

7 janvier 2016

# Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France

Année 2014 – Résultats définitifs



## Remarques générales

### 1. Avertissement : Modification de la publication à la suite de la consultation

L'ARCEP a réalisé, au cours de l'année 2014, une consultation des principaux opérateurs de communications électroniques, portant sur l'évolution des indicateurs contenus dans ses publications statistiques. Les réponses à cette consultation ainsi que les récentes évolutions du marché des communications électroniques ont conduit l'Autorité à modifier sensiblement la présente publication.

- *Evolution du périmètre des services de capacité :*  
 Dans les publications précédentes, l'indicateur « recettes des services de capacité » sur le marché de détail incluait une partie des prestations vendues à des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP. Il s'agissait principalement du revenu de liaisons louées et de transport de données dont il était difficile jusqu'à présent pour l'opérateur répondant, de dissocier les montants attribuables à des entreprises et ceux attribuables à d'autres opérateurs. Les recettes provenant des liaisons d'aboutement et des liaisons partielles terminales étaient, quant à elles, incluses dans l'indicateur « prestations de gros de l'accès haut débit et très haut débit » figurant dans la section relative à l'interconnexion et aux prestations de gros. Des ajustements ont été réalisés afin de dissocier dorénavant parfaitement les marchés de gros et de détail : ainsi, l'ensemble des recettes des services de capacité vendus aux opérateurs figure désormais dans la section susmentionnée (indicateur « services de capacité », p.72). Cela a pour conséquence directe une baisse d'environ 500 millions d'euros par an du revenu total sur le marché de détail et d'une hausse du même montant des recettes relatives au marché de gros des opérateurs fixes.
  
- *Services mobiles : dissociation du marché des services des objets connectés :*  
 L'ensemble des publications statistiques de l'ARCEP dissocient désormais, au sein des services mobiles, le segment des cartes Machine to Machine (MtoM) des autres services mobiles dits « classiques ». Les indicateurs du nombre de cartes SIM et de revenu des marchés afférents sont ainsi présentés séparément. S'agissant des trafics (appels vocaux, messagerie interpersonnelle, données consommées), les indicateurs présentés sont susceptibles d'inclure le trafic issu des cartes MtoM. Néanmoins, ces consommations sont faibles et négligeables au regard des consommations réalisées à partir des cartes SIM mobiles classiques.

### 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. Dans la mesure du possible, les évolutions sont présentées 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 2015, l'allocation du revenu des forfaits mobiles dits « bundlés » (voix+data) entre les différents services a été stoppée. Auparavant, il s'agissait principalement de segmenter le revenu total entre les services vocaux classiques et les services de données, mais selon la composition des forfaits, une certaine partie du revenu des forfaits pouvait également être allouée au revenu des services à valeur ajoutée vocaux et data. Pour l'année 2014, les indicateurs sont présentés sur le périmètre 2015, c'est-à-dire qu'il s'agit des revenus des prestations payées en supplément du forfait. Pour 2013, une rétopolation des données a également été effectuée, mais, s'agissant des services à valeur ajoutée data, une partie de l'allocation peut encore subsister.*
- *L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs ( marché de gros) : 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. Afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenu publiées sur l'année 2012 correspondent 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.*
- *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<sup>er</sup> 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 est présenté à partir de l'année 2006.*
- *Entre 2004 et 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.*

### 4. Revenus des services de 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 ».*

## 5. 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 ».

## 6. Les données du marché dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2014

Une étude sur le marché des communications électroniques dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2014 est disponible sur le site de l'Autorité :

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/marc-an2014/obs-annuel-2014-prov-DOM-280515.pdf>

## 7. 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 et de revenus (hors taxes), les millions pour les trafics de téléphonie ou de messages (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 communications électroniques enregistré, à nouveau, une baisse sur le marché de détail, mais de moindre ampleur, et cela, quel que soit le service.**

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final atteint 36,6 milliards d'euros HT en 2014 ; celui des services de communications électroniques (hors revenus annexes des opérateurs), 33,4 milliards d'euros HT, en baisse de 3,9% en un an, soit presque deux fois moins qu'en 2013.

| Revenus perçus auprès du client final                              |               |               |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions d'euros HT  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          |
| Services fixes (y compris services de capacité)                    | 18 981        | 18 401        | 18 010        | 17 552        | 17 308        |
| Services mobiles (y compris les recettes MtoM)                     | 19 458        | 18 957        | 17 512        | 15 622        | 14 709        |
| Services à valeur ajoutée (y compris renseignements téléphoniques) | 2 068         | 2 104         | 2 005         | 1 645         | 1 432         |
| <b>Total services de communications électroniques</b>              | <b>40 506</b> | <b>39 462</b> | <b>37 527</b> | <b>34 818</b> | <b>33 449</b> |
| Revenus annexes  | 2 927         | 3 008         | 3 126         | 3 062         | 3 180         |
| <b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>        | <b>43 433</b> | <b>42 470</b> | <b>40 652</b> | <b>37 880</b> | <b>36 629</b> |

| Evolution des revenus perçus auprès du client final                |             |              |              |              |              |
|--|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| %  | 2010        | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         |
| Services fixes (y compris services de capacité)                    | -0,4%       | -3,1%        | -2,1%        | -2,5%        | -1,4%        |
| Services mobiles (y compris les recettes MtoM)                     | 2,9%        | -2,6%        | -7,6%        | -10,8%       | -5,8%        |
| Services à valeur ajoutée (y compris renseignements téléphoniques) | -8,1%       | 1,8%         | -4,7%        | -18,0%       | -12,9%       |
| <b>Total services de communications électroniques</b>              | <b>0,7%</b> | <b>-2,6%</b> | <b>-4,9%</b> | <b>-7,2%</b> | <b>-3,9%</b> |
| Revenus annexes  | 7,8%        | 2,8%         | 3,9%         | -2,0%        | 3,8%         |
| <b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>        | <b>1,2%</b> | <b>-2,2%</b> | <b>-4,3%</b> | <b>-6,8%</b> | <b>-3,3%</b> |

Les revenus annexes 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 la location de terminaux et équipements (fixes, mobiles et internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.

En effet, le recul du revenu des services mobiles (14,7 milliards d'euros) est un peu inférieur à un milliard d'euros HT en un an en 2014, soit deux fois moins qu'en 2013, et cela, en raison d'une baisse limitée des prix des services mobiles grand public en métropole au cours de l'année 2014<sup>1</sup>. Ainsi la facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles diminue de 1,5 euro HT en 2014 contre -3 euros HT les deux années précédentes, et s'élève à 17,2 euros HT.

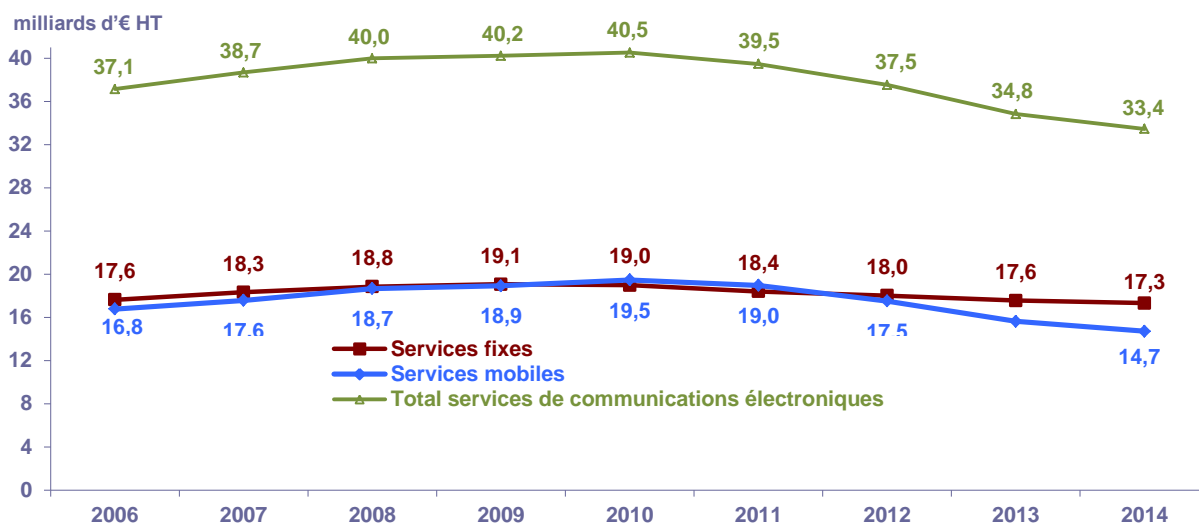
En outre, le revenu des services fixes (17,3 milliards d'euros en 2014) diminue également, mais à un rythme plus faible que les trois années précédentes (-1,4% en un an en 2014), grâce à une moindre baisse du revenu bas débit (-10,2% en 2014 contre -12 à -15% les années précédentes), la croissance du revenu des services haut et très haut débit fixe (10,7 milliards d'euros HT) étant pratiquement identique à celle de l'année 2013 (+3% environ).

### **La consommation de données depuis les mobiles explose, celle des SMS progresse à un rythme ralenti, tandis que le trafic téléphonique (fixe et mobile) baisse pour la première fois.**

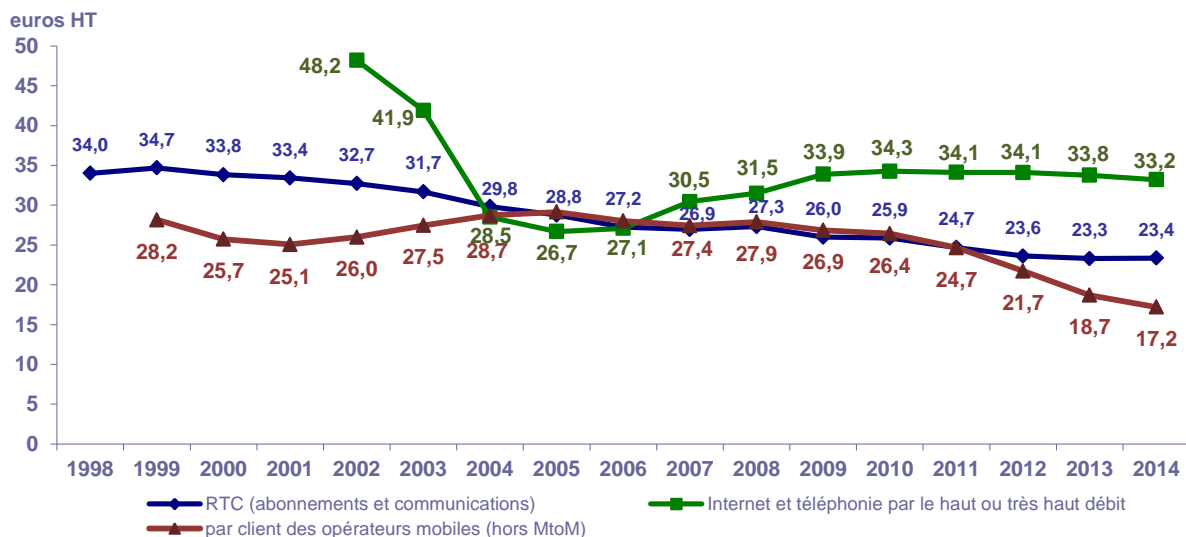
En effet, l'augmentation de la voix sur les réseaux mobiles ne compense plus la baisse des communications depuis les lignes fixes, enregistrée sur le RTC depuis plus de 15 ans, et au départ des « box », depuis 2013, ces dernières étant à présent concurrencées par les offres d'abondance depuis les téléphones mobiles. Au total, 239 milliards de minutes ont été

<sup>1</sup> L'étude sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles grand public en France métropolitaine en 2014 est disponible sur le site de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/index.php?id=12614>.

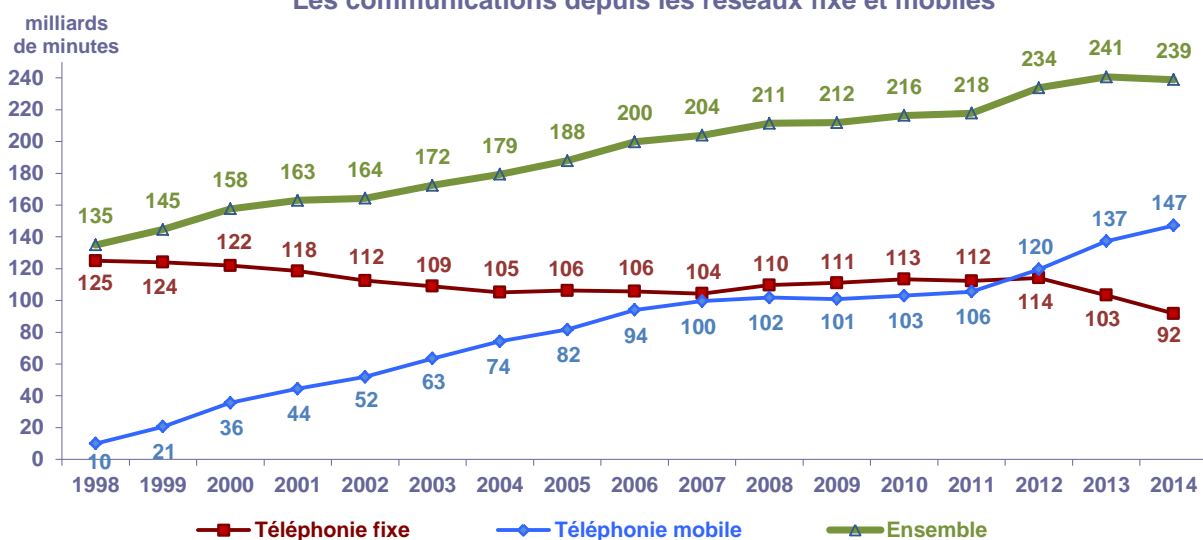
### Revenus des services de communications électroniques



### Facture moyenne mensuelle par abonnement fixe et mobile



### Les communications depuis les réseaux fixe et mobiles



émises depuis les réseaux fixes et mobiles, en baisse 0,7% en un an. La consommation moyenne par client post-payé mobile se rapproche d'ailleurs de celle au départ des « box », 3h35 par mois contre 3h45.

