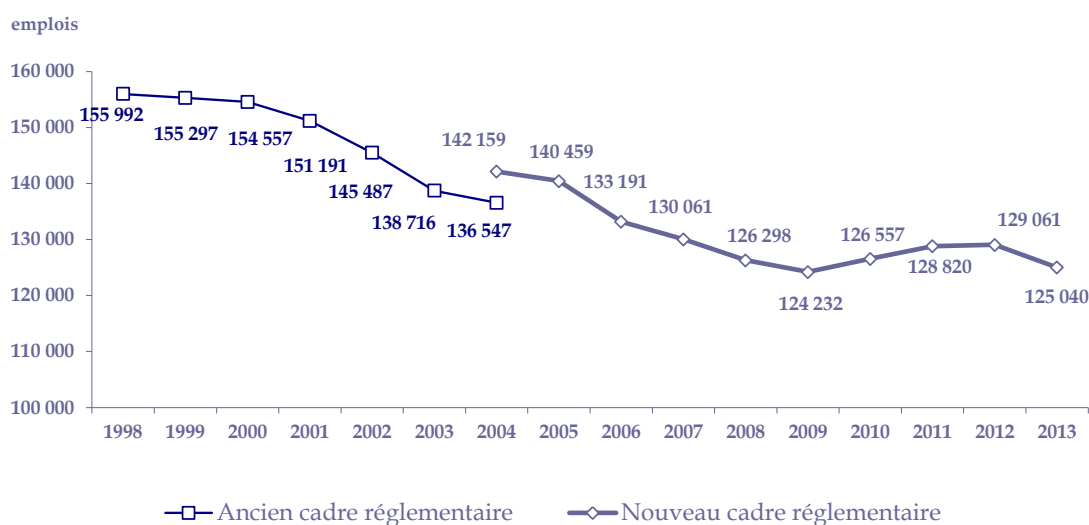
Les opérateurs emploient directement 125 000 personnes à la fin de l'année 2013. Après environ dix ans de baisse continue, le niveau d'emploi des opérateurs s'était globalement amélioré les trois années précédentes (2010, 2011 et 2012). En 2013, le nombre de salariés des opérateurs recule toutefois de 4 000 (-3,1% sur un an). Une partie de cette baisse est due au transfert, au sein des groupes, vers leurs filiales, d'activités exercées auparavant par les opérateurs eux-mêmes. Toutefois, la tendance est également orientée à la baisse au niveau des groupes (-3 300 personnes entre 2012 et 2013 pour les cinq principaux groupes). Au total, les effectifs des opérateurs, en 2013, demeurent supérieurs à ce qu'ils étaient en 2009.

La proportion d'emplois de cadres s'est constamment renforcée depuis 2004 et représente 49% des emplois des opérateurs déclarés à la fin de l'année 2013, alors que cette catégorie de personnel ne représentait qu'un peu plus d'un tiers des effectifs totaux en 2004. La totalité du repli du nombre d'emplois provient de la baisse des effectifs non cadres (-6,1%), le nombre de cadres étant pratiquement stable par rapport à 2012 (+0,2%).

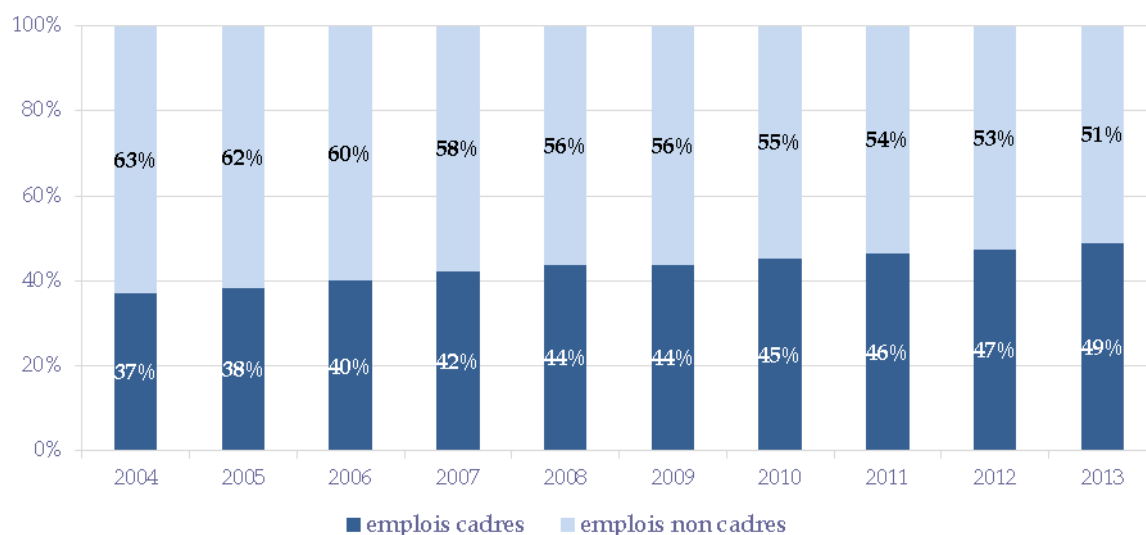
Les emplois directs						
Unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Emplois	124 232	126 557	128 820	129 061	125 040	-3,1%
dont cadres	54 203	57 271	59 686	61 103	61 229	0,2%
dont non cadres	70 029	69 286	69 134	67 958	63 811	-6,1%

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 pour le décompte des emplois.

Emplois directs des opérateurs des communications électroniques



Répartition de l'emploi par CSP



Les charges salariales des opérateurs de communications électroniques s'élèvent à 9,0 milliards d'euros en 2013, en croissance de 0,5% en un an, malgré la baisse des effectifs observée sur la même période.

Les charges						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Salaires et charges sociales	8 608	8 606	8 744	8 930	8 976	0,5%

1.3 Les dépenses en recherche et développement

Les dépenses en recherche et développement figurant dans le compte de résultats n'ont cessé de diminuer depuis 2009, à un rythme annuel moyen de 3,6%. En 2013, le recul atteint 5,3%, pour un montant de dépenses en R&D s'élevant à 796 millions d'euros.

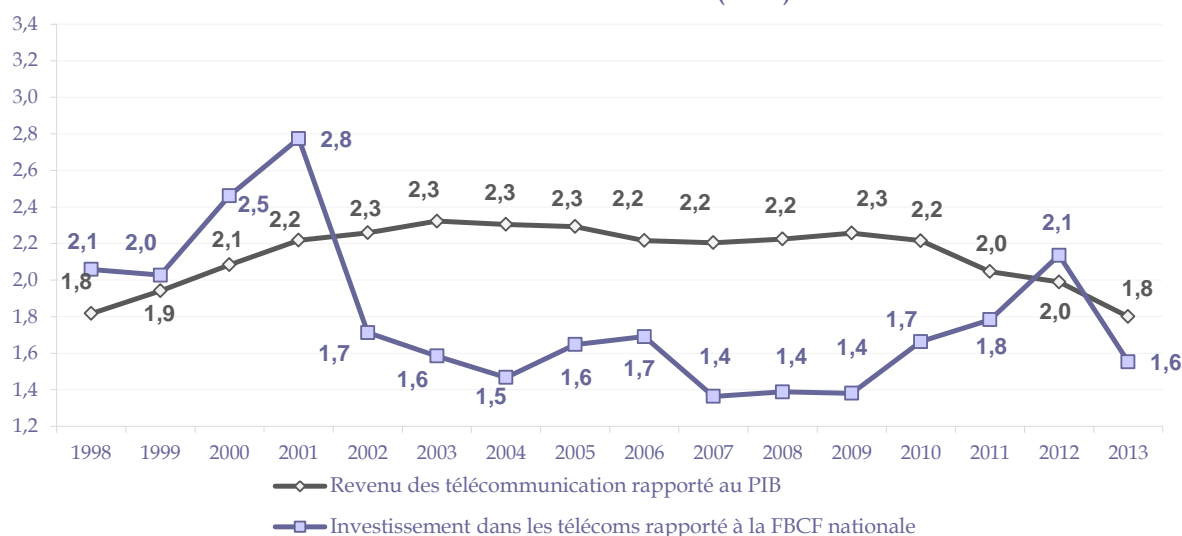
Les charges						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Dépenses de recherche et développement	898	892	879	840	796	-5,3%

1.4 Les données de cadrage

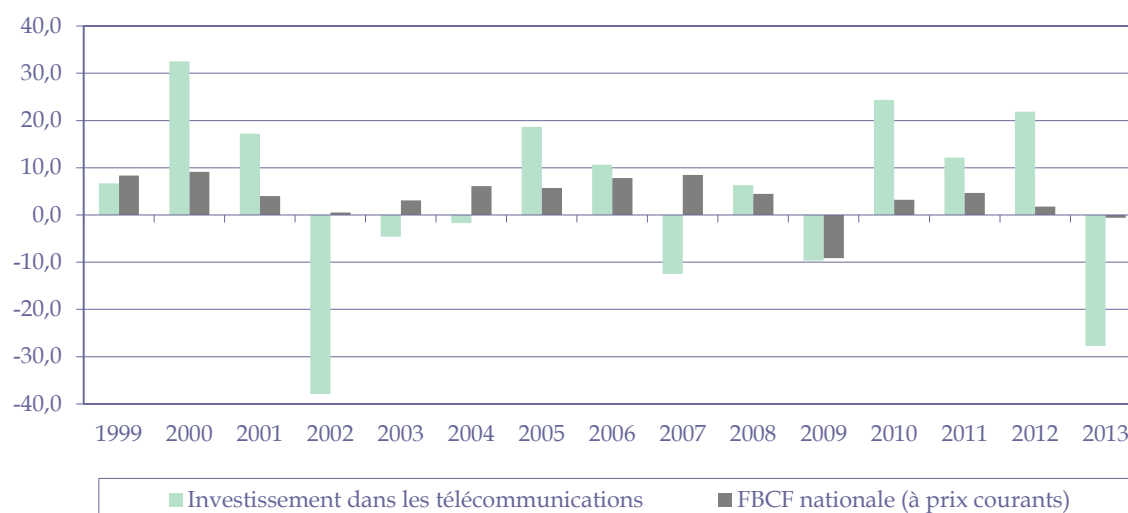
Sous l'effet des baisses de tarif sur le marché mobile engagées en 2012 et qui se sont poursuivies une partie de l'année 2013, le revenu des opérateurs de communications électroniques a diminué de 7,3% en 2013, alors que le produit intérieur brut a légèrement augmenté par rapport à 2012 (+1,1%). Ainsi, en 2013, le revenu des opérateurs représente 1,8% du produit intérieur brut alors qu'il se situait entre 2,0% et 2,4% entre 2000 et 2012.

La part de l'investissement réalisé par les opérateurs dans la formation brute de capital fixe nationale s'élève à 1,6%. Les trois années précédentes, les taux élevés constatés étaient liés à l'achat de licences par les opérateurs mobiles. Hors ces montants, les investissements en télécommunications représentent depuis cinq ans entre 1,5 et 1,6% de la FBCF nationale.

Part des services de communications électroniques dans le PIB et dans l'investissement national (en %)



Evolutions annuelles de l'investissement dans les télécommunications et de la FBCF nationale (en %)



Note : L'Insee a révisé, en 2014, les valeurs du PIB et de la formation brute du capital fixe de 1998 à 2012 (http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous_theme=1&xml=t_1101).

2 Le marché de détail des communications électroniques

L'ensemble du revenu des opérateurs sur le marché de détail s'élève à 38,3 milliards d'euros en 2013 et recule de 7,0% par rapport à l'année 2012. Le revenu des seuls services de communications électroniques (c'est-à-dire hors terminaux et équipements, annuaires, etc.) représente 35,2 milliards d'euros, en baisse de 7,4% en un an.

Le montant du revenu des services sur les réseaux fixes (15,2 milliards d'euros) décroît de 1,7% en un an, soit un recul un peu inférieur à celui de l'année 2012 (-2,4%). Le revenu des services haut et très haut débit fixe atteint 10,5 milliards d'euros et demeure le seul segment des services fixes en croissance (+4,1% en 2013) même si cette croissance est un peu plus faible qu'en 2011 et en 2012 (où elle atteignait près de 6%). Le reflux du revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit, 4,7 milliards d'euros en 2013, se poursuit sur un rythme annuel de 10% à 15% depuis cinq ans.

Sur le marché des services mobiles, le revenu (15,1 milliards d'euros en 2013) diminue pour la troisième année consécutive, et devient inférieur à celui des services fixes. Le repli, qui atteint 14,0% en 2013, est accentué depuis deux ans par la forte baisse des tarifs pratiqués par les opérateurs. En moyenne, sur l'ensemble de l'année 2013, les prix des services mobiles résidentiels métropolitains ont baissé de 27,2% après un recul de 11,4% en 2012.

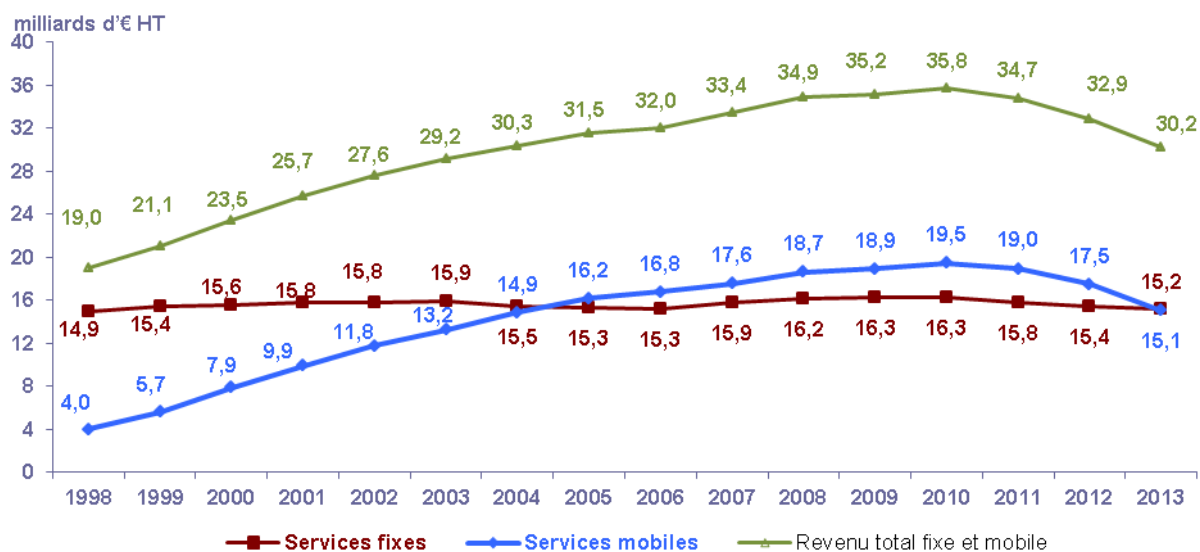
Revenus perçus auprès du client final					
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013
Services fixes	16 275	16 305	15 788	15 416	15 153
Services de capacité	3 620	3 527	3 515	3 111	3 032
Services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065
Services à valeur ajoutée	2 250	2 068	2 104	2 005	1 975
Total services de communications électroniques	41 056	41 358	40 364	38 044	35 225
Revenus annexes	2 716	2 927	3 008	3 126	3 062
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	43 772	44 285	43 372	41 169	38 287

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.
- L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2012 et 2013 sur des données comparables, l'observatoire publie les données de revenu de 2012 sur un périmètre correspondant au champ 2013, c'est à dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données des années 2012 et 2013 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.

Evolution des revenus perçus auprès du client final					
%	2009	2010	2011	2012	2013
Services fixes	0,4%	0,2%	-3,2%	-2,4%	-1,7%
Services de capacité	5,3%	-2,6%	-0,4%	-11,5%	-2,6%
Services mobiles	1,3%	2,9%	-2,6%	-7,6%	-14,0%
Services à valeur ajoutée	-8,9%	-8,1%	1,8%	-4,7%	-1,5%
Total services de communications électroniques	0,7%	0,7%	-2,4%	-5,7%	-7,4%
Revenus annexes	-25,2%	7,8%	2,8%	3,9%	-2,0%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	-1,4%	1,2%	-2,1%	-5,1%	-7,0%

Revenus des services fixes et mobiles



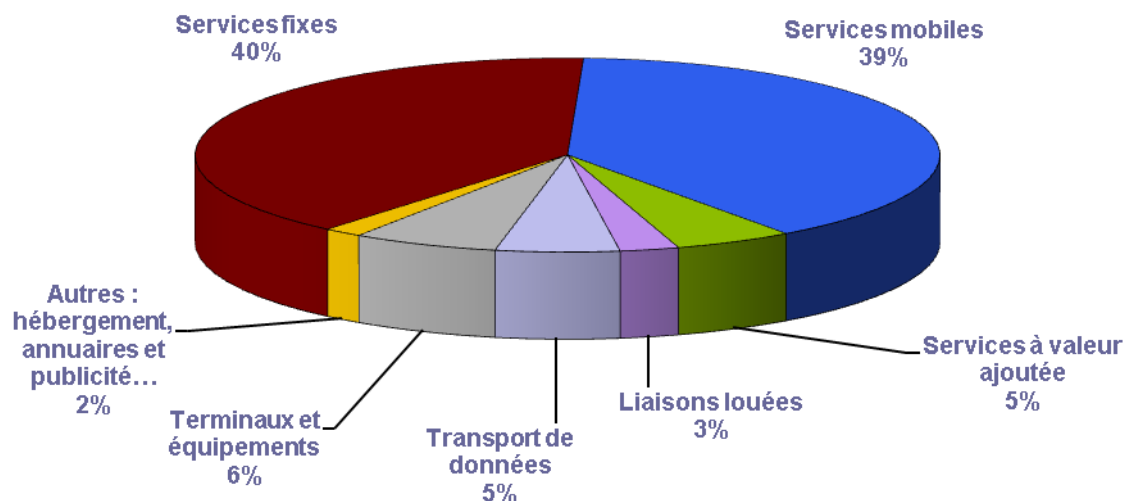
Le revenu des services à valeur ajoutée (y compris les services de renseignements) s'élève à 2,0 milliards d'euros en 2013, en recul de 1,5% par rapport à l'année 2012. La baisse constatée provient en totalité de la décroissance du revenu des services vocaux au départ des postes fixes (535 millions d'euros, -21,7% sur un an), qui se réduit depuis plusieurs années. A l'inverse, le revenu des services avancés vocaux au départ des mobiles progresse en 2013 (+14,4% en un an, en lien avec la croissance des communications vocales) tout comme le revenu des services mobiles de données (SMS+, téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) en hausse de 6,4%. Le revenu des services de renseignements, après trois années successives de baisse, augmente de 7,8% en 2013, conséquence directe des hausses de tarif.

Le revenu du marché des services de capacité est de 3,0 milliards d'euros en 2013. Le revenu des liaisons louées s'élève à 978 millions d'euros, en recul de 4,8% sur un an. Le revenu du transport de données, stable depuis quatre ans, autour de 2,1 milliards d'euros, diminue légèrement en 2013 (-1,5%). Environ 18% de ces revenus proviennent des achats des autres opérateurs pour leurs propres besoins, comme par exemple le raccordement d'éléments de réseaux mobiles (ces revenus peuvent donc s'apparenter à ceux relatifs au marché de gros des services de capacité).

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux atteint 2,4 milliards d'euros en 2013, en baisse de 0,5% par rapport à 2012. Les revenus provenant des terminaux et équipements mobiles se situent sur un niveau comparable à celui de l'année 2012 (1,8 milliard d'euros), tandis que ceux provenant de la vente et la location de terminaux fixes se sont réduits de 5,2% en 2013.

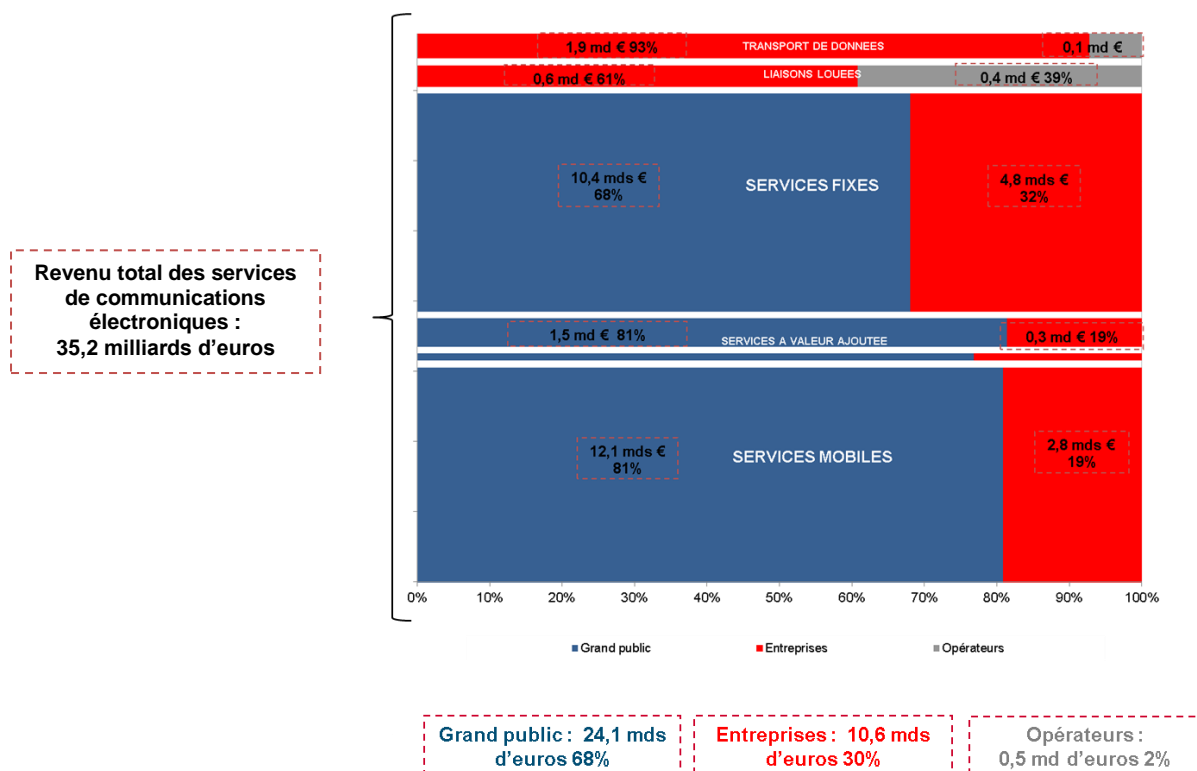
Le revenu tiré par les opérateurs de communications électroniques des annuaires, de la publicité et de la cession de fichiers recule de 17,9% à 355 millions d'euros. A l'inverse, le revenu de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, avec 284 millions d'euros, progresse de 10,5% en 2013.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2013



Le marché résidentiel (24,1 milliards d'euros) représente un peu plus des deux tiers des revenus des opérateurs de communications électroniques, soit une proportion stable par rapport à 2012. Les ventes aux entreprises totalisent 10,6 milliards d'euros en 2013, soit 30% du marché de détail. L'ensemble des services fixes, avec 4,8 milliards d'euros, est le premier poste de dépenses des entreprises, devant les services mobiles (alors que c'est nettement l'inverse pour le grand public). Les liens data (services de capacité) représentent 2,5 milliards d'euros.

Répartition des revenus sur le marché final par type de clientèle en 2013



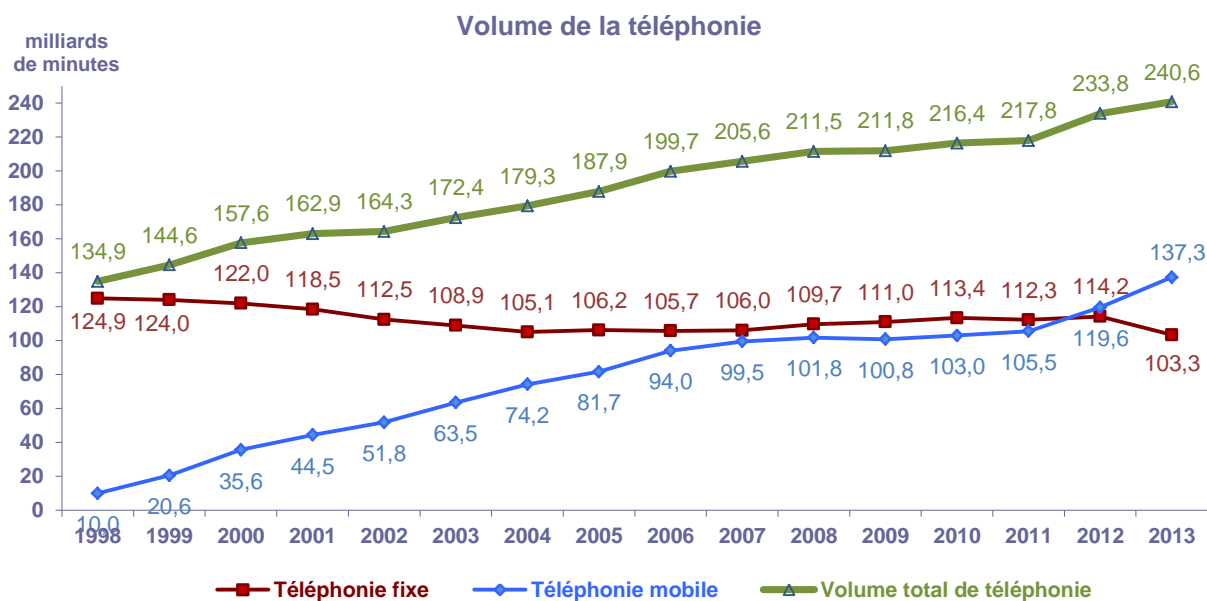
Volumes auprès des clients finals

Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013
Téléphonie fixe	111 012	113 406	112 277	114 170	103 337
Téléphonie mobile	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305
Total services "voix"	211 848	216 359	217 803	233 785	240 642
Internet bas débit	5 458	3 611	2 203	1 172	565
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	63 015	102 776	146 389	182 953	193 164
Volume de données consommées (en Téra octets)	13 267	30 331	55 805	94 999	155 278

Evolution des volumes auprès des clients finals

%	2009	2010	2011	2012	2013
Téléphonie fixe	1,2%	2,2%	-1,0%	1,7%	-9,5%
Services mobiles	-0,9%	2,1%	2,5%	13,4%	14,8%
Total services "voix"	0,2%	2,1%	0,7%	7,3%	2,9%
Internet bas débit	-44,3%	-33,8%	-39,0%	-46,8%	-51,8%
Nombre de SMS émis	81,8%	63,1%	42,4%	25,0%	5,6%
Volume de données consommées (en Téra octets)	352,8%	128,6%	84,0%	70,2%	63,5%

Le volume de l'ensemble des communications fixes et mobiles s'est accru en 2013 de 2,9% par rapport à celui de l'année 2012 et atteint près de 241 milliards de minutes. Le dynamisme du trafic voix sur les réseaux mobiles semble se faire au détriment de celui des réseaux fixes. Le volume de la téléphonie fixe, en fort recul, atteint son plus bas niveau et enregistre sa plus forte baisse (-10,8 milliards de minutes en un an soit -9,5%). Soutenus par la croissance du nombre d'abonnés et par des offres d'abondance en plein développement, les volumes consommés par les clients des opérateurs mobiles augmentent fortement pour la deuxième année consécutive : le trafic de téléphonie mobile progresse de 14,8% (soit près de 18 milliards de minutes supplémentaires par rapport à 2012), le nombre de SMS émis s'accroît de 10 milliards (+5,6% sur un an) et le trafic de données sur les réseaux mobiles de +63,5% par rapport à l'année 2012.

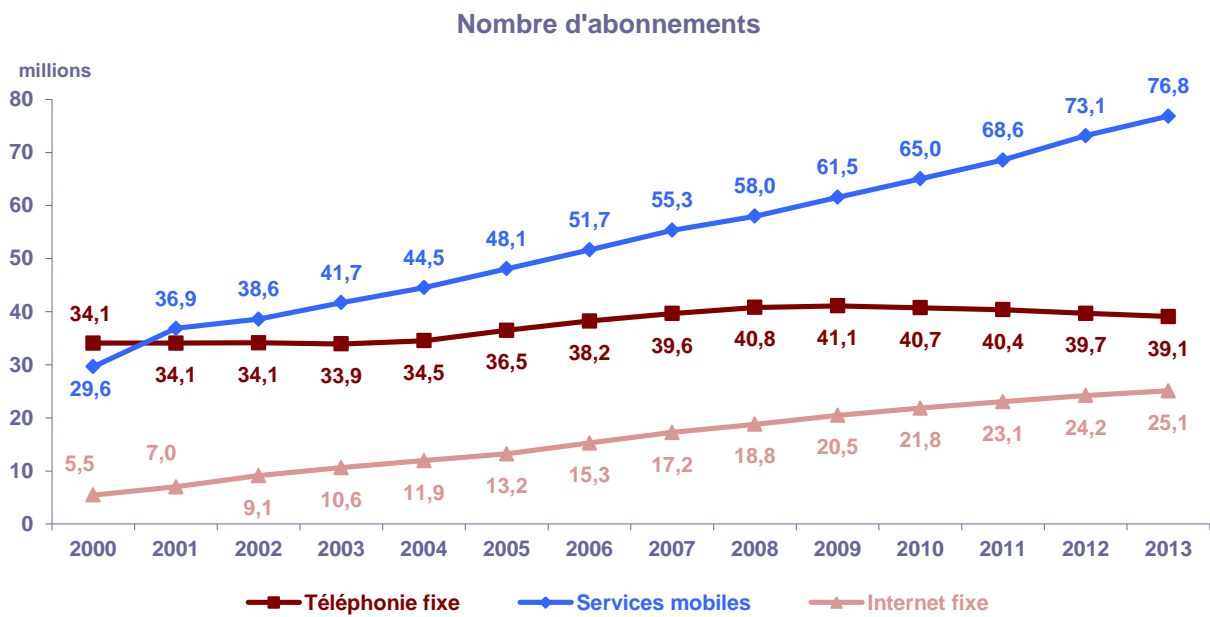


Abonnements					
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013
Abonnements à un service de téléphonie fixe	41,094	40,744	40,370	39,673	39,076
Abonnements à Internet	20,490	21,841	23,051	24,208	25,101
Nombre de clients aux services mobiles	61,536	65,029	68,572	73,149	76,835

Evolution des abonnements					
%	2009	2010	2011	2012	2013
Abonnements à un service de téléphonie fixe	0,7%	-0,9%	-0,9%	-1,7%	-1,5%
Abonnements à Internet	9,0%	6,6%	5,5%	5,0%	3,7%
Nombre de clients aux services mobiles	6,1%	5,7%	5,4%	6,7%	5,0%

Le nombre de lignes fixes au 31 décembre 2013 est stable par rapport à fin 2012 avec 35,7 millions. Sept lignes fixes sur dix disposent d'un accès à l'internet en haut ou très haut débit, soit 24,9 millions d'abonnements. Les abonnements à internet à haut débit, toujours en augmentation, sont largement majoritaires (22,9 millions fin 2013). Le très haut débit dépasse le seuil de deux millions d'abonnements à la fin de l'année et contribue à près de la moitié de la croissance (47%) du nombre d'abonnements internet au cours de l'année 2013. Les clients choisissent également de plus en plus de souscrire à un service de téléphonie sur large bande (23,5 millions au 31 décembre 2013 en hausse de 5,4% sur un an) alors que le nombre de souscripteurs à la téléphonie « classique » diminue (15,6 millions, -10,3% sur un an).

Le marché mobile poursuit sa croissance à un rythme rapide, le nombre de cartes SIM en service atteint 76,8 millions au 31 décembre 2013. Sa croissance annuelle (+3,7 millions) reste à un niveau supérieur à celui des années 2009 à 2011 (autour de +3,5 millions), après l'exceptionnelle progression de 2012 (+4,6 millions de cartes en un an). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio de l'ensemble des cartes SIM en services sur la population, s'élève à 117,3% (+5 points par rapport à décembre 2012). Hors cartes SIM « MtoM », le taux de pénétration s'établit à 106,6%. La croissance du marché mobile est portée par l'augmentation du nombre de forfaits classiques (+4,0 millions en un an) et de cartes « MtoM » (+2,2 millions en un an) alors que le marché des cartes prépayées continue de reculer (-2,6 millions de cartes en un an).