Dans le même temps, l'augmentation des communications vocales sur les réseaux mobiles, si elle reste soutenue (+7,2% en un an), est moins importante que celle des années précédentes. La consommation de données double en 2014 avec 300 000 téraoctets ; Rapportée au nombre de cartes, la consommation est de 377 mégaoctets par mois en moyenne par carte et 757 pour les clients ayant effectivement utilisé l'internet mobile entre septembre et décembre 2014. Le nombre de messages interpersonnels envoyés, 201 milliards dont 3 milliards de MMS, continue également d'augmenter (+2,6% en un an).

| Evolution des volumes auprès des clients finals |             |             |             |             |              |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| %   | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014         |
| Téléphonie fixe                                 | 2,2%        | -1,0%       | 1,7%        | -9,5%       | -11,2%       |
| Services mobiles                                | 2,1%        | 2,5%        | 13,4%       | 14,8%       | 7,2%         |
| <b>Total services "voix"</b>                    | <b>2,1%</b> | <b>0,7%</b> | <b>7,3%</b> | <b>2,9%</b> | <b>-0,7%</b> |
| Internet bas débit                              | -33,8%      | -39,0%      | -46,8%      | -51,8%      | -43,7%       |
| Nombre de SMS émis                              | 63,1%       | 42,4%       | 25,0%       | 5,6%        | 2,2%         |
| Volume de données consommées (en Téra octets)   | 128,6%      | 84,0%       | 70,2%       | 63,5%       | 96,8%        |

### **Les services à haut et très haut débit continuent de s'accroître sur les réseaux mobiles comme sur les réseaux fixes.**

Les réseaux mobiles de nouvelle génération sont de plus en plus utilisés : le nombre d'utilisateurs actifs des réseaux 3G continue de s'accroître à un rythme rapide (6,6 millions de plus qu'en 2013) pour atteindre 42,9 millions à la fin de l'année, tandis que 11,0 millions de clients se sont connectés en 4G au cours des trois derniers mois de 2014, représentant ainsi 15% des cartes SIM en service (hors MtoM). Au total, le nombre de cartes (71,7 millions, hors MtoM) augmente de 1,8 million en un an en 2014 grâce uniquement aux forfaits classiques (+2,9 millions), les cartes prépayées baissant depuis trois ans (-1,2 million en 2014). Le nombre de cartes couplées avec un abonnement fixe s'élève à 15,4 millions.

Sur les réseaux fixes, avec un taux de pénétration de l'accès internet à haut et très haut débit de près de 40%, la France se situe en troisième position des pays de l'Union européenne et totalise un nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit fixe de 26,0 millions fin décembre 2014. La grande majorité de la croissance (900 000 sur un million d'abonnements supplémentaires) en revient aux abonnements très haut débit (3,0 millions en 2014), notamment ceux dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s (+395 000, soit 1,1 million en 2014), et ceux en fibre optique de bout en bout (+375 000 en un an, soit 933 000). La part des logements éligibles au très haut débit effectivement équipés d'un abonnement atteint 22%, soit 3 points de plus en un an.

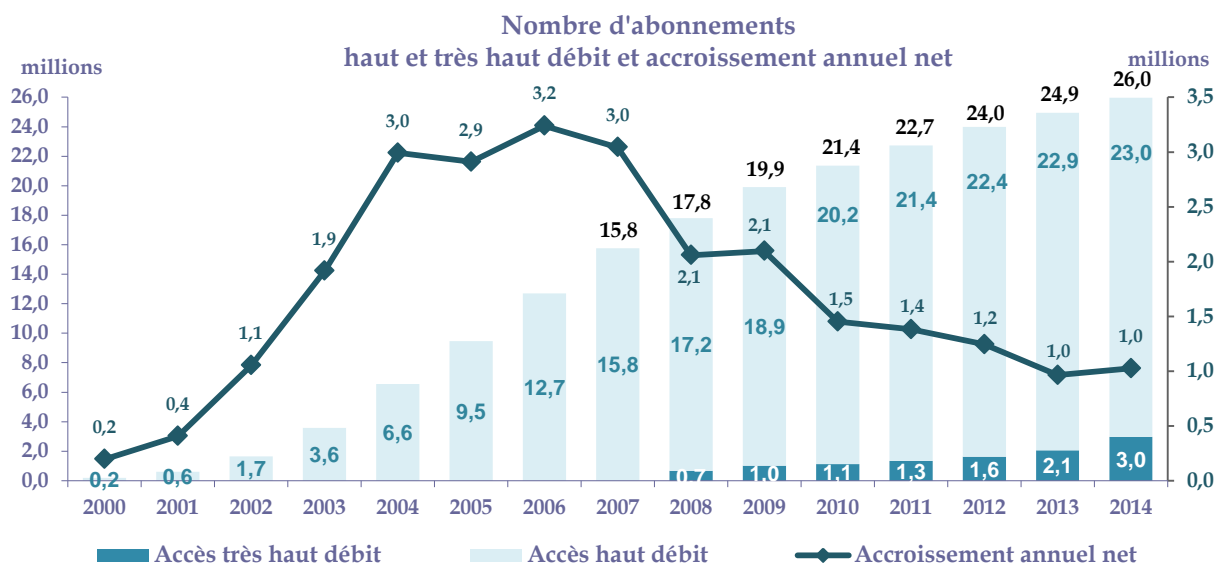
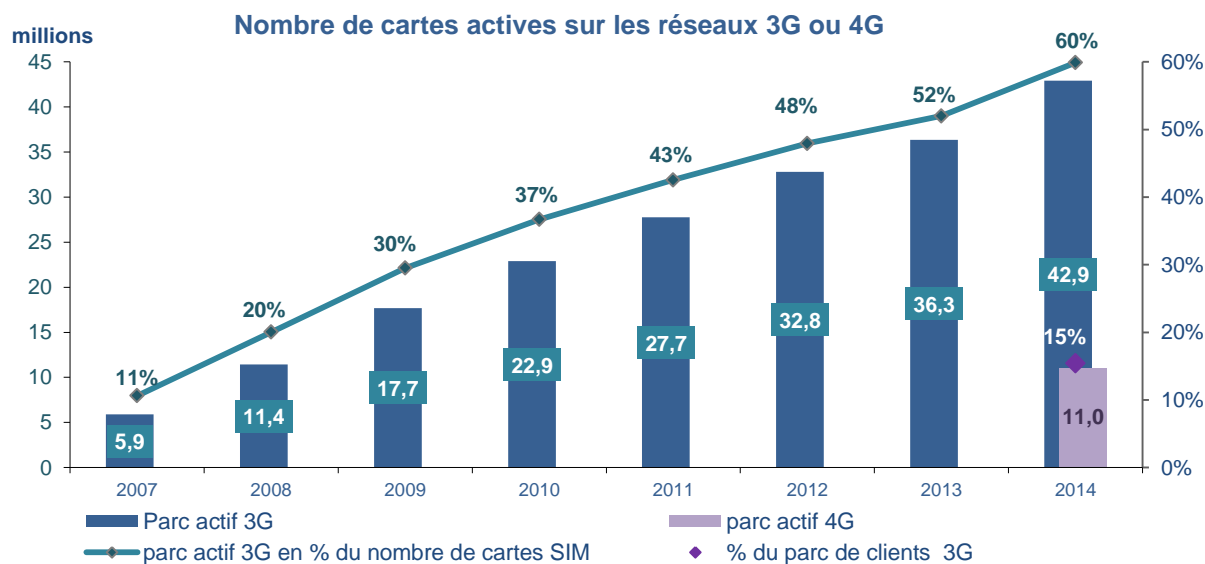
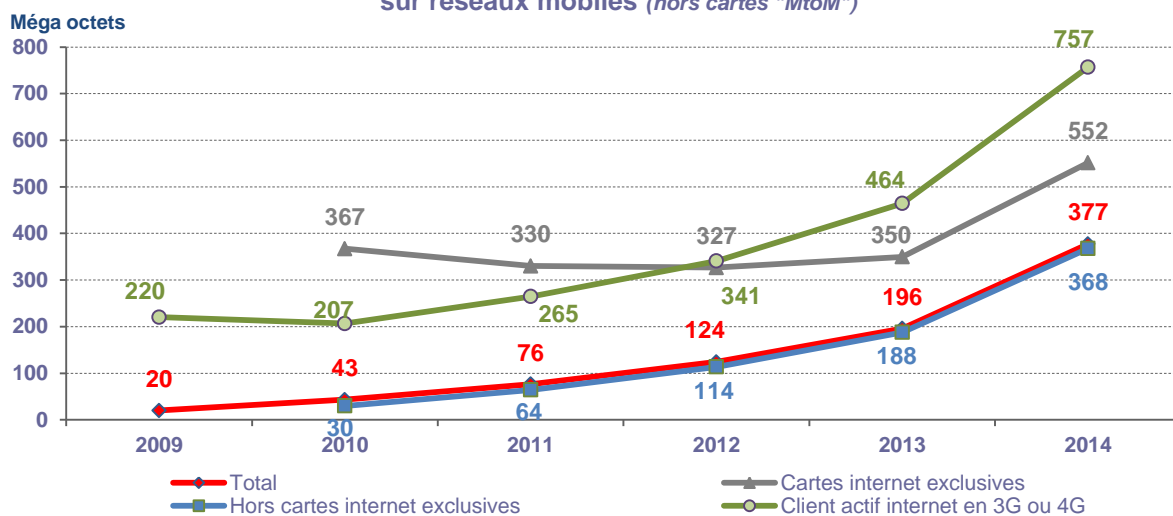
Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes (38,9 millions en 2014), dont les deux tiers sont en haut débit, baisse de 200 000 en un an ; la baisse des abonnements uniquement de téléphonie en RTC (11,6 millions, soit -1,0 million en un an) et ceux des double abonnements RTC/VLB (-500 000) n'est pas compensée par la hausse des abonnements en voix sur large bande (24,9 millions). L'accroissement de ces derniers est porté par la progression des abonnements DSL en dégroupage total ou équivalent (+1,4 million ; 20,0 millions d'abonnements), mais également de plus en plus par les souscriptions en fibre optique de bout en bout et avec terminaison coaxiale (+450 000 en un an).

### **Le marché entreprise totalise 10,1 milliards d'euros HT en 2014 (-3,3% en un an contre -6,5% en 2013), soit 30% du marché de détail, une part stable depuis trois ans.**

Le revenu tiré des services offerts aux entreprises recule quel que soit le segment de marché. Le revenu lié aux accès fixes baisse ainsi de 1,4% en un an et s'élève à 6,8



### Volume mensuel moyen de données consommées sur réseaux mobiles (hors cartes "MtoM")



milliards d'euros HT tandis que le revenu des services mobiles diminue de 5,8% à 2,8 milliards d'euros HT (hors cartes MtoM), un repli moins prononcé qu'en 2013 (-9,1%). A cela s'ajoute le revenu des services à valeur ajoutée pour 300 millions d'euros.

Comme sur le marché résidentiel, le revenu des services de téléphonie fixe (2,7 milliards d'euros) diminue, alors que celui des accès à internet progresse (1,7 milliard d'euros). Le revenu provenant des services de capacité, évalué à 2,4 milliards d'euros en 2014, est en recul depuis 2010 (-2,2% en un an).

A la différence du marché résidentiel, les services fixes (y compris les services de capacité), représentent le premier poste de dépenses des entreprises devant les services mobiles. Le poids du marché entreprise est donc plus important sur le fixe (40%) que sur le mobile (19% du marché).

*Les raccordements fixes souscrits par les entreprises et les abonnements de téléphonie mobile augmentent légèrement, tandis que ceux de téléphonie fixe sont en légère baisse.*

Environ 600 000 accès spécifiques, dont un sur dix est en fibre optique, sont vendus à des entreprises, en légère augmentation par rapport à 2013 (+0,8% en un an). A cela s'ajoute 1,9 million d'abonnements à internet, généralement souscrits par des entreprises de taille moyenne. Au total, le nombre d'accès sur le marché des entreprises (accès internet, services de capacité) est d'environ 2,5 millions et augmente légèrement en 2014 (+55 000 en un an).

Le nombre d'abonnements téléphoniques (canaux) pour la clientèle entreprise, en recul de 260 000 en un an, s'élève à 9,1 millions fin 2014, soit un quart des abonnements téléphoniques. Il est composé pour les trois quarts d'abonnements RTC, soit 6,9 millions, un nombre presque équivalent à celui des résidentiels (7,2 millions en 2014). Parmi ces abonnements bas débit, 1,1 million sont des abonnements VGAST. Les abonnements en voix sur large bande souscrits par les entreprises progressent quant à eux de 225 000. Concernant le nombre de lignes mobiles (7,9 millions hors cartes MtoM), la croissance s'établit depuis 3 ans à environ 2% en moyenne annuelle contre 8% entre 2009 et 2011.

*La structure de consommation des entreprises diffère de celle des clients résidentiels.*

L'usage de communications vocales sur le mobile diminue pour la clientèle entreprise depuis 2012 (3h38 par forfait, -2,9%), ce qui contraste avec la hausse de celle des forfaits résidentiel (+0,8% en un an). Au contraire de ces derniers, les entreprises n'utilisent pratiquement pas les SMS. En revanche, elles voient leur consommation data doubler en un an en 2014. En moyenne, une entreprise dépense, par mois et par ligne mobile souscrite (hors « MtoM »), 29,6 euros HT contre 15,7 euros HT pour un forfait « grand public ».

Le recul des minutes émises depuis les lignes fixes est de 7% en 2014, soit moins que celui de la clientèle grand public (-12%).