3 Les services sur réseaux fixes

3.1 Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes

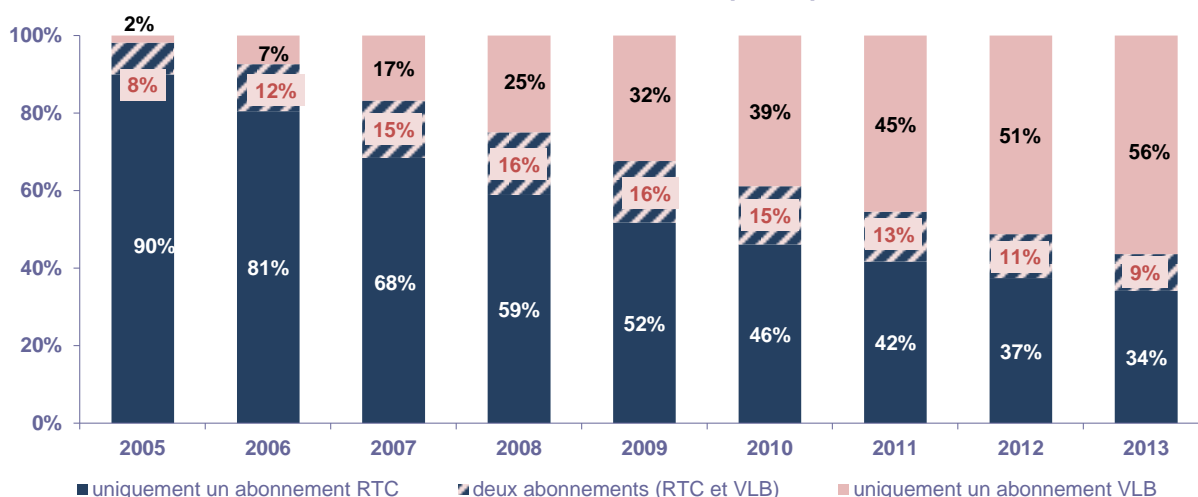
3.1.1 Le nombre de lignes fixes supportant le service téléphonique

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre total de lignes fixes	35,456	35,431	35,771	35,643	35,702	0,2%
dont lignes bas débit uniquement	18,357	16,336	14,913	13,344	12,207	-8,5%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit dsl)	5,638	5,313	4,599	4,030	3,374	-16,3%
dont lignes haut débit uniquement	11,461	13,782	16,259	18,269	20,121	10,1%

Note : le nombre de lignes fixes a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre des abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Le nombre de lignes fixes au 31 décembre 2013, 35,7 millions, est stable par rapport à celui relevé à la fin de l'année 2012. En revanche, la nature de la ligne qui supporte l'abonnement téléphonique continue d'évoluer, le nombre de lignes uniquement en bas débit (12,2 millions) diminuant constamment au profit du nombre de lignes exclusivement en haut débit (20,1 millions de lignes, soit 1,9 million de plus qu'en 2012). Ces lignes, ne supportant qu'un unique abonnement au service téléphonique en voix sur large bande, représentent à la fin de l'année 56% du nombre total de lignes (+5 points en un an). Leur progression est soutenue par l'accroissement du nombre de lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC (dégrouperage total et offres équivalentes de type « bitstream nu ») dont le volume augmente de 1,5 million en un an.

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



Le nombre de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (34% fin 2013, en baisse de 3 points) diminue chaque année depuis 2004. Jusqu'en 2008, la pratique du multi-abonnement sur une même ligne était courante, les clients conservant leur abonnement téléphonique « classique » lors de leur souscription à un abonnement en voix sur large bande. Mais, depuis plusieurs années, le nombre de ces double-abonnements téléphoniques décroît rapidement (3,4 millions de lignes fin 2013, en recul de 660 000 en un an) et la proportion de lignes avec deux abonnements est désormais inférieure à 10% (9% en baisse de 2 points en un an).

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.

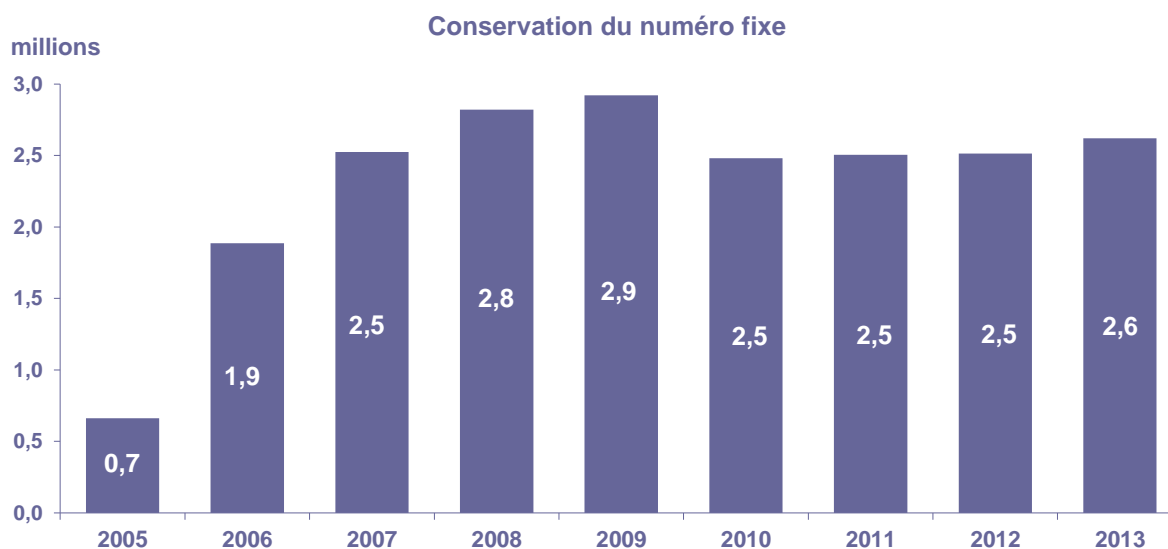
Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme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

- 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.

3.1.2 La conservation du numéro fixe

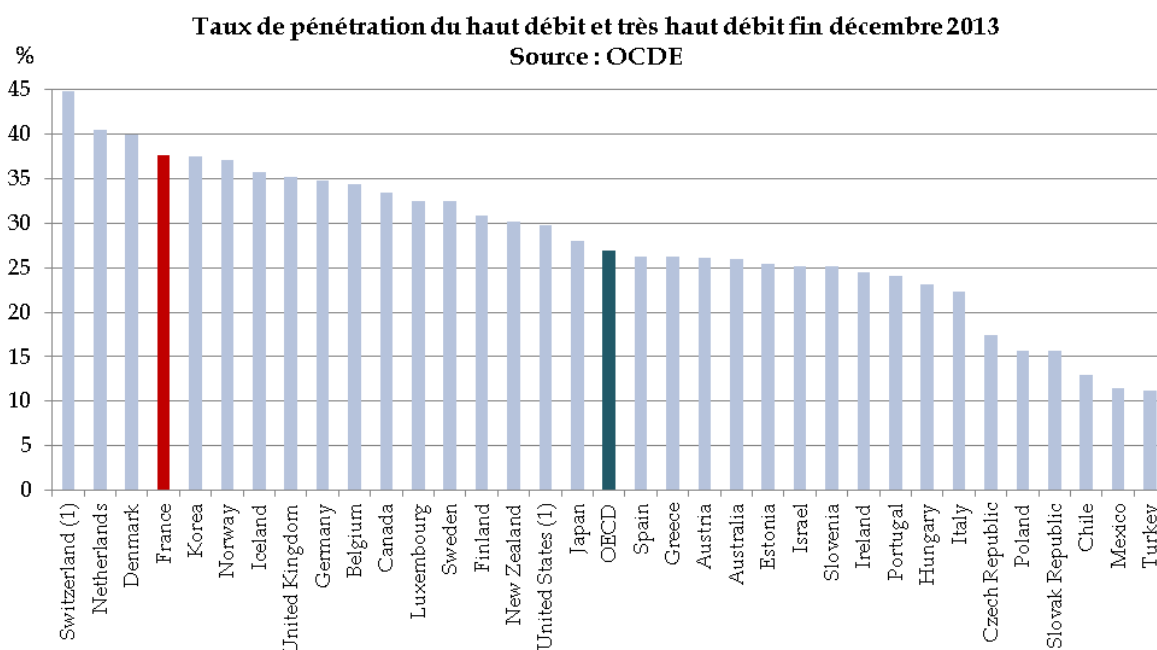
Conservation du numéro						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	2,921	2,481	2,505	2,514	2,620	4,2%

Depuis 2010, le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients changeant d'opérateur est relativement stable avec 2,5 millions à 2,6 millions de numéros conservés chaque année.



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

Le nombre total d'accès internet à haut et très haut débit en France atteint 24,9 millions à la fin de l'année 2013, soit une croissance de 4,0% en un an. Le nombre d'abonnements supplémentaires (1,0 million par rapport à 2012) permet à la France de se placer en troisième position dans l'ensemble des pays de l'Union européenne avec un taux de pénétration de 38,2% au 31 décembre 2013, et en quatrième position dans l'ensemble des pays de l'OCDE, gagnant ainsi une place par rapport à 2012.



(1) Données estimées

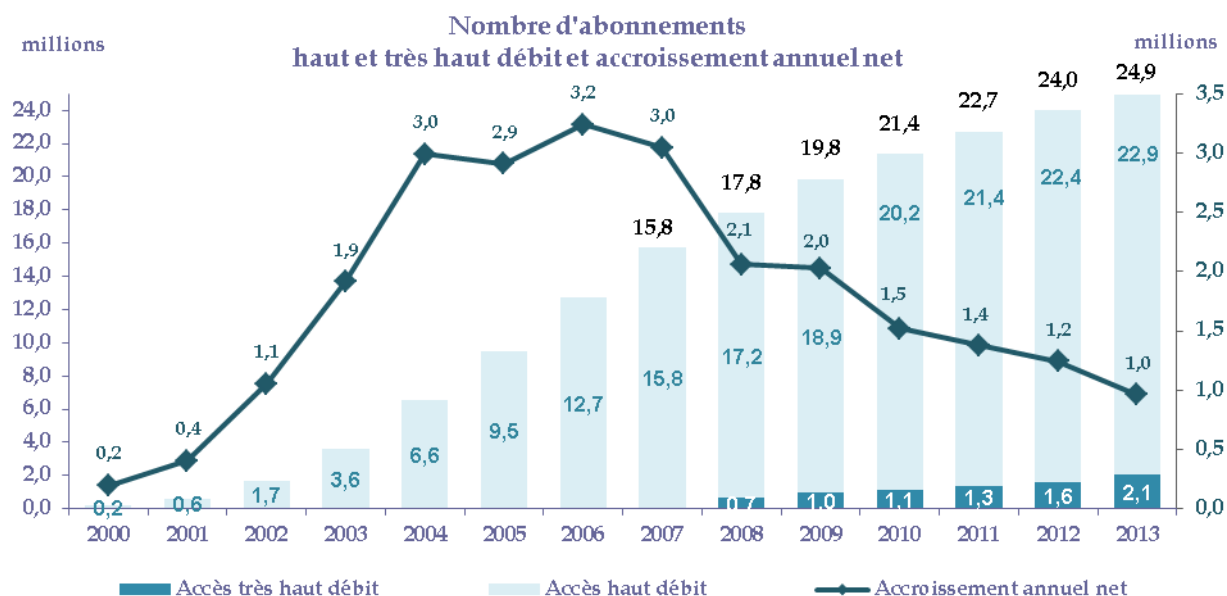
Le nombre de souscriptions au très haut débit augmente de 455 000 en un an (+28,0%) et dépasse le seuil de deux millions à la fin de l'année 2013. Le nombre d'abonnements en fibre optique de bout en bout continue d'augmenter sur un rythme élevé (+72,9% en un an soit 236 000 abonnements supplémentaires) et atteint 560 000 fin 2013. Les autres abonnements très haut débit progressent également : les accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s, incluant les accès VDSL2 à très haut débit, augmentent de 11,0% en un an ; ceux dont le débit est supérieur à 100 Mbits/s de +22,9%.

Les accès internet à haut débit représentent, encore en 2013, plus de 91% du nombre d'abonnements à haut et très haut débit et progressent de plus de 500 000 en un an. Leur nombre atteint 22,9 millions dont 22,5 millions sont des abonnements DSL.

Abonnements internet à haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Accès haut débit	18,888	20,231	21,391	22,368	22,878	2,3%
dont accès xDSL	18,584	19,863	20,985	21,979	22,462	2,2%
dont autres abonnements haut débit	0,304	0,367	0,406	0,388	0,416	7,1%
Accès très haut débit	0,951	1,128	1,348	1,616	2,069	28,0%
dont abonnements FttH et FttO	0,069	0,120	0,197	0,324	0,560	72,9%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 Mbit/s	0,883	0,345	0,466	0,621	0,764	22,9%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s		0,663	0,685	0,670	0,744	11,0%
Nombre total d'abonnements à haut et très haut débit	19,839	21,358	22,739	23,984	24,946	4,0%

Notes :

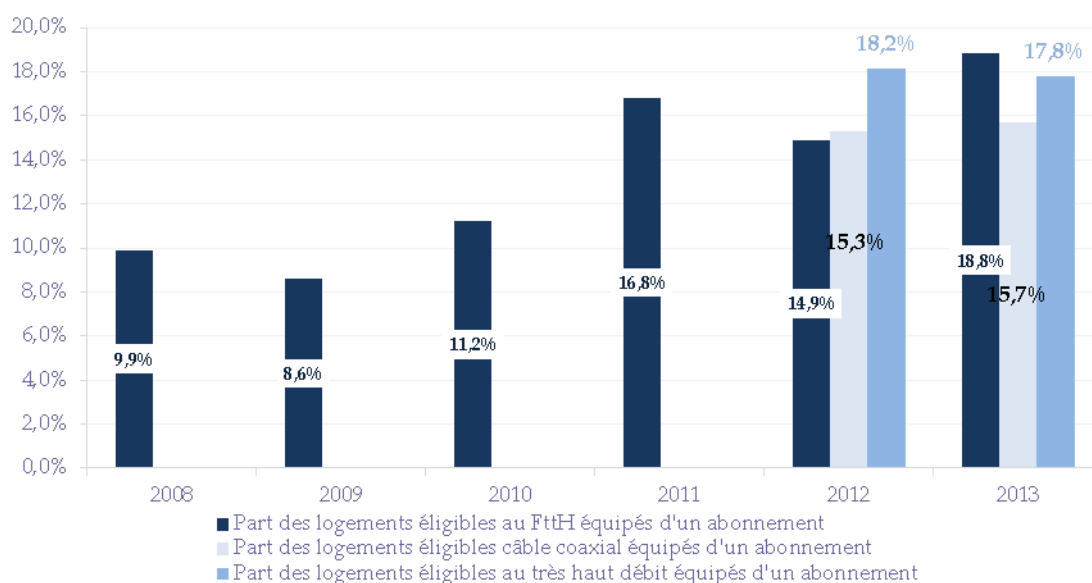
- Un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouper ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage ;
- Sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s quelle que soit la technologie support : fibre optique, câble coaxial ou encore cuivre VDSL2 lorsque l'abonné est situé suffisamment près de l'équipement actif de l'opérateur pour bénéficier d'un débit égal ou supérieur à 30 Mbit/s. Le nombre des abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié.



Depuis trois ans, les souscriptions en fibre optique de bout en bout progressent plus vite que le déploiement : le nombre de logements éligibles aux offres à très haut débit en FttH s'élève à près de 3,0 millions à fin 2013 et s'est accru de 38% en un an. Sur ce nombre de logements, 18,8% sont effectivement équipés d'un abonnement, soit 4 points de plus en un an. En ce qui concerne le réseau câblé, 8,6 millions de logements sont éligibles à des offres très haut débit (+2,0% sur un an), dont 15,7% sont équipés d'un abonnement.

Au total, la part des logements éligibles équipés d'un abonnement à très haut débit est de 18% à la fin de l'année 2013, soit un niveau stable par rapport à 2012. Cette stabilité est liée au déploiement, au quatrième trimestre 2013, de la technologie à très haut débit VDSL2, même si le nombre de souscriptions est encore relativement faible en comparaison des autres technologies.

Part des logements éligibles au très haut débit équipés d'un abonnement

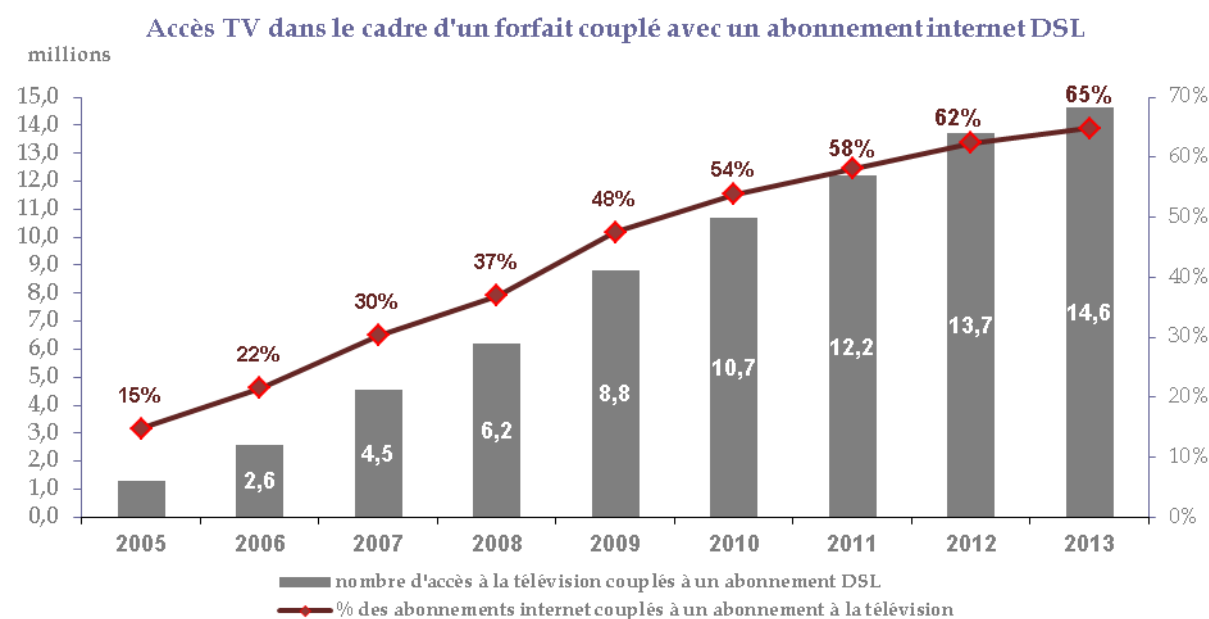


Note : Les indicateurs de logements éligibles au câble coaxial ne sont pas disponibles avant 2011.

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

Près de deux utilisateurs sur trois d'un service d'accès à internet par DSL ont accès à un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès couplés atteint 14,6 millions au 31 décembre 2013 (+915 000 par rapport au 31 décembre 2012). La plupart des accès à un service de télévision sont fournis à l'utilisateur à partir de sa ligne DSL mais, un peu plus de 10% des accès à la télévision sont fournis via une liaison satellitaire.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement internet DSL						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à la TV	8,831	10,683	12,193	13,710	14,626	6,7%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement internet DSL	48%	54%	58%	62%	65%	+2,5 pts



Note : Cet indicateur couvre les abonnements « éligibles » à un service de télévision, c'est à dire que les abonnés ont la possibilité d'utiliser 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 » DSL qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (internet, service de téléphonie). Le service de télévision peut alors être fourni soit par la ligne DSL soit par le satellite mais couplé à l'accès internet DSL.

3.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes)

3.2.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre d'abonnements en fin de période	41,097	40,744	40,370	39,673	39,076	-1,5%
Abonnements sur des accès bas débit	23,995	21,649	19,512	17,374	15,581	-10,3%
dont abonnements issus de la VGAST	1,116	1,298	1,667	1,790	1,629	-9,0%
Abonnements à la voix sur des accès haut et très haut débit	17,099	19,095	20,858	22,299	23,495	5,4%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	10,577	12,810	14,921	16,697	18,155	8,7%

Notes :

- Abonnement au service téléphonique en voix sur large bande 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 ».

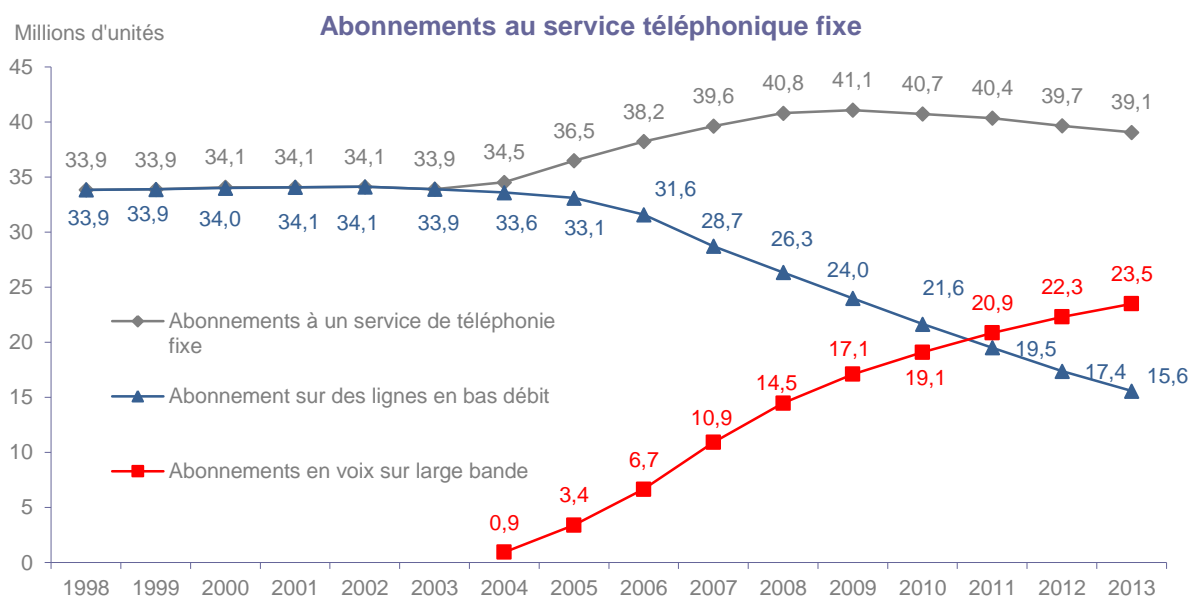
- le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,1 millions à la fin de l'année 2013. Après avoir constamment augmenté entre 2003 et 2009, il diminue pour la quatrième année consécutive, perdant 600 000 abonnements en 2013, après une baisse de 700 000 abonnements en 2012.

La baisse du nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC se poursuit, depuis 2008, sur un rythme annuel d'environ deux millions d'abonnements. En 2013, le recul est de 1,8 million, portant le nombre d'abonnements en bas débit à 15,6 millions au 31 décembre 2013. Certains abonnements au service téléphonique par le RTC sont commercialisés par les opérateurs alternatifs à partir de l'offre de gros de l'abonnement (VGAST) de l'opérateur historique. La part de ces abonnements dans l'ensemble des abonnements bas débit représente 10% à la fin de l'année 2013, soit 1,6 million. Leur nombre est impacté par la fusion intervenue en juin 2013 entre France Telecom et Orange France, puisque Orange achetait auparavant ces offres auprès de France Telecom, pour les commercialiser sur le marché de détail des entreprises. Hors impact de la fusion, le nombre de ces abonnements est en croissance de 5,2% en un an.

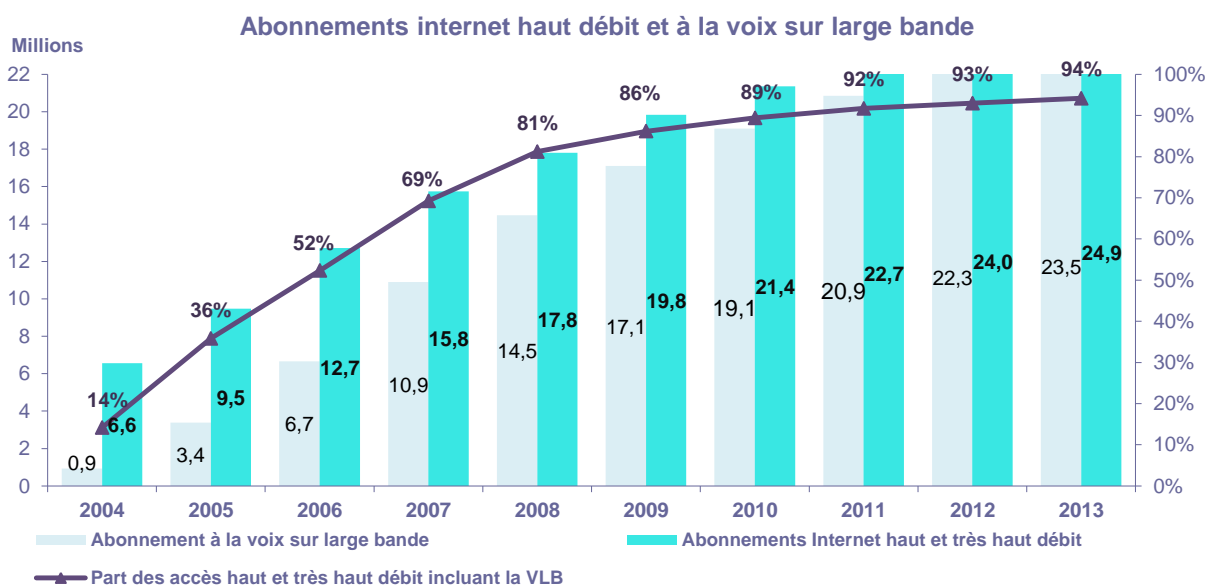
Jusqu'en 2009, la diminution du nombre d'abonnements téléphoniques sur le RTC était entièrement compensée par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande mais ce n'est plus le cas depuis 2010 avec le ralentissement de l'accroissement annuel des souscriptions à la VLB sur cette période (+2,0 millions en 2010, +1,2 million en 2013) en raison de la progression moins vive du nombre d'abonnements à internet.

Le nombre d'abonnements en VLB (accès DSL, câble ou en fibre optique) atteint 23,5 millions au 31 décembre 2013, dont près de huit abonnements à la voix sur large bande sur dix sont des souscriptions sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC. Leur progression reste vive (18,2 millions fin 2013, +1,4 million en un an).



Plus de neuf abonnements internet en haut ou très haut débit sur dix sont couplés avec un abonnement à la téléphonie sur large bande (94%) et cette proportion progresse année après année (+1 point en 2013).

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à la VLB	17,099	19,095	20,858	22,299	23,495	5,4%
Abonnements Internet haut et très haut débit	19,839	21,358	22,739	23,984	24,946	4,0%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	86%	89%	92%	93%	94%	+1,2 pt



Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande 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 l'internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit ; et par «voix sur internet» les services de communications vocales utilisant le réseau public d'accès à l'internet et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

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

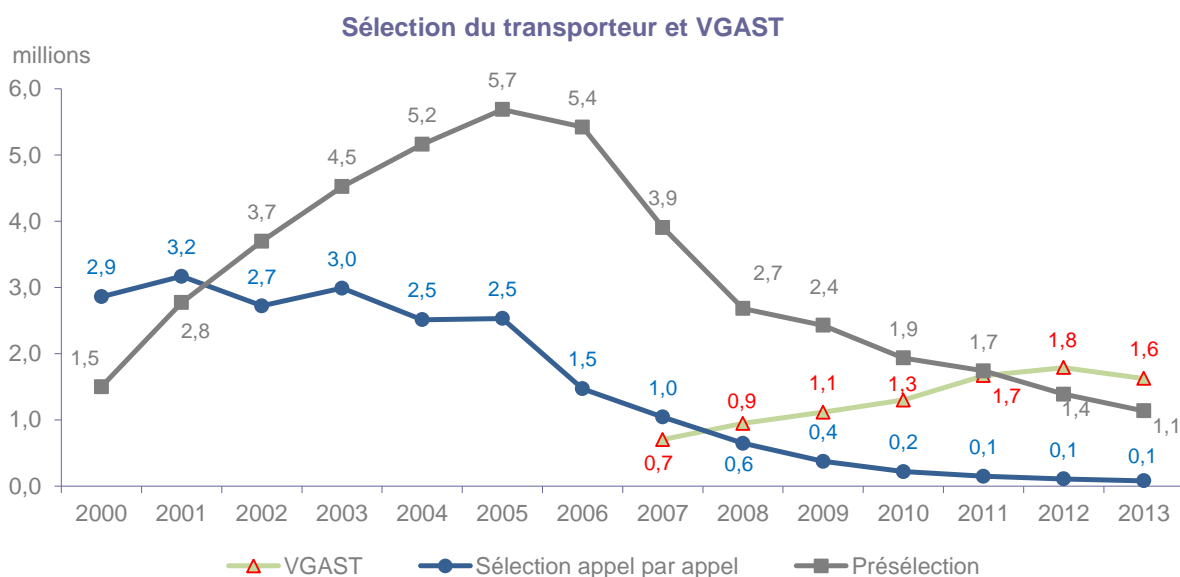
Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur l'internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,373	0,217	0,148	0,108	0,080	-25,9%
Abonnements à la présélection	2,428	1,934	1,740	1,426	1,201	-15,8%
Abonnements à la sélection du transporteur	2,800	2,152	1,888	1,534	1,281	-16,5%

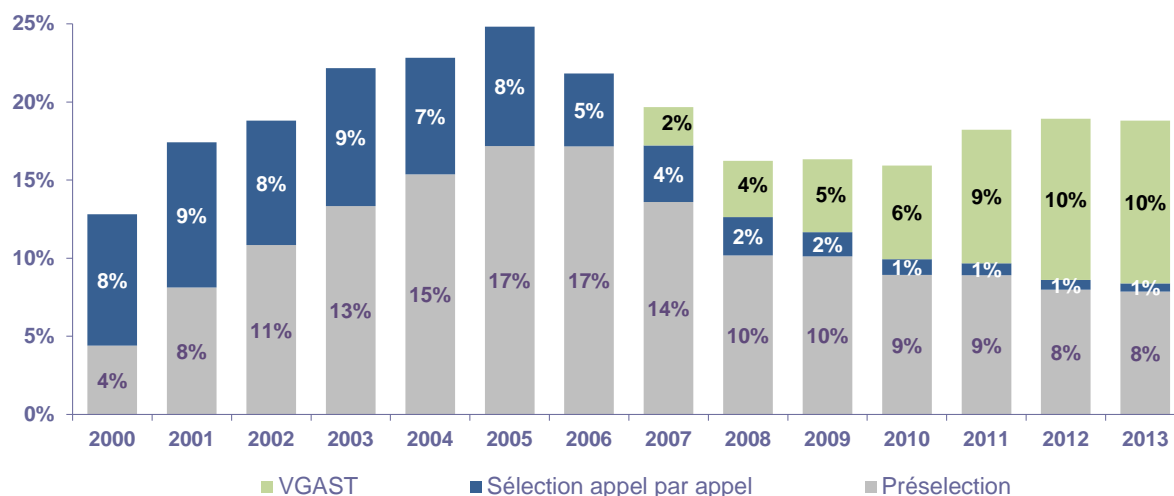
Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGA.

Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur est en recul constant depuis 2005 et baisse en 2013 de 250 000 abonnements. Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à 1,2 million au 31 décembre 2013 tandis que la sélection appel par appel ne concerne plus que 80 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur représente 8,2% de l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit (-0,6 point par rapport à 2012).



Part des abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST par rapport au nombre d'abonnements RTC



3.2.2 Le revenu des abonnements et des communications

a) Le revenu de l'accès et des abonnements par le RTC

Le revenu des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC est de 3,3 milliards d'euros en 2013, il diminue au même rythme que le nombre des abonnements sur le RTC, soit une baisse d'environ 10% par an depuis cinq années.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	4 779	4 405	4 018	3 591	3 277	-8,7%
dont frais d'accès et abonnements	4 575	4 217	3 839	3 432	3 152	-8,1%
dont revenus des services supplémentaires	204	188	179	160	125	-21,3%

Notes :

- les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro, ...).
- les revenus des services supplémentaires intègrent désormais l'acheminement spécial, correspondant principalement à des services d'audioconférence. Ces services étaient auparavant comptabilisés dans la rubrique « services à valeur ajoutée ».

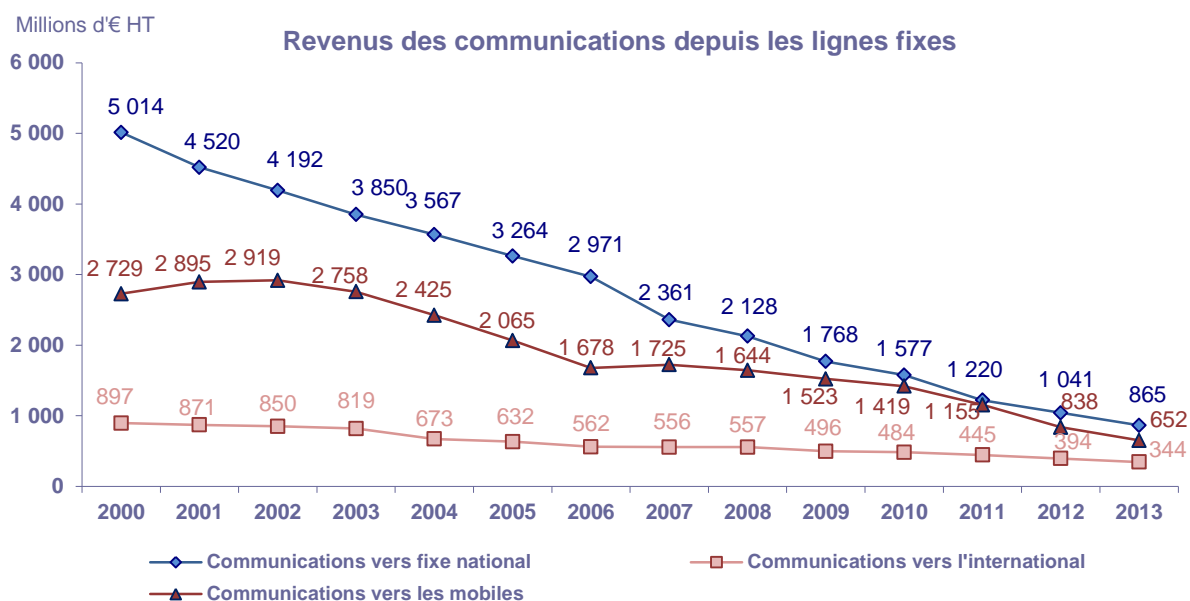
b) Le revenu des communications depuis les lignes fixes

En quatre ans, le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes a été divisé par deux, passant de 3,8 milliards d'euros en 2009 à 1,9 milliard d'euros en 2013. Ce revenu diminue de 18,1% en 2013 soit 400 millions d'euros de moins par rapport à celui de l'année 2012. Le reflux touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-100 millions d'euros en un an, soit -15,4%) que le revenu des communications en RTC, en retrait de 19,2% en raison de la diminution continue des volumes de trafic sur le RTC.

Toutes les communications, quelle que soit la destination des appels, sont touchées par cette contraction du revenu : -12,7% pour les communications vers l'international, -16,9% pour les communications vers les fixes nationaux et, -22,1% pour les communications vers les mobiles (suite à l'inclusion par les opérateurs de ce type de communications dans leurs forfaits d'accès à internet).

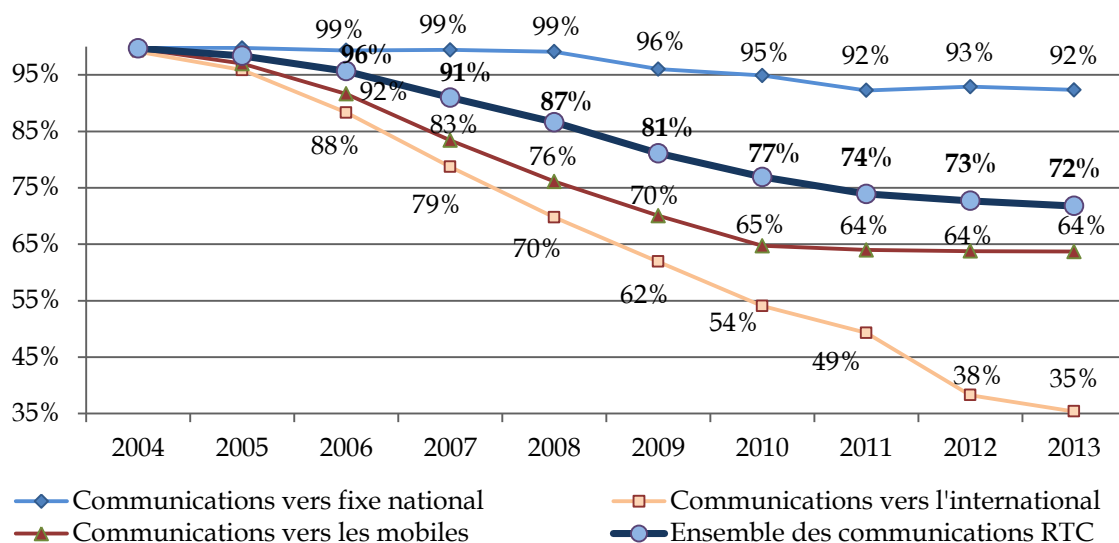
Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications vers fixe national	1 768	1 577	1 220	1 041	865	-16,9%
Communications vers l'international	496	484	445	394	344	-12,7%
Communications vers mobiles	1 523	1 419	1 155	838	652	-22,1%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	3 788	3 480	2 820	2 273	1 861	-18,1%
dont communications RTC	3 072	2 677	2 084	1 652	1 336	-19,2%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	716	803	736	621	525	-15,4%

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.



Les communications en RTC représentent 72% des revenus des communications depuis un poste fixe (-1 point par rapport à 2012). Le poids que représente le revenu des communications en RTC est pratiquement stable sur les trois dernières années pour les communications vers les postes fixes en national (92%) et stable pour les communications vers les mobiles (64%). Celui des communications émises sur le RTC vers l'international continue de diminuer de façon continue (35% en revenu, -3 points en un an).

Poids du RTC dans le revenu des communications fixes



3.2.3 Le trafic des communications téléphoniques depuis les postes fixes

Le volume de l'ensemble des communications vocales sur les réseaux fixes atteint 103,0 milliards de minutes en 2013. Après quatre années de quasi stabilité autour de 110 milliards de minutes et une croissance du trafic en 2012 (+1,9% pour 113,5 milliards de minutes) le volume des communications fixes est en chute en 2013 avec un recul de 9,2% en un an soit 10,5 milliards de minutes en moins. Le reflux du trafic RTC, entamé il y a plus de quinze ans, se poursuit (-11,6% en 2013) mais n'est plus compensé, comme c'était le cas depuis l'année 2004, par l'augmentation du trafic de voix sur large bande. En effet, ce dernier est, pour la première fois, en très net retrait par rapport à 2012 (-8,2%, soit 6,6 milliards de minutes en moins). La part des communications en voix sur large bande dans le trafic sur les réseaux fixes, après avoir constamment progressé au cours des dernières années n'augmente que faiblement en 2013 (71%, +0,8 point).

Volumés des communications depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications vers fixe national	89 535	91 156	83 358	79 949	71 539	-10,5%
Communications vers l'international	8 649	9 682	11 063	11 473	11 363	-1,0%
Communications vers mobiles	11 270	11 017	16 878	22 043	20 100	-8,8%
Ensemble des volumés depuis les lignes fixes	109 454	111 855	111 300	113 465	103 002	-9,2%
dont communications RTC	53 016	46 509	38 282	33 257	29 398	-11,6%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	56 438	65 346	73 018	80 209	73 604	-8,2%

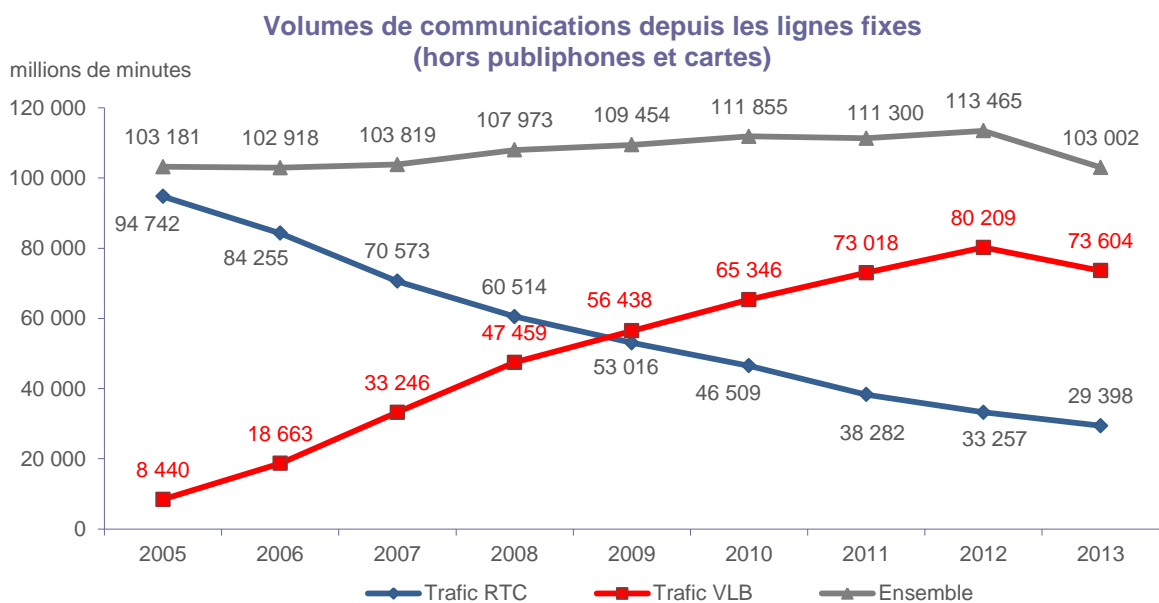
Note : Le volume des communications en voix sur large bande couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. Le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multiplay). Volume et revenu ne portent donc pas sur le même périmètre.

Le volume de communications fixes vers les postes fixes nationaux recule depuis trois ans (-10,5% en 2013, après -4,1% en 2012 et -8,6% en 2011) et atteint son plus bas niveau avec 71,5 milliards de minutes écoulées au cours de l'année 2013. De fait, la part du trafic national dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes continue de diminuer et s'élève à 69% en 2013, soit -1 point en un an (elle atteignait 82% en 2009).

Le trafic national vers les postes fixes est en baisse structurelle depuis plusieurs années pour les communications émises en RTC (-13,2% sur un an en 2013). Elle s'observe aussi pour les communications émises depuis les « box » dont le volume, après avoir stagné en 2011 et 2012, est pour la première fois en net recul en 2013 (-9,2% sur un an).

Le trafic à destination de l'étranger, dont la croissance était continue jusque-là grâce à l'apport des minutes émises en voix sur large bande, est également en léger repli en 2013 (-1,0% sur un an, soit -110 millions de minutes). Le volume de minutes émises vers l'international en VLB, croissant jusque-là, n'augmente plus en 2013 (-0,1% sur un an).

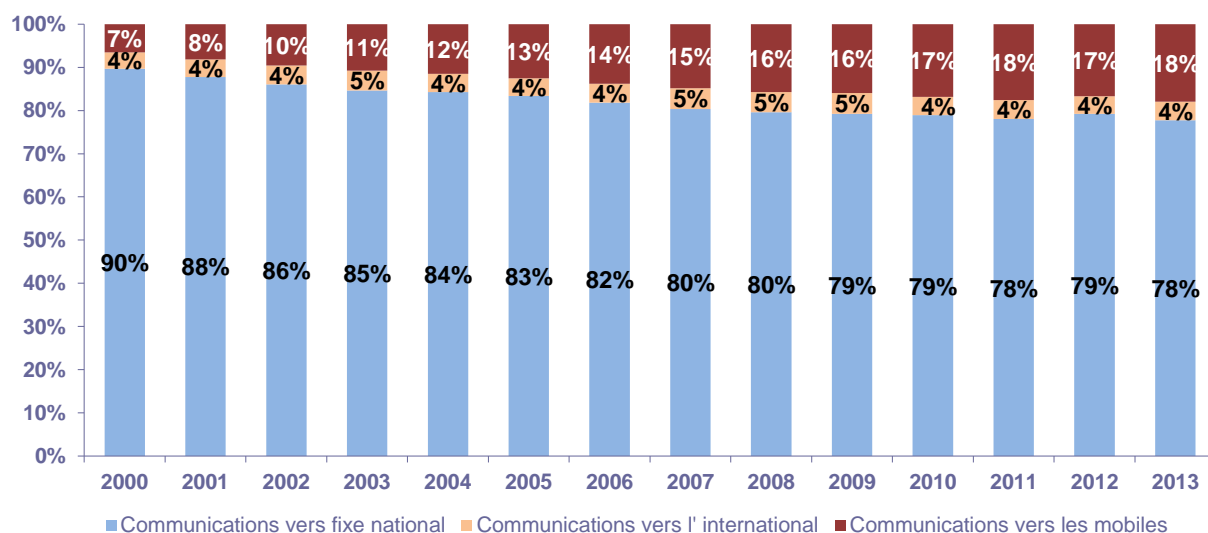
Le volume des communications vers les mobiles s'élève à 20,1 milliards de minutes en 2013 et baisse de 8,8% sur un an. Avec l'inclusion au début de l'année 2011 des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs, le trafic émis à destination des mobiles avait doublé en deux ans, passant de 11,0 milliards de minutes en 2010 à 22,0 milliards de minutes en 2012. En 2013, le volume de trafic vers les mobiles baisse, que les communications soient en VLB (-10,1% en un an soit près de deux milliards de minutes en moins), ou en RTC (-5,0% sur un an).



a) Les communications par le RTC depuis les lignes fixes

Volumés des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications vers fixe national	42 017	36 717	29 872	26 340	22 865	-13,2%
Communications vers l'international	2 548	1 976	1 673	1 361	1 256	-7,7%
Communications vers mobiles	8 452	7 816	6 737	5 556	5 277	-5,0%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	53 016	46 509	38 282	33 257	29 398	-11,6%

Répartition du volume RTC selon la destination d'appel



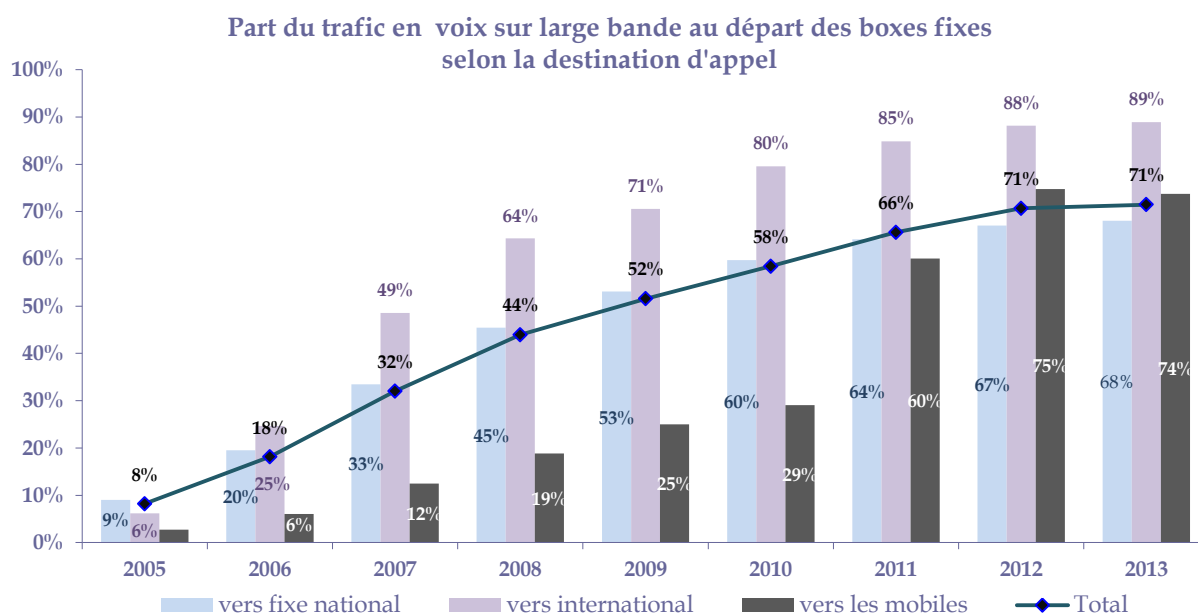
b) Les communications en voix sur large bande (VLB) depuis les lignes fixes

Le volume d'appels émanant des accès haut débit, jusque-là en croissance continue et rapide a chuté en 2013. Le trafic émis depuis les « box » fixes, 73,6 milliards de minutes, est pour la première fois en baisse (-8,2% par rapport à l'année 2012, soit 6,6 milliards de minutes en moins).

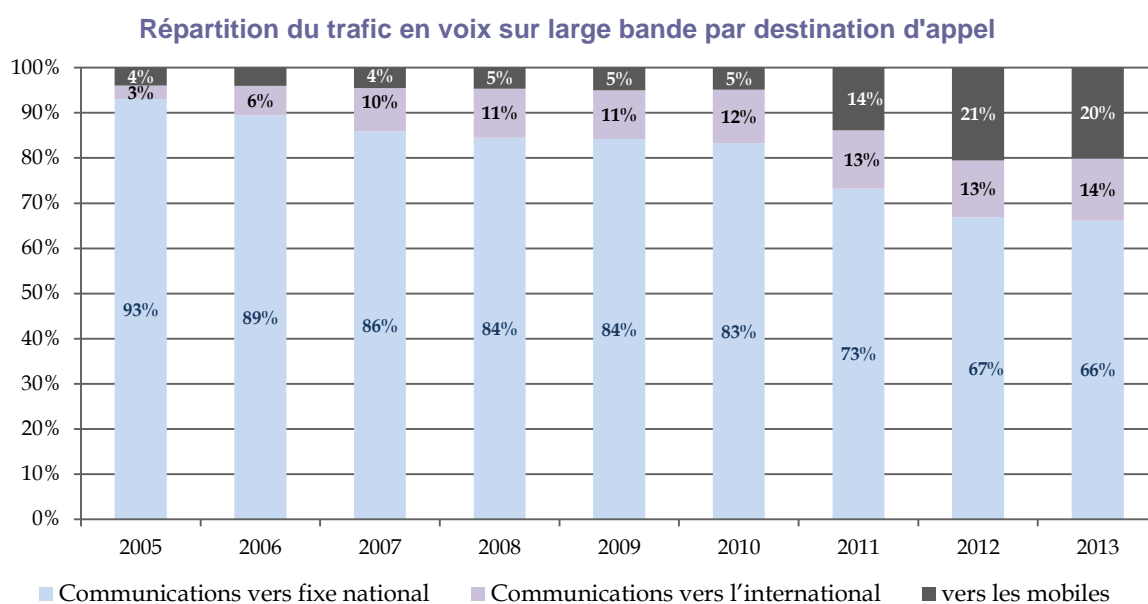
Ce fort infléchissement du trafic VLB depuis les lignes fixes est dû au développement des offres d'abondance au départ des téléphones mobiles qui sont venues concurrencer les communications émises en voix sur large bande depuis les postes fixes. Cette concurrence s'exerçant à la fois sur les communications à destination des postes fixes nationaux (48,7 milliards de minutes, en baisse de 4,9 milliards de minutes sur un an) mais également sur celles à destination des mobiles (14,8 milliards de minutes, en baisse de 1,7 milliard). Seul le volume de trafic à destination de l'étranger ne diminue pas en 2013 mais reste sur le même niveau qu'en 2012 (10,1 milliards de minutes).

La proportion de communications en VLB dans le volume total de téléphonie au départ des postes fixes évolue peu en 2013 par rapport à l'année précédente : elle progresse d'un point pour les communications nationales (68%) ainsi que pour les communications à destination de l'international (89%) et diminue d'un point pour les communications à destination des mobiles (74%). Au total, la voix sur large bande représente, comme en 2013, 71% du trafic au départ des postes fixes en 2013.

Volumés des communications au départ des "boxes" (VLB depuis les lignes fixes)						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications vers fixe national	47 519	54 439	53 486	53 609	48 674	-9,2%
Communications vers l'international	6 101	7 706	9 390	10 112	10 107	-0,1%
Communications vers mobiles	2 818	3 201	10 141	16 487	14 823	-10,1%
Volumés au départ des "boxes" fixes (VLB)	56 438	65 346	73 018	80 209	73 604	-8,2%



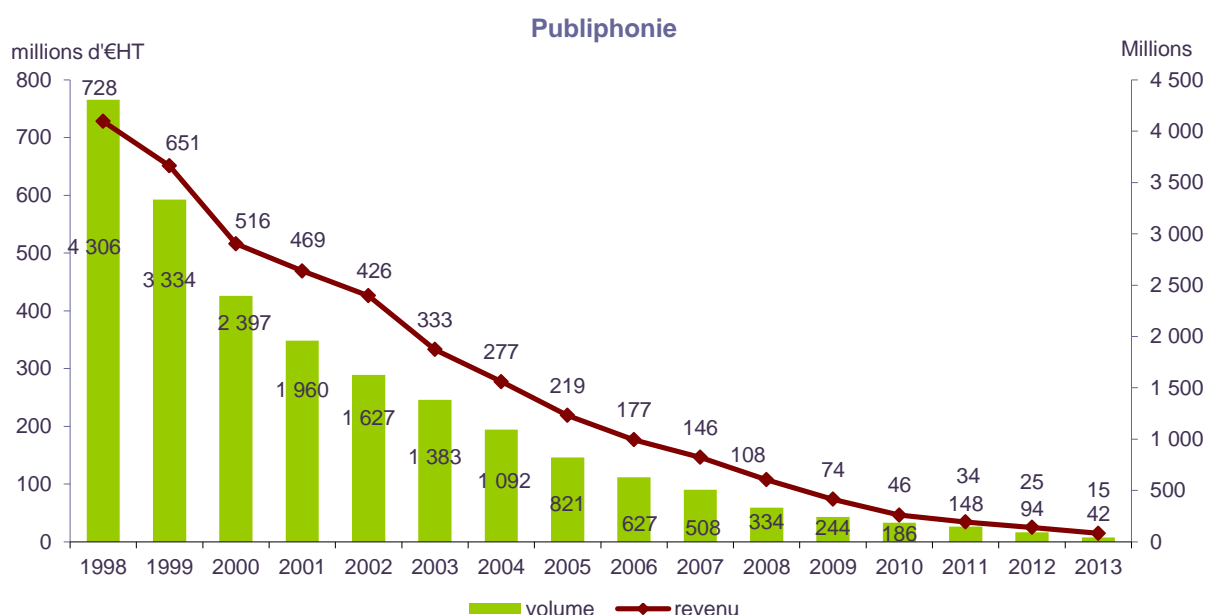
L'usage de la ligne téléphonique fixe est différent selon que le client est équipé ou non d'une "box". Les abonnés à la voix sur large bande consacrent en effet près de quatre fois plus de minutes à des appels à destination de l'international que les abonnés à la téléphonie classique sur le RTC (14% des volumes de minutes contre 4%). Cette disparité pour les appels internationaux entre les deux types de téléphonie a peu évolué au cours de ces dernières années. Depuis l'inclusion dans les forfaits d'accès à internet des appels vers les mobiles, la proportion du trafic au départ des box et à destination d'un mobile s'est accru très rapidement, passant de 5% en 2010 à plus de 20% en 2012 et en 2013, dépassant ainsi la proportion d'appels vers les mobiles au départ des accès bas débit (18% des minutes). La proportion de minutes émis en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux a nettement diminué depuis deux ans au profit des communications vers les mobiles. Longtemps bien supérieure à celle de la téléphonie classique, cette part lui est désormais inférieure (66% contre 78%).



3.3 La publiphonie et les cartes

Le volume global de minutes de ce segment représente 335 millions de minutes pour un peu plus de 50 millions d'euros de revenus en 2013. Le déclin du marché des cartes de téléphonie fixe et de la publiphonie se poursuit en 2013 avec des baisses comprises entre 40% et 50% en volume comme en valeur. Le recul de ce segment de marché s'est accentué depuis l'arrivée, en 2010, d'opérateurs de téléphonie mobile spécialisés dans l'offre de cartes prépayées à destination de l'étranger. Le nombre de publiphones est inférieur à 100 000 et s'est réduit de 22 000 en un an.

Publiphonie						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des communications (millions d'€ HT)	74	46	34	25	15	-40,9%
Volumes des communications (millions de minutes)	244	186	148	94	42	-55,6%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	142 648	137 311	129 391	116 626	94 455	-19,0%



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€ HT)	146	155	96	62	36	-42,1%
Millions de minutes écoulees via les cartes	1 315	1 364	829	611	293	-52,0%

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.

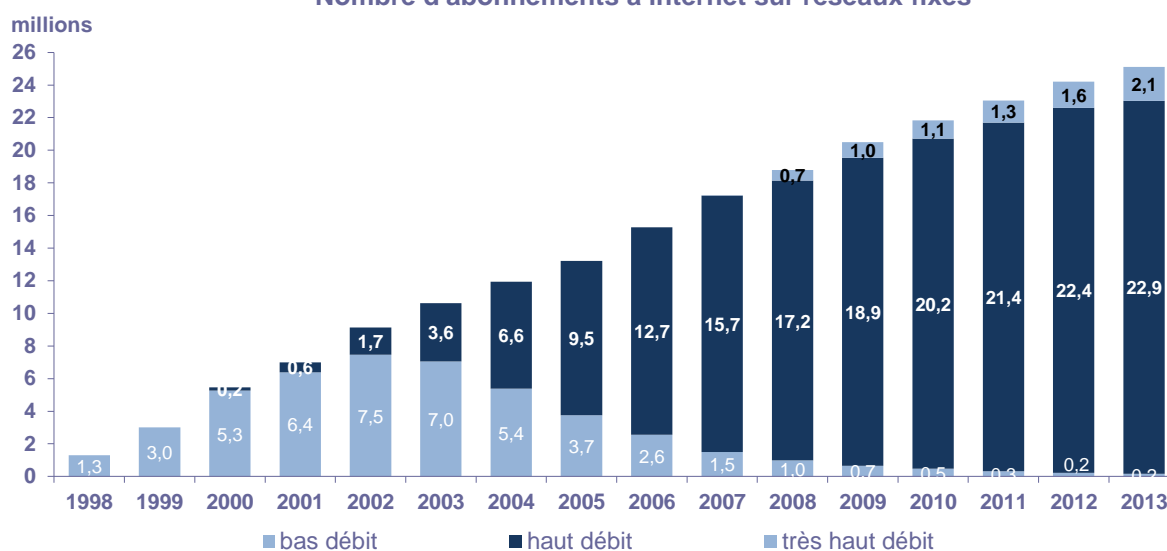
L'observatoire ne couvre pas la totalité du marché des cartes, la plupart des entreprises qui les commercialisent n'étant pas soumises à déclaration auprès de l'ARCEP.

3.4 L'accès à internet en bas débit

Depuis 2005, le rythme annuel de baisse des services d'accès à internet en bas débit se situe entre 30% et 40%. Le nombre d'abonnements est, de 155 000 au 31 décembre 2013, contre 225 000 un an auparavant, pour un revenu de 11 millions d'euros. La décroissance du volume de trafic internet bas débit est encore plus rapide avec un trafic (565 millions de minutes) divisé par deux par rapport à l'année 2012. La consommation des clients en bas débit est par conséquent en nette diminution : la durée moyenne de connexion mensuelle est de 4h08 en 2013 soit deux heures de moins par rapport à 2012 (6h04).

Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (millions d'€ HT)	59	39	26	17	11	-31,6%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit (en millions)	0,651	0,483	0,312	0,225	0,155	-31,1%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	5 458	3 611	2 203	1 172	565	-51,8%

Nombre d'abonnements à internet sur réseaux fixes



3.5 Le revenu des services fixes

L'ensemble des revenus des services fixes s'élève à 15,2 milliards d'euros en 2013, en repli pour la troisième année consécutive (-1,7% sur un an). Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie fixe par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes) diminue depuis cinq ans sur un rythme annuel de 10% à 15% (-12,6% en 2013). En 2013, ce revenu est près de 4,7 milliards d'euros dont la quasi-totalité correspond aux revenus des abonnements et des communications sur le RTC. Le revenu du haut et très haut débit s'élève à 10,5 milliards d'euros en 2013 et représente une part croissante de l'ensemble du revenu des services fixes (69%, +4 points en un an), même si la progression de ce revenu est un peu moins vive en 2013 (+4,1% contre +6% en 2012 et 2011). Sa croissance est entièrement portée par le revenu de l'accès, principalement lié à l'augmentation du nombre d'abonnements, qui atteint 8,6 milliards d'euros soit plus de 80% de l'ensemble des revenus du haut et du très haut débit. Le revenu des communications facturées en supplément du forfait recule depuis trois ans, en raison, d'une part, de l'inclusion, au début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans les forfaits multiservices, et d'autre part, de la baisse des volumes consommés. Les autres revenus liés à l'accès à internet représentent 1,3 milliard d'euros en 2013 (+3,7% en un an).

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus du bas débit	8 130	7 323	6 259	5 347	4 675	-12,6%
Abonnements et communications en RTC	7 851	7 082	6 102	5 243	4 613	-12,0%
Internet bas débit	59	39	26	17	11	-31,6%
Publiphonie et cartes	220	202	131	87	51	-41,8%
Revenus du haut et du très haut débit	8 145	8 983	9 529	10 068	10 478	4,1%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	6 691	7 309	7 738	8 177	8 635	5,6%
Communications VLB facturées	716	803	736	621	525	-15,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	738	871	1 054	1 270	1 317	3,7%
Ensemble des revenus des services fixes	16 275	16 305	15 788	15 416	15 153	-1,7%

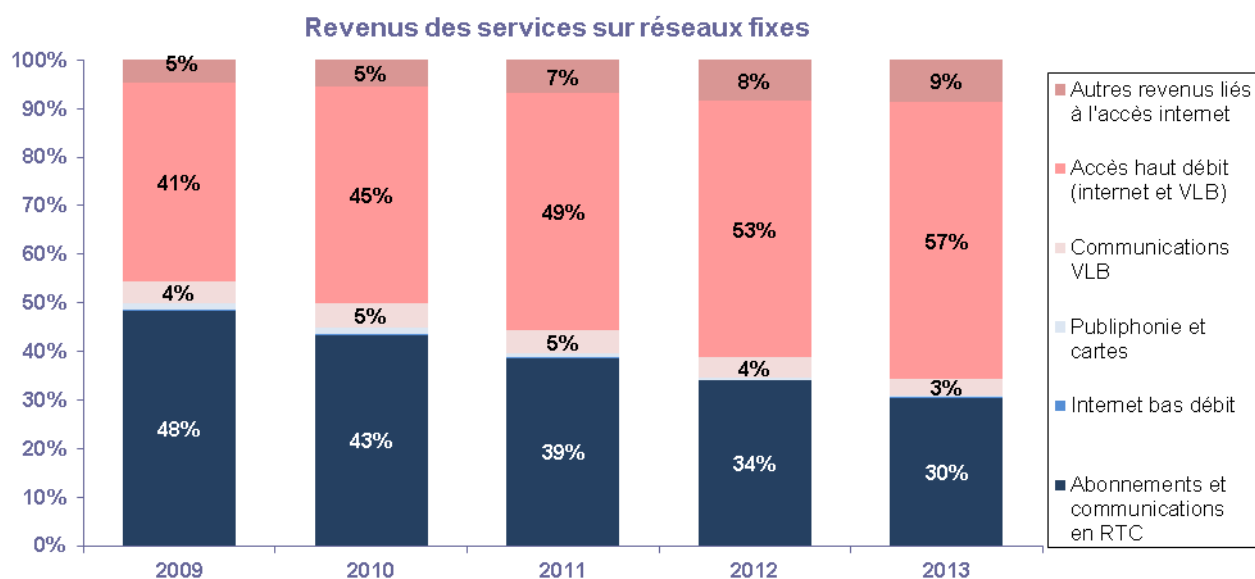
Notes :

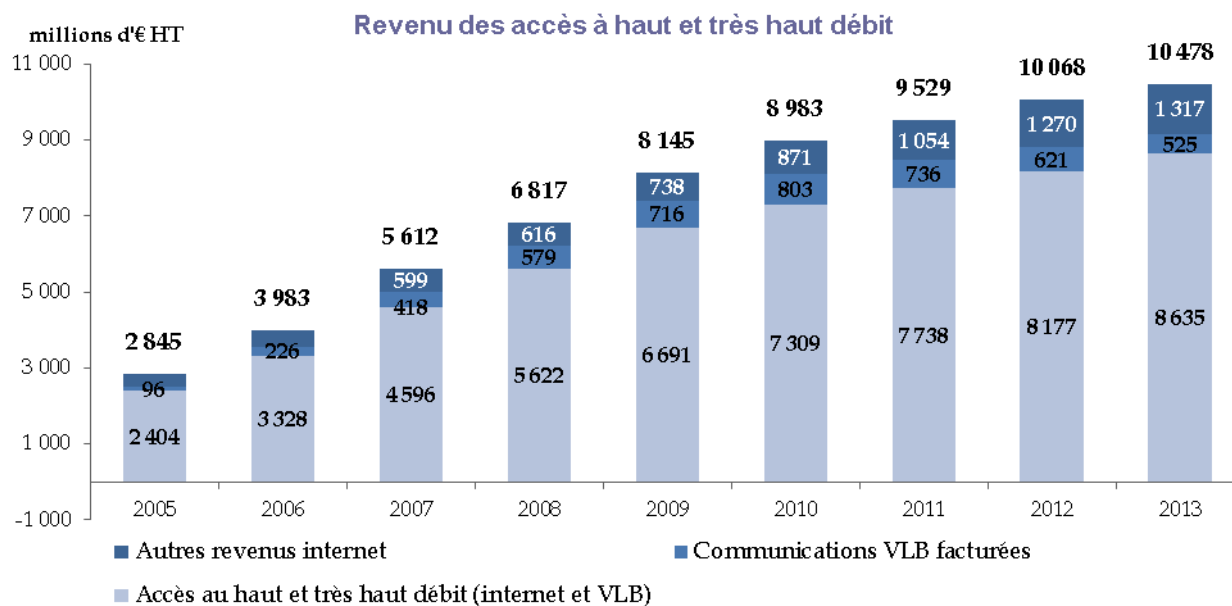
- Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).

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

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

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





Le revenu des autres services liés à l'accès à l'internet atteint 1,3 milliard d'euros. Après quatre années consécutives de forte croissance (+20% en rythme annuel), ce revenu augmente encore en 2013, mais dans une moindre mesure (+3,7% en un an). Près de 65% du revenu généré par ces services provient des services de contenus liés à un accès en IP : abonnements à la télévision facturés en supplément du forfait multiservices, vidéo à la demande ou autres prestations comme le téléchargement de musique en ligne. Ce revenu, 849 millions d'euros, progresse en 2013 de 13,6%, mais sur un rythme ralenti par rapport aux trois années précédentes où la forte croissance (environ 40%) était portée par le revenu des abonnements à la télévision payés en supplément du forfait multiservices.

Revenus des autres services liés à l'accès Internet						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Autres services liés à l'accès Internet	738	871	1 054	1 270	1 317	3,7%
dont hébergement de sites hors accès	335	349	333	353	333	-5,5%
dont recettes des services de contenu liés à un accès IP	263	371	549	747	849	13,6%

Note : sont inclus sous la rubrique « recettes des services de contenus liés à un accès IP » les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargement de musique ou de vidéo à la demande). Cette rubrique n'inclut pas les recettes des services de télévision par le câble.