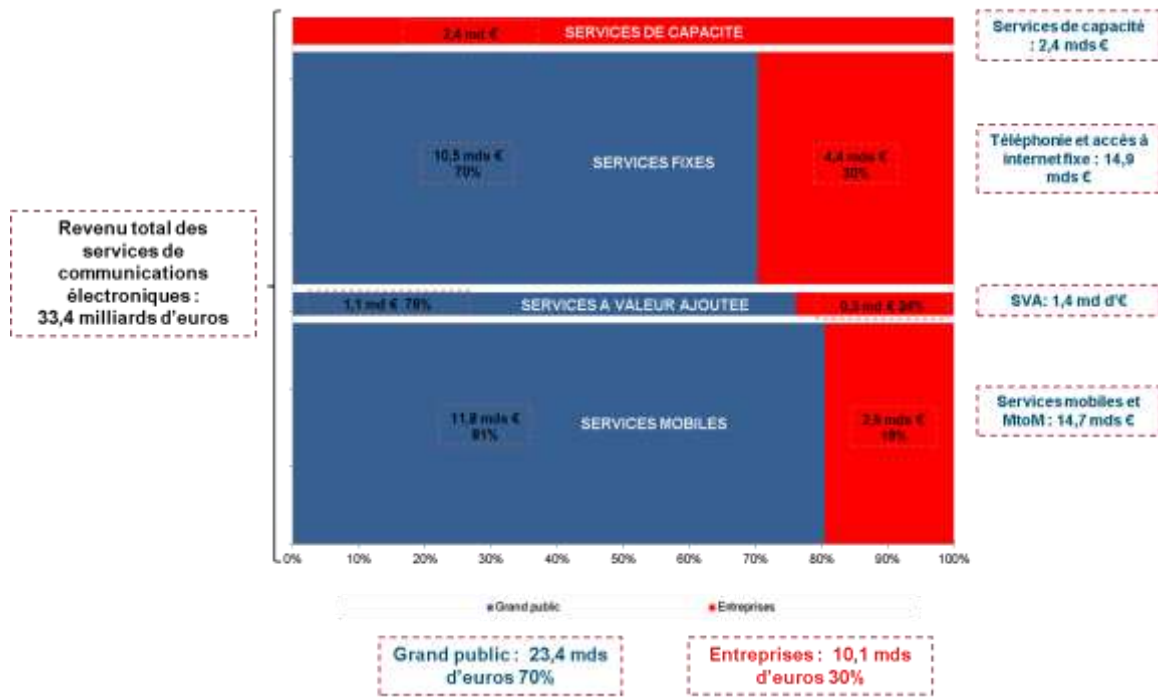
**Le marché des cartes SIM dédiées aux objets connectés se développe rapidement :** 8,3 millions de cartes fin 2014 (+19,8% en un an), pour un revenu de 88 millions d'euros en 2014, soit un revenu mensuel moyen d'environ un euro HT par carte.

### **Investissements et emploi**

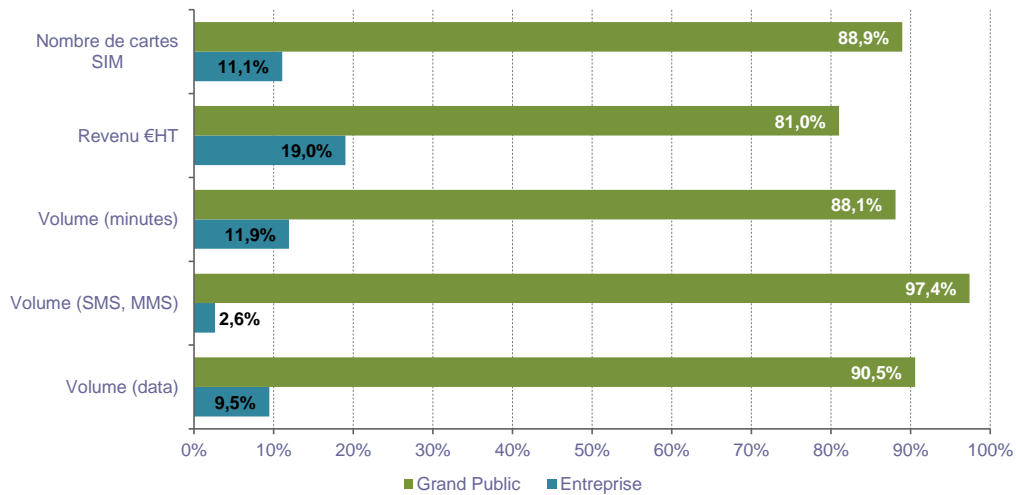
Le montant des investissements réalisés par les opérateurs au cours de l'année 2014 s'élève à 7,0 milliards d'euros, en baisse de 2,9% par rapport à 2013. Hors achats de licences, le niveau des investissements des opérateurs se maintient depuis quatre ans sur un niveau d'environ 7 milliards d'euros (6,9 milliards d'euros en 2014). Parmi ceux-ci, environ deux milliards d'euros ont été investis dans les boucles locales fixes et mobiles : l'investissement dans les réseaux très haut débit fixes atteint 944 millions d'euros, soit +18,4% en un an, tandis que les opérateurs mobiles métropolitains ont dépensé un milliard d'euros pour le déploiement des boucles locales 3G et 4G (+2,6%).

Après environ dix ans de baisse continue, et une amélioration notable entre 2010 et 2012, le niveau d'emploi repart à la baisse depuis 2013. A la fin de l'année 2014, les opérateurs emploient directement 121 700 personnes, soit 3 300 personnes de moins (-2,7%) en un an.

Répartition des revenus sur le marché final par type de clientèle en 2014 :



Répartition entre les clientèles "entreprise" et résidentielle des services mobiles en 2014



## Sommaire

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b><i>Les investissements et l'emploi des opérateurs</i></b>                    | <b>14</b> |
| 1.1      | L'investissement  | 14        |
| 1.2      | L'emploi direct   | 16        |
| 1.3      | Les dépenses en recherche et développement                                      | 17        |
| 1.4      | Les données de cadrage  | 17        |
| <b>2</b> | <b><i>Les services sur réseaux fixes</i></b>                                    | <b>19</b> |
| 2.1      | Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes     | 19        |
| 2.1.1    | Le nombre de lignes fixes supportant le service téléphonique                    | 19        |
| 2.1.2    | La conservation du numéro fixe  | 20        |
| 2.1.3    | L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit                      | 21        |
| 2.1.4    | L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision | 23        |
| 2.1.5    | Les services de capacité vendus aux entreprises                                 | 24        |
| 2.2      | Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes)     | 25        |
| 2.2.1    | Les abonnements au service de téléphonie fixe                                   | 25        |
| 2.2.2    | Revenus et trafics du service téléphonique sur lignes fixes                     | 28        |
| 2.3      | La publiphonie et les cartes de téléphonie fixe                                 | 32        |
| 2.4      | L'internet bas débit  | 33        |
| 2.5      | Le revenu des services fixes (y compris les services de capacité)               | 33        |
| 2.6      | Segmentation des services fixes par type de clientèle                           | 35        |
| 2.7      | Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes              | 42        |
| <b>3</b> | <b><i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i></b>               | <b>47</b> |
| 3.1      | Segmentation par mode de souscriptions  | 47        |
| 3.2      | Revenus et trafics voix et SMS par destination (hors SVA)                       | 51        |
| 3.3      | Cartes internet exclusives, et conservation du numéro                           | 54        |
| 3.3.1    | Cartes internet exclusives  | 54        |
| 3.3.2    | Cartes actives 3G et 4G   | 54        |
| 3.3.3    | Conservation du numéro mobile   | 55        |
| 3.4      | Segmentation des services mobiles par type de clientèle                         | 56        |
| 3.5      | Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles          | 59        |
| 3.5.1    | Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée                       | 59        |
| 3.5.2    | Par type de clientèle : grand public ou entreprise                              | 63        |
| 3.6      | Le marché des objets connectés : les cartes MtoM                                | 64        |
| <b>4</b> | <b><i>Les services à valeur ajoutée</i></b>                                     | <b>65</b> |
| 4.1      | Les services à valeur ajoutée hors services de renseignement téléphoniques      | 65        |
| 4.1.1    | Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée      | 67        |
| 4.1.2    | Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu              | 69        |
| 4.2      | Les services de renseignements  | 70        |
| <b>5</b> | <b><i>Les revenus annexes</i></b>   | <b>71</b> |
| 5.1      | Les terminaux et équipements  | 71        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 5.2      | Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels.....   | 71        |
| 5.3      | Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs .....            | 71        |
| <b>6</b> | <b><i>Le marché intermédiaire entre opérateurs.....</i></b>          | <b>72</b> |
| 6.1      | Ensemble des revenus.....  | 72        |
| 6.2      | Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes.....   | 72        |
| 6.3      | Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles..... | 75        |

# 1 Les investissements et l'emploi des opérateurs

## 1.1 L'investissement

Le montant des investissements réalisés par les opérateurs au cours de l'année 2014 s'élève à 7,0 milliards d'euros, en baisse de 2,9% par rapport à 2013. Hors achats de licences, le niveau des investissements des opérateurs diminue également (-3,5%), mais se maintient depuis quatre ans sur un niveau d'environ 7 milliards d'euros (6,9 milliards d'euros en 2014).

Depuis 2010, les investissements corporels représentent environ les trois quart du total des investissements hors licences réalisés chaque année par les opérateurs de communications électroniques. En 2014, les opérateurs ont dépensé 5,2 milliards d'euros pour leurs investissements corporels, soit un montant comparable à celui de 2013 (-1,0% en un an).

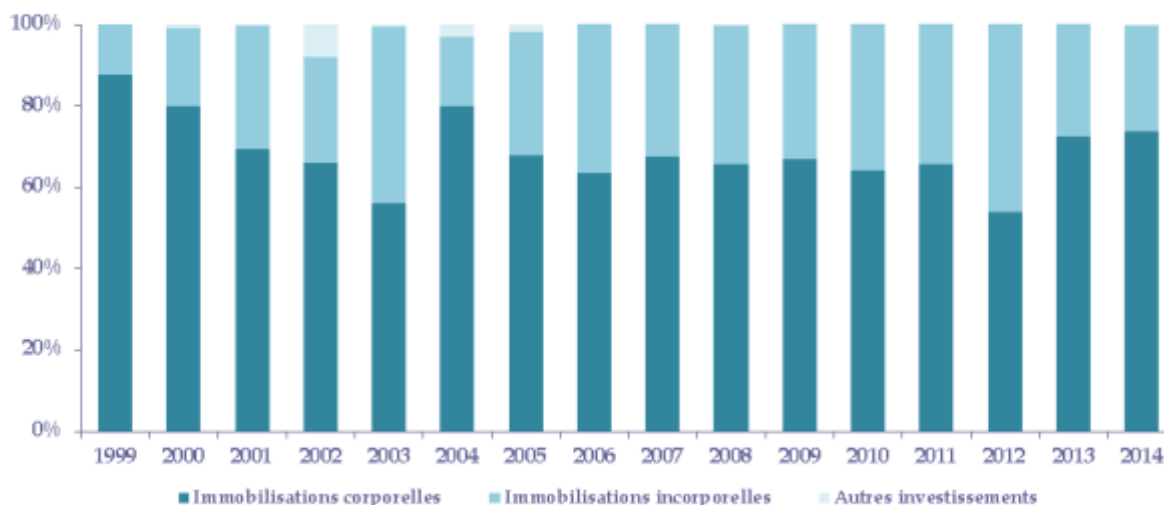
| Les investissements                                      |              |              |               |              |              |              |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros   | 2010         | 2011         | 2012          | 2013         | 2014         | Evol.        |
| <b>Investissements au cours de l'exercice</b>            | <b>7 338</b> | <b>8 230</b> | <b>10 034</b> | <b>7 251</b> | <b>7 044</b> | <b>-2,9%</b> |
| dont investissements hors licences                       | 6 414        | 7 216        | 7 317         | 7 158        | 6 907        | -3,5%        |
| dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles   | 4 709        | 5 412        | 5 395         | 5 251        | 5 198        | -1,0%        |
| dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles | 2 619        | 2 813        | 4 629         | 1 990        | 1 825        | -8,3%        |
| dont autres investissements                              | 9            | 4            | 10            | 10           | 21           | 111,5%       |

*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.*

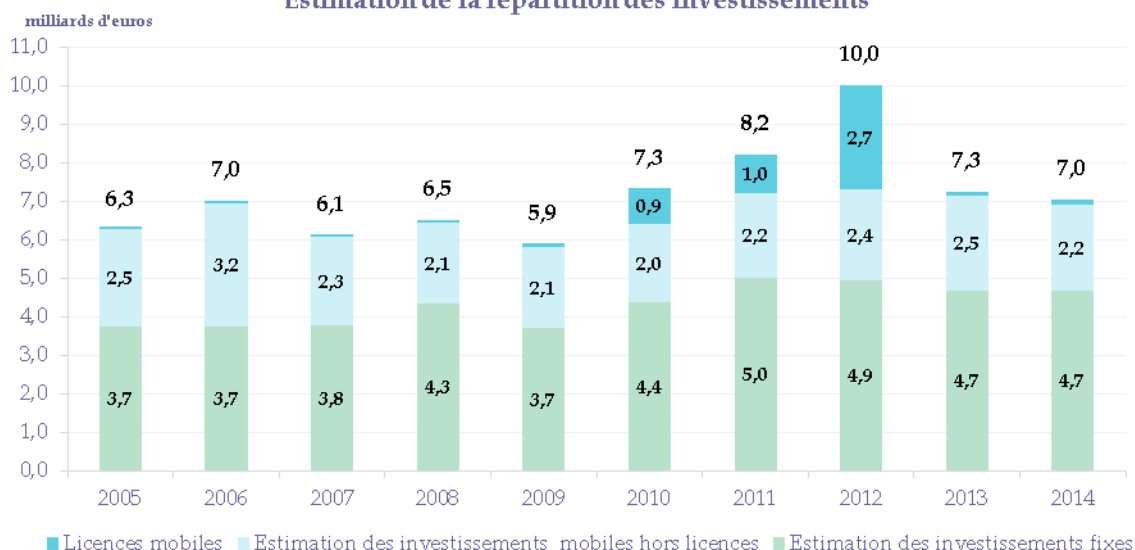


### Répartition des investissements selon leur nature



Le montant des investissements liés à l'activité mobile diminue d'environ 10% en 2014, passant de 2,5 à 2,2 milliards d'euros alors que celui lié à l'activité fixe est stable à 4,7 milliards d'euros. L'investissement des opérateurs mobiles représente, chaque année depuis trois ans, environ un tiers du montant total des investissements hors licences.