3.6 Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle

a) Les abonnements au service téléphonique

Un peu plus des trois quarts des abonnements au service téléphonique (76,2%) sont souscrits par la clientèle résidentielle, soit 29,8 millions d'abonnements. Les deux-tiers des lignes analogiques, 65,5% soit 8,2 millions au 31 décembre 2013, sont souscrites par la clientèle résidentielle. A l'inverse, les lignes numériques sont quasi exclusivement (99,9%) destinées au marché des entreprises. Plus de neuf abonnements sur dix à la voix sur large bande (91,9%) sont souscrits par les particuliers ; même si la part des entreprises dans la voix sur large bande progresse légèrement (8,1% en 2013, +0,4 point par rapport à 2012).

Le recours à la sélection du transporteur concerne un nombre presque équivalent de particuliers (700 000 abonnements, 53,2% des souscriptions) et d'entreprises (600 000). Deux abonnements issus de la VGAST sur trois sont souscrits par des entreprises (66%, +1 point en un an).

Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2013

	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Nombre d'abonnements	29,793	76,2%	9,282	23,8%	39,076	100%
dont abonnements sur lignes analogiques	8,201	65,5%	4,310	34,5%	12,511	100%
dont abonnements sur lignes numériques	0,004	0,1%	3,066	99,9%	3,070	100%
dont abonnements à la voix sur large bande	21,589	91,9%	1,905	8,1%	23,494	100%

Abonnements à la sélection du transporteur par type de clientèle au 31/12/2013

	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements à la sélection du transporteur	0,682	53,2%	0,600	46,8%	1,281	100%
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,053	66,5%	0,027	33,5%	0,080	100%
dont abonnement à la présélection	0,629	52,3%	0,573	47,7%	1,201	100%

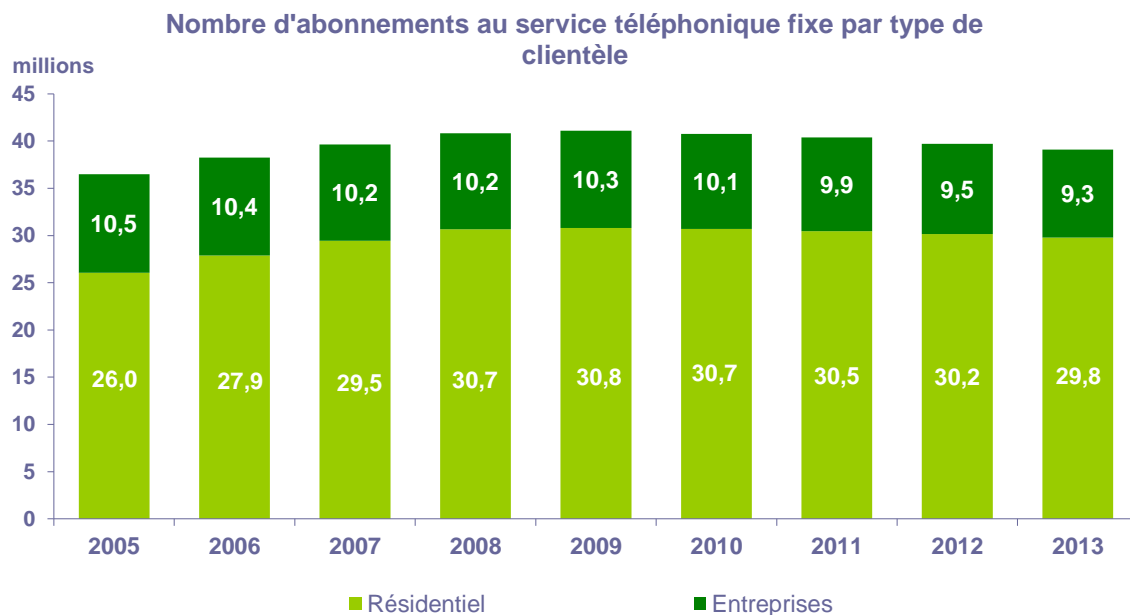
Abonnements à la VGAST par type de clientèle au 31/12/2013

	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements à la VGAST	0,555	34,1%	1,074	65,9%	1,629	100%

Sélection du transporteur , VGAST et nombre d'abonn. au service téléphonique sur lignes classiques

	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements au service téléphonique sur ligne RTC	8,204		7,377		15,581	
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,053	0,6%	0,027	0,4%	0,080	1%
dont abonnement à la présélection	0,629	7,7%	0,573	7,8%	1,201	8%
dont abonnements issus de la VGAST	0,555	6,8%	1,074	14,6%	1,629	10%

Note : le nombre d'abonnements de téléphonie fixe de la clientèle entreprises (sur lignes analogiques, numériques et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation de ceux-ci.



Abonnements des clients résidentiels

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle (29,8 millions à la fin de l'année 2013) est en repli pour la quatrième année consécutive (-1,2% en rythme annuel en 2013, soit une diminution de près de 400 000 abonnements après des reculs respectifs de 290 000 et 230 000 abonnements en 2012 et en 2011).

La baisse des abonnements résidentiels classiques sur les lignes analogiques est continue (-1,4 million d'abonnements en rythme annuel en 2013 contre environ -1,7 million sur les quatre années précédentes) au profit des offres de téléphonie sur large bande basées sur le dégroupage total ou des offres équivalentes de type « bitstream nu ». Cependant, la progression des souscriptions à ces services de voix sur large bande ralentit et, depuis quatre ans, ne compense plus le recul des abonnements classiques sur lignes analogiques. La croissance annuelle du nombre d'abonnements résidentiels à la VLB, qui dépassait quatre millions en 2007, est depuis quatre ans inférieure à deux millions et elle s'affaiblit année après année (+1,0 million en 2013). A la fin de l'année 2013, les abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle se répartissent pour 72% (+4 points en un an) sur des accès sur large bande (21,6 millions) et pour 28% (-4 points en un an) sur des lignes analogiques (8,2 millions). La proportion de lignes numériques résidentielles est quasi nulle.

Les abonnements à la sélection du transporteur représentent un peu moins de 9% de l'ensemble des abonnements RTC de la clientèle résidentielle. Le nombre de souscriptions à ces offres (appel par appel ou présélection), qui sont soumises depuis plusieurs années à une forte concurrence des services de téléphonie sur large bande sur les « box », décline de façon continue (682 000 au 31 décembre 2013, en repli de 17,1% en un an). Le nombre d'abonnements en VGAST est également en baisse sur le marché résidentiel (555 000 au 31 décembre 2013, -10,5% sur un an).

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle grand public						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre d'abonnements	30,783	30,690	30,457	30,170	29,793	-1,2%
dont abonnements sur lignes analogiques	14,724	12,940	11,223	9,551	8,201	-14,1%
dont abonnements sur lignes numériques	0,010	0,008	0,007	0,005	0,004	-20,8%
dont abonnements à la voix sur large bande	16,049	17,741	19,227	20,615	21,589	4,7%

Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle grand public						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,178	0,116	0,087	0,070	0,053	-24,5%
Abonnements à la présélection	1,669	1,225	0,928	0,752	0,629	-16,4%
Abonnements à la sélection du transporteur	1,847	1,341	1,015	0,822	0,682	-17,1%
Abonnements à la VGAST	0,701	0,775	0,717	0,620	0,555	-10,5%

Abonnements des clients entreprises

Le nombre d'abonnements au service téléphonique souscrits par les « entreprises » est de 9,3 millions au 31 décembre 2013, soit près du quart (24%, proportion inchangée par rapport à 2012) du parc total. Par rapport à fin 2012, ce nombre diminue de 2,3% soit 220 000 abonnements en moins. L'adoption par les entreprises de solutions de téléphonie IP sur large bande se poursuit et le nombre d'abonnements à la VLB s'accroît de 220 000 (+13,1%), même si leur part demeure nettement plus faible que celle du marché résidentiel (21% des abonnements téléphoniques contre 72%). Parallèlement, le nombre d'abonnements téléphoniques des entreprises sur des lignes analogiques et numériques s'est contracté au cours des dernières années (respectivement de -200 000 et de -240 000 en 2013). Cette évolution ne traduit pas nécessairement une baisse du taux d'équipement des entreprises mais plutôt une migration vers d'autres types d'accès et une rationalisation du nombre d'abonnements au plus juste des besoins des entreprises. En outre, il est vraisemblable qu'une partie croissante des abonnements des petites entreprises soit comptabilisée par les opérateurs alternatifs avec les abonnements résidentiels et non avec ceux des entreprises lors d'un changement d'opérateur.

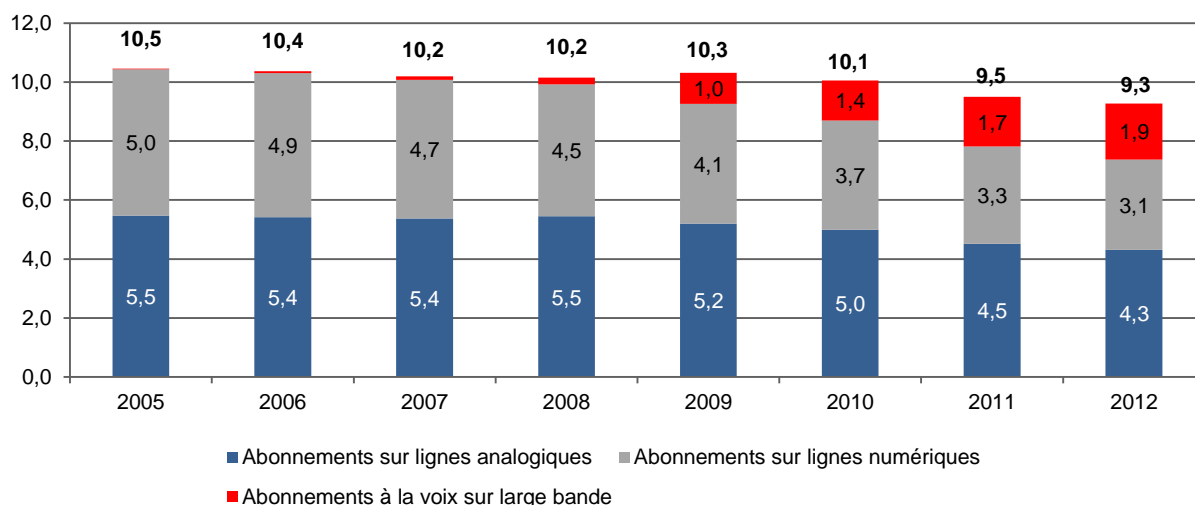
La voix sur large bande représente, à la fin de l'année 2013, 21% des abonnements téléphoniques de la clientèle entreprises (1,9 million), et cette proportion s'accroît par rapport aux autres types d'abonnements téléphoniques (+3 points en un an). Le nombre de lignes analogiques en RTC s'élève à 4,3 millions fin 2013 (46% des abonnements téléphoniques des entreprises, -1 point en un an) et celui des lignes numériques à 3,1 millions (33%, -2 points en un an).

Comme sur le segment résidentiel, les formules de sélection du transporteur sont en repli et représentent moins de 10% des abonnements en RTC des entreprises (8% fin 2013). Le recul du nombre de souscriptions à la présélection est toutefois moins rapide (-15,1% sur un an) que celles de la sélection appel par appel qui diminue de près de 30%. Le nombre d'abonnements VGAST, c'est-à-dire les abonnements pour lesquels l'opérateur alternatif fournit l'ensemble de la prestation au client (abonnements et communications par le RTC) est de 1,1 million au 31 décembre 2013 soit 15% des abonnements bas débit des entreprises. Ce nombre est impacté par la fusion intervenue entre France Telecom et Orange France en juin 2013 (auparavant, Orange France achetait ces offres de gros pour les commercialiser sur le marché des entreprises). Hors effet de cette fusion, le nombre des offres VGAST vendues sur le marché entreprises en 2013 augmente d'environ 15% par rapport à 2012.

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle entreprise						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre d'abonnements	10,314	10,054	9,913	9,503	9,283	-2,3%
dont abonnements sur lignes analogiques	5,203	4,995	4,714	4,516	4,310	-4,6%
dont abonnements sur lignes numériques	4,058	3,706	3,568	3,302	3,066	-7,1%
dont abonnements à la voix sur large bande	1,050	1,353	1,631	1,684	1,905	13,1%

Abonn. à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle entreprise						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,195	0,102	0,061	0,037	0,027	-28,4%
Abonnements à la présélection	0,759	0,709	0,812	0,674	0,573	-15,1%
Abonnements à la sélection du transporteur	0,954	0,811	0,873	0,712	0,600	-15,8%
Abonnements à la VGAST	0,416	0,523	0,950	1,170	1,074	-8,2%

Nombre d'abonnements au service de téléphonie fixe marché entreprise



b) Revenu et volume liés au service téléphonique

Revenu et volume émanant des clients résidentiels

Le marché résidentiel atteint 2,7 milliards d'euros hors taxes en 2013, en baisse de 13,5% par rapport à 2012. Les « frais d'accès, d'abonnements et services supplémentaires » représentent les deux tiers de la dépense totale en services de téléphonie de la clientèle résidentielle (66% en 2013, +4 points par rapport à 2012). Les communications téléphoniques, de plus en plus intégrées dans les forfaits multiservices, ne représentent désormais plus qu'un tiers des dépenses de la clientèle résidentielle.

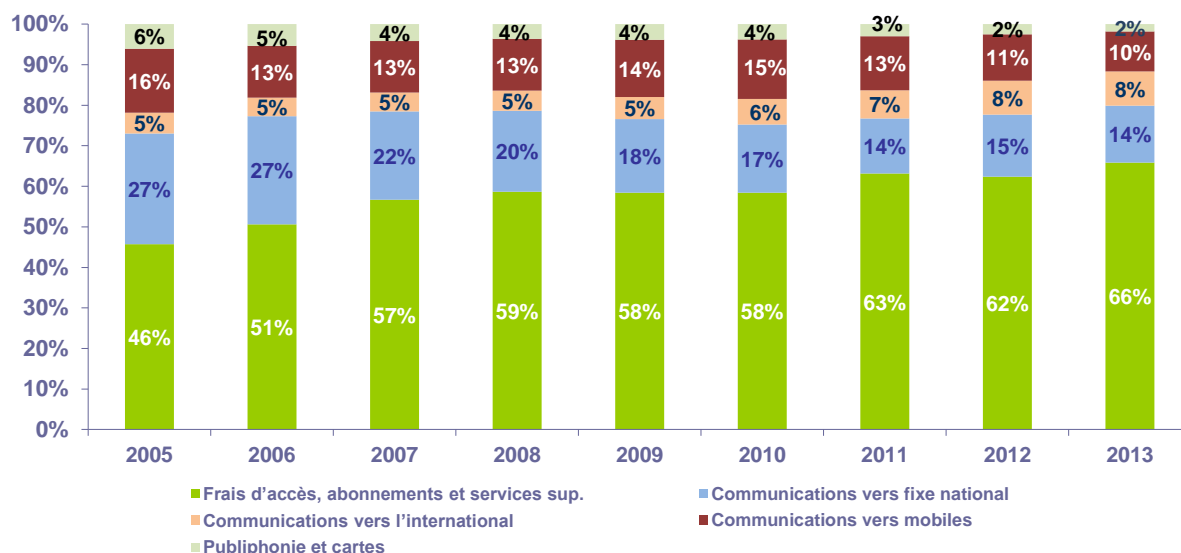
Les parts des dépenses de communications consacrées par la clientèle résidentielle aux appels vers les postes fixes nationaux (14% en 2013) et aux appels fixes vers l'international (8% en 2013) sont globalement stables depuis trois ans. La proportion des dépenses des résidentiels consacrés aux communications vers les mobiles tend à se réduire depuis 2010 (10% en 2013 contre 15% en 2010), en lien avec la part croissante des clients ayant souscrit un forfait incluant ce service.

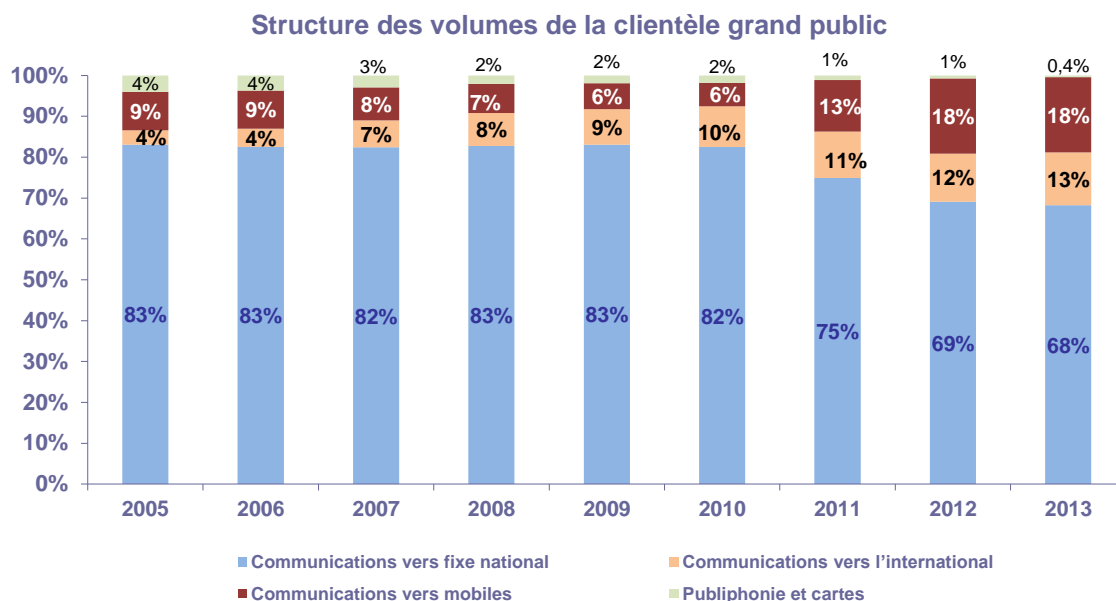
La structure de la consommation en minutes de la clientèle résidentielle a été profondément modifiée à partir de 2011 à la suite du lancement par les principaux opérateurs de forfaits d'abondance incluant les appels illimités vers les mobiles. Le poids des communications vers les mobiles nationaux pour la clientèle résidentielle a triplé (18% en 2013 contre 6% en 2010). A l'inverse, la part des communications vers les postes fixes nationaux a, dans le même temps, fortement reculé. Alors qu'elle représentait jusqu'en 2010 plus de 80% du trafic résidentiel, elle ne représente plus que 68% de celui-ci en 2013 (-1 point en un an), après les reculs enregistrés en 2011 (-7 points) et en 2012 (-6 points). Les communications internationales représentent 13% des minutes consommées par la clientèle résidentielle en 2013. Le poids de l'international dans la consommation des clients résidentiels se renforce graduellement depuis plusieurs années (un point supplémentaire par an en moyenne depuis 2006).

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en valeur						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	3 186	2 958	2 687	1 959	1 787	-8,8%
Communications vers fixe national	989	850	580	480	383	-20,1%
Communications vers l'international	295	320	293	263	228	-13,2%
Communications vers mobiles	769	743	570	359	268	-25,4%
Publiphonie	74	46	34	25	15	-40,9%
Cartes	137	144	91	53	34	-35,6%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	5 450	5 061	4 256	3 139	2 716	-13,5%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en volume						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications vers fixe national	68 314	70 069	64 765	61 315	53 687	-12,4%
Communications vers l'international	7 201	8 446	9 821	10 372	10 204	-1,6%
Communications vers mobiles	5 234	4 909	10 948	16 314	14 485	-11,2%
Publiphonie	244	186	148	94	42	-55,6%
Cartes	1 294	1 343	810	585	286	-51,2%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	82 288	84 954	86 493	88 680	78 703	-11,3%

Structure des dépenses de la clientèle grand public





Revenu et volume émanant des entreprises

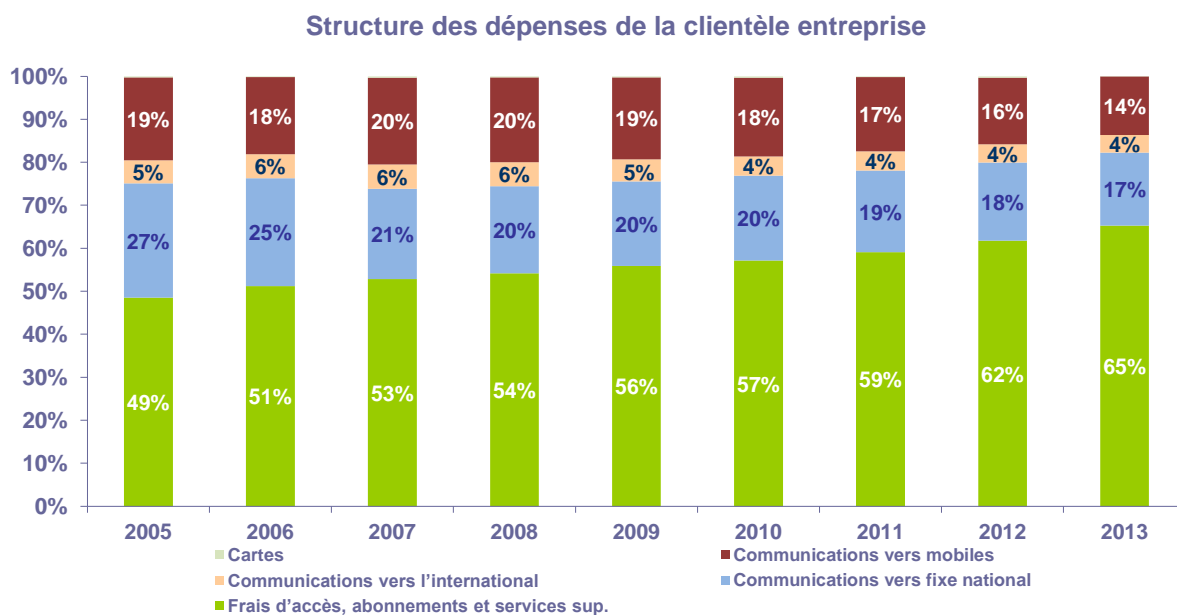
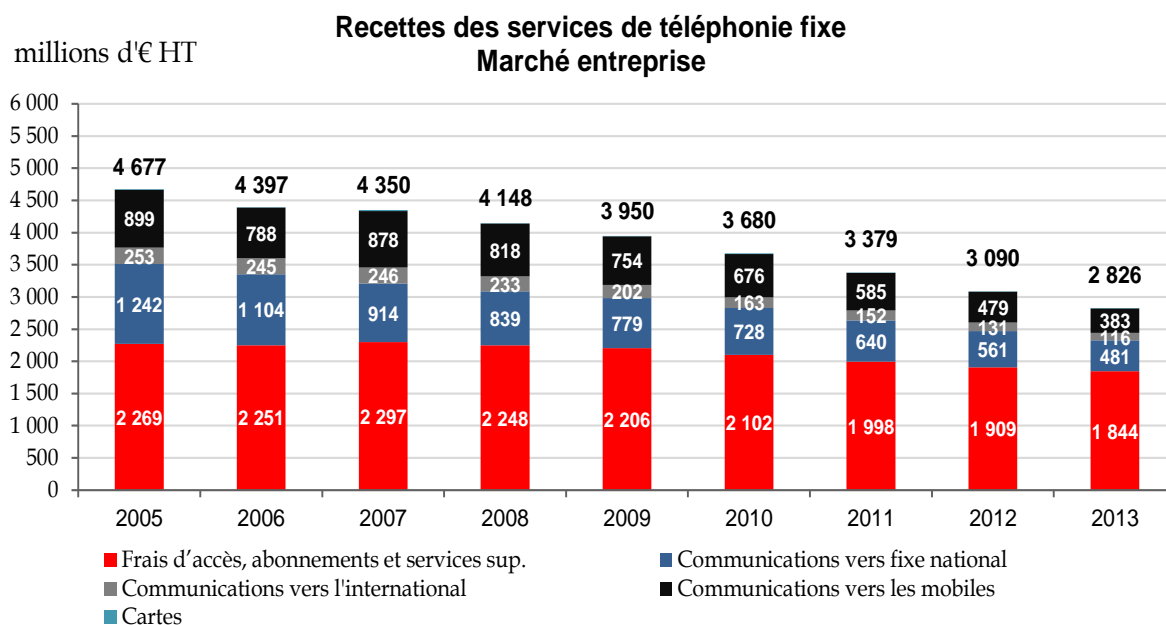
Le montant des dépenses en services de téléphonie fixe par les entreprises s'élève à 2,8 milliards d'euros hors taxes en 2013, et est pour la première fois supérieur au niveau du marché résidentiel (51%, +1 point en un an). A l'image du marché des résidentiels, celui des entreprises est caractérisé par un recul de l'ensemble des revenus quel que soit le service, mais dans une moindre mesure par rapport au marché résidentiel. Sur le segment des entreprises, la part des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires représente 65% (+3 points en un an). Le poids des dépenses de communications des entreprises pour les communications nationales diminue d'un point par an depuis trois ans (17% en 2013, -3 points par rapport à 2010) tandis que celui des communications internationales (4%) est stable. La part du revenu des communications vers les mobiles diminue chaque année depuis 2011, après trois ans de stabilité (14% en 2013, en baisse de deux points sur un an tout comme en 2012).

La structure de consommation en minutes des entreprises évolue beaucoup moins que celle de la clientèle résidentielle. En 2013, les appels vers les postes fixes nationaux représentent 72% du trafic des entreprises et ceux à destination de l'international 5% et ces proportions ont peu évoluées depuis six ans. Pour les communications fixes à destination des mobiles, la proportion de minutes émises par les entreprises demeure plus élevée que pour des particuliers (23% contre 18%) même si, en raison du fort accroissement des appels résidentiels vers les mobiles, le différentiel entre les deux clientèles, qui atteignait 15 points en 2010, s'est fortement réduit au cours des trois dernières années (5 points en 2013).

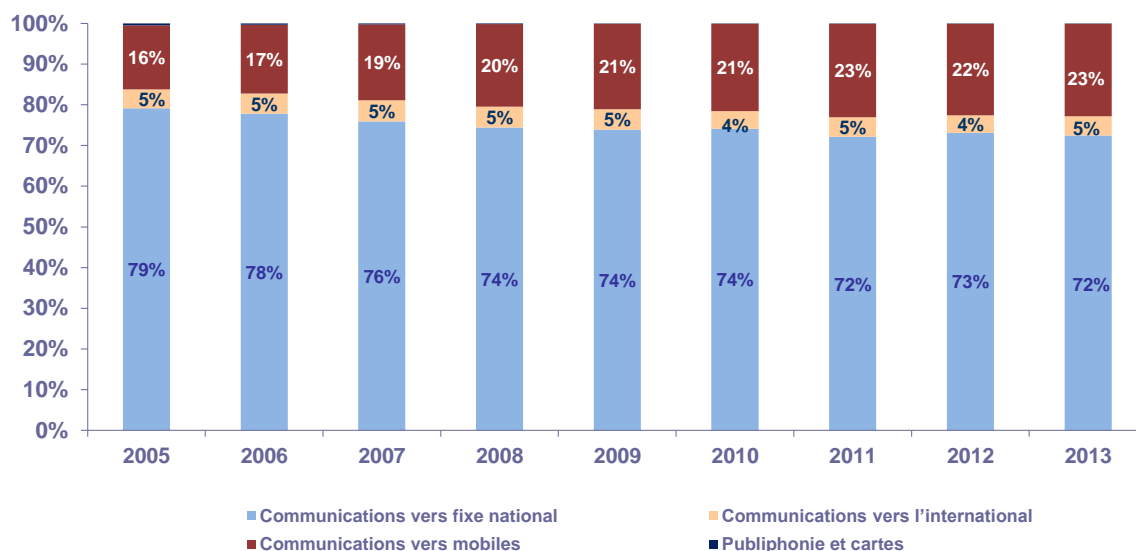
Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en valeur

Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	2 206	2 102	1 998	1 909	1 844	-3,4%
Communications vers fixe national	779	728	640	561	481	-14,3%
Communications vers l'international	202	163	152	131	116	-11,7%
Communications vers mobiles	754	676	585	479	383	-20,0%
Cartes	9	11	5	9	2	-78,8%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	3 950	3 680	3 379	3 090	2 826	-8,5%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en volume						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications vers fixe national	21 221	21 086	18 593	18 633	17 852	-4,2%
Communications vers l'international	1 447	1 236	1 242	1 102	1 159	5,2%
Communications vers mobiles	6 035	6 108	5 930	5 729	5 615	-2,0%
Cartes	21	21	18	26	7	-71,2%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	28 725	28 452	25 783	25 490	24 633	-3,4%

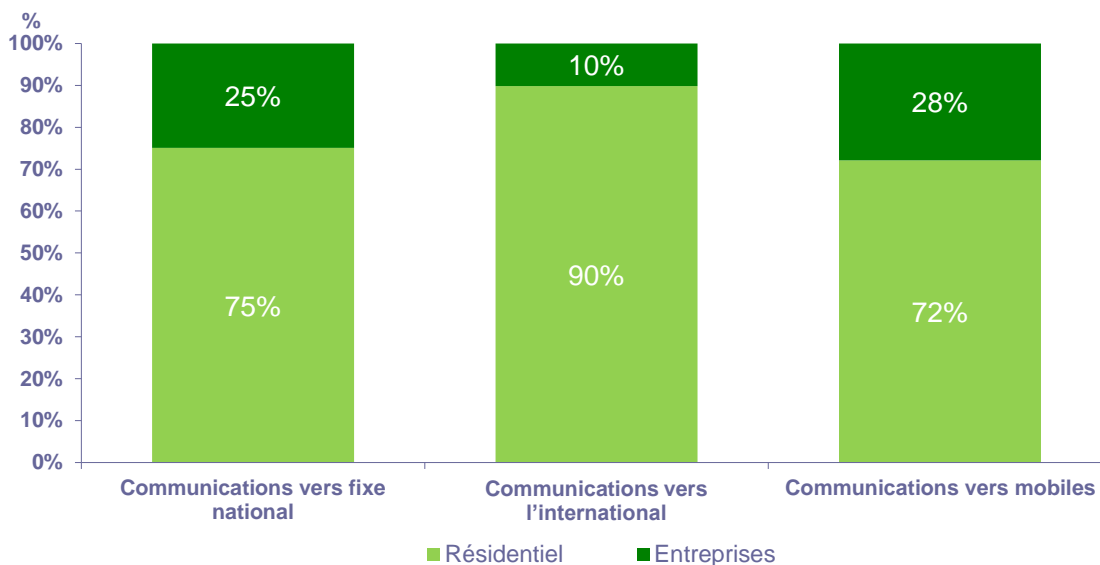


Structure des volumes de la clientèle entreprise



Au total, trois minutes sur quatre émises en 2013 à destination des postes fixes nationaux (75%, -2 points en un an) proviennent de la clientèle résidentielle. La prépondérance du trafic résidentiel est encore plus marquée pour les appels fixes vers l'international où il représente 90% du volume (proportion inchangée en 2013). Jusqu'en 2010, le trafic des communications fixes vers les mobiles provenait majoritairement de la clientèle des entreprises. Avec l'envolée du trafic résidentiel qui a suivi la mise en place par les opérateurs d'offres d'abondance au départ des « box », la part des minutes d'appels vers les mobiles de la clientèle résidentielle s'est fortement accrue, passant de 45% en 2010 à 74% en 2012 (72% en 2013), avec pour conséquence directe une réduction de moitié de la part de la clientèle entreprises (28% en 2013 contre 55% en 2010).

Structure des volumes sur les réseaux fixes suivant le type de clientèle



3.7 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes

Recul de l'ensemble des indicateurs de consommation moyenne des services fixes : les factures mensuelles par ligne fixe et par abonnement comme les volumes moyens consommés sont en baisse en 2013.

La facture moyenne par ligne fixe, c'est-à-dire la dépense mensuelle en téléphonie fixe (RTC, VLB ou les deux) et en accès à internet, (à bas, haut ou très haut débit) a suivi l'accroissement de l'équipement des ménages en internet et la substitution des accès bas débit par des accès haut débit. Elle a ainsi augmenté pour se stabiliser autour de 37 euros par mois entre 2007 et 2010. Depuis, elle diminue d'environ un euro chaque année, mais, en 2013, le repli n'est que de 0,4€ : la facture mensuelle moyenne s'élève à 34,2 euros HT contre 34,6 euros en 2012. En effet, depuis 2011, le nombre d'abonnés conservant à la fois un accès en bas et un en haut débit diminue rapidement (de -600 000 à -700 000 par an) en lien avec la progression du dégroupage total. Le revenu des abonnements et des communications bas débit se réduit donc année.

La facture moyenne mensuelle par abonnement à la téléphonie fixe sur le RTC recule de 40 centimes en 2013, après une baisse d'environ un euro sur les deux années précédentes. La facture par abonnement à internet en haut ou très haut débit est stable depuis cinq années sur un niveau d'environ 34 euros hors taxes par mois (34,1 euros en 2013 soit +10 centimes par rapport à 2012).

La consommation mensuelle moyenne de minutes émises chaque mois au départ des lignes fixes (4h00) diminue de près de 10% en 2013 soit 24 minutes en moins par ligne, alors qu'elle était globalement stable depuis cinq ans autour de 4h20. Ce recul est dû à la très forte baisse de la consommation téléphonique des abonnés disposant d'une « box » (-42 minutes en un an, soit 4h27 par mois en moyenne) alors que la consommation moyenne des clients d'une ligne fixe en bas débit reste stable en 2013 (2h28, soit 2 minutes de moins qu'en 2012).