### 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 2,6 milliards d'euros en 2014, en croissance de 4% en un an. Cette augmentation est totalement imputable à celle des investissements dans les réseaux très haut débit fixes,

qui ont progressé de plus de 18% en un an pour atteindre 944 millions d'euros. Dans les réseaux mobiles 3G et 4G, les dépenses en investissements ont diminué (-2,8% en un an) et s'élèvent à 1,6 milliard d'euros. Néanmoins, l'investissement dans les boucles locales 3G et 4G des opérateurs métropolitains a progressé entre 2013 et 2014 (+2,6%) et est supérieur à un milliard d'euros depuis 2013.

| Les investissements dans les réseaux très haut débit              |              |              |              |              |              |             |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions d'euros  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.       |
| <b>Total des investissements dans les réseaux très haut débit</b> | <b>2 534</b> | <b>2 925</b> | <b>4 860</b> | <b>2 475</b> | <b>2 574</b> | <b>4,0%</b> |
| Investissements très haut débit fixes (boucle locale fixe)        | 533          | 571          | 744          | 797          | 944          | 18,4%       |
| Investissements 3G / 4G*  | 2 000        | 2 354        | 4 116        | 1 677        | 1 630        | -2,8%       |
| dont boucles locales 3G/4G des opérateurs métropolitains          |              |              | 723          | 1 006        | 1 033        | 2,6%        |

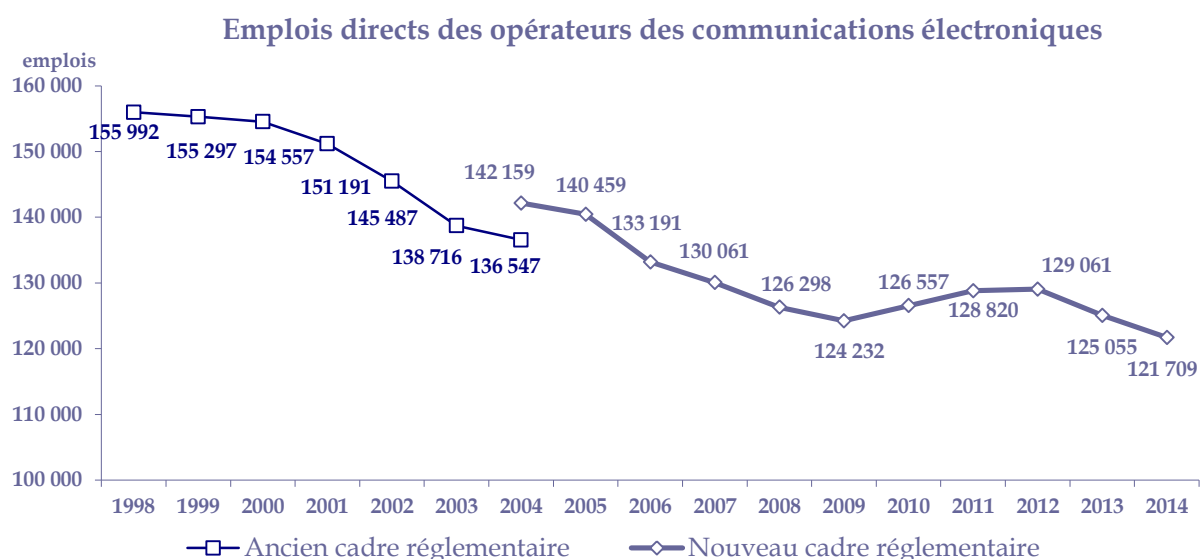
\* y compris licences

## 1.2 L'emploi direct

Après environ dix ans de baisse continue, et une amélioration notable entre 2010 et 2012, le niveau d'emploi repart à la baisse depuis 2013. A la fin de l'année 2014, les opérateurs emploient directement 121 700 personnes, soit 3 300 personnes de moins (-2,7%) en un an. La totalité de la baisse est portée par le recul des effectifs non cadres (-5,4%), le nombre de cadres étant pratiquement stable par rapport à 2013 (+0,2%). La proportion d'emplois de cadres s'est constamment renforcée depuis 2004 et représente, en 2014, la moitié des emplois des opérateurs déclarés, alors que cette catégorie de personnel ne représentait qu'un peu plus d'un tiers des effectifs totaux en 2004.

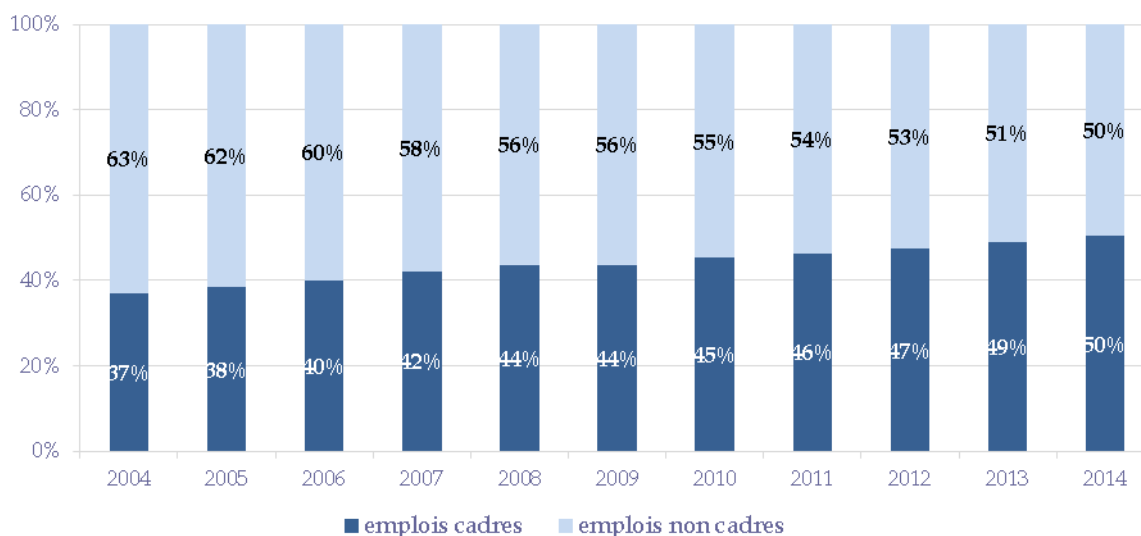
| Les emplois directs |                |                |                |                |                |              |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Unités              | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.        |
| <b>Emplois</b>      | <b>126 557</b> | <b>128 820</b> | <b>129 061</b> | <b>125 055</b> | <b>121 709</b> | <b>-2,7%</b> |
| dont cadres         | 57 271         | 59 686         | 61 103         | 61 244         | 61 372         | 0,2%         |
| dont non cadres     | 69 286         | 69 134         | 67 958         | 63 811         | 60 337         | -5,4%        |

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.





### Répartition de l'emploi par CSP



Les charges salariales des opérateurs de communications électroniques représentent 8,8 milliards d'euros en 2014, en recul de 2,3% en un an. En 2014, cette contraction correspond au rythme de baisse des effectifs salariés.

| Les charges salariales       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Millions d'euros             | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol. |
| Salaires et charges sociales | 8 606 | 8 744 | 8 930 | 8 976 | 8 770 | -2,3% |

### 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 3,7%. En 2014, le recul atteint 6,4%, pour un montant de dépenses en R&D s'élevant à 745 millions d'euros. Depuis 2012, le rythme de baisse est supérieur à 4% alors qu'il se situait autour de 1% les deux années précédentes.

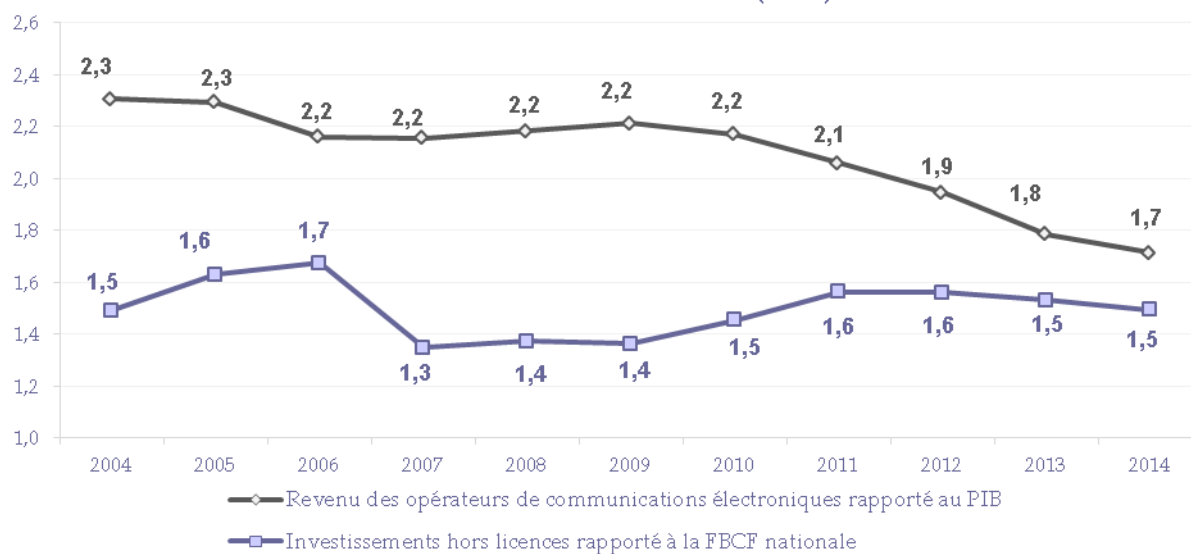
| Les charges                            |      |      |      |      |      |       |
|--|------|------|------|------|------|-------|
| Millions d'euros                       | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol. |
| Dépenses de recherche et développement | 892  | 879  | 840  | 796  | 745  | -6,4% |

### 1.4 Les données de cadrage

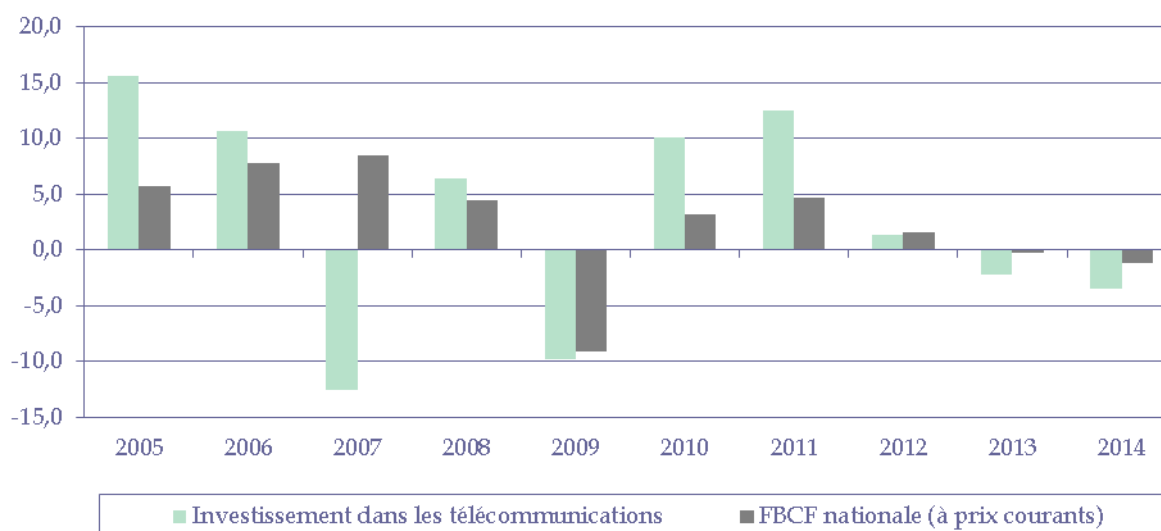
Après deux années de recul important du revenu des opérateurs de communications électroniques en 2012 et 2013 (respectivement -4,3% et -6,8%) lié en grande partie aux baisses de prix intervenues sur le marché des services mobiles, le revenu recule encore en 2014, mais à un rythme moins important (-3,3%). Le produit intérieur brut croît quant à lui légèrement par rapport à 2013 (+0,8%). Ainsi, en 2014, le revenu des opérateurs représente 1,7% du produit intérieur brut alors qu'il se situait à un niveau supérieur à 2% entre 2004 et 2011.

La part de l'investissement réalisé par les opérateurs (hors licences) dans la formation brute de capital fixe nationale s'élève à 1,5%, soit un niveau inchangé par rapport à 2013.