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou heures par mois	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service	36,8	36,7	35,5	34,6	34,2	-1,1%
Volume mensuel moyen voix sortant	4h18	4h23	4h20	4h24	4h00	-9,1%

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye globalement par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet (qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, en bas ou haut débit, et qu'il dispose de la téléphonie en RTC, de la téléphonie en VLB, ou des deux). Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes et revenus des opérateurs pour la publicité en ligne) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois. Les revenus pris en compte sont :

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

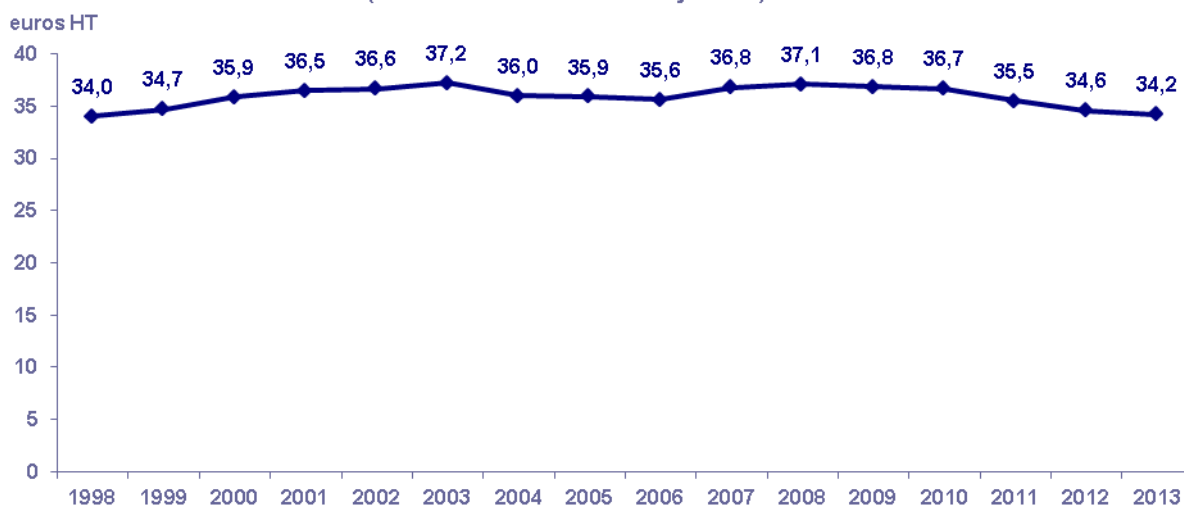
Ne sont pas comptabilisés :

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

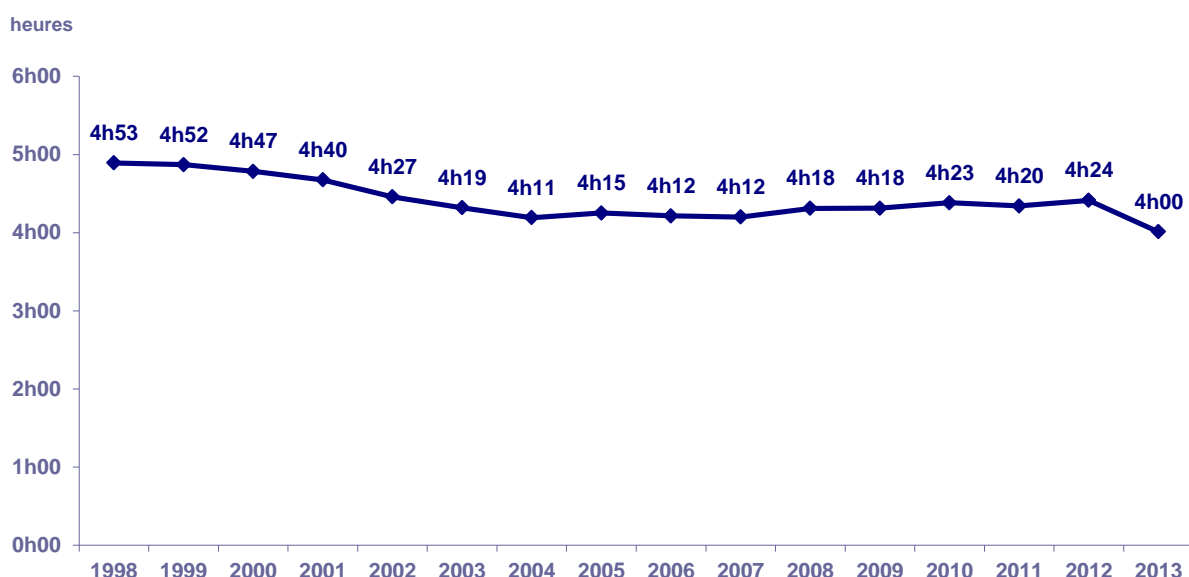
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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

Facture moyenne mensuelle voix et données par ligne fixe (hors services à valeur ajoutée)



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Facture mensuelle moyenne par abonnement

Euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,0	25,9	24,7	23,7	23,3	-1,5%
A un accès en bas débit à l'internet	6,0	5,8	5,4	5,2	5,0	-3,3%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	34,0	34,3	34,1	34,0	34,1	0,1%

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

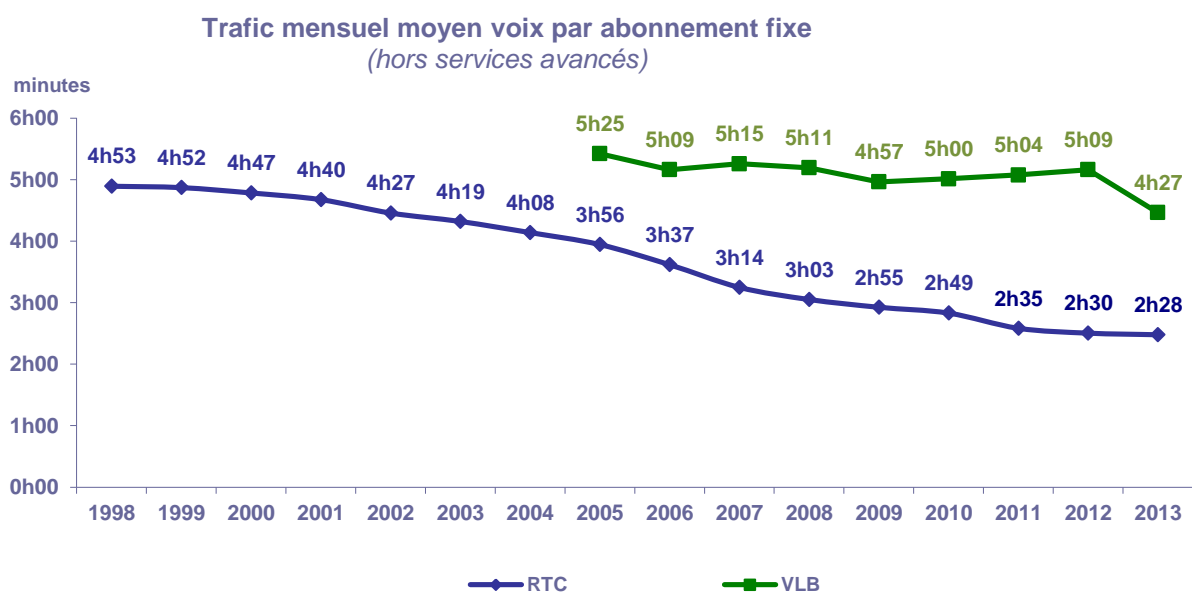
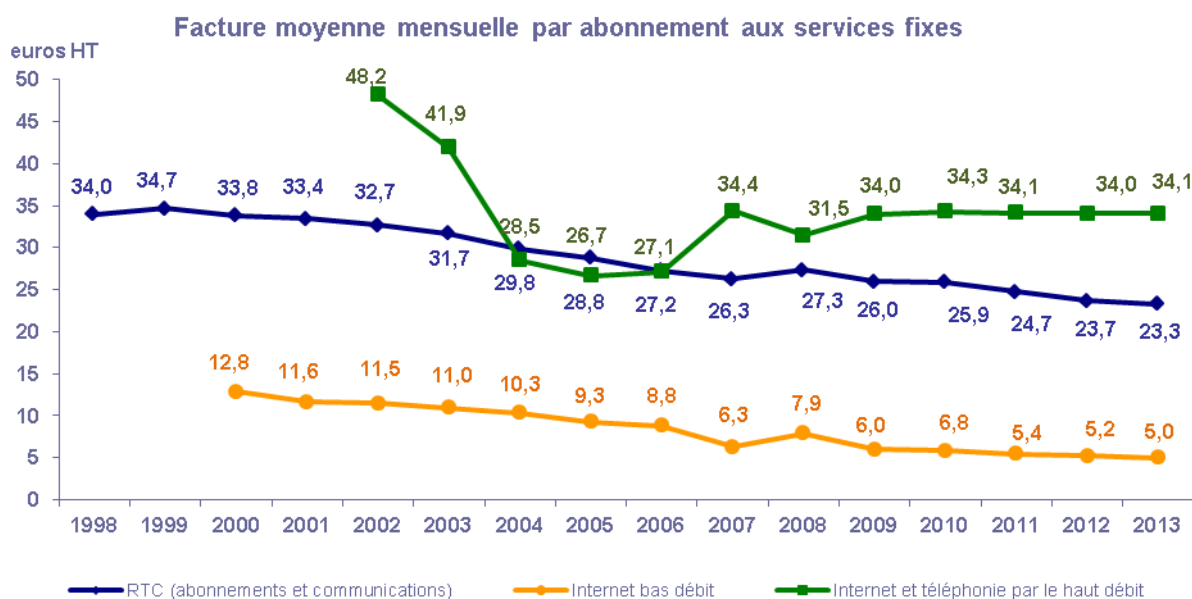
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

- 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 internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement						
en heures par mois	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Au service téléphonique fixe sur le RTC	2h55	2h49	2h35	2h30	2h28	-1,0%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h57	5h00	5h04	5h09	4h27	-13,5%
A un accès en bas débit à l'internet	9h17	8h50	7h42	6h04	4h08	-31,9%

- 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.



Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

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

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

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

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

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

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

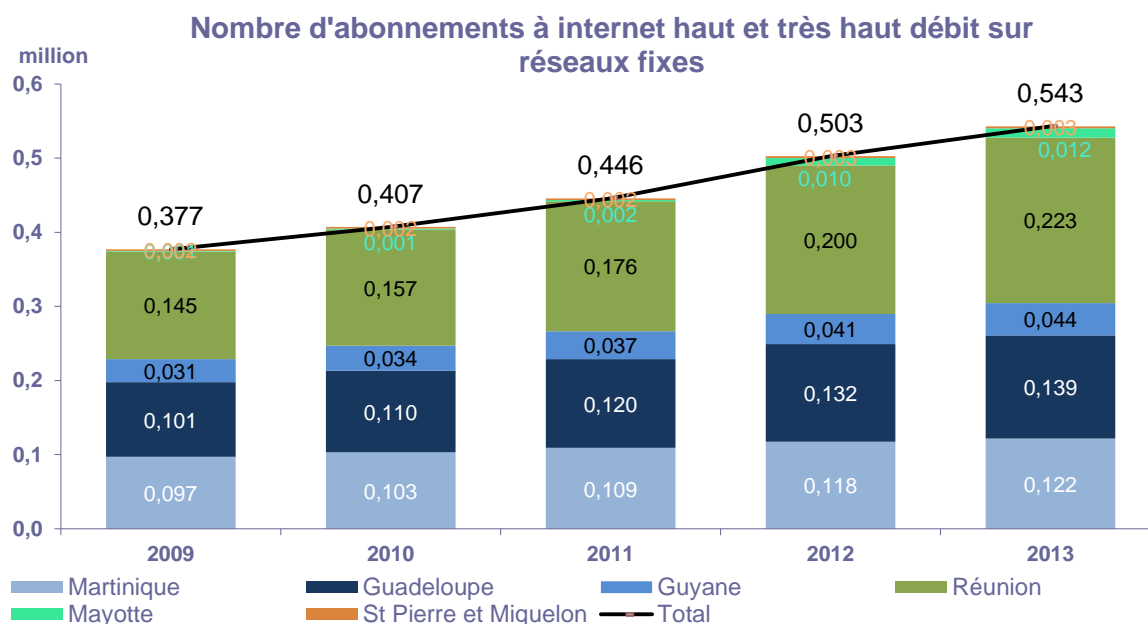
3.8 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

3.8.1 Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 738 000 en décembre 2013 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra-marins. La part des abonnements en voix sur large bande atteint 32% et augmente de trois points en un an. Dans la zone Réunion – Mayotte, cette proportion est de 43% (+5 points en un an). Le nombre d'abonnements à internet par un accès bas débit diminue et représente moins de 3% des accès à internet. Le nombre d'abonnements en haut et très haut débit s'élève à 543 000, dont plus d'un tiers est couplé à une offre de TV.

Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse) - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Antilles-Guyane	0,437	0,427	0,434	0,445	0,441	-0,9%
Réunion-Mayotte	0,252	0,249	0,263	0,276	0,294	6,3%
Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	ns
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,692	0,680	0,700	0,724	0,738	1,9%

Proportion d'abonnements en VLB - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Proportion d'abonnements en VLB			26%	29%	32%	9,1%
Antilles-Guyane			21%	24%	25%	4,8%
Réunion-Mayotte			34%	38%	43%	11,4%



Abonnements à l'internet haut et très haut débit - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	0,097	0,103	0,109	0,118	0,122	3,7%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,101	0,110	0,120	0,132	0,139	5,6%
Guyane	0,031	0,034	0,037	0,041	0,044	7,5%
Réunion	0,145	0,157	0,176	0,200	0,223	11,5%
Mayotte	0,001	0,001	0,002	0,010	0,012	22,4%
Saint Pierre et Miquelon	0,002	0,002	0,002	0,003	0,003	1,6%
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	0,377	0,407	0,446	0,503	0,543	8,0%

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet - DCOM					
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	0,028	0,028	0,038	0,042	11,9%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,030	0,034	0,041	0,048	17,1%
Guyane	0,003	0,005	0,008	0,010	30,6%
Réunion-Mayotte	0,023	0,039	0,077	0,101	30,9%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	Nd	Nd	Nd	na
Parc total d'abonnés TV	0,086	0,106	0,163	0,201	23,0%

Abonnements à l'internet bas débit - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	0,022	0,015	0,005	0,004	0,004	-15,9%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,026	0,018	0,007	0,005	0,004	-19,6%
Guyane	0,010	0,007	0,002	0,002	0,001	-13,5%
Réunion-Mayotte	0,032	0,035	0,016	0,009	0,006	-27,9%
Saint Pierre et Miquelon	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	na
Abonnements à l'internet bas débit	0,090	0,075	0,030	0,020	0,016	-21,9%

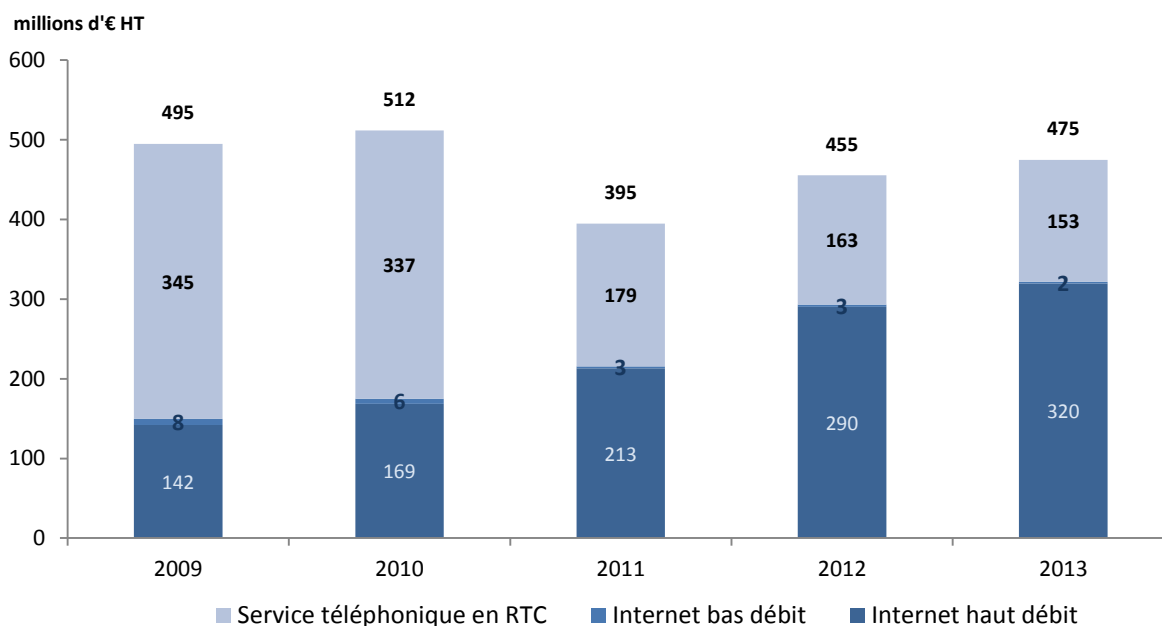
3.8.2 Les revenus et volumes des abonnements et des communications

Le revenu des services de téléphonie et d'accès à l'internet par le bas débit décroît en 2013 (155 millions d'euros contre 166 millions d'euros en 2012), tandis que les revenus du haut débit enregistrent une croissance de plus de 10%, à 320 millions d'euros. Ils représentent ainsi les deux tiers du revenu des services fixes des départements ultra-marins en 2013 (67%, +3 points en un an). Au total, le marché ultra-marin des services fixes représente 3,2% du revenu des services fixes de la France entière.

L'ensemble des communications au départ des postes fixes s'élève à 2,3 milliards de minutes, en croissance de 4,4% sur un an. Le volume de communications en voix sur large bande progresse cette année encore très fortement (+24,7% en un an après +14,8% en 2012). La proportion de communications en VLB augmente ainsi de 7 points en un an et atteint 42% ; elle est de plus de 70% pour l'ensemble du territoire. Cependant, l'analyse par départements montre que dans la zone Réunion-Mayotte, la part de la VLB est plus élevée que dans les autres départements (elle atteint 54%). Le volume de communications au départ des box et à destination des mobiles connaît une très forte croissance à la suite de la commercialisation d'offres d'abondance. Le trafic est multiplié par trois pour l'ensemble des territoires et par quatre en un an dans la zone Réunion-Mayotte.

Revenus des services fixes - DCOM						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	345	337	179	163	153	-5,7%
dont Antilles-Guyane	225	219	127	113	105	-7,1%
dont Réunion-Mayotte	119	116	50	48	46	-2,8%
dont Saint Pierre et Miquelon	2	2	2	2	2	0,0%
Revenus de l'internet bas débit	8	6	3	3	2	-18,5%
dont Antilles-Guyane	4	3	1	1	1	-19,0%
dont Réunion-Mayotte	4	3	1	1	1	-17,9%
dont Saint Pierre et Miquelon	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Revenus du haut et du très haut débit	142	169	213	290	320	10,1%
dont Martinique					60	nd
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	90	88	105	142	67	nd
dont Guyane		11	18	27	43	60,8%
dont Réunion				115	137	ns
dont Mayotte	51	68	89	5	11	ns
dont Saint Pierre et Miquelon	2	2	2	2	2	0,0%
Ensemble des revenus des services fixes	495	512	395	455	475	4,3%

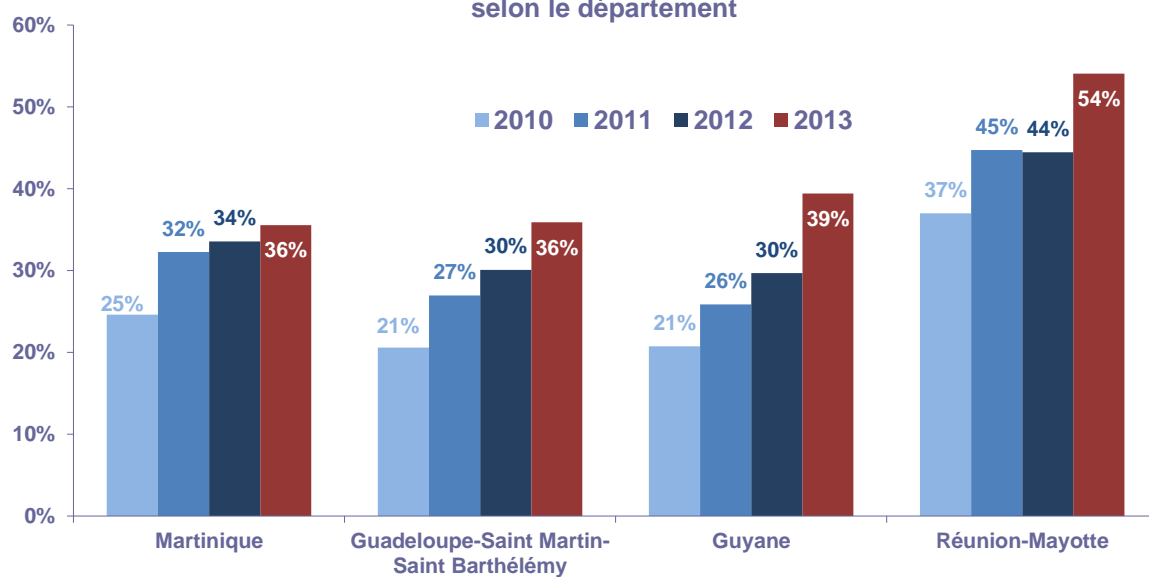
Revenu des accès fixes



Volume de communications des services fixes bas débit (RTC) - DCOM					
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de communications bas débit (RTC)	1 420	1 352	1 427	1 330	-6,8%
dont Martinique	482	463	472	425	-10,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	478	460	467	422	-9,6%
dont Guyane	109	104	107	101	-6,4%
dont Réunion-Mayotte	340	315	372	373	0,4%
dont Saint Pierre et Miquelon	11	10	9	9	0,0%
dont volume de communications en RTC vers les mobiles	233	197	211	217	2,8%
dont Martinique	60	51	50	50	-0,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	72	62	61	59	-2,5%
dont Guyane	24	21	26	22	-17,1%
dont Réunion-Mayotte	76	62	72	85	17,1%
dont Saint Pierre et Miquelon	1	2	1	1	0,0%

Volume de communications des services fixes en voix sur large bande - DCOM					
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de communications en voix sur large bande	510	682	783	977	24,7%
dont Martinique	157	220	239	235	-1,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	124	170	201	237	17,6%
dont Guyane	29	36	45	66	44,3%
dont Réunion-Mayotte	200	255	298	440	47,7%
dont volume de communications en VLB vers les mobiles	53	93	104	320	207,1%
dont Martinique	19	32	30	56	89,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	11	19	22	61	174,4%
dont Guyane	4	6	9	23	150,2%
dont Réunion-Mayotte	19	36	43	180	317,6%

Part du trafic VLB au départ des postes fixes
selon le département



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

Accès ADSL achetés - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre d'accès en dégroupage	0,076	0,101	0,151	0,166	0,190	14,4%
dont Martinique	0,022	0,022	0,036	0,038	0,039	3,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,019	0,023	0,034	0,035	0,039	11,6%
dont Guyane	0,005	0,005	0,009	0,010	0,009	-5,6%
dont Réunion	0,031	0,051	0,073	0,083	0,100	20,6%
dont Mayotte				0,000	0,002	823,2%
Nombre d'accès en bitstream	0,040	0,036	0,027	0,035	0,033	-5,2%
dont Martinique	0,011	0,014	0,005	0,005	0,009	69,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,008	0,008	0,004	0,008	0,005	-39,0%
dont Guyane	0,002	0,002	0,001	0,001	0,003	116,9%
dont Réunion	0,018	0,012	0,017	0,018	0,016	-15,2%

4 Les services de capacité

4.1 Les liaisons louées

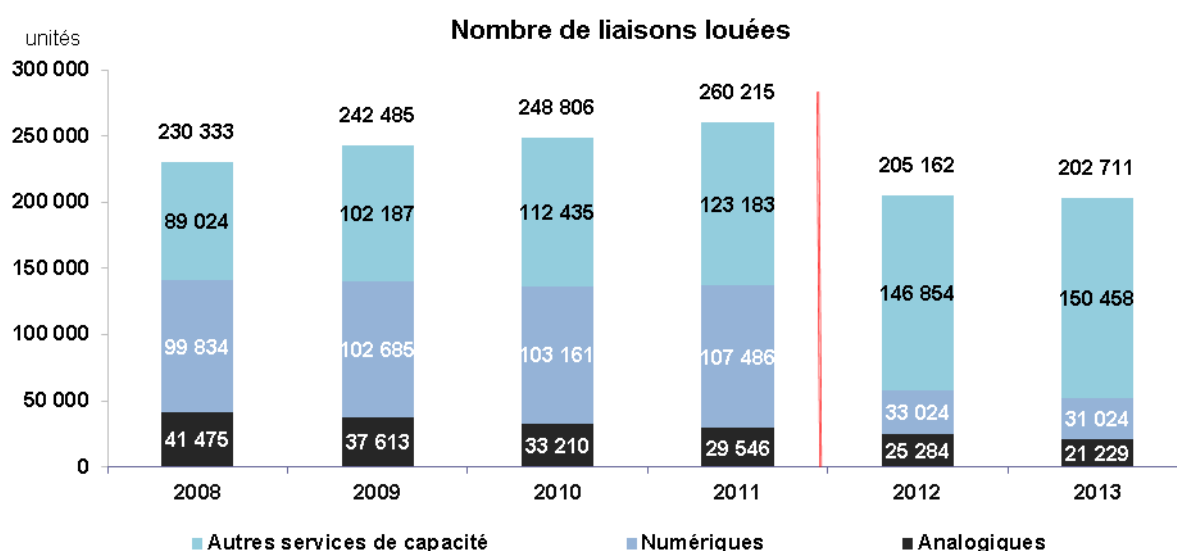
Le nombre de liaisons louées, tous types confondus, s'élève à 203 000 à la fin de l'année 2013, en léger recul par rapport à 2012 (-1,2%). Depuis 2005, le nombre de liaisons louées analogiques est en baisse constante. En 2013, Il s'élève à 21 000, soit un recul de 16,0% en un an. Les liaisons louées numériques sont également en baisse, mais dans une moindre mesure : le recul est de 6,1% correspondant à un niveau de 31 000 accès.

Enfin, grâce à l'essor des liaisons xDSL, le nombre des autres services de capacité s'accroît de 2,5% en un an et atteint 150 000 accès à la fin de l'année 2013.

Parc de liaisons louées en fin d'année						
Unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Liaisons louées analogiques	37 613	33 210	29 546	25 284	21 229	-16,0%
Liaisons louées numériques	102 685	103 161	107 486	33 024	31 024	-6,1%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	102 187	112 435	123 183	146 854	150 458	2,5%
Nombre total de liaisons louées	242 485	248 806	260 215	205 162	202 711	-1,2%

Notes :

- L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom vendait des services de capacité à Orange. Ces revenus, ainsi que les parcs associés étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées ». Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2012 et 2013 sur des données comparables, l'observatoire publie les données (revenu et parc) de 2012 correspondant au champ 2013, c'est à dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données des années 2012 et 2013 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.
- En raison d'une modification de nomenclature, la décomposition du nombre d'accès ainsi que des revenus des liaisons louées par technologie en 2012 et 2013 ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.



Les liaisons analogiques et numériques sont majoritairement souscrites par des entreprises (respectivement 93,1% et 71,7%), tandis que les autres services de capacité (principalement des liaisons xDSL) sont souscrits à 85,2% par les opérateurs.

Parc de liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2013						
Unités	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Parc de liaisons louées	64 321	31,7%	138 390	68,3%	202 711	100%
Liaisons louées analogiques	19 757	93,1%	1 472	6,9%	21 229	100%
Liaisons louées numériques	22 253	71,7%	8 771	28,3%	31 024	100%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	22 311	14,8%	128 147	85,2%	150 458	100%

Le revenu provenant des liaisons louées s'élève à 978 millions d'euros en recul de 4,8% par rapport à 2012. Le revenu diminue quelle que soit la technologie d'accès : le revenu des liaisons louées analogiques est en recul de 27,6%, mais il ne représente que 5% de l'ensemble des recettes. Avec 278 millions d'euros en 2013, le revenu des liaisons louées numériques baisse de 9,7% par rapport à 2012. En revanche, les recettes des autres services de capacité conservent le niveau observé en 2012 : elles s'élèvent à 662 millions d'euros, soit -4 millions d'euros en un an.

Revenus des liaisons louées par technologie						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Liaisons louées analogiques	33	34	34	53	38	-27,6%
Liaisons louées numériques	987	965	897	307	278	-9,7%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	431	427	507	666	662	-0,7%
Revenus des liaisons louées	1 452	1 427	1 438	1 027	978	-4,8%

Notes :

- L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom vendait des services de capacité à Orange. Ces revenus, ainsi que les parcs associés étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées ». Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2012 et 2013 sur des données comparables, l'observatoire publie les données (revenu et parc) de 2012 correspondant au champ 2013, c'est à dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données des années 2012 et 2013 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.
- En raison d'une modification de nomenclature, la décomposition du nombre d'accès ainsi que des revenus des liaisons louées par technologie en 2012 et 2013 ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.

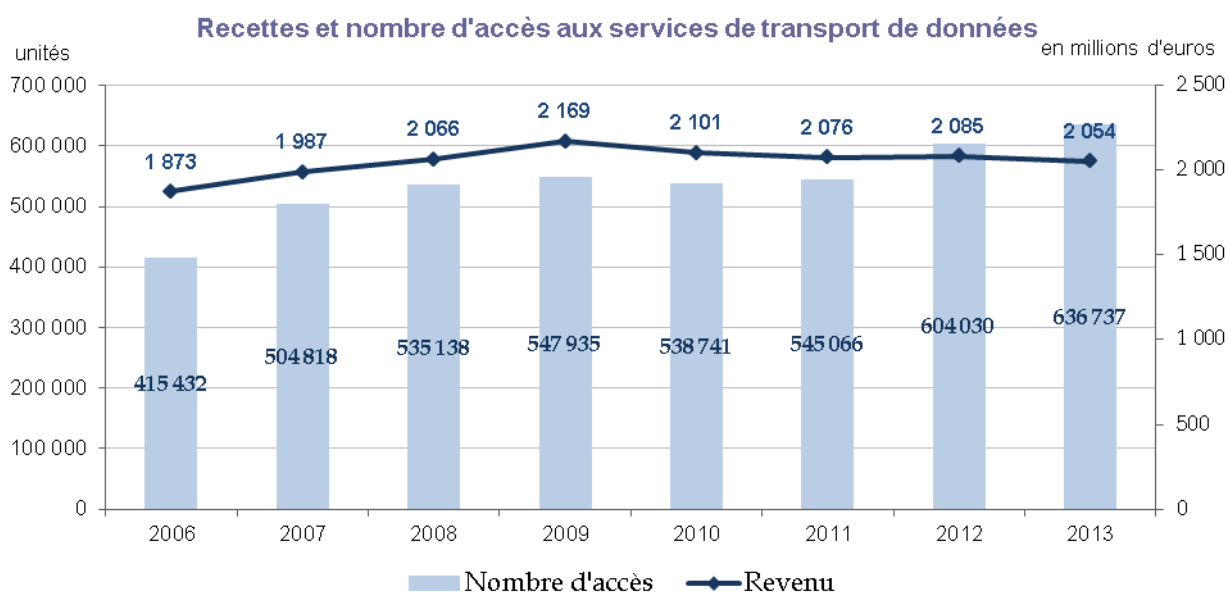
Revenus des liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2013						
Millions d'euros HT	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Revenus des liaisons louées	594	60,8%	383	39,2%	978	100%
Liaisons louées analogiques	38	98,6%	1	1,4%	38	100%
Liaisons louées numériques	198	71,5%	79	28,5%	278	100%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	358	54,1%	304	45,9%	662	100%

4.2 Le transport de données sur réseaux fixes

Le nombre d'accès aux services de transport de données atteint 637 000 à la fin de l'année 2013, soit une progression annuelle de 5,4%. Les deux années précédentes, la progression du nombre d'accès avait été deux fois plus importante (autour de +11%). Le revenu associé s'élève à 2,1 milliards d'euros, en repli de 1,5% en un an. Depuis quatre ans, le revenu du transport de données se situe à un niveau stable, autour de 2,1 milliards d'euros.