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



### Evolutions annuelles de l'investissement hors licences et de la FBCF nationale (en %)



## 2 Les services sur réseaux fixes

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

#### 2.1.1 Le nombre de lignes fixes supportant le service téléphonique

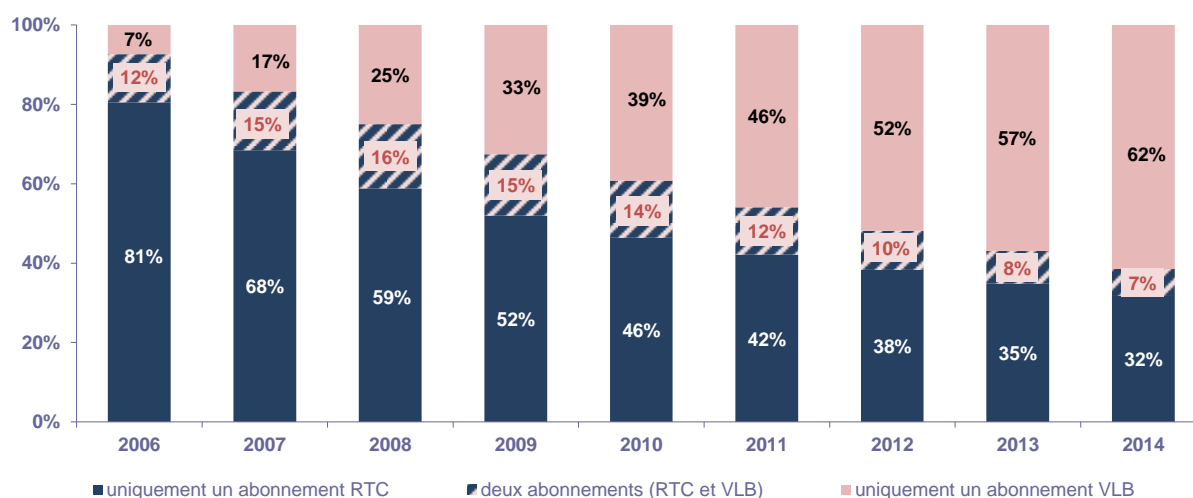
| Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes |               |               |               |               |               |             |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.       |
| <b>Nombre total de lignes fixes</b>                                   | <b>35,633</b> | <b>36,126</b> | <b>36,102</b> | <b>36,178</b> | <b>36,477</b> | <b>0,8%</b> |
| dont lignes bas débit uniquement                                      | 16,538        | 15,212        | 13,830        | 12,607        | 11,571        | -8,2%       |
| dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit)           | 5,112         | 4,300         | 3,544         | 2,974         | 2,471         | -16,9%      |
| dont lignes haut débit uniquement                                     | 13,983        | 16,614        | 18,728        | 20,597        | 22,435        | 8,9%        |

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 2014, 36,5 millions, est en légère augmentation par rapport à celui relevé à la fin de l'année 2013 (+300 000 lignes). En effet, l'augmentation du nombre de lignes exclusivement haut débit, qui atteint 22,4 millions en 2014 (+1,8 million en un an en 2014) compense totalement la baisse continue du nombre de lignes uniquement en bas débit (11,6 millions, -1,0 million en un an) et celle du nombre de doubles abonnements téléphoniques (RTC et VLB). 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 (2,5 millions de lignes fin 2014, en recul de 504 000 en un an) et leur proportion s'élève à seulement 7% fin 2014.

Ainsi, la proportion des lignes ne supportant qu'un unique abonnement au service téléphonique en voix sur large bande augmente de 5 points en un an en 2014 (62% du nombre total de lignes), tandis que celle des lignes en RTC uniquement baisse de 3 points. La progression des lignes en VLB est soutenue par l'accroissement du nombre de lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC (dégroupeage total et offres équivalentes de type « bitstream nu »), dont le volume augmente de 1,4 million en un an.

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



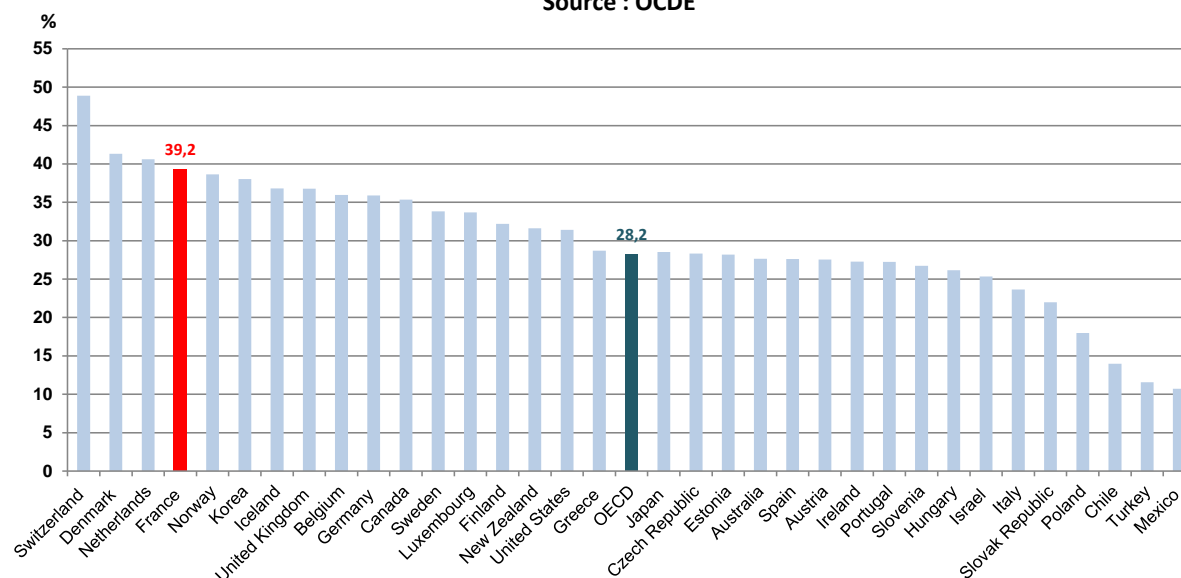


### 2.1.3 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre total d'accès internet à haut et très haut débit en France atteint 26,0 millions à la fin de l'année 2014, soit une croissance annuelle de 4,1% identique à celle de 2013. Le nombre d'abonnements supplémentaires (1,0 million par rapport à 2013) permet à la France de garder sa troisième position dans l'ensemble des pays de l'Union européenne avec un taux de pénétration de 39,2% (+1 point en un an) au 31 décembre 2014, et sa quatrième position dans l'ensemble des pays de l'OCDE.

Taux de pénétration du haut et très haut débit fin décembre 2014

Source : OCDE



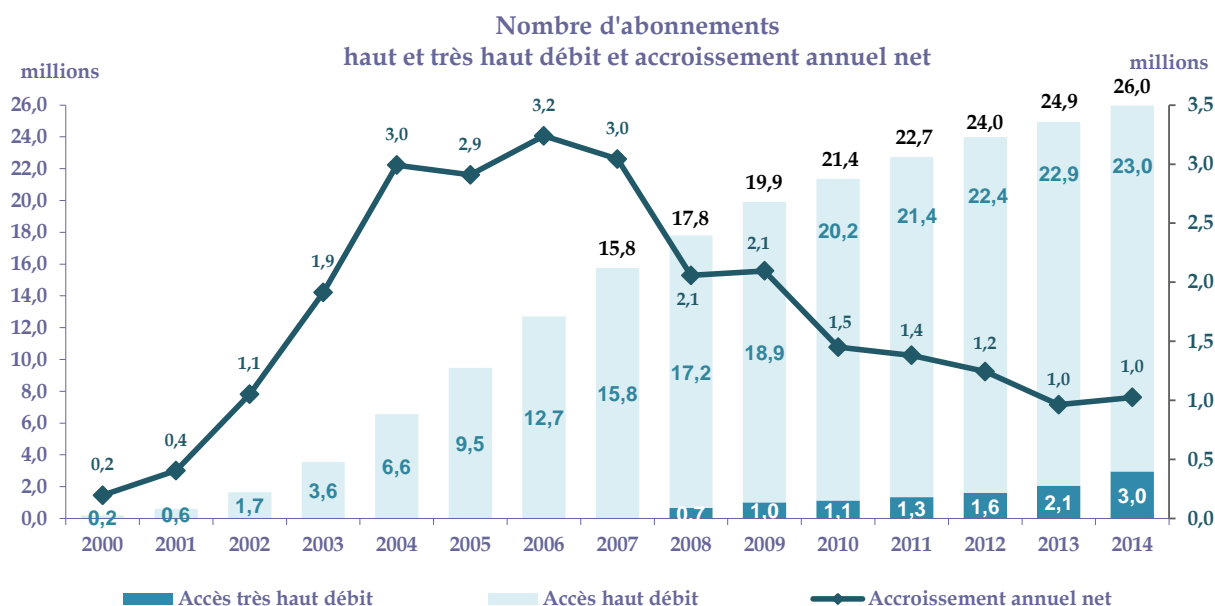
Sur un million de souscriptions supplémentaires, celles au très haut débit en génèrent la grande majorité, soit près de 900 000 ; elles atteignent ainsi 3,0 millions en 2014. La plus forte progression concerne le nombre d'accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s, incluant les accès VDSL2 à très haut débit, soit 395 000 accès supplémentaires en un an contre seulement +74 000 en 2013, suivis de près par les abonnements en fibre optique de bout en bout (+373 000) ; ces derniers sont au nombre de 933 000 fin 2014. Les autres abonnements dont le débit est supérieur à 100 Mbit/s progressent également : +129 000 en un an pour ce type d'accès.

Le nombre d'accès internet à haut débit (23,0 millions, dont 22,5 millions abonnements DSL) augmente faiblement en 2014, de 129 000 en un an, du fait de la migration d'une partie des accès VDSL2 vers le très haut débit et d'une croissance limitée des autres accès haut débit (câble, BLR, satellite, wifi, fibre optique HD). La part du haut débit dans le total des accès internet perd ainsi 3 points en un an, et s'élève à 89% en 2014.

| Abonnements internet à haut débit et très haut débit        |               |               |               |               |               |              |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'unités   | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
| <b>Accès haut débit</b>                                     | <b>20,231</b> | <b>21,391</b> | <b>22,368</b> | <b>22,878</b> | <b>23,006</b> | <b>0,6%</b>  |
| dont accès xDSL   | 19,863        | 20,985        | 21,979        | 22,462        | 22,533        | 0,3%         |
| dont autres abonnements haut débit                          | 0,367         | 0,406         | 0,388         | 0,416         | 0,473         | 13,8%        |
| <b>Accès très haut débit</b>                                | <b>1,128</b>  | <b>1,348</b>  | <b>1,616</b>  | <b>2,069</b>  | <b>2,965</b>  | <b>43,3%</b> |
| dont abonnements FttH et FttO                               | 0,120         | 0,197         | 0,324         | 0,560         | 0,933         | 66,5%        |
| dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 Mbit/s        | 0,345         | 0,466         | 0,621         | 0,764         | 0,893         | 16,9%        |
| dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s  | 0,663         | 0,685         | 0,670         | 0,744         | 1,139         | 53,0%        |
| <b>Nombre total d'abonnements à haut et très haut débit</b> | <b>21,358</b> | <b>22,739</b> | <b>23,983</b> | <b>24,946</b> | <b>25,971</b> | <b>4,1%</b>  |

Notes :

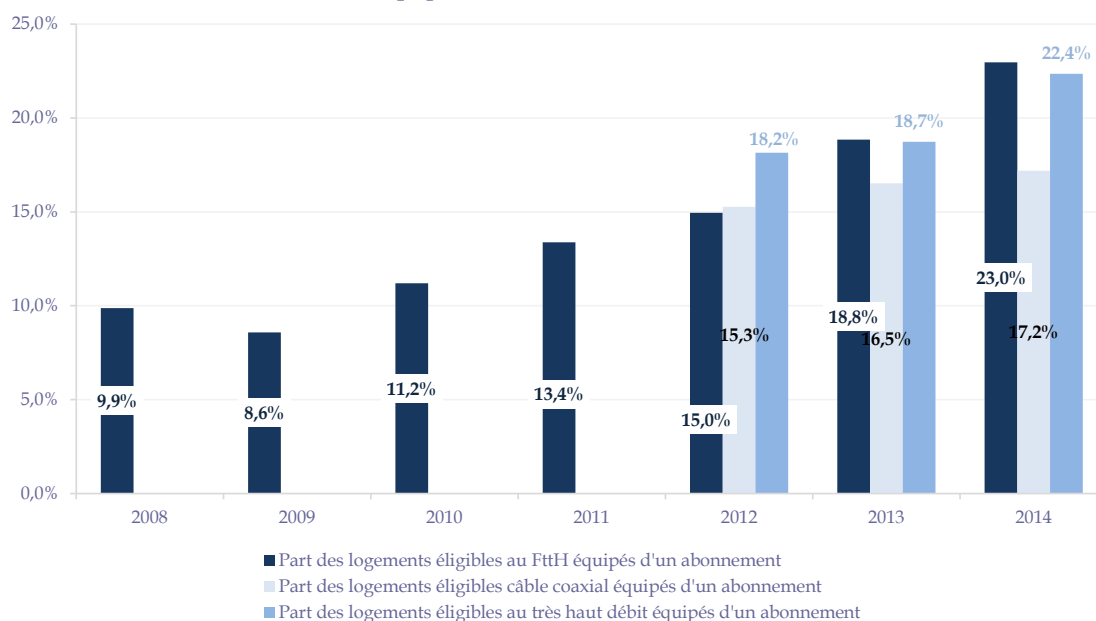
- Un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouperage ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage ;
- Sont comptabilisés comme des abonnements très 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.
- Le VDSL2 est une technologie utilisée par les opérateurs depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, mais dont l'accès aux lignes en distribution indirecte a été ouvert le 27 octobre 2014.



Depuis trois ans, les souscriptions en fibre optique de bout en bout progressent plus vite que le déploiement : le nombre de logements éligibles au FttH s'élève à 4,1 millions fin 2014 et s'est accru de 37% en un an. Sur ce nombre de logements, 23% sont effectivement équipés d'un abonnement internet, 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 (+0,6% en un an), dont 17% sont équipés d'un abonnement.

Au total, la part des logements éligibles équipés d'un abonnement internet à très haut débit est de 22% à la fin de l'année 2014, soit 3 points de plus en un an.

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



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

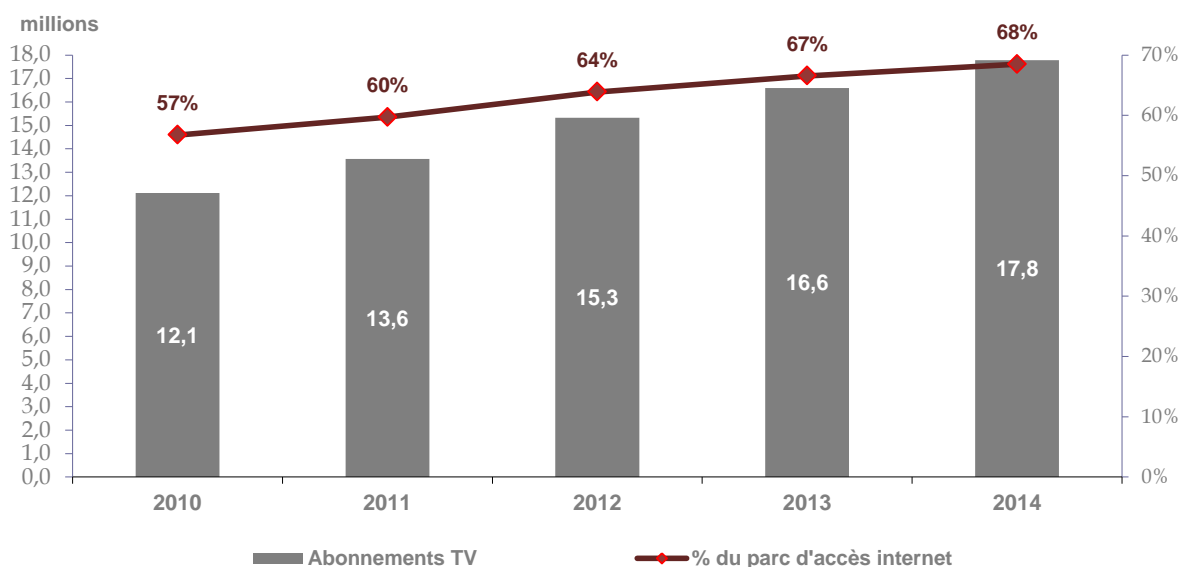
#### 2.1.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision

Près de sept utilisateurs sur dix d'un service d'accès à internet ont accès à un service de diffusion audiovisuelle. Le nombre d'accès couplés atteint 17,8 millions au 31 décembre 2014 (+1,2 million en un an). Les trois quarts de ces accès sont fournis à l'utilisateur à partir de sa ligne DSL, le reste l'étant via une liaison satellitaire (10%), la fibre optique de bout en bout ou encore la fibre optique avec terminaison coaxiale.

| Abonnements TV couplés à un abonnement internet   |        |        |        |        |        |         |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Millions d'unités                                 | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | Evol.   |
| Nombre d'accès à la TV couplés à l'accès internet | 12,117 | 13,576 | 15,322 | 16,599 | 17,781 | 7,1%    |
| dont nombre d'accès à la TV par xDSL              | 9,683  | 10,799 | 12,032 | 12,808 | 13,554 | 5,8%    |
| % des abonnements TV couplés à l'accès internet   | 57%    | 60%    | 64%    | 67%    | 68%    | +1,9 pt |

*Note : cet indicateur couvre les abonnements permettant d'utiliser le service de télévision et ce, quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement de type «multiplay» qui intègre l'accès à internet ou plusieurs services en plus de la télévision, quelle que soit la technologie d'accès (DSL, fibre optique de bout en bout, fibre optique avec terminaison coaxiale, satellite)*

### Accès à la télévision via le fournisseur d'accès à internet



#### 2.1.5 Les services de capacité vendus aux entreprises

Le nombre de liaisons louées ou de transport de données vendus à des entreprises, toutes technologies confondues, s'élève à 593 000 à la fin de l'année 2014, en légère augmentation par rapport à 2013 (+0,8% en un an) ; environ un accès vendu sur dix est en fibre optique. Le revenu associé atteint 2,4 milliards d'euros HT en 2014, et est en baisse depuis 2010 (-2,2% en un an en 2014).

#### Liaisons louées ou transport de données sur réseau fixe vendus à des entreprises

| Millions d'unités                           | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol. |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre total d'accès vendus aux entreprises | 0,603 | 0,613 | 0,580 | 0,588 | 0,593 | 0,8%  |

#### Notes :

- Désormais, les opérateurs distinguent plus précisément les revenus et le nombre de liens des services de capacité vendus sur le marché de gros à d'autres opérateurs, et ceux vendus sur le marché de détail à des entreprises.

- Définition du marché 6 : l'Autorité considère que l'ensemble des offres de gros des services de capacité du segment terminal pour le raccordement de sites entreprises ou éléments de réseau, avec des exigences en termes de qualité de service distinctes des offres généralistes, caractérisées par une GTR inférieure ou égale à 10h, appartient au même marché, qu'elles soient fondées sur la boucle locale de cuivre ou optique, quelle que soit l'interface de livraison utilisée (traditionnelle ou alternative), et indépendamment du débit proposé. L'Autorité exclut notamment du périmètre du marché ainsi identifié les offres suivantes :

- les offres d'accès passives, comme le dégroupage de la boucle locale de cuivre, l'accès aux fourreaux (et aux appuis aériens) et les offres passives sur fibre optique ;
- les offres de gros haut et très haut débit généralistes ;
- les offres de gros des prestations du segment interurbain ;
- les offres de gros activées sur faisceaux hertziens.

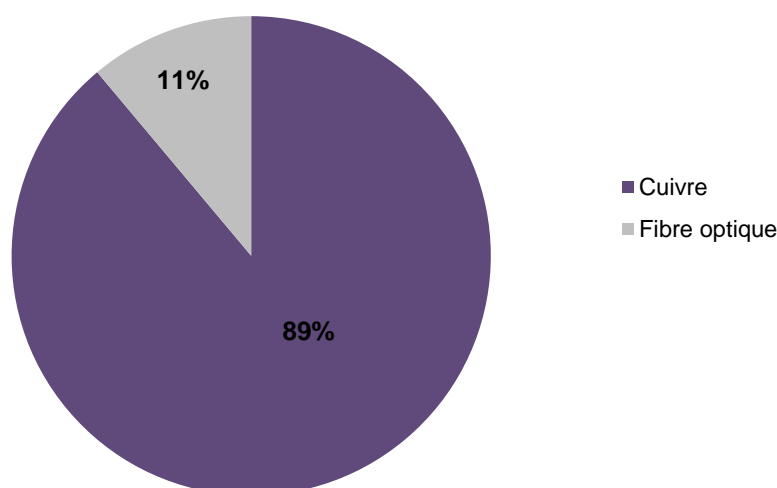
[http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/projdec-adm-6-notif-mai2014.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/projdec-adm-6-notif-mai2014.pdf)

Le périmètre est ici différent de celui défini dans l'analyse de marché :



- Sont inclus notamment les accès sans GTR vendus à des entreprises.
  - Sont exclus les liens achetés par des opérateurs pour leur usage propre (les liens et les revenus sont comptabilisés dans le marché de gros).
- L'historique de la technologie support (Fibre optique/cuivre) n'est pas disponible.

**Répartition par technologie  
des accès vendus aux entreprises en 2014**



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

### 2.2.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

| Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes       |               |               |               |               |               |              |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
| <b>Nombre d'abonnements en fin de période</b>               | <b>40,744</b> | <b>40,426</b> | <b>39,646</b> | <b>39,152</b> | <b>38,948</b> | <b>-0,5%</b> |
| Abonnements sur des lignes bas débit                        | 21,649        | 19,512        | 17,374        | 15,581        | 14,042        | -9,9%        |
| dont abonnements issus de la VGAST                          | 1,298         | 1,667         | 1,790         | 1,629         | 1,632         | 0,2%         |
| Abonnements à la voix sur des accès haut et très haut débit | 19,095        | 20,914        | 22,272        | 23,571        | 24,906        | 5,7%         |
| dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC                    | 13,012        | 15,277        | 17,145        | 18,615        | 20,007        | 7,5%         |

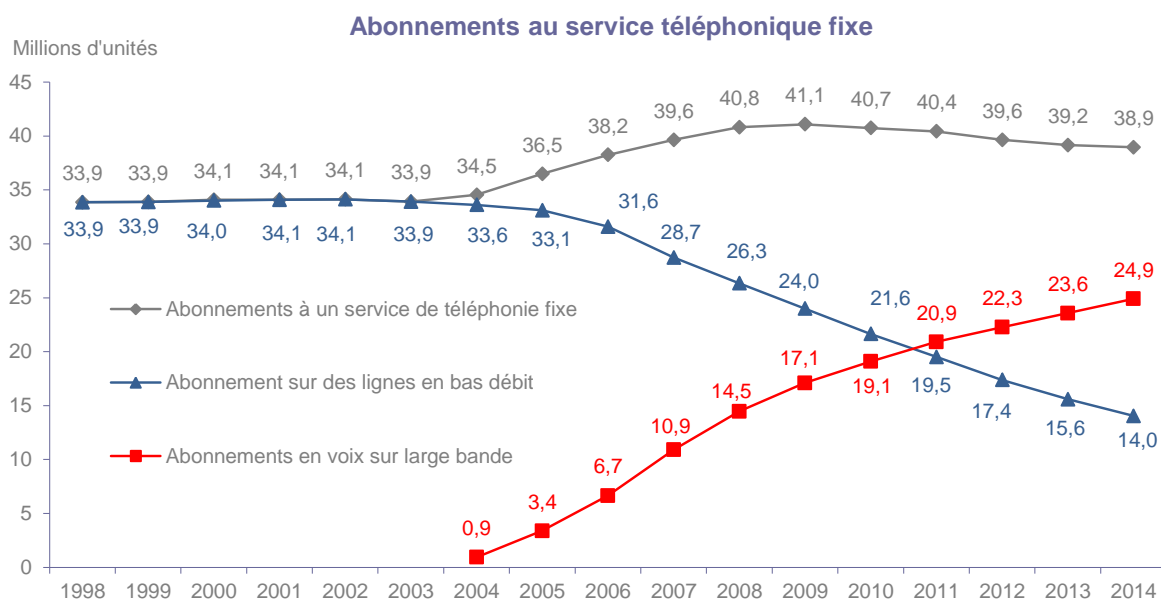
#### Notes :

- 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.

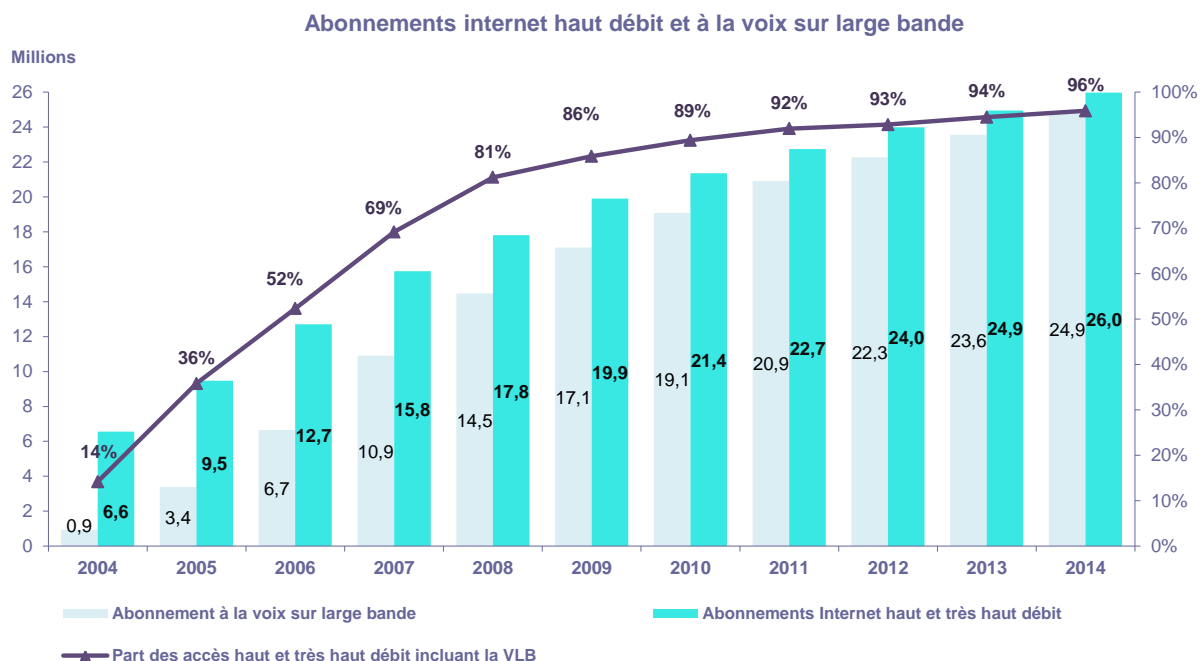
Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes, 38,9 millions à la fin de l'année 2014, baisse depuis 2010 (-200 000 en 2014), et la diminution du nombre d'abonnements téléphoniques sur le RTC (-1,5 million) n'est plus entièrement compensée par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande - accès DSL, câble ou fibre optique - +1,3 million en 2014. Les souscriptions sur des lignes DSL sans abonnement RTC représente 80% des abonnements en voix sur large bande (20,0 millions, soit +1,4 million d'abonnements en un an).

La baisse du nombre d'abonnements RTC à un rythme annuel d'environ deux millions est en partie due aux résiliations des clients qui choisissent de ne pas conserver d'abonnements RTC en plus de leur abonnement à un service téléphonique en voix sur large bande. Certains abonnements au service téléphonique par le RTC sont également commercialisés par des 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 12% à la fin de l'année 2014, soit 1,6 million, et augmente de 2 points en un an du fait d'une importante baisse des autres abonnements sur accès bas débit, alors que le nombre d'abonnements en VGAST stagne.