Nombre d'accès aux services de transport de données						
Unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Transport de données	547 935	538 741	545 066	604 030	636 737	5,4%

Revenus des services de transport de données						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus du transport de données	2 169	2 101	2 076	2 085	2 054	-1,5%



5 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

5.1 Segmentation par mode de souscriptions

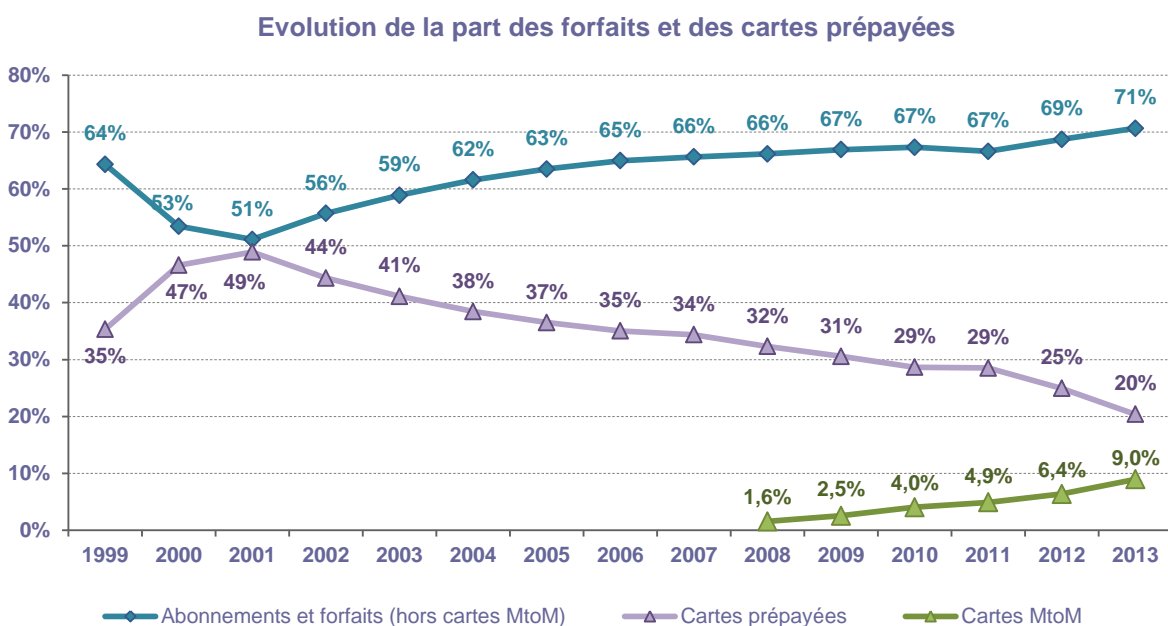
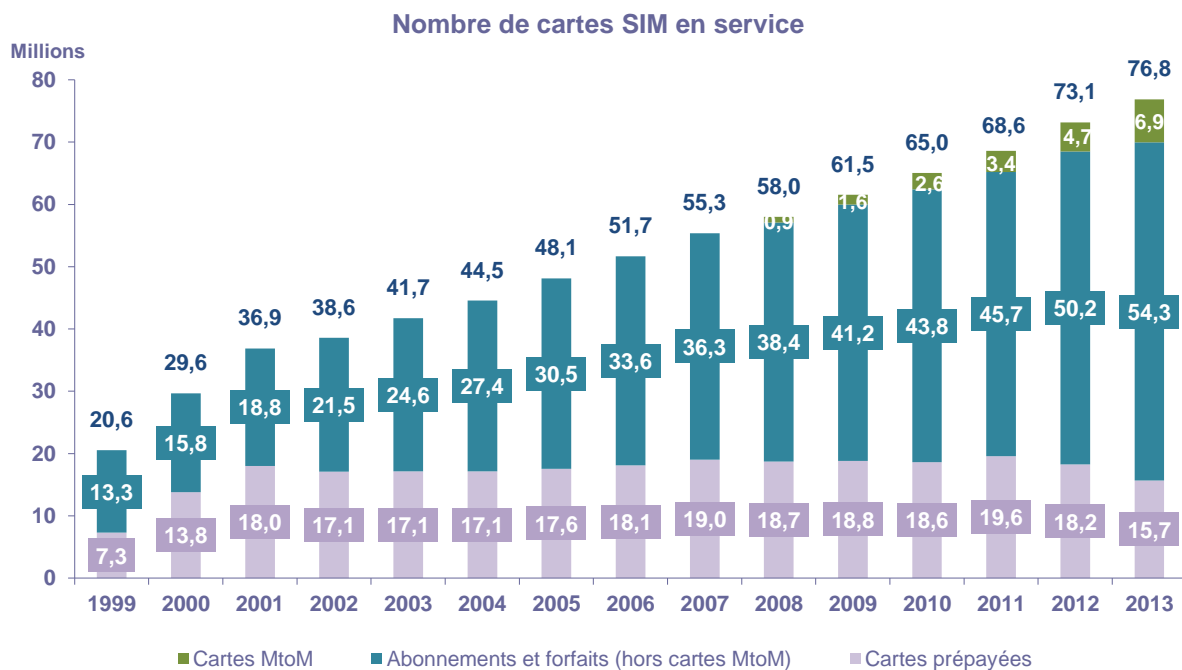
Le nombre de cartes SIM en service atteint 76,8 millions à la fin de l'année 2013. Sa croissance annuelle (+3,7 millions) reste à un niveau supérieur à celui des années 2009 à 2011 (autour de +3,5 millions), après l'exceptionnelle progression de 2012 (+4,6 millions de cartes en un an). Elle est portée par l'augmentation du nombre de forfaits classiques (+4,0 millions en un an) et du nombre d'abonnements provenant du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine à machine » (+2,2 millions de cartes en un an). A l'inverse, le marché des cartes prépayées recule depuis 2012 (-1,3 million de cartes en 2012, -2,6 millions en 2013) alors même que leur nombre augmentait d'un peu plus de 900 000 cartes en 2011. En effet, avec le développement des offres forfaitaires libres d'engagement, nombreux sont les clients qui choisissent de souscrire un contrat d'abonnement en remplacement des cartes prépayées, dont les tarifs sont moins attractifs que ceux des offres forfaitaires. Au total, en décembre 2013, 44% des clients ayant souscrit un forfait sont libres d'engagement contre 33% fin 2012 et 20% fin 2011.

Le marché des comptes bloqués souffre également de la multiplication des offres d'abondance intégrant la voix, les SMS ou la data à des tarifs équivalents, voire inférieurs. La part des forfaits bloqués dans le nombre total d'abonnements et forfaits ne cesse ainsi de diminuer : elle perd six points en un an et s'élève à 12% en décembre 2013.

Nombre de cartes SIM en service						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements et forfaits (hors cartes MtoM)	41,163	43,777	45,654	50,241	54,277	8,0%
dont forfaits bloqués	10,640	11,448	10,981	9,076	6,741	-25,7%
Cartes "MtoM"	1,568	2,626	3,361	4,663	6,890	47,8%
Cartes prépayées	18,805	18,626	19,557	18,244	15,667	-14,1%
dont cartes prépayées actives	16,835	16,747	17,304	15,473	12,772	-17,5%
Nombre de clients à un service mobile	61,536	65,029	68,572	73,149	76,835	5,0%

Note : une carte prépayée est dite active si le client a reçu ou émis au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel, ou a effectué au moins une connexion à internet au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

L'Observatoire des marchés des communications électroniques en France du quatrième trimestre 2013 est disponible sur le site de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/index.php?id=12297>



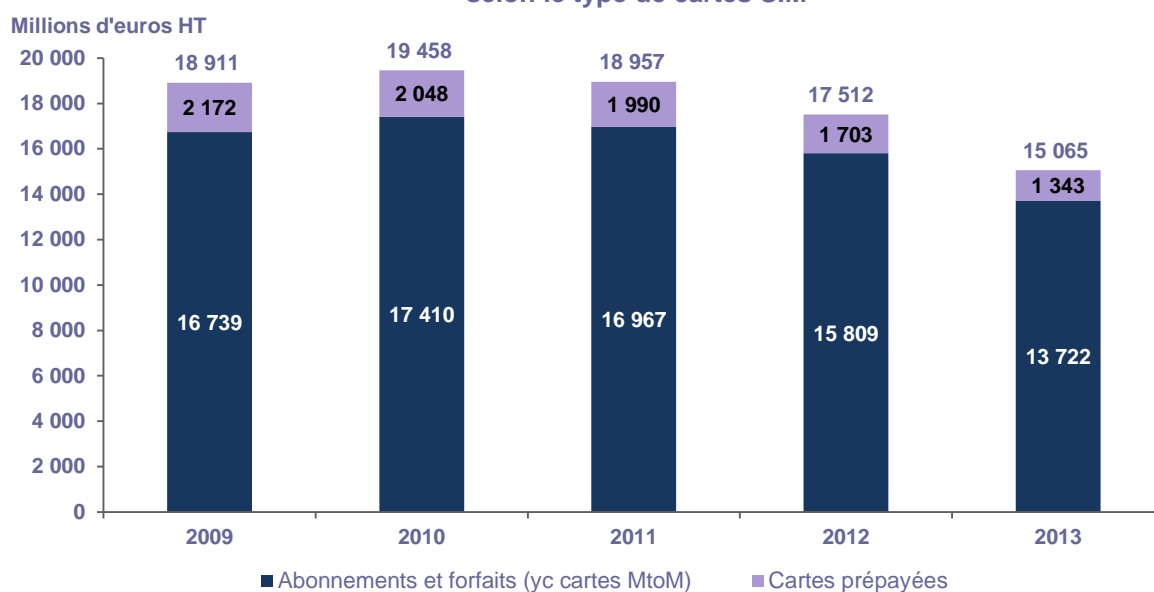
Le revenu des services mobiles décroît pour la troisième année consécutive (-14,0% en un an). Comme en 2012, le reflux est davantage marqué pour les cartes prépayées (-21,2% en un an) dont le nombre diminue fortement en 2013, que pour les forfaits (-13,2% en un an). La quasi-totalité (environ 90%) du revenu des services mobiles provient des abonnements et des forfaits (y compris les cartes internet exclusives et les cartes « MtoM »). Ceux-ci portaient la totalité de la croissance annuelle du revenu des services mobiles entre 2008 et 2010. La baisse de ce revenu, amorcée en 2011 avec -2,5% en un an, s'est confirmée en 2012 (-6,8%), et s'est accentuée en 2013 (-13,2%). Le revenu des forfaits est de 13,7 milliards d'euros HT en 2013.

Le revenu des forfaits bloqués enregistre une baisse de 32,8%, en lien avec le recul du nombre d'abonnements. En volume, le reflux est également important pour les forfaits

bloqués avec une baisse de 24,8% par rapport à 2012 pour les communications vocales et de 25,1% pour la consommation de SMS.

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements et forfaits (yc cartes MtoM)	16 739	17 410	16 967	15 809	13 722	-13,2%
dont forfaits bloqués	2 298	2 484	2 382	1 998	1 343	-32,8%
Cartes prépayées	2 172	2 048	1 990	1 703	1 343	-21,2%
Revenus des services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065	-14,0%

Répartition du revenu des opérateurs mobiles selon le type de cartes SIM



A l'inverse de l'évolution des revenus, le volume de communications vocales au départ des mobiles a progressé quelle que soit la formule tarifaire choisie (+14,8% de croissance annuelle pour l'ensemble des cartes SIM). Il atteint 137,3 milliards de minutes sur l'ensemble de l'année 2013. La majeure partie du trafic émane des clients sous contrat forfaitaire (93% du volume) dont la consommation augmente fortement depuis 2012 (+14,4% en 2013 et +13,3% en 2012 contre +2,1% en 2011) grâce aux offres d'abondance, tandis que la progression du trafic au départ des cartes prépayées est à mettre au crédit du développement d'offres de communications vers l'international par les opérateurs ethniques et à la baisse généralisée des prix. Les utilisateurs de forfaits ont consommé 16,0 milliards de minutes supplémentaires par rapport à 2012 (+13,1 milliards en 2012 et +2,0 milliards en 2011) et les détenteurs de cartes prépayées, 1,7 milliard (+980 millions en 2012 et +570 millions en 2011). En moyenne, en 2013, un client a consommé 2h54 par mois (4h07 pour les forfaits et 51 minutes pour les cartes prépayées), soit en moyenne 18 minutes supplémentaires par mois et par carte SIM par rapport à 2012.

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements et forfaits	93 589	96 240	98 245	111 352	127 336	14,4%
dont forfaits bloqués	10 002	9 862	8 727	5 972	4 491	-24,8%
Cartes prépayées	7 247	6 713	7 281	8 263	9 970	20,6%
Volume total de minutes	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305	14,8%

Le volume de messages interpersonnels continue d'augmenter à un rythme soutenu (+10,2 milliards en un an) grâce aux abonnés sous contrat forfaitaire, mais dans une moindre

mesure par rapport aux trois dernières années, où la croissance annuelle était plutôt de l'ordre de 40 milliards. En moyenne, en 2013, un client a envoyé 245 SMS par mois (307 pour les clients utilisant des forfaits et 57 pour ceux ayant souscrit une carte prépayée).

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements et forfaits	51 728	88 825	130 086	167 512	181 966	8,6%
dont forfaits bloqués		49 090	65 026	66 037	49 451	-25,1%
Cartes prépayées	11 287	13 951	16 303	15 440	11 198	-27,5%
Nombre de SMS interpersonnels émis	63 015	102 776	146 389	182 953	193 164	5,6%

5.2 Revenus et trafics sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles s'élève à 15,1 milliards d'euros en 2013, en recul de 14,0% sur un an (contre -7,6% en 2012). La baisse des revenus est largement imputable, comme en 2012, à la fois à la baisse des tarifs des opérateurs mobiles, mais également à l'essor des forfaits sans achat conjoint d'un terminal mobile.

Cette évolution contraste avec celles des volumes ; en effet, l'engouement des clients pour l'internet mobile et l'envoi de SMS se poursuit en 2013. Les volumes de données, de minutes consommées et de SMS envoyés sont en croissance annuelle respectivement de 63,5%, de 14,8% et de 5,6%.

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065	-14,0%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	2 216	2 436	2 634	2 555	2 317	-9,3%
dont communications vers l'international	795	849	949	1 021	992	-2,8%
dont roaming out	920	863	806	781	761	-2,6%

Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Communications nationales	97 779	99 281	100 839	113 926	130 097	14,2%
Communications mobiles vers fixe national	17 797	17 479	17 374	20 358	23 645	16,1%
Communications on-net	50 844	49 869	48 082	47 282	48 828	3,3%
Communications vers réseaux mobiles tiers	29 138	31 933	35 384	46 286	57 624	24,5%
Communications vers l'international	1 753	2 314	3 319	4 341	5 773	33,0%
Roaming out	1 304	1 357	1 368	1 349	1 436	6,4%
Volumes de communications au départ des mobiles	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305	14,8%

Note : les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le 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 2013 de 29c€ HT à 24c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 8c€ HT à 7c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 8c€/message. Enfin, un eurotarif pour l'internet mobile a été introduit au 1^{er} juillet 2012 avec un plafond de 70c€ HT par mégaoctet, passé à 45c€ HT le 1^{er} juillet 2013.

Depuis l'arrivée en 2010 d'opérateurs « ethniques » spécialisés dans les communications à destination de l'étranger, la croissance annuelle du trafic vers l'international dépasse 30% (un milliard de minutes supplémentaires en 2011 et en 2012, et 1,4 milliard en 2013) confirmant le succès de ces offres. Avec 5,8 milliards de minutes en 2013, les communications vers l'international représentent 4,2% du trafic au départ des mobiles. En revanche, le revenu diminue en 2013 (-2,8% en un an) après des croissances annuelles d'environ 7% en 2010 et en 2012 (et jusqu'à +11,9% en 2011). En effet, la plupart des

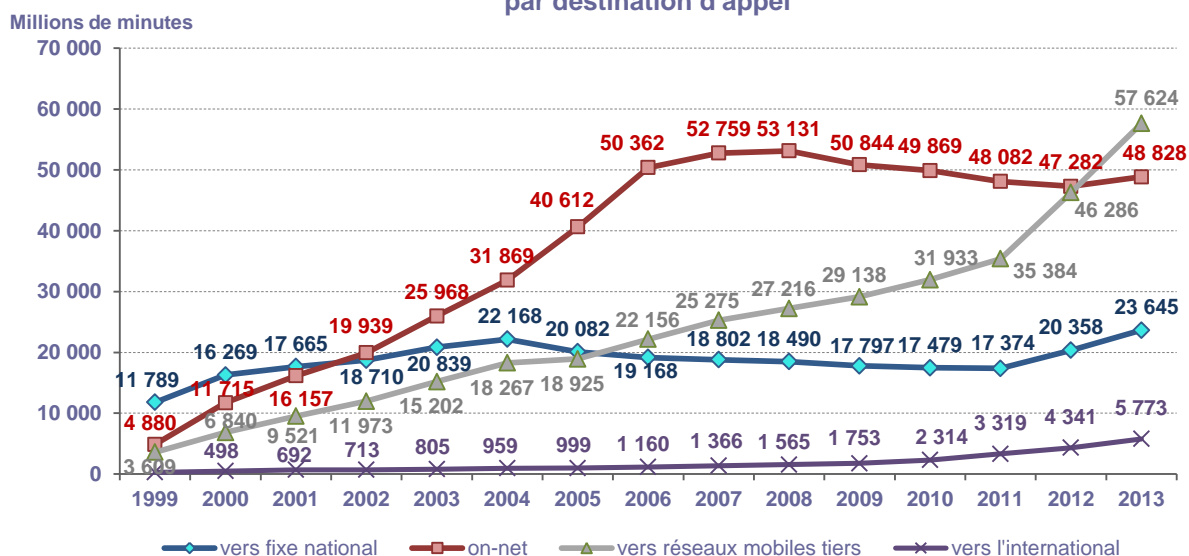
opérateurs incluent, dans les forfaits, des communications illimitées vers des pays dont les communications étaient hors forfait jusque-là.

Le volume de « roaming out » (services d'itinérance pour les communications émises et reçues par les clients de l'opérateur à l'étranger) progresse vivement depuis le milieu de l'année 2013 (+6,4% en moyenne annuelle sur 2013), sous l'effet notamment des baisses de tarifs d'itinérance internationale décidées au niveau européen. En revanche, le revenu afférent (761 millions d'euros HT) diminue depuis 2008, même si la baisse en niveau connaît un ralentissement au cours des dernières années (de -90 millions en un an en 2008 à -20 millions en 2013).

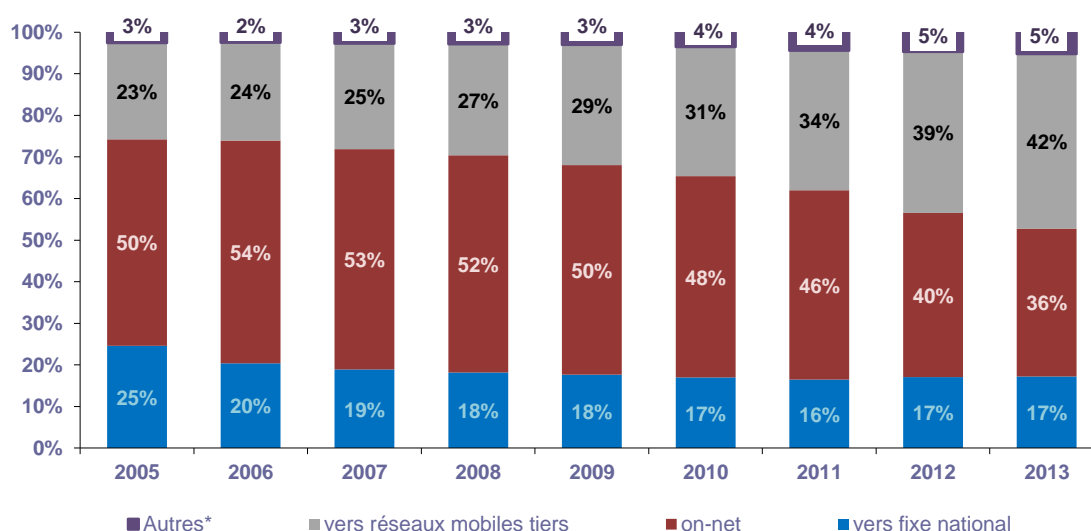
Le trafic entre clients d'opérateurs du même réseau mobile (on-net), qui diminuait depuis 2009 (-800 millions de minutes en 2012), repart à la hausse en 2013 (+1,5 milliard, soit +3,3% en un an). Le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers continue de progresser à un rythme élevé, comme en 2012, sous l'effet des offres d'abondance vers tous les opérateurs et l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau mobile. Après une augmentation de 3,5 milliards de minutes en 2011, de 10,9 milliards en 2012, le trafic augmente de 11,3 milliards en 2013 pour atteindre 57,6 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année. Le trafic vers réseau tiers dépasse pour la première fois, en 2013, le trafic on net.

Le volume de communications vers les postes fixes reculait continûment entre 2004 et 2010 d'environ 2% à 4% par an (et jusqu'à -9% en 2005), et était relativement stable en 2011 (-0,6% en un an). Depuis 2012, la dynamique s'est largement inversée : le trafic a bondi de 17,2% en 2012 et de 16,1% en 2013, soit un accroissement de plus de 3 milliards de minutes en 2013 comme en 2012.

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Répartition du volume de communications mobiles par destination d'appel



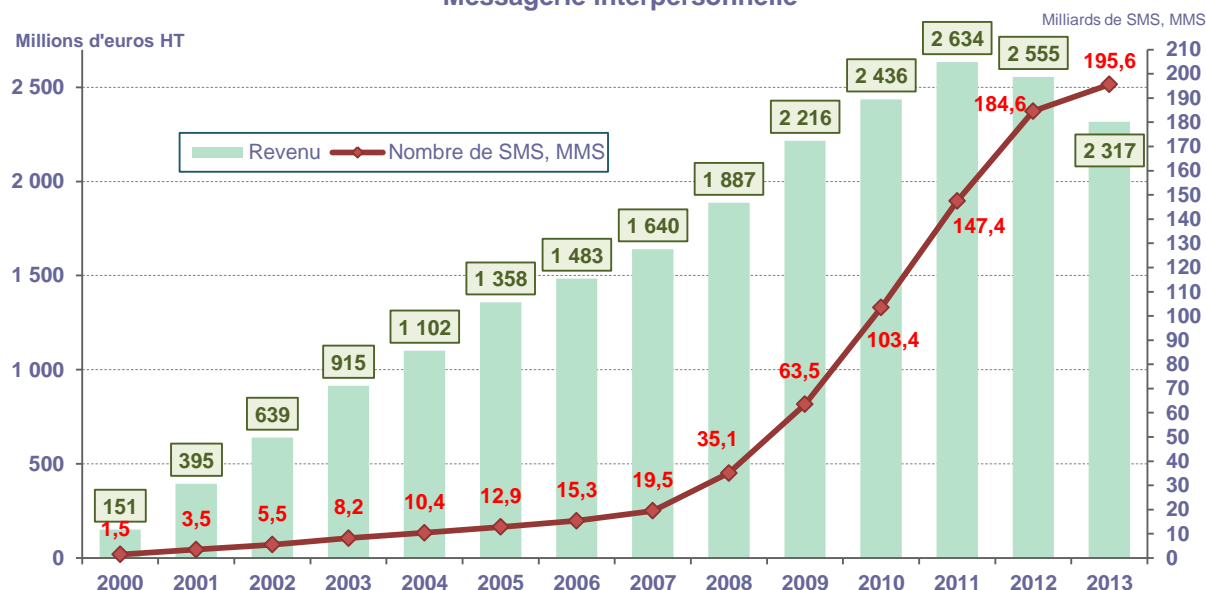
*Autres : communications vers l'international et roaming out.

Le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à 195,6 milliards en 2013, soit un accroissement de 11,1 milliards de messages en un an, inférieur à celui de 40 milliards enregistré en 2011 et en 2012. En moyenne, en 2013, chaque client a envoyé 245 messages par mois, soit cinq de plus qu'en 2012. En revenu, en revanche, la perte est de 9,3% en un an, soit un recul plus important qu'en 2012 (-3,0%), alors que ce chiffre d'affaires augmentait constamment entre 2000 et 2011. Dans le même temps, le trafic de données progresse de 63,5% et atteint 155 000 téraoctets sur l'ensemble de l'année. Le volume moyen de données consommées par client augmente d'environ 57,9% par rapport à l'année précédente et atteint 196 mégaoctets par mois en 2013 (cartes internet exclusives, abonnements et cartes prépayées confondus).

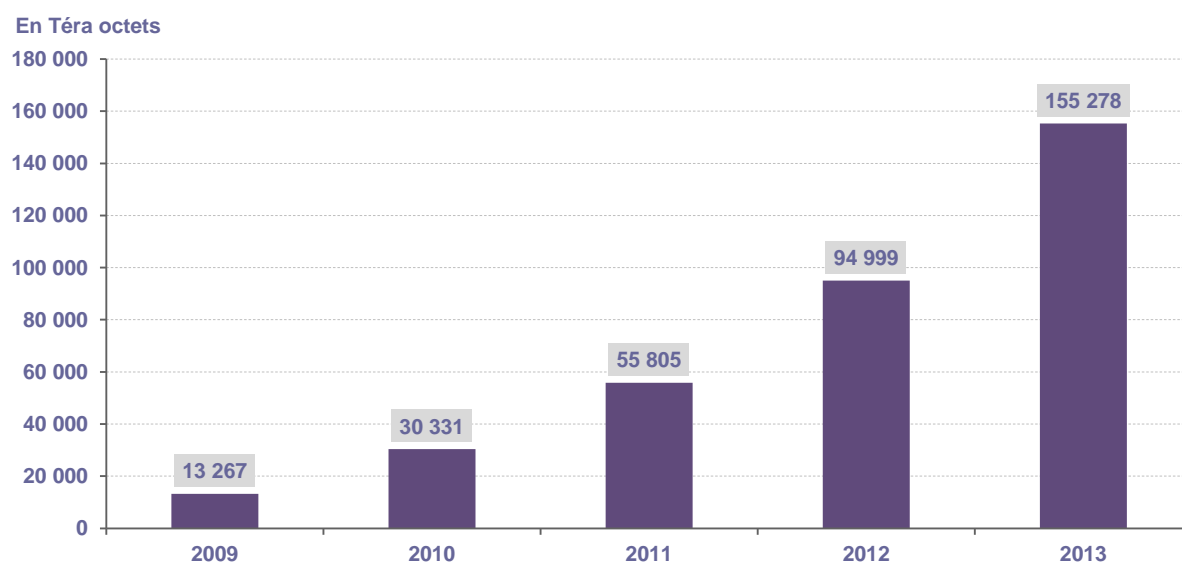
Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	63 015	102 776	146 389	182 953	193 164	5,6%
Nombre de MMS interpersonnels	463	648	1 029	1 606	2 464	53,4%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	63 478	103 424	147 418	184 559	195 627	6,0%

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de données consommées	13 267	30 331	55 805	94 999	155 278	63,5%
dont volume provenant des cartes SIM internet/data exclusives		10 127	11 141	12 315	14 147	14,9%

Messagerie interpersonnelle



Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles



5.3 Services multimédias, cartes SIM " non voix " et conservation du numéro

5.3.1 Utilisateurs de services multimédias et nombre de cartes SIM " non voix "

Près de la moitié des clients (précisément 49%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet) au cours du mois de décembre 2013. Leur nombre s'élève à 37,3 millions fin 2013, soit un accroissement de deux millions d'utilisateurs par rapport à décembre 2012.

Le nombre de clients utilisant les réseaux mobiles de 3^e génération progresse de 3,7 millions en 2013 (+11,4% en un an), c'est toutefois, un peu moins vif que les années précédentes

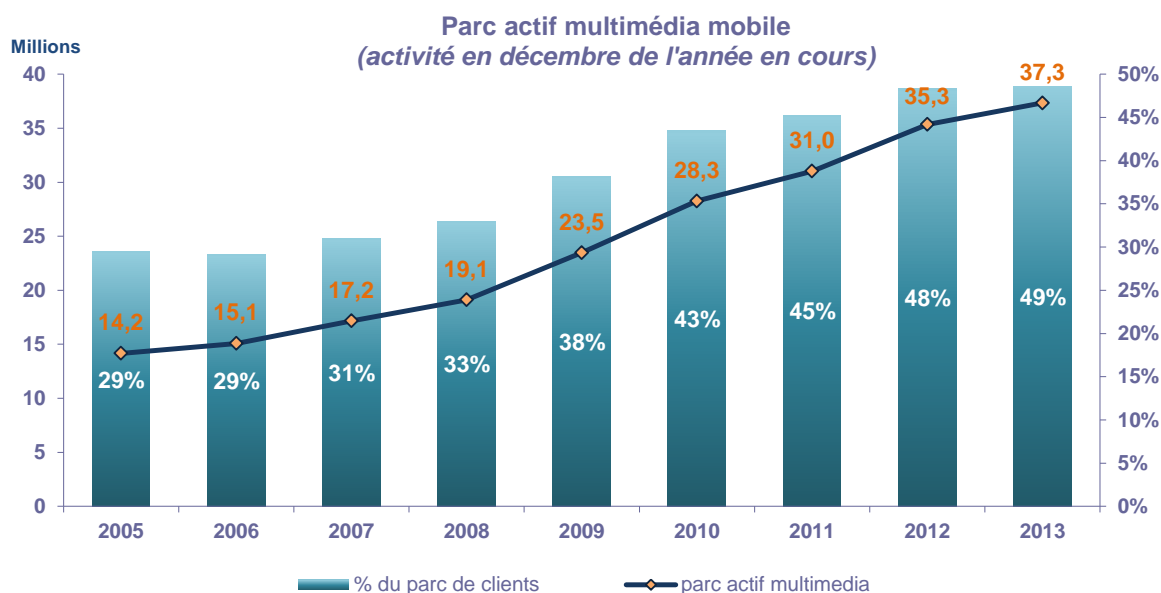
durant lesquelles la croissance se situait entre 5 et 6 millions. Au total, fin d'année 2013, 36,5 millions de clients ont utilisé au moins une fois la 3G soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, ce qui représente 48% du nombre total de clients.

Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Parc multimédia mobile	23,481	28,259	31,024	35,349	37,343	5,6%
Parc actif 3G	17,693	22,905	27,745	32,802	36,548	11,4%

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 dédiées aux connexions internet (clé 3G, etc.) est de 3,6 millions en 2013, en augmentation de 217 000 cartes en un an. L'essor des cartes internet exclusives telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques se poursuit, même si la croissance annuelle est un peu moins forte que les trois précédentes années (+270 000 en 2012, +420 000 en 2011 et +660 000 en 2010). Huit cartes sur dix sont souscrites sous forme d'abonnement, soit 2,9 millions de cartes. Le revenu s'élève à 535 millions d'euros en 2013, en recul depuis 2012, après trois années de hausses consécutives.

Cartes Internet / data exclusives						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Recettes des cartes internet (millions d'€ HT)	509	611	637	630	535	-15,2%
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives (en millions)	2,080	2,739	3,158	3,428	3,645	6,3%
dont abonnements	1,747	2,430	2,698	2,774	2,946	6,2%
dont cartes prépayées	0,333	0,309	0,460	0,654	0,699	6,9%

Note : 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.

Une part importante de la croissance du nombre d'abonnements mobiles provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine » ; elles représentent 9,0% du nombre de cartes SIM en service contre 6,4% un an plus tôt, soit une progression de 2,2 millions en un an.

Le revenu provenant de ces services s'élève à 102 millions d'euros en 2013, correspondant à un revenu mensuel moyen par carte « MtoM » d'environ 1,5 euro HT.

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Recettes des abonnements "MtoM" (en millions d'euros HT)	44	53	73	81	102	26,2%
Nombre d'abonnements "MtoM" (en millions)	1,568	2,626	3,361	4,663	6,890	47,8%

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.

Au 31 décembre 2013, la part des cartes ne permettant pas de passer des appels vocaux (« MtoM » et clés internet exclusives) par rapport au nombre total de cartes SIM s'élève à 13,7%, soit 10,5 millions de cartes, en augmentation de 2,6 points par rapport à 2012.

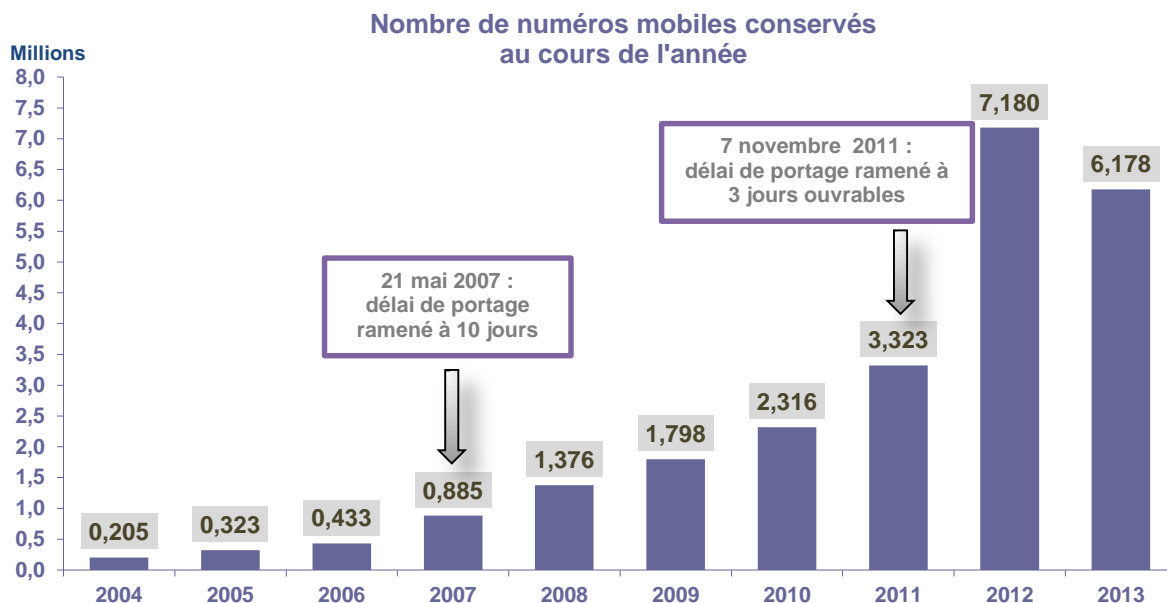
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	3,648	5,365	6,519	8,092	10,535	30,2%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	5,9%	8,2%	9,5%	11,1%	13,7%	+2,6 pts

5.3.2 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros conservés qui augmentait de 400 000 à 500 000 par an depuis 2007, avait plus que doublé avec l'arrivée en janvier 2012 de Free mobile (+3,9 millions pour atteindre 7,2 millions en 2012). Il reste élevé en 2013 : 6,2 millions de numéros ont été conservés par les clients des opérateurs mobiles après un changement d'opérateur. Par ailleurs, la commercialisation de forfaits sans engagement a joué un rôle important en facilitant le passage d'un opérateur à un autre, assurant une plus grande fluidité du marché.