Plus de neuf abonnements internet en haut ou très haut débit sur dix sont couplés avec un abonnement à la téléphonie sur large bande (96%) et cette proportion progresse d'année en année (+1,4 point en un an en 2014).

| Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)  |        |        |        |        |        |         |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Millions d'unités  | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | Evol.   |
| Abonnements à la VLB                                       | 19,095 | 20,914 | 22,272 | 23,571 | 24,906 | 5,7%    |
| Abonnements Internet haut et très haut débit               | 21,358 | 22,739 | 23,983 | 24,946 | 25,971 | 4,1%    |
| Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit | 89%    | 92%    | 93%    | 94%    | 96%    | +1,4 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, câble, fibre optique,...).

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.

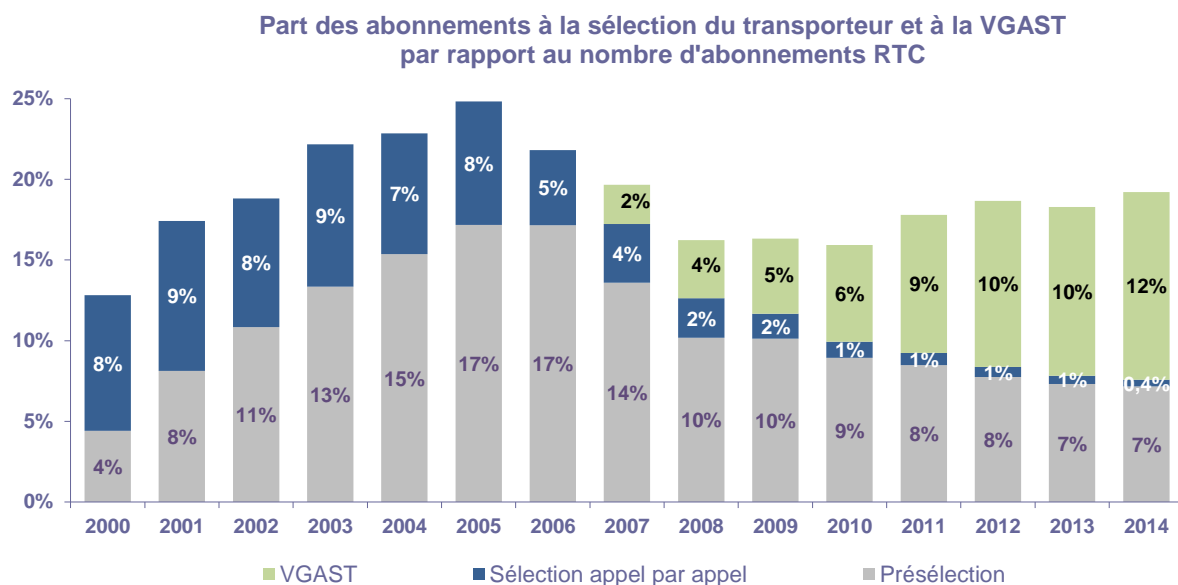
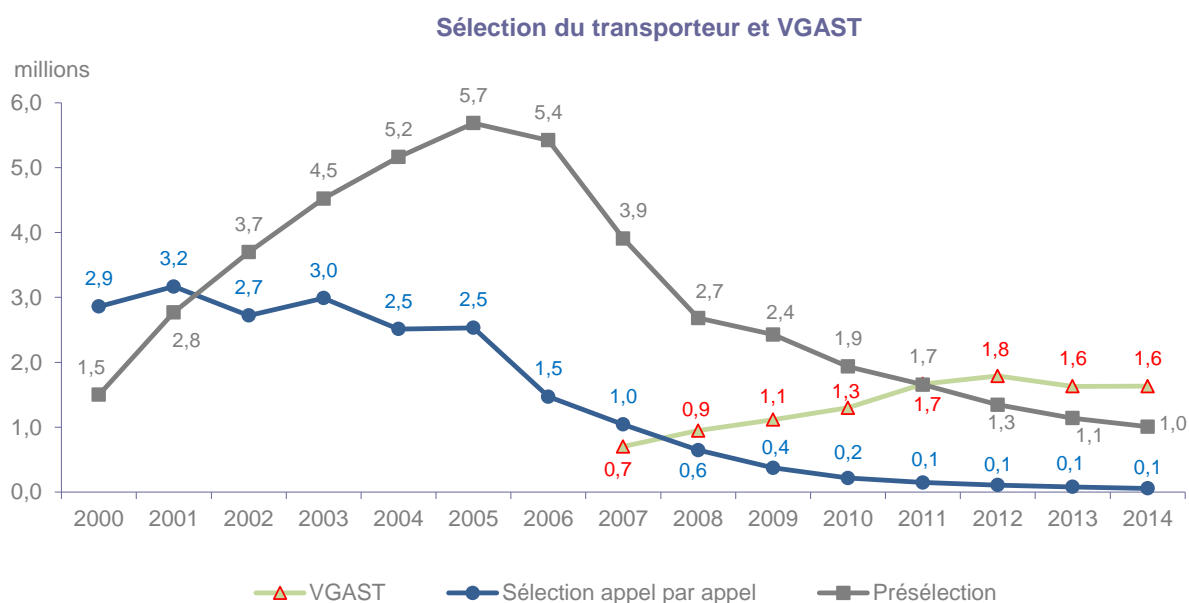
#### Abonnements à la sélection du transporteur

| Millions  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Abonnements à la sélection appel par appel        | 0,217        | 0,148        | 0,108        | 0,080        | 0,057        | -28,0%        |
| Abonnements à la présélection                     | 1,934        | 1,656        | 1,345        | 1,139        | 1,007        | -11,6%        |
| <b>Abonnements à la sélection du transporteur</b> | <b>2,152</b> | <b>1,804</b> | <b>1,453</b> | <b>1,219</b> | <b>1,064</b> | <b>-12,7%</b> |

*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 (-155 000 en un an en 2014). Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à un million au 31 décembre 2014, tandis que la sélection appel par appel ne concerne plus que 60 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur stagne par rapport à l'année précédente représentant ainsi 7,5% de l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit en 2014.



## 2.2.2 Revenus et trafics du service téléphonique sur lignes fixes

### 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 3,1 milliards d'euros en 2014. Il diminue entre 8% et 10% par an depuis cinq années, et d'environ 7% en 2014.

| Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC |              |              |              |              |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros HT   | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.        |
| <b>Accès, abonnements et services supplémentaires</b>                         | <b>4 405</b> | <b>4 011</b> | <b>3 574</b> | <b>3 272</b> | <b>3 053</b> | <b>-6,7%</b> |
| dont frais d'accès et abonnements   | 4 217        | 3 829        | 3 409        | 3 136        | 2 934        | -6,5%        |
| dont revenus des services supplémentaires                                     | 188          | 182          | 166          | 136          | 120          | -12,0%       |

Notes :

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

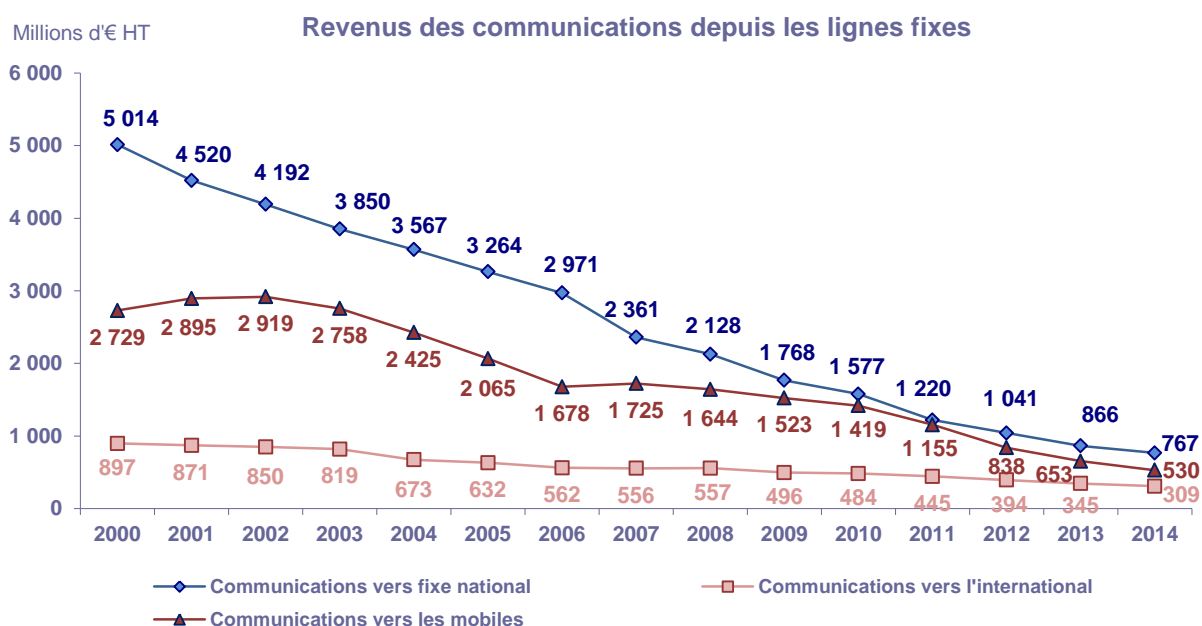
- les revenus des services supplémentaires intègrent désormais l'acheminement spécial, correspondant principalement à des services d'audioconférence. Ces services étaient auparavant comptabilisés dans la rubrique « services à valeur ajoutée ».

#### b) Les communications depuis les lignes fixes et les revenus afférents

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes a été divisé par deux, passant de 3,5 milliards d'euros en 2010 à 1,6 milliard d'euros en 2014. Le reflux touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-3,6% en un an) que le revenu des communications en RTC (-17,7%), et cela, quelle que soit la destination d'appel. Cela s'explique par la diminution de la consommation (-11,2% en un an), et en particulier, celle à destination des mobiles (-18,8% en un an) du fait de l'inclusion par les opérateurs de ce type de communications dans leurs offres d'abondance.

| Revenus des communications depuis les lignes fixes  |              |              |              |              |              |               |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions d'euros HT                                 | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
| Communications vers fixe national                   | 1 577        | 1 220        | 1 041        | 866          | 767          | -11,4%        |
| Communications vers l'international                 | 484          | 445          | 394          | 345          | 309          | -10,4%        |
| Communications vers mobiles                         | 1 419        | 1 155        | 838          | 653          | 530          | -18,8%        |
| <b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b> | <b>3 480</b> | <b>2 820</b> | <b>2 273</b> | <b>1 863</b> | <b>1 607</b> | <b>-13,7%</b> |
| dont communications RTC                             | 2 677        | 2 084        | 1 652        | 1 335        | 1 098        | -17,7%        |
| dont communications au départ des "boxes" en VLB    | 803          | 736          | 621          | 528          | 509          | -3,6%         |

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.



Après cinq années de quasi stabilité autour de 110 milliards de minutes, la forte chute de la consommation de minutes fixes entamée en 2013 (-9,2% en un an, soit 10,5 milliards de

minutes en moins) se poursuit en 2014 avec 11,5 milliards de minutes en moins par rapport à 2013. Le reflux du trafic RTC, entamé il y a plus de quinze ans, se poursuit (-11,3% en 2014), et 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 deuxième année consécutive, en net repli d'environ 10% (-11,1% en 2014) et diminue pour la première fois au même rythme que le trafic en RTC.

La consommation moyenne mensuelle reste, malgré tout, relativement stable sur le RTC autour de 2h30 depuis 2012 (2h25 en 2014). En revanche, alors qu'elle était stable pour la VLB, autour de 5 heures par mois jusqu'en 2012, elle baisse depuis, de 45 minutes par mois et par abonnement en moyenne par an pour atteindre 3h45 par mois en 2014.

| Volumés des communications depuis les lignes fixes  |                |                |                |                |               |               |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes                                 | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014          | Evol.         |
| Communications vers fixe national                   | 91 156         | 83 358         | 79 949         | 71 562         | 62 603        | -12,5%        |
| Communications vers l'international                 | 9 682          | 11 063         | 11 473         | 11 309         | 10 183        | -10,0%        |
| Communications vers mobiles                         | 11 017         | 16 878         | 22 043         | 20 103         | 18 687        | -7,0%         |
| <b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b> | <b>111 855</b> | <b>111 300</b> | <b>113 465</b> | <b>102 974</b> | <b>91 473</b> | <b>-11,2%</b> |
| dont communications RTC                             | 46 509         | 38 282         | 33 257         | 29 166         | 25 884        | -11,3%        |
| dont communications au départ des "boxes" en VLB    | 65 346         | 73 018         | 80 209         | 73 808         | 65 589        | -11,1%        |

| Volumés des communications RTC depuis les lignes fixes  |               |               |               |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes                                     | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.         |
| Communications vers fixe national                       | 36 717        | 29 872        | 26 340        | 22 711        | 19 743        | -13,1%        |
| Communications vers l'international                     | 1 976         | 1 673         | 1 361         | 1 206         | 1 046         | -13,3%        |
| Communications vers mobiles                             | 7 816         | 6 737         | 5 556         | 5 249         | 5 095         | -2,9%         |
| <b>Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes</b> | <b>46 509</b> | <b>38 282</b> | <b>33 257</b> | <b>29 166</b> | <b>25 884</b> | <b>-11,3%</b> |