Conservation du numéro mobile						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	1,798	2,316	3,323	7,180	6,178	-14,0%

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 correspondante. Champ : Métropole et DOM.



5.4 Segmentation par type de clientèle

Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. La définition pour la segmentation entre clientèles « grand public » et « entreprise » sur le marché de détail est la suivante :

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

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

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

2. La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprise ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ».

Le nombre de lignes mobiles des clients « entreprises » (14,6 millions fin 2013) augmente en proportion plus vite que le nombre de cartes détenues par la clientèle « grand public », en raison d'un fort volume de recrutements de cartes « MtoM » ces dernières années. Le nombre des abonnements classiques « voix » et « voix/data » des entreprises (6,6 millions fin 2013), qui progressait chaque année de 300 000 à 400 000 par an, est quasi stable depuis 2012 (+150 000 cartes en un an en 2012 et +90 000 en 2013). Leur croissance (+1,4% en un an) est moins rapide que celle des cartes « MtoM » qui ne cesse de progresser (+47,8% par rapport à 2012) contribuant ainsi à l'accroissement annuel du nombre de cartes SIM « entreprise ». Le nombre de clés 3G et autres cartes internet exclusives détenues par les entreprises (1,2 million fin décembre) a faiblement augmenté au cours de l'année 2013 (+20 000 cartes en un an, soit +1,9%). Au total, 45% des cartes SIM détenues par les entreprises sont des abonnements classiques « voix » et « voix/data », une proportion qui a perdu huit points par rapport à 2012.

Le revenu des opérateurs mobiles lié aux dépenses réalisées par la clientèle « entreprise » décroît pour la deuxième année consécutive, légèrement en 2012 (-126 millions d'euros HT en un an), et plus vivement en 2013 (-445 millions d'euros HT, soit -13,4%) après avoir augmenté jusqu'en 2011.

En revanche, le revenu des services mobiles pour la clientèle « grand public » est en baisse depuis plus longtemps, puisque dès l'année 2011, il recule d'environ 700 millions, puis d'1,3 milliard en 2012, et enfin de 2,0 milliards en 2013.

Le volume de communications mobiles de la clientèle « grand public » augmente fortement depuis 2012 (+20,3% en un an en 2013 après +16,9% en 2012) contre 2,1% en 2011 après une stagnation en 2010 (+0,6% en un an en 2010). L'arrivée du nouvel opérateur mobile en début d'année 2012 et la généralisation des offres d'abondance vers tous opérateurs, fixes ou mobiles, ont largement contribué à l'augmentation de ce volume. En revanche, le volume de minutes consommées par les clients « entreprise » est en légère baisse pour la première fois en 2012 (-1,5% en un an en 2012), et cela s'accroît en 2013 (-12,2% en un an).

La consommation de SMS croît en proportion davantage pour la clientèle entreprise que pour celle du grand public : +13,4% pour les SMS émis par les clients « entreprise » versus +5,9% pour les clients résidentiels. Le trafic de données s'envole avec +65,7% en un an pour le « grand public » et +44,1% pour la consommation data des clients « entreprise ».

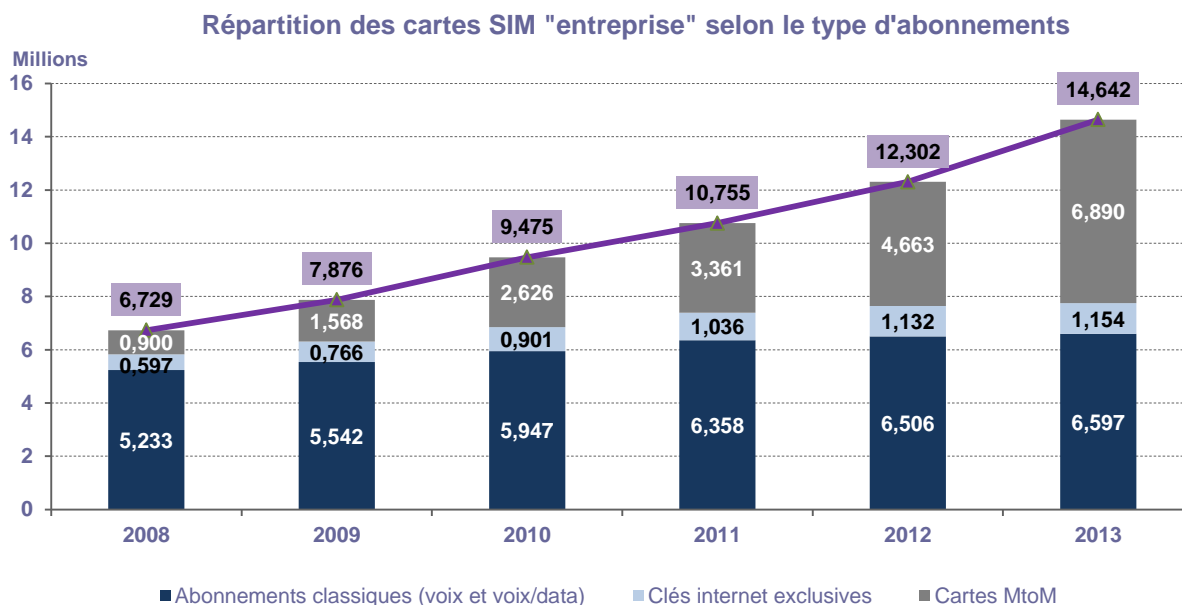
Nombre de cartes SIM par type de clientèle						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de cartes SIM	61,536	65,029	68,572	73,149	76,835	5,0%
Grand public	53,660	55,554	57,817	60,847	62,193	2,2%
Entreprises (hors cartes MtoM)	6,308	6,849	7,395	7,638	7,752	1,5%
Cartes MtoM	1,568	2,626	3,361	4,663	6,890	47,8%

Revenus des clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065	-14,0%
Grand public	15 845	16 196	15 504	14 184	12 183	-14,1%
Entreprises	3 066	3 262	3 454	3 327	2 882	-13,4%

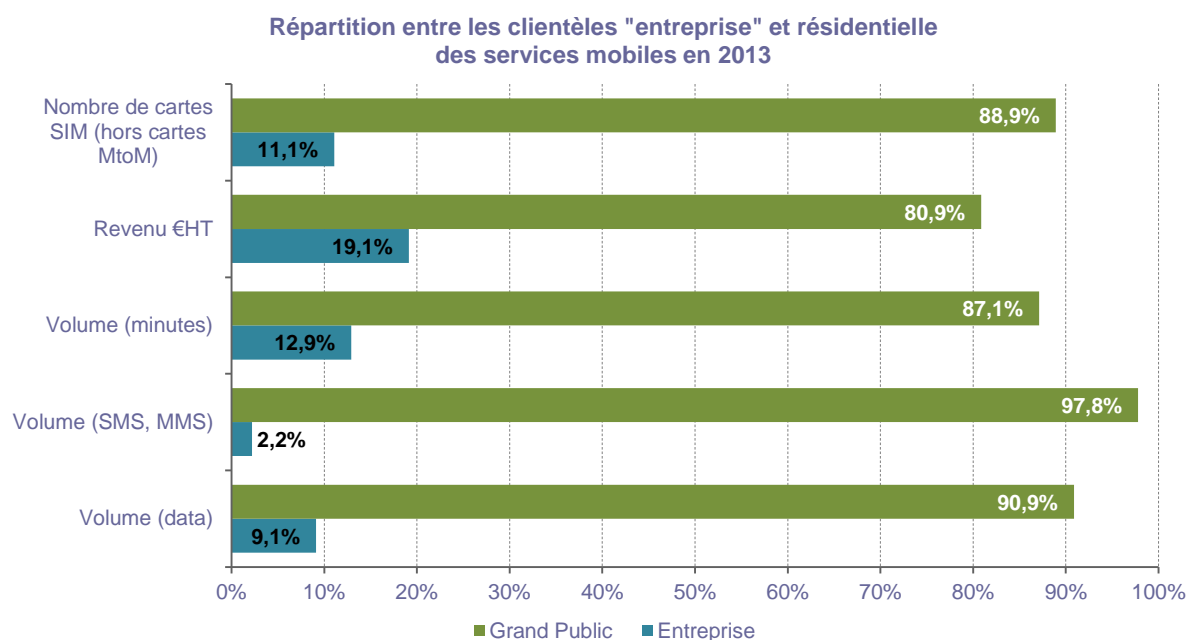
Volumes des services mobiles par type de clientèle						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de communications mobiles	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305	14,8%
Grand public	82 842	83 315	85 039	99 432	119 594	20,3%
Entreprises	17 995	19 638	20 488	20 184	17 712	-12,2%

Volumes des SMS et MMS par type de clientèle						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de messages courts (SMS, MMS) interpersonnels	63 478	103 424	147 418	184 559	195 627	6,0%
Grand public	62 292	101 377	144 413	180 756	191 313	5,8%
Entreprises	1 186	2 047	3 005	3 803	4 314	13,4%

Volumes de données par type de clientèle						
Tera octets	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de données consommées par les clients	13 267	30 330	55 805	94 999	155 278	63,5%
Grand public	-	27 018	49 866	85 158	141 096	65,7%
Entreprises	-	3 312	5 939	9 841	14 182	44,1%



Hors MtoM, les lignes « entreprise » représentent environ 11% du parc total de cartes SIM, soit deux points de plus qu'un an auparavant, et 19% des revenus en 2013, comme en 2012. Leur structure de consommation diffère de celle des clients résidentiels. La communication vocale occupe en effet une place plus importante pour les clients « entreprise » que pour ceux du « grand public », et au contraire de ces derniers, les entreprises n'utilisent pratiquement pas les SMS comme moyen de communication.



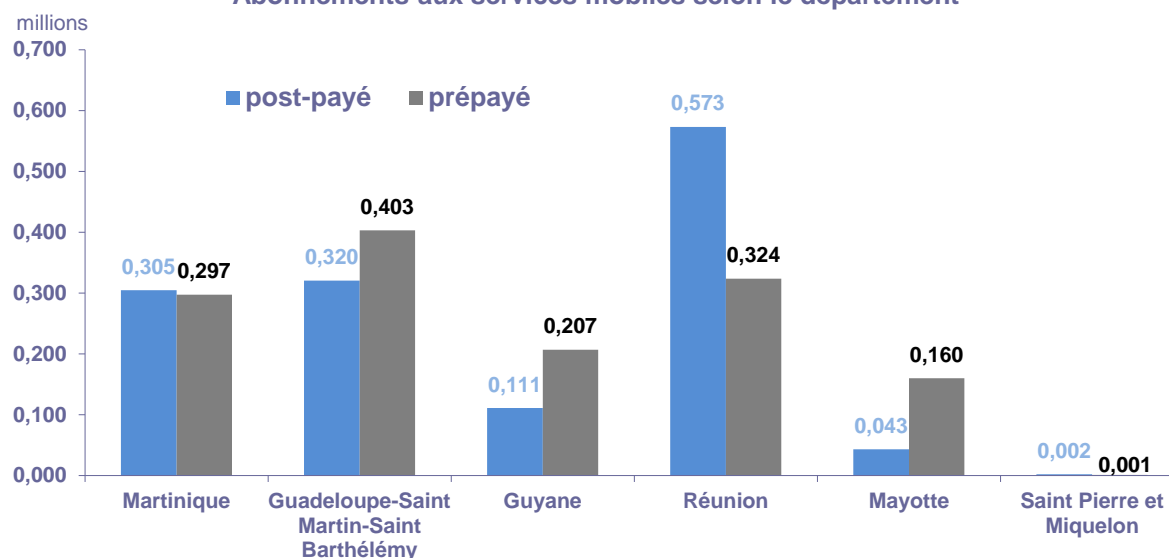
5.5 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

Avec 2,7 millions de cartes SIM, les départements outremer représentent 3,6% du nombre total de cartes SIM en France. Le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer a augmenté de 100 000 en un an (+3,7%). Le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, est stable en raison d'une croissance équivalente de la population. Il atteint en moyenne 124% pour les DOM contre 117% pour la métropole. Ceci s'explique en partie par une plus

forte détention de cartes prépayées : elles représentent 51% des cartes SIM contre 20% au niveau national. La part des cartes prépayées est d'ailleurs majoritaire dans trois départements (Guadeloupe, Guyane et Mayotte). Le taux d'activité des cartes (71% pour l'ensemble de ces territoires) est plus faible dans les Antilles (62% en Martinique) qu'à La Réunion (85%) ou Mayotte (79%), le taux d'activité au niveau national étant par ailleurs de 82%.

Abonnements aux services mobiles - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	0,498	0,534	0,574	0,569	0,602	5,9%
post-payé	0,289	0,300	0,310	0,294	0,305	3,6%
prépayé	0,209	0,234	0,264	0,274	0,297	8,3%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,553	0,612	0,677	0,681	0,723	6,2%
post-payé	0,277	0,293	0,308	0,304	0,320	5,4%
prépayé	0,276	0,320	0,369	0,377	0,403	6,8%
Guyane	0,235	0,257	0,287	0,292	0,318	8,9%
post-payé	0,102	0,108	0,114	0,103	0,111	7,9%
prépayé	0,132	0,149	0,172	0,189	0,207	9,4%
Réunion	0,917	0,911	0,922	0,906	0,897	-1,1%
post-payé	0,491	0,523	0,555	0,552	0,573	3,8%
prépayé	0,427	0,388	0,367	0,355	0,324	-8,7%
Mayotte	0,176	0,180	0,191	0,196	0,203	3,7%
post-payé	0,043	0,042	0,045	0,044	0,043	-0,5%
prépayé	0,133	0,138	0,146	0,153	0,160	4,9%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	0,004	0,004	0,004	0,004	0,3%
post-payé	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002	0,4%
prépayé	0,001	0,002	0,001	0,001	0,001	0,0%
Nombre de clients aux services mobiles	2,382	2,498	2,654	2,648	2,747	3,7%

Abonnements aux services mobiles selon le département



Taux de pénétration des services mobiles dans les DCOM					
en %	population au 1 ^{er} janv. 2011	2012	population au 1 ^{er} janv. 2012	2013	Evol.
Martinique	392 291	145%	389 437	147%	+2 points
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	451 587	151%	451 446	150%	-1 point
Guyane	237 549	123%	243 692	118%	-5 points
Réunion	828 581	109%	834 780	110%	+1 point
Mayotte	204 114	96%	217 091	88%	-8 points
Saint Pierre et Miquelon	6 312	61%	6 312	59%	-2 points
Taux de pénétration des services mobiles	2 120 434	125%	2 142 758	124%	-1 point

Parc actif prépayé - DCOM					
Millions	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique		0,180	0,187	0,185	-0,9%
en % du parc prépayé		68%	68%	62%	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		0,278	0,264	0,261	-1,1%
en % du parc prépayé		76%	70%	65%	
Guyane		0,132	0,140	0,143	2,2%
en % du parc prépayé		76%	74%	69%	
Réunion		0,302	0,286	0,276	-3,4%
en % du parc prépayé		82%	81%	85%	
Mayotte		0,119	0,124	0,127	2,6%
en % du parc prépayé		82%	81%	79%	
Saint Pierre et Miquelon		0,001	0,001	0,001	0,0%
en % du parc prépayé		100%	100%	100%	
Total		1,013	1,001	0,993	-0,8%

Le parc actif multimédia est d'environ 690 000 à fin décembre 2013, soit 25,1% des cartes en service dans les DOM. Cette proportion est relativement homogène entre les départements, sauf à Mayotte où elle atteint 19%.

Parc actif multimédias - DCOM					
Millions	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique			0,134	0,160	19,5%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy			0,161	0,175	8,5%
Guyane			0,070	0,075	7,4%
Réunion			0,231	0,242	5,0%
Mayotte			0,036	0,038	7,3%
TOTAL			0,631	0,690	9,3%

Conservation des numéros mobiles - DCOM						
Unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	9 400	10 400	12 400	13 300	11 500	-13,5%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	7 100	8 000	9 400	11 100	11 600	4,5%
Guyane	1 900	2 900	3 200	3 300	3 500	6,1%
Réunion	14 600	14 600	16 100	19 800	26 300	32,8%
Mayotte	200	400	400	600	1 600	166,7%
Nombre de numéros portés au cours de l'année	33 200	36 300	41 500	48 100	54 500	13,3%

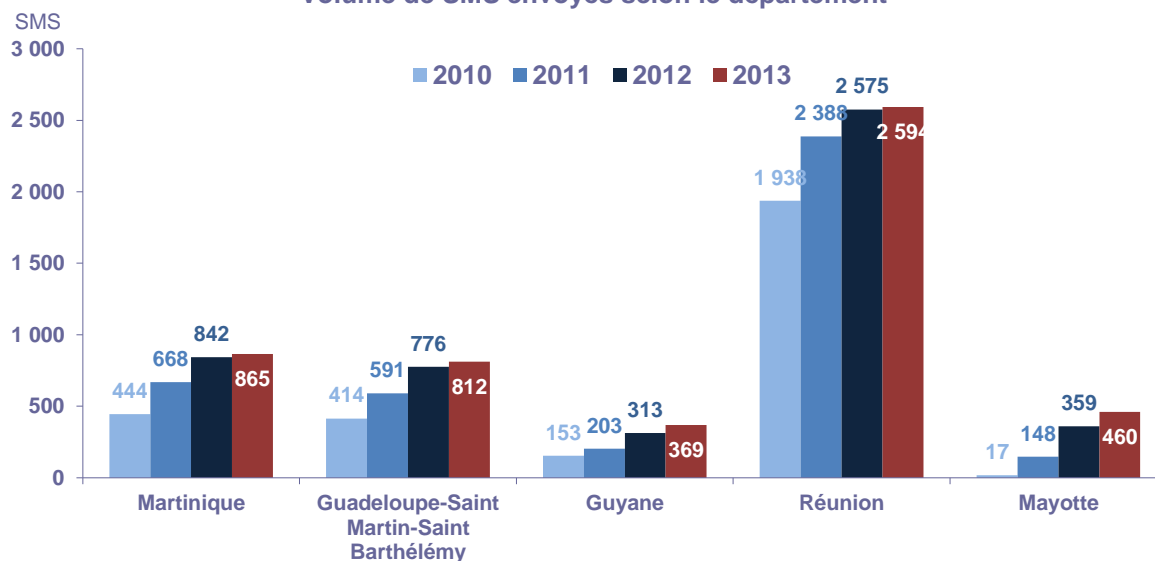
Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 760 millions d'euros en 2013 (5,0% du marché total, soit +0,6 point en un an), en retrait de 2,5% en un an. Le volume de communications progresse assez vivement (+17,8% en un an) et s'élève pour l'ensemble de l'année 2013 à 4,4 milliards de minutes (soit 3,2% de l'ensemble du marché mobile).

Comme en métropole, le marché des SMS demeure dynamique bien que la croissance ralentisse par rapport aux précédentes années (+4,8% en 2013 après +22% en 2012). 5,1 milliards de SMS ont été envoyés en 2013 (soit 2,6% du marché total) au départ de ces départements dont un peu plus d'un sur deux l'ont été par des clients résidant à la Réunion. Mayotte enregistre un fort taux d'accroissement de l'usage des SMS avec +28,0% en un an. Après un doublement de la croissance en 2012, le trafic de données augmente de près de 50% en 2013 et atteint 3 240 Téra octets (soit 2,1% du marché national).

Revenus des services mobiles - DCOM						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des services mobiles	724	749	767	779	760	-2,5%

Nombre de SMS émis - DCOM					
Millions	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	444	668	842	865	2,7%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	414	591	776	812	4,7%
Guyane	153	203	313	369	18,0%
Réunion	1 938	2 388	2 575	2 594	0,7%
Mayotte	17	148	359	460	28,0%
Saint Pierre et Miquelon	<1	<1	<1	<1	-
Nombre de SMS émis au cours de l'année	2 966	3 997	4 865	5 100	4,8%

Volume de SMS envoyés selon le département



Volume de minutes sortantes - DCOM					
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique		920	989	1 189	20,2%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		930	1 000	1 170	17,0%
Guyane		360	396	492	24,3%
Réunion		1 100	1 099	1 196	8,8%
Mayotte		270	270	374	38,6%
Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	-7,2%
Volume de minutes sortantes au cours de l'année		3 582	3 756	4 423	17,8%

Trafic de données mobiles - DCOM						
Téra octets	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Trafic de données sur réseaux mobiles			1 115	2 172	3 240	49,2%

5.6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles

5.6.1 Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée

La facture moyenne est calculée hors cartes « Machine to Machine » (en revenu et en volume de cartes). Les volumes moyens de minutes et de SMS sont calculés hors cartes « MtoM » et hors cartes data exclusives.

Les volumes moyens de données consommées (en Mo) sont calculés hors cartes « MtoM » ; en revanche, les cartes internet exclusives sont incluses. 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.
Par ailleurs, ces moyennes sont calculées que les clients utilisent ou non le service (voix, SMS et Data).

La facture moyenne mensuelle hors taxes des clients des opérateurs mobiles baisse de 17,1% en un an alors même que la consommation de l'ensemble des services est en hausse en 2013.

Depuis 2008, la facture moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles calculée en excluant les cartes « MtoM » (et le revenu associé), est en constante diminution alors qu'elle augmentait auparavant. Elle diminue de près d'un tiers en cinq ans, ce qui s'explique par une baisse des tarifs particulièrement intense depuis 2012.

Concernant les forfaits, la baisse de la facture est de 5,6 euros par rapport à 2012 et de pratiquement 10 euros en deux ans, pour atteindre un montant moyen mensuel de 21,7 euros hors taxes. La facture mensuelle des clients détenant une carte prépayée diminue de 90 centimes et s'élève à 6,6 euros hors taxes.

La consommation a dans le même temps fortement augmenté après trois années de stabilité : de 2h36 en 2012, la consommation moyenne mensuelle est désormais de 2h54 (+30 minutes par mois en moyenne depuis 2011, dont +18 minutes en 2013). Les clients disposant d'un forfait téléphonent en moyenne cinq fois plus que ceux ayant choisi une carte prépayée, et comme en 2012, la consommation moyenne mensuelle a davantage augmenté en proportion pour les cartes prépayées (+35,9% en un an) que pour les abonnements (+8,2%). D'ailleurs, la consommation moyenne des clients détenteurs de contrats prépayés a augmenté de près de 60% en deux ans, alors qu'elle était stable à environ 30 minutes par mois auparavant.

La croissance du volume de SMS envoyés se poursuit, mais dans une moindre mesure par rapport aux années précédentes (+5 SMS par mois en 2013 contre +40 à +50 SMS en 2012 et en 2011). Chaque client envoie 245 messages en moyenne par mois. Les abonnés utilisent leurs forfaits d'abondance et envoient en moyenne plus de 307 SMS par mois contre 57 pour les clients qui utilisent une carte prépayée.

Le trafic de données sur l'ensemble des cartes mobiles (mais hors cartes « MtoM ») s'élève en moyenne à 196 méga octets par mois en 2013.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	26,9	26,4	24,7	21,7	18,0	-17,1%
dont client au forfait	35,0	34,1	31,5	27,3	21,7	-20,5%
dont client prépayé	9,6	9,1	8,7	7,5	6,6	-12,1%
Volume mensuel moyen par client en heures	2h27	2h25	2h24	2h36	2h54	11,1%
dont client au forfait	3h30	3h31	3h31	3h48	4h07	8,2%
dont client prépayé	0h32	0h30	0h32	0h37	0h51	35,9%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	92	146	200	240	245	2,2%
dont client au forfait	111	183	257	309	307	-0,6%
dont client prépayé	51	63	73	70	57	-18,3%
Volume mensuel moyen de données par carte SIM (en Mo)	20	43	76	124	196	57,9%
dont cartes internet exclusives	0	367	330	327	350	7,0%
dont autres cartes	20	30	64	114	188	65,2%

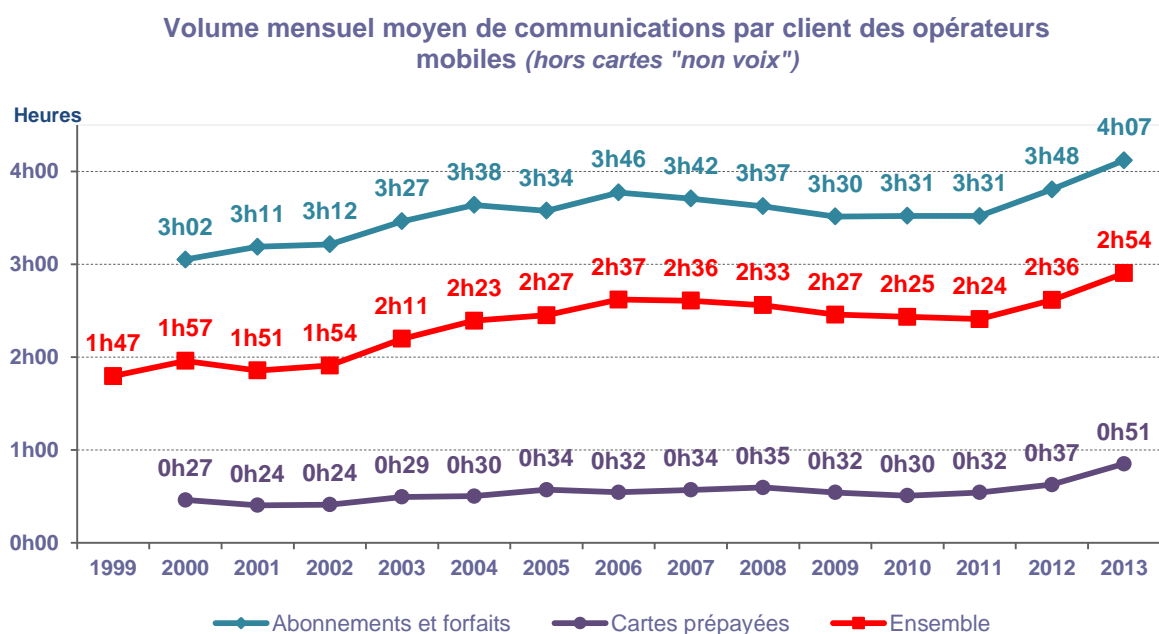
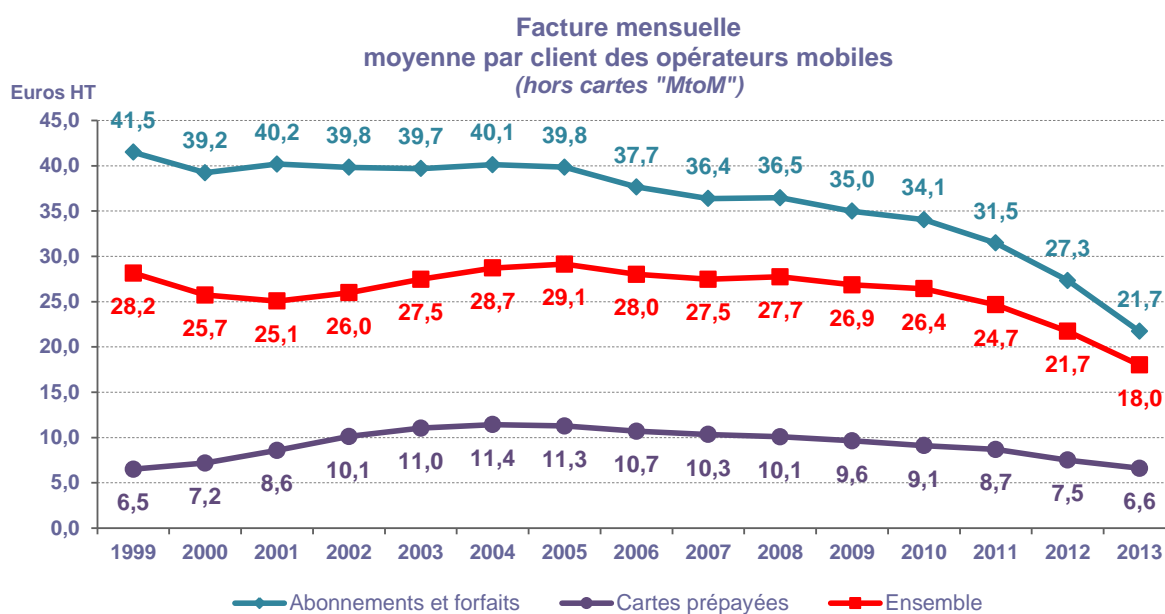
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, hors revenu des cartes « MtoM ») de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes « MtoM ») 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).

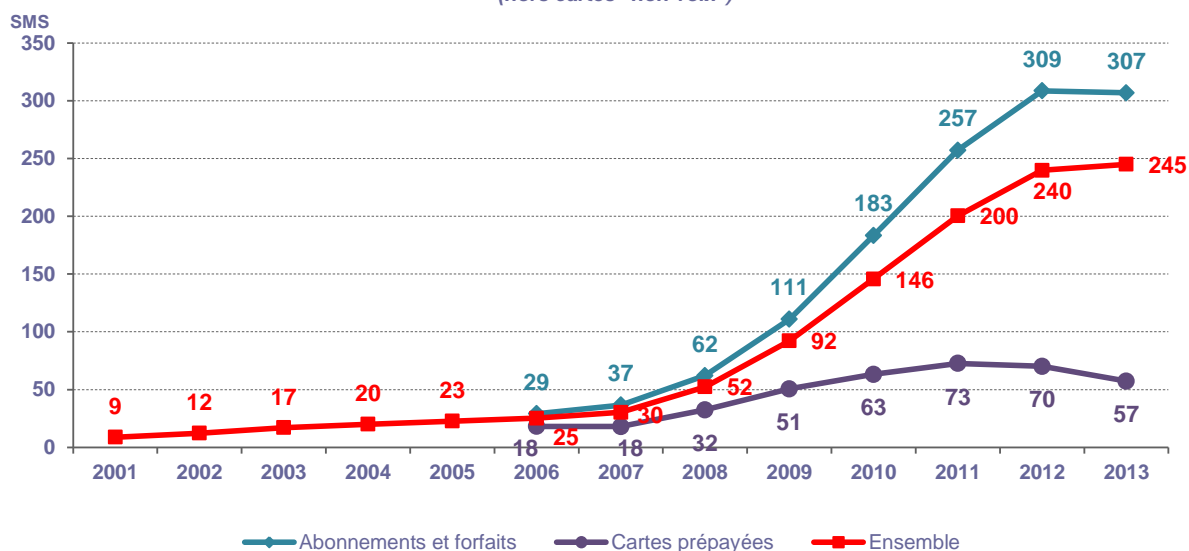
Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

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 (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).

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



Nombre de SMS moyen mensuel émis par les clients des opérateurs mobiles
(hors cartes "non voix")



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 moyens 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 (par exemple, selon les opérateurs, il inclut ou non les revenus du roaming).

5.6.2 Par type de clientèle : grand public ou entreprise

Comme en 2012, la baisse de la facture moyenne mensuelle pour les forfaits est un plus marquée pour les clients « grand public » (20,0 euros HT par mois) que pour ceux du segment « entreprise » (30,1 euros HT par mois) : 6,2 euros HT en moins par mois pour les clients résidentiels (soit -23,5% en un an en 2013) versus 5,9 euros HT en moins par mois pour les clients « entreprise » (soit -16,4% en un an en 2013).

Le volume mensuel moyen a augmenté de 20 minutes par mois environ pour le « grand public » en 2012 et en 2013. En revanche, le volume mensuel moyen des clients « entreprise » baisse de 36 minutes par mois sur 2013 contre une baisse de 16 minutes un an auparavant.

En moyenne, une entreprise dépense, pour chaque ligne mobile souscrite, 30,1 euros HT par mois pour un volume moyen de communications de 3h45 minutes, 55 SMS envoyés, et pour un volume moyen de données de 161 mégaoctets, alors qu'un client « grand public » consomme un volume moyen de 2h48 par mois, 270 SMS et 235 mégaoctets de données pour 16,5 euros HT par mois (qu'il soit équipé d'un forfait mensuel ou d'une carte prépayée), soit 13,6 euros HT par mois de moins que les lignes « entreprise ».

Consommations moyennes mensuelles des clients GRAND PUBLIC des opérateurs mobiles						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	25,2	25,3	22,8	20,3	16,5	-18,7%
Facture mensuelle moyenne par forfait en euros HT	33,8	33,9	30,0	26,2	20,0	-23,5%
Volume mensuel moyen par client en heures	2h13	2h12	2h09	2h27	2h48	14,2%
Volume mensuel moyen par client en SMS	101	164	221	269	270	0,2%
Volume mensuel moyen de données consommées par client en Mo		44	77	152	235	55,2%

Consommations moyennes mensuelles des clients ENTREPRISES des opérateurs mobiles						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	41,5	40,6	39,6	36,0	30,1	-16,4%
Volume mensuel moyen par client en heures	4h38	4h44	4h37	4h21	3h45	-13,8%
Volume mensuel moyen par client en SMS	18	30	41	49	55	11,4%
Volume mensuel moyen de données consommées par client en Mo		44	73	114	161	40,8%

La facture moyenne « entreprise » est calculée hors cartes « MtoM » (en revenu et en volume de cartes).

Les volumes moyens de minutes et de SMS sont calculés hors cartes « MtoM » et hors cartes internet exclusives.

Note : 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.

6 Les services à valeur ajoutée

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

Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 1,8 milliard d'euros en 2013. Il recule pour la deuxième année consécutive (-2,1% sur un an) après un léger rebond de croissance en 2011 (+2,0%). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (535 millions d'euros, -21,7%) se réduit depuis plusieurs années tandis que le revenu des services avancés de voix ou de données au départ des mobiles progresse : +14,4% sur un an pour les services vocaux, +6,4% pour les services de données mobiles (SMS+, MMS+, téléchargement de sonneries ou de logos, etc.). Au total, le revenu des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles s'élève à 1,3 milliard d'euros en 2013, et représente 68% (+7 points en un an) de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée. En moyenne, environ 1,3 euro hors taxes ont été dépensés mensuellement par ligne fixe (en recul de 22% en un an), alors que depuis les lignes mobiles, la dépense mensuelle moyenne est stable à 1,6 euro hors taxe depuis quatre ans.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	853	771	735	683	535	-21,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 241	1 163	1 244	1 203	1 312	9,1%
dont services à valeur ajoutée vocaux	602	482	430	406	465	14,4%
dont services à valeur ajoutée "data"	639	681	814	797	848	6,4%
Ensemble des revenus des services à valeur ajoutée	2 094	1 934	1 979	1 886	1 847	-2,1%

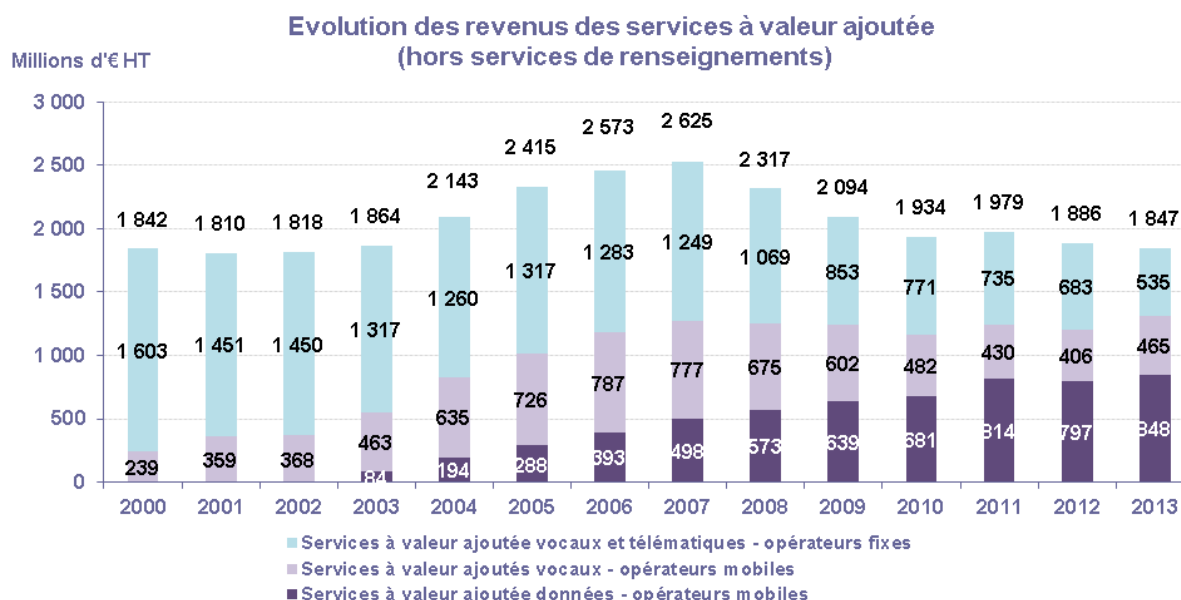
Le revenu des services à valeur ajoutée provient, pour un peu moins de 20% de sa valeur, de la clientèle entreprise. La répartition des recettes entre les différents types de clientèle est très différente selon le réseau utilisé : les entreprises utilisent majoritairement le réseau fixe, puisque la moitié des revenus proviennent de cette catégorie de clientèle. En revanche, elles délaissent le réseau mobile pour l'utilisation des services à valeur ajoutée : seul 5,8% du revenu des services à valeur ajoutée sur réseau mobile provient des entreprises, alors qu'elles représentent 11% du nombre total de cartes SIM hors MtoM et 20% du revenu des services mobiles classiques.

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données - en 2013						
Millions d'euros	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	1 503	81,4%	344	18,6%	1 847	100%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes	267	50,0%	268	50,0%	535	100%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles	1 236	94,2%	77	5,8%	1 312	100%

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.
- L'acheminement spécial, correspondant principalement aux services de conférence téléphoniques, est désormais comptabilisé dans la rubrique « services supplémentaires » des recettes de téléphonie fixe. Ces services figuraient auparavant dans la rubrique « services à valeur ajoutée ».
- 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 « données » 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).



A l'image de l'évolution du volume de communications classiques au départ des réseaux mobiles, le trafic des services à valeur ajoutée depuis les téléphones mobiles progresse fortement depuis deux années consécutives : il atteint 1,5 milliard de minutes en 2013, soit une croissance de 10,5% en un an. Néanmoins, cette forte croissance ne parvient pas à compenser le repli des services à valeur ajoutée vocaux depuis les réseaux fixes (-18,5% en un an), ce trafic représentant encore trois quart des minutes vers les SVA. Au total, le volume de communications vers les services à valeur ajoutée s'élève à 6,3 milliards de minutes en 2013, en baisse de 12,9% en un an.

Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	7 887	7 914	6 958	5 870	4 782	-18,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 574	1 472	1 278	1 402	1 549	10,5%
Volumés totaux de communications	9 461	9 386	8 236	7 272	6 331	-12,9%

6.1.1 Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée

Le revenu des services à valeur ajoutée vocaux, tous réseaux confondus, s'élève à 1,0 milliard d'euros, en baisse de 8,3% en 2013, soit un recul équivalent à celui des deux années précédentes.

Le revenu provenant des services gratuits ou non surtaxés (42 millions d'euros en 2013) diminue de 21,7%, soit un plus fort recul que le volume de communications associé. Les recettes liées aux services surtaxés (957 millions d'euros en 2013, soit 96% du revenu total) sont en baisse de 7,6% en un an, soit un rythme de décroissance un peu supérieur à celui des deux années précédentes.

Revenus des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques - opérateurs fixes et mobiles						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)	128	120	64	54	42	-21,7%
Revenus des services surtaxés*	1 332	1 133	1 101	1 036	957	-7,6%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée voix	1 459	1 253	1 165	1 090	999	-8,3%

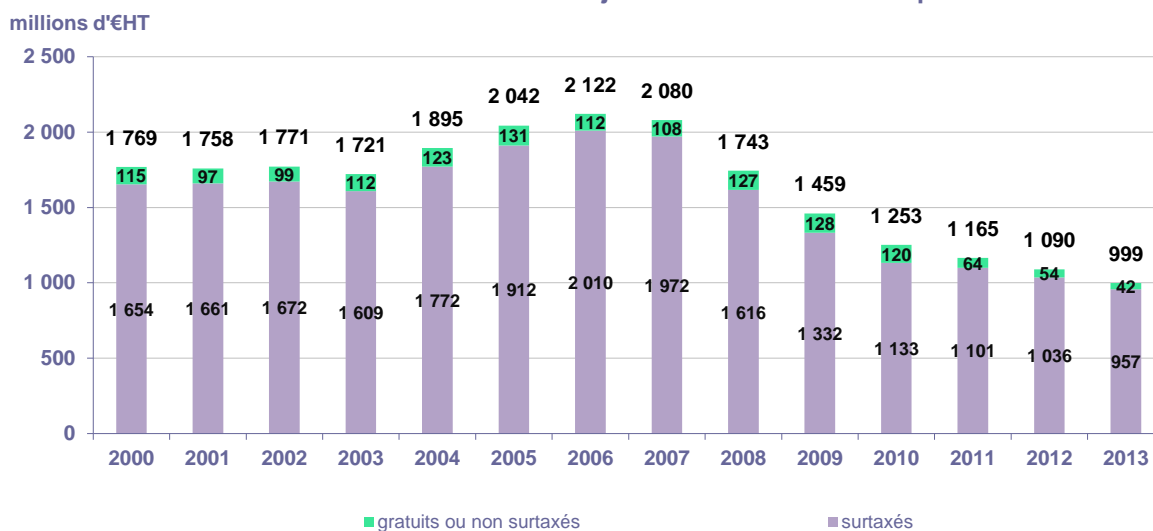
*y compris services télématiques jusqu'en 2012

Note :

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

Les services surtaxés : il s'agit services dont la tarification est généralement inférieure à 0,15 euro TTC par minute, services dont les numéros sont de type 0810PQ, 0811PQ, 0819PQ, 0820PQ, 0821PQ, 0825PQ, 0826PQ, 0884PQ et des services dont la tarification est supérieure ou égale à 0,15 euro TTC par minute (services dont les numéros sont de type 0890PQ, 0891PQ, 0892PQ, 0893PQ, 0897PQ, 0898PQ, 0899PQ, 32PQ, 39PQ), ainsi que les services kiosque télématique jusqu' en 2012.

Revenu des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques

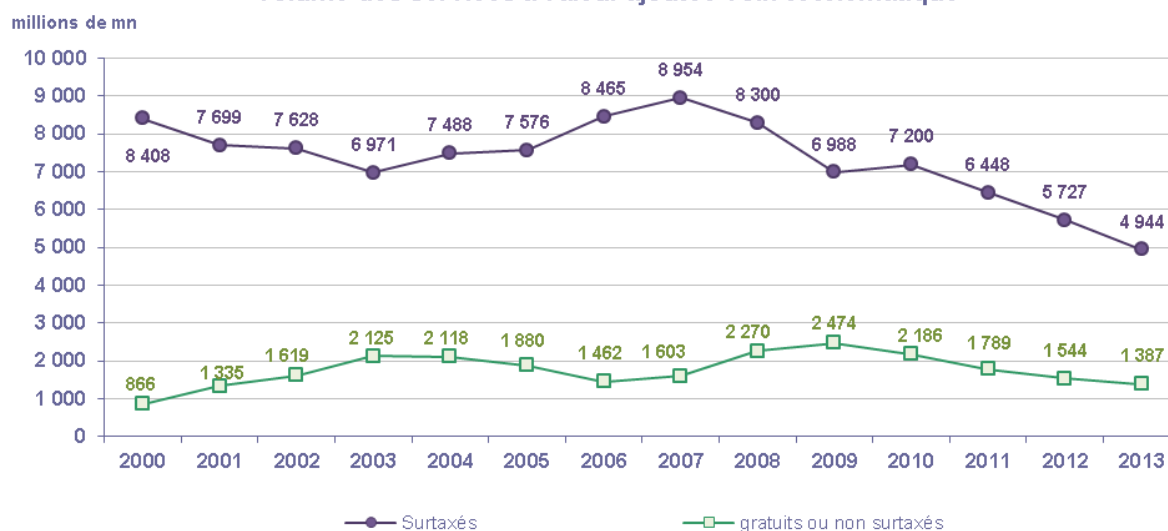


Le volume de communications vocales vers les services à valeur ajoutée s'établit à 6,3 milliards de minutes, soit un recul supérieur à 10% comme cela était déjà le cas les deux années précédentes. Le recul est important quel que soit le palier tarifaire : le volume de communications des services vocaux gratuits ou non surtaxés diminue de 10,2% en un an, rythme de décroissance inférieur à ceux de 2011 et 2012 (respectivement -18,2% et -13,7%). Celui des communications vers les services à valeur ajoutée surtaxés recule de 13,7%, suivant ainsi la tendance à la baisse observée depuis 2008 (excepté l'année 2010 qui avait connu un léger rebond de 3,0%). Les services surtaxés représentent, en 2013, plus des trois quart du volume total des services à valeur ajoutée, et s'élèvent à 4,9 milliards de minutes.

Volumés des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques - opérateurs fixes et mobiles						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volumés des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)	2 474	2 186	1 789	1 544	1 387	-10,2%
Volumés des services surtaxés*	6 988	7 200	6 448	5 727	4 944	-13,7%
Ensemble des volumés de services à valeur ajoutée	9 461	9 386	8 236	7 272	6 331	-12,9%

*y compris services télématiques jusqu'en 2012

Volume des services à valeur ajoutée voix et télématique



6.1.2 Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu

Reversements des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Reversements des services à valeur ajoutée voix	1 143	1 030	919	883	765	-13,4%
Reversements des services à valeur ajoutée data	306	349	385	370	300	-18,8%

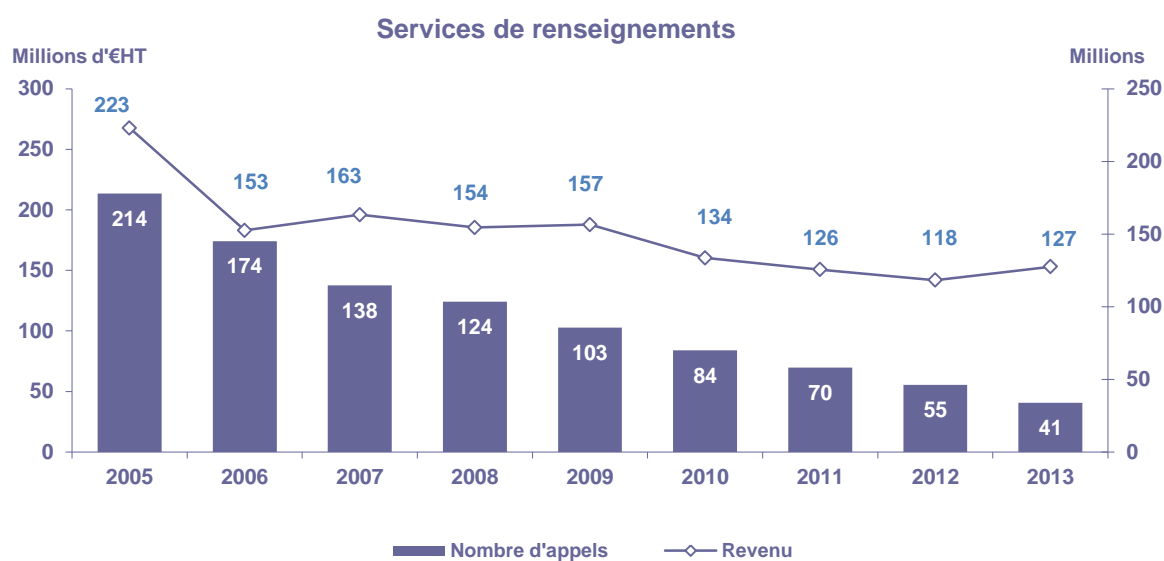
Les reversements correspondent aux montants versés par les opérateurs aux entreprises proposant le service au public.

6.2 Les services de renseignements

Le volume des appels vers les services de renseignements téléphoniques est en recul constant depuis 2005 et ce sur un rythme annuel d'environ 20% depuis cinq ans, tant pour le nombre des appels vers ces services que pour le volume de minutes correspondant. Cette diminution traduit probablement le recours croissant des clients des opérateurs, notamment mobiles, aux services alternatifs de renseignements disponibles sur internet. La part des appels émis depuis un mobile est ainsi passée en deux ans de 70% à 47%. Contrairement au volume des appels, le revenu des opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements, après une baisse au cours des trois années précédentes, augmente en 2013 de 7,8% par rapport à 2012, conséquence directe des hausses de tarif.

Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements						
	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€ HT)	157	134	126	118	127	7,8%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)	229	196	165	135	106	-21,7%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	103	84	70	55	41	-26,7%

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



7 Les revenus annexes

7.1 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux est pratiquement stable en 2013 (2,4 milliards d'euros, soit -0,5%). Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles, avec près de 1,8 milliard d'euros en 2013, se situent sur un niveau comparable à celui de l'année 2012. Ceux provenant de la vente et location de terminaux fixes diminuent de 5,2% en 2013, rythme de baisse comparable à celui des années 2010 et 2011 (après une croissance de 2,4% en 2012).

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	745	715	690	707	670	-5,2%
Opérateurs mobiles	1 340	1 497	1 641	1 729	1 753	1,4%
Revenus des équipements et des terminaux	2 085	2 211	2 331	2 436	2 423	-0,5%

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 par les clients auprès des tiers non opérateurs ne sont pas compris dans cette rubrique. La série des revenus des opérateurs mobiles pour la vente et location de terminaux a été modifiée à partir de 2009 suite à un changement de comptabilisation de ces revenus.

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

Le revenu de ces services atteint 284 millions d'euros sur l'année 2013, en croissance de 10,5% par rapport à l'année 2012.

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	20	161	163	257	284	10,5%

Note : les deux ruptures dans cette série sont dues à une meilleure prise en compte des revenus liés à cette activité et à l'élargissement du nombre d'opérateurs pris en compte sur ce marché.

7.3 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Les revenus accessoires des opérateurs, 355 millions d'euros en 2013, proviennent en quasi-totalité des annuaires papier (345 millions d'euros).

Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus accessoires	609	553	513	433	355	-17,9%
dont revenus d'annuaires papier	578	524	491	417	345	-17,3%
dont revenus de publicité (hors connexion en ligne)	25	22	16	10	6	-43,4%
dont revenus des cessions de fichiers	6	8	6	6	5	-20,6%

Note : les revenus de l'annuaire électronique sont inclus dans les revenus globaux du marché jusqu'à la disparition de ce service (en juin 2012).

8 Le marché intermédiaire entre opérateurs

8.1 Ensemble des revenus

Le revenu des prestations d'interconnexion et de l'accès s'élève à 8,3 milliards d'euros en 2013. Les prestations liées à l'activité sur les réseaux fixes sont de 4,6 milliards d'euros, soit 55% du revenu total sur le marché de gros (contre 54% en 2012). Elles reculent en raison de la suppression des flux entre les deux ex entités France Telecom et Orange France qui ont fusionné en 2013. Le revenu des prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles diminue de 7,7% en un an sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS dont l'impact n'est pas totalement compensé par l'augmentation du revenu tiré des prestations vendues aux opérateurs virtuels ou en itinérance, ni par la croissance des volumes consommés et échangés entre les réseaux des opérateurs.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 602	4 871	4 799	4 755	4 554	-4,2%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	4 610	4 367	4 126	4 087	3 774	-7,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	9 212	9 238	8 925	8 843	8 328	-5,8%
dont international entrant	511	401	344	229	179	-21,8%

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.
- La fusion de France Télécom et d'Orange France courant 2013 entraîne la suppression des flux financiers et des volumes entre ces deux entités. Auparavant, les deux sociétés se vendaient des prestations de gros d'interconnexion et d'accès.
- 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.

8.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes est de 4,6 milliards d'euros en 2013, en recul de 4,2% en un an. Outre l'impact lié à la fusion de France Télécom et d'Orange France, les revenus de ces prestations diminuent à la suite des baisses des tarifs des prestations de terminaison d'appels (passage de 0,3 centime d'euros à fin 2011 à 0,15 centime d'euros en juillet 2012 et 0,08 centime d'euros en janvier 2013). Le revenu des prestations d'accès de gros haut débit représente désormais plus de la moitié (53%) des revenus de gros des services fixes avec 2,4 milliards d'euros (+3,8% en un an). Ce revenu inclut les prestations de liens d'aboutement ou de liaison partielle terminale.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (hors internet bas débit) est d'un peu moins de 110 milliards de minutes en 2013, en recul de 20 milliards de minutes par rapport à 2012. Une partie de la baisse de ce trafic provient de la fusion entre Orange et France Télécom (impact sur les volumes de terminaison d'appel, de transit, de collecte). Les évolutions constatées sur les marchés de détail expliquent également une partie du recul important du trafic : les minutes à destination des postes fixes et au départ des réseaux fixes diminuent de 8,4 milliards de minutes en 2013, le trafic de détail au départ des téléphones mobiles augmentant à l'inverse de 3,3 milliards de minutes.

Le recul à la fois des volumes des services à valeur ajoutée et des volumes passant par la sélection du transporteur sont à l'origine de l'évolution annuelle des volumes de prestations

de départ d'appel (« collecte »), en baisse de 13,5% en un an. Le volume de transit chute de 15% après trois années de croissance.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique sur les réseaux fixes						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe	2 747	2 783	2 594	2 428	2 138	-11,9%
dont services d'interconnexion	2 450	2 415	2 269	2 086	1 817	-12,9%
dont accès	30	27	19	12	8	-38,3%
dont collecte	159	122	89	69	55	-19,0%
dont transit	1 471	1 584	1 594	1 646	1 544	-6,2%
dont terminaison de trafic national	426	392	305	177	69	-61,0%
dont trafic international entrant	365	289	262	182	141	-22,5%
dont ventes de minutes en gros	150	165	102	88	37	-57,7%
dont VGA	146	204	224	254	284	11,7%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	14	6	4	3	2	-17,8%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 842	2 082	2 200	2 325	2 413	3,8%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 602	4 871	4 799	4 755	4 554	-4,2%

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

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

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

La terminaison : revenus versés par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic depuis un point d'interconnexion des deux réseaux à destination de l'abonné appelé pour « terminer » le trafic. Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,08 c€ au 1^{er} juillet 2013 contre 0,15 c€ depuis le 1^{er} juillet 2012 (décision 2011-0926) et 0,3 c€ depuis le 1^{er} octobre 2011. Il était 0,4cts€ pour France Télécom et 0,5 cts€ pour les autres opérateurs auparavant.

Les prestations de gros d'accès haut débit : revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au bitstream. Sont également inclus les revenus tirés des prestations de location de liaisons d'aboutement (LA) et partielle terminale (LPT). Le tarif du dégroupage total a été modifié à partir du 1^{er} mai 2013 à 8,90€. Il était de 8,80€ depuis le 1^{er} janvier 2012 contre 9,00€ précédemment.

Traffics d'interconnexion liés au service téléphonique sur les réseaux fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	137 481	139 279	133 915	129 095	109 405	-15,3%
dont services d'interconnexion	133 994	135 356	131 434	127 751	108 541	-15,0%
dont collecte	21 744	18 479	15 516	13 134	11 359	-13,5%
dont transit	33 282	37 616	38 936	39 950	33 971	-15,0%
dont terminaison de trafic national	69 525	70 934	67 737	65 709	54 737	-16,7%
dont trafic international entrant	9 443	8 327	9 245	8 959	8 474	-5,4%
dont ventes de minutes en gros	3 487	3 923	2 481	1 344	864	-35,7%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	2 565	1 394	873	575	445	-22,5%
Ensemble des minutes d'interconnexion fixe	140 045	140 674	134 788	129 670	109 850	-15,3%

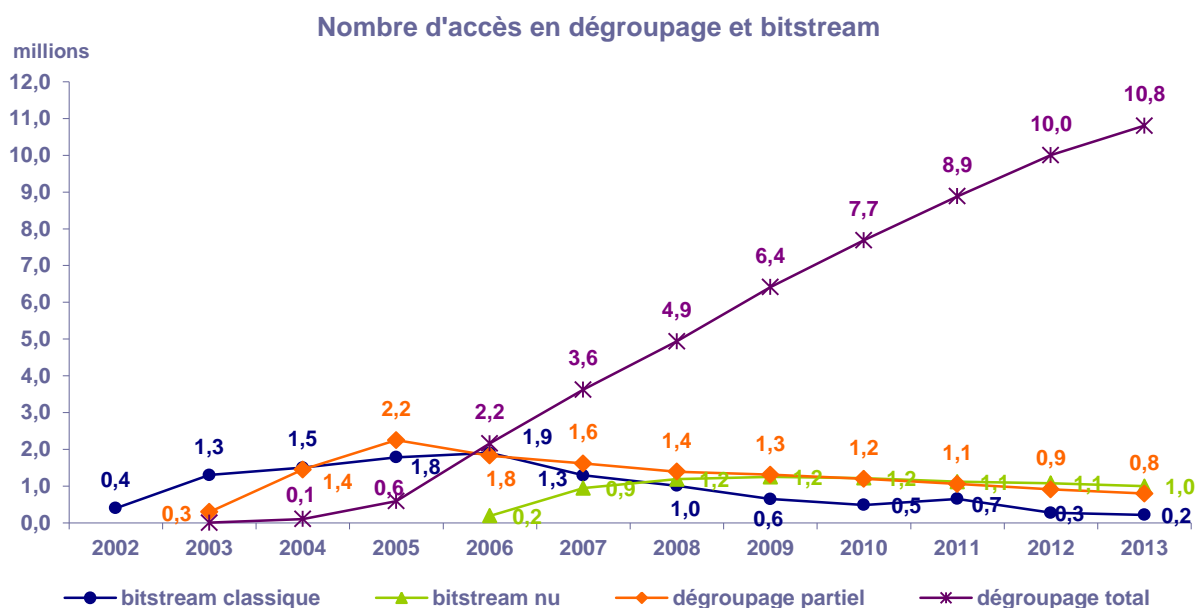
Le nombre de lignes louées (dégroupage, bitstream) à l'opérateur historique par les opérateurs alternatifs augmente d'année en année. En 2013, il s'élève à 12,8 millions, soit une progression de 550 000 en un an. La croissance est portée entièrement par l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total (10,8 millions de lignes à la fin du mois de décembre 2013) qui s'élève à +800 000 sur un an. Le dégroupage total représente 84% de l'ensemble des accès haut débit (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.

Le nombre de lignes partiellement dégroupées (0,8 million, en recul de 110 000 lignes en un an), comme celui des lignes en « bitstream », décline depuis cinq années. En décembre 2013, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » est de 214 000, en baisse de 21,0% par rapport à décembre 2012, tandis que le nombre de lignes en « bitstream ADSL nu » diminue 7,7% en un an (correspondant à moins d'un million de lignes).

Dégroupage						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,309	1,194	1,055	0,906	0,793	-12,5%
Nombre de lignes totalement dégroupées	6,414	7,690	8,886	10,004	10,805	8,0%
Nombre de lignes dégroupées	7,723	8,884	9,942	10,910	11,597	6,3%

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,245	1,219	1,115	1,076	0,993	-7,7%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national	0,647	0,487	0,652	0,271	0,214	-21,0%
Nombre total de lignes	1,892	1,706	1,767	1,347	1,207	-10,4%

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



8.3 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles

Les revenus des prestations d'interconnexion entre opérateurs de réseaux mobiles diminuent sous l'effet des baisses successives des tarifs des terminaisons d'appels voix et SMS (de l'ordre de 36% pour la voix et de 20% pour les SMS en 2013, cf. notes ci-dessous). Au total, en 2013, les revenus d'interconnexion voix et SMS sont de 2,5 milliards d'euros contre un peu moins de trois milliards d'euros en 2012 (-14,9% en un an après -17,3% en 2012) alors qu'ils étaient quasiment stables entre 2007 et 2009 autour de 4,3 milliards d'euros de revenus annuels.

Le revenu lié aux prestations de terminaisons de la voix (nationale, internationale, 766 millions d'euros) enregistre, cette année encore, une forte baisse puisqu'il décroît de 27,0% en un an après des baisses de l'ordre de 20% à 30% par an depuis 2010.

Le revenu issu des prestations de la terminaison d'appel des SMS (1,4 milliard d'euros) décroît de 6,4% en un an (soit 100 millions d'euros), après -2,7% en 2012. Jusqu'en 2012, il augmentait constamment sous l'effet de la croissance des volumes consommés.

Les différentes baisses de tarifs des terminaisons d'appels mobiles se sont traduites, sur le marché de détail, par la généralisation d'offres d'abondance vers tous les opérateurs, que ce soit au départ des réseaux fixes ou des réseaux mobiles.

La croissance du volume d'appels mobiles vers les réseaux mobiles tiers était déjà significative en 2011 (+10,8% en un an, +3,5 milliards de minutes), elle s'est accentuée en 2012 et 2013 avec une progression de plus de 10 milliards de minutes par an (+11,3 milliards de minutes en 2013), en lien avec l'arrivée d'un nouvel opérateur de réseau, Free mobile. Sur le marché de gros, ces évolutions se traduisent par une augmentation de 30%, comme en 2012, du volume de minutes de terminaison d'appel mobile en provenance d'un autre opérateur mobile.

Le trafic de SMS à destination d'un réseau mobile tiers s'accroît de près de 17 milliards de messages en un an, soit un total de 125,8 milliards de messages en 2013.

Le *roaming in* perd un peu plus de 15% en valeur en un an. Si le volume de SMS consommé en France par les clients des opérateurs étrangers évolue peu (+1,4% en un an), la téléphonie augmente de 6,9% (2,1 milliards de minutes) et la consommation de data s'envole avec près de +90% d'augmentation en un an.

Le montant perçu par les opérateurs de réseaux mobiles pour l'accès et le départ d'appel vendus aux opérateurs virtuels hébergés sur leurs réseaux ou pour des prestations d'itinérance augmente de 11,5% en 2013 après un doublement en 2012 des revenus. Les volumes consommés affichent tous de très fortes croissances : +47,5% pour les minutes de téléphonie, +68,0% pour les SMS et +73,3% pour les données.

Revenus des services d'interconnexion, d'accès et d'itinérance des opérateurs pour les réseaux mobiles						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	2 562	2 075	1 454	1 002	728	-27,3%
ayant pour origine un opérateur fixe	769	587	464	371	215	-42,1%
ayant pour origine un opérateur mobile	1 792	1 488	989	631	514	-18,6%
Trafic international entrant	147	112	82	47	38	-19,1%
Vente d'accès, de départ d'appel aux MVNO et itinérance	248	371	531	1 114	1 243	11,5%
Roaming in des abonnés étrangers	560	501	496	407	344	-15,4%
SMS entrants	1 094	1 308	1 563	1 517	1 421	-6,4%
Total des revenus des services d'interconnexions, accès et itinérance	4 610	4 367	4 126	4 087	3 774	-7,7%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs pour les réseaux mobiles						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Ensemble des volumes de terminaison d'appel	44 181	47 225	56 136	70 684	81 859	15,8%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	41 748	44 791	53 514	67 915	78 657	15,8%
ayant pour origine un opérateur fixe	12 256	12 211	17 726	22 724	20 568	-9,5%
ayant pour origine un opérateur mobile	29 493	32 579	35 788	45 191	58 089	28,5%
Trafic international entrant	2 433	2 434	2 622	2 769	3 202	15,6%
SMS entrants (millions)	33 856	57 232	82 104	108 891	125 789	15,5%

Roaming in						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de communications (en millions de minutes)	1 865	1 945	1 973	1 998	2 137	6,9%
Millions de SMS				902	915	1,4%
Volume de données (en teraoctets)				398	749	88,5%

Ventes aux MVNOs et itinérance nationale						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Minutes vendues en gros (en millions de minutes)	1 770	3 831	6 439	27 354	40 343	47,5%
Millions de SMS vendus pour l'accès et le départ d'appel				35 802	60 152	68,0%
Volume de données vendues en gros (en teraoctets)				8 413	14 580	73,3%

Notes :

- A partir du 1^{er} janvier 2013, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,8 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles Bouygues Telecom, Orange France et SFR contre 1,0 c€/min entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 décembre 2012 et 1,5 c€/min entre le 1^{er} janvier 2012 et le 30 juin 2012. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1^{er} juillet 2013 de 0,8 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO contre 1,1 c€/min entre le 1^{er} janvier 2013 et le 30 juin 2013 et 1,6 c€/min depuis le 1^{er} juillet 2012.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} janvier 2013. Elle était de 1,5 c€/SMS en métropole entre le 1^{er} juillet 2011 et le 1^{er} juillet 2012.

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2013 de 29c€ HT à 0,24c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 8c€ HT à 7c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 9c€/message à 8c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 70c€/Mo à 45c€/Mo.

- Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2013 à 2cts€/message pour les SMS et à 10cts€/min pour la voix (contre 3cts€/message pour les SMS et 14cts€/min pour la voix pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 15cts€/Mo du 1^{er} juillet 2013 au 1^{er} juillet 2014 (contre 25cts€/Mo pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013).

Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>

- Les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale ne sont pas inclus dans les revenus des services d'interconnexion des 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 versements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

8.4 Dépenses des opérateurs mobiles pour leur activité de communications électroniques

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

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

Achats des services d'interconnexion par les opérateurs mobiles						
Millions d'euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	2 704	2 300	1 782	1 467	1 175	-19,9%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	184	184	128	75	28	-62,2%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	1 790	1 344	934	624	484	-22,5%
Terminaison internationale	248	279	233	333	318	-4,4%
Roaming out	483	493	487	434	345	-20,6%

Volumés achetés en services d'interconnexion par opérateurs mobiles						
<i>Millions de minutes</i>	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	52 253	54 155	57 420	71 970	90 930	26,3%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	19 216	17 527	17 590	20 724	24 079	16,2%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	29 157	32 484	35 786	45 760	59 841	30,8%
Terminaison internationale	2 982	3 067	2 939	4 382	5 717	30,5%
Roaming out	899	1 076	1 106	1 105	1 293	17,0%