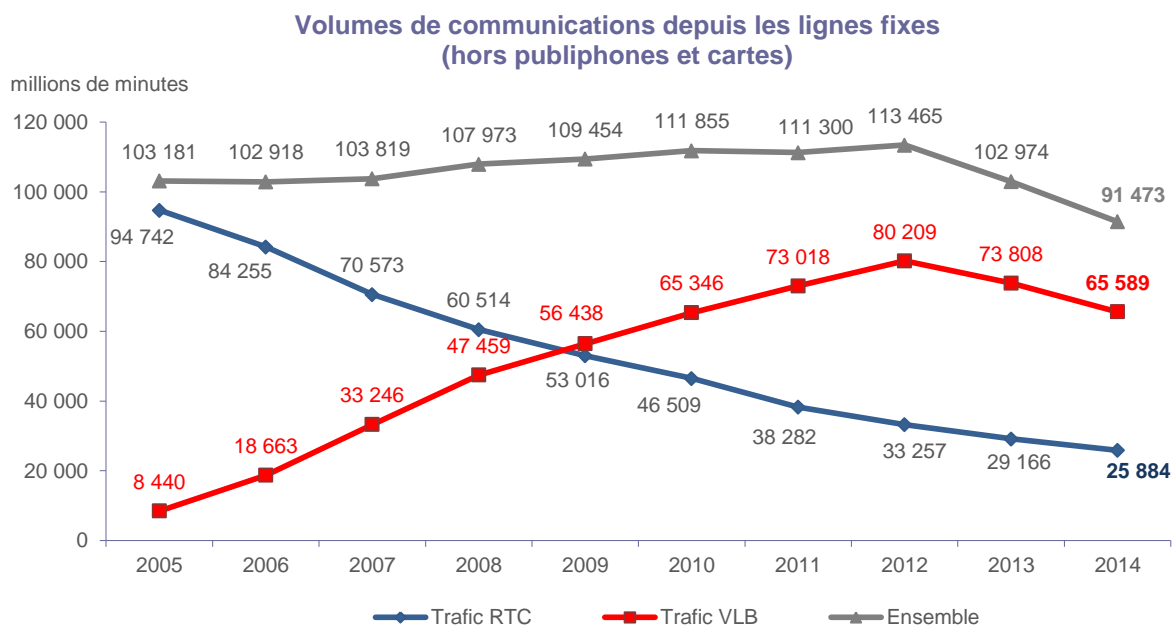
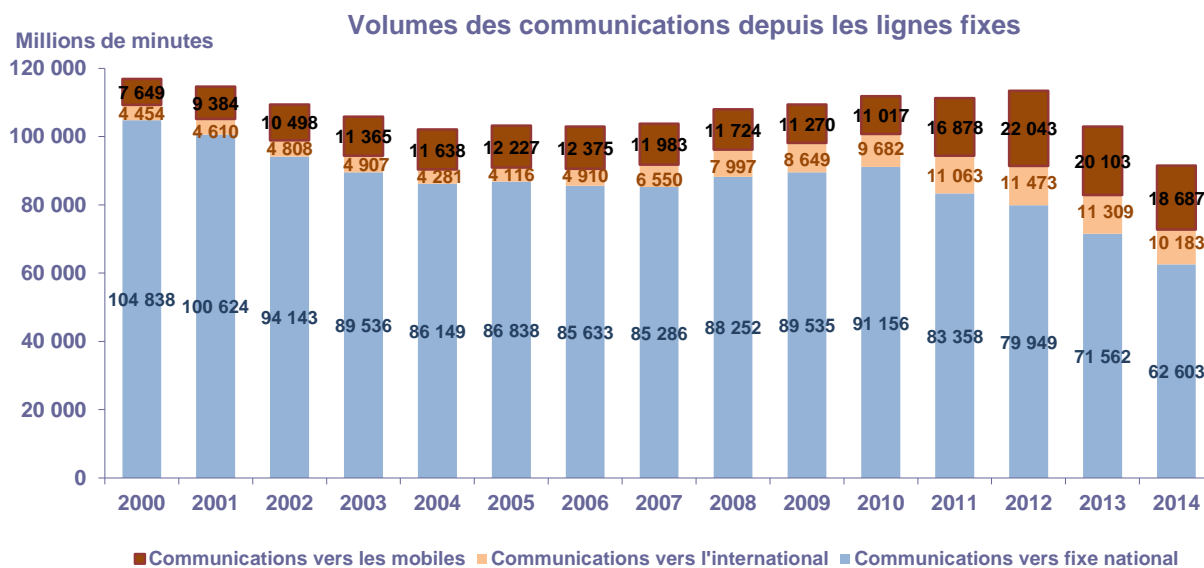
| Volumés des communications au départ des "boxes" (VLB depuis les lignes fixes) |               |               |               |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.         |
| Communications vers fixe national  | 54 439        | 53 486        | 53 609        | 48 851        | 42 860        | -12,3%        |
| Communications vers l'international  | 7 706         | 9 390         | 10 112        | 10 103        | 9 137         | -9,6%         |
| Communications vers mobiles  | 3 201         | 10 141        | 16 487        | 14 854        | 13 592        | -8,5%         |
| <b>Volumés au départ des "boxes" fixes (VLB)</b>                               | <b>65 346</b> | <b>73 018</b> | <b>80 209</b> | <b>73 808</b> | <b>65 589</b> | <b>-11,1%</b> |

*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.*

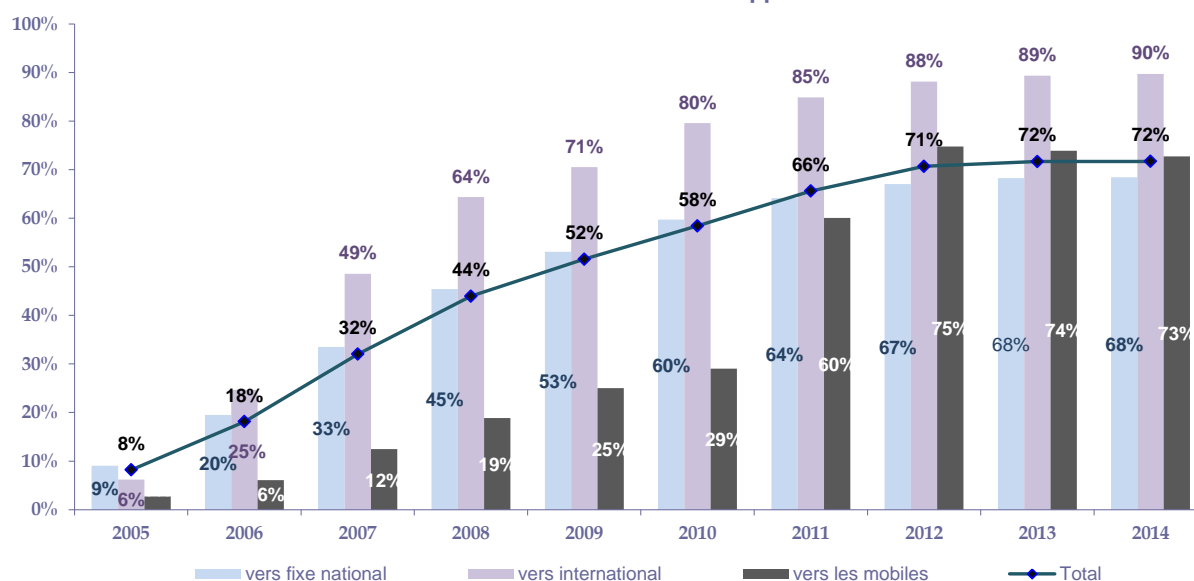
Les offres d'abondance au départ des téléphones mobiles viennent concurrencer les communications en voix sur large bande depuis les postes fixes vers toutes les destinations d'appel. En 2014 comme en 2013, le volume de communications en VLB vers les mobiles baisse (-8,5% en un an). Pourtant, avec l'inclusion début 2011 des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des offres haut et très haut, ce trafic avait été multiplié par cinq en deux ans, passant alors à 16,5 milliards de minutes en 2012. De la même manière, le trafic à destination de l'étranger, dont la croissance était continue grâce à l'apport des minutes émises en voix sur large bande, est également en repli depuis 2013 (-10,0% en un an en 2014).

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% au départ du réseau téléphonique commuté), et ces proportions ont peu évolué au cours de ces dernières années. La proportion du trafic au départ des « box » et à destination des mobiles s'est accrue très rapidement, passant de 5% en 2010 à plus de 21% en 2012 ; elle est stable depuis. La proportion de minutes émises en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux a nettement diminué depuis trois ans au profit des communications vers les mobiles.

Longtemps bien supérieure à celle de la téléphonie classique, cette part lui est désormais inférieure (65% contre 76%).



Proportion du trafic en voix sur large bande dans le trafic au départ des postes fixes selon la destination d'appel



### 2.3 La publiphonie et les cartes de téléphonie fixe

Le volume global de communications depuis les cabines publiques et des cartes fixes d'abonnés et prépayées représente 267 millions de minutes pour un peu plus de 30 millions d'euros de revenus en 2014. Le déclin du marché des cartes de téléphonie fixe et de la publiphonie se poursuit en 2014 avec des baisses comprises entre 20% et 40% 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 d'environ 70 000 et s'est réduit de près de 25 000 en un an.

| Publiphonie et cartes de téléphonie fixe                        |         |         |         |        |        |        |
|---|---------|---------|---------|--------|--------|--------|
|   | 2010    | 2011    | 2012    | 2013   | 2014   | Evol.  |
| Revenus des services de publiphonie et cartes (millions d'€ HT) | 202     | 131     | 87      | 51     | 33     | -35,6% |
| Volumes des communications (millions de minutes)                | 1 551   | 977     | 704     | 335    | 267    | -20,2% |
| Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)                   | 137 311 | 129 391 | 116 626 | 94 455 | 69 398 | -26,5% |

Note : les cartes des réseaux fixes 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.

Les données présentées ne couvrent pas la totalité du marché des cartes, la plupart des entreprises qui les commercialisent n'étant pas soumises à déclaration auprès de l'ARCEP.



## 2.4 L'internet bas débit

| Revenus et volumes de l'internet bas débit                |       |       |       |       |       |        |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|   | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol.  |
| Revenus des abonnements bas débit (millions d'€ HT)       | 39    | 26    | 17    | 11    | 8     | -30,8% |
| Nombre d'abonnements à l'internet bas débit (en millions) | 0,483 | 0,312 | 0,225 | 0,155 | 0,114 | -26,5% |
| Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)  | 3 611 | 2 203 | 1 172 | 565   | 318   | -43,7% |

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 114 000 au 31 décembre 2014 contre 155 000 un an auparavant, pour un revenu de 8 millions d'euros. La décroissance du volume de trafic internet bas débit est encore plus rapide avec un trafic de 318 millions de minutes, soit -43,7% en un an. La consommation des clients en bas débit est par conséquent en nette diminution : la durée moyenne de connexion mensuelle est de 3h17 en 2014 contre 4h08 en 2013 et 6h04 en 2012.

## 2.5 Le revenu des services fixes (y compris les services de capacité)

L'ensemble des revenus des services fixes (bas débit, haut et très haut débit et services de capacité) s'élève à 17,3 milliards d'euros hors taxes en 2014, et est en repli depuis 2011, mais à un rythme de baisse en ralentissement : de -3,1% en 2011 à environ -2,5% en 2012 et 2013, il atteint -1,4% en 2014.

Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie et internet par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes) diminue depuis 2006 sur un rythme annuel de 9% à 15% (-10,3% en 2014). En 2014, ce revenu atteint 4,2 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 (10,7 milliards d'euros en 2014) représente une part croissante de l'ensemble du revenu des services fixes (62%, +3 points en un an), même si sa progression ralentit depuis 2013 (environ +3% en 2013 et 2014 contre +6% en 2011 et 2012). Sa croissance est entièrement portée par le revenu de l'accès (internet et abonnements VLB), principalement en lien avec l'augmentation du nombre d'abonnements. Le revenu des communications VLB facturées en supplément du forfait recule depuis 2011, en raison, d'une part, de l'inclusion, au début de cette même année, des communications vers les mobiles dans les forfaits multiservices, et d'autre part, de la baisse des volumes consommés.

Le revenu des services de capacité vendus aux entreprises (2,4 milliards d'euros HT), en recul depuis 2010 entre 2% et 4% en rythme annuel (-2,2% en un an en 2014), représente environ 15% du revenu des services fixes, une proportion qui reste inchangée depuis des années.

| Revenus des services offerts sur réseaux fixes     |               |               |               |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions d'euros HT                                | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.         |
| <b>Revenus du bas débit</b>                        | <b>7 323</b>  | <b>6 251</b>  | <b>5 331</b>  | <b>4 669</b>  | <b>4 192</b>  | <b>-10,2%</b> |
| Abonnements et communications en RTC               | 7 082         | 6 095         | 5 227         | 4 607         | 4 151         | -9,9%         |
| Internet bas débit                                 | 39            | 26            | 17            | 11            | 8             | -30,8%        |
| Publiphonie et cartes                              | 202           | 131           | 87            | 51            | 33            | -35,6%        |
| <b>Revenus du haut et du très haut débit</b>       | <b>8 983</b>  | <b>9 537</b>  | <b>10 086</b> | <b>10 382</b> | <b>10 671</b> | <b>2,8%</b>   |
| Accès à internet et abonnement à un service de VLB | 7 309         | 7 746         | 8 195         | 8 536         | 8 805         | 3,1%          |
| Communications VLB facturées                       | 803           | 736           | 621           | 528           | 509           | -3,6%         |
| Autres revenus liés à l'accès à internet           | 871           | 1 054         | 1 270         | 1 318         | 1 358         | 3,0%          |
| <b>Revenus des services de capacité</b>            | <b>2 676</b>  | <b>2 613</b>  | <b>2 594</b>  | <b>2 501</b>  | <b>2 446</b>  | <b>-2,2%</b>  |
| <b>Ensemble des revenus des services fixes</b>     | <b>18 981</b> | <b>18 401</b> | <b>18 010</b> | <b>17 552</b> | <b>17 308</b> | <b>-1,4%</b>  |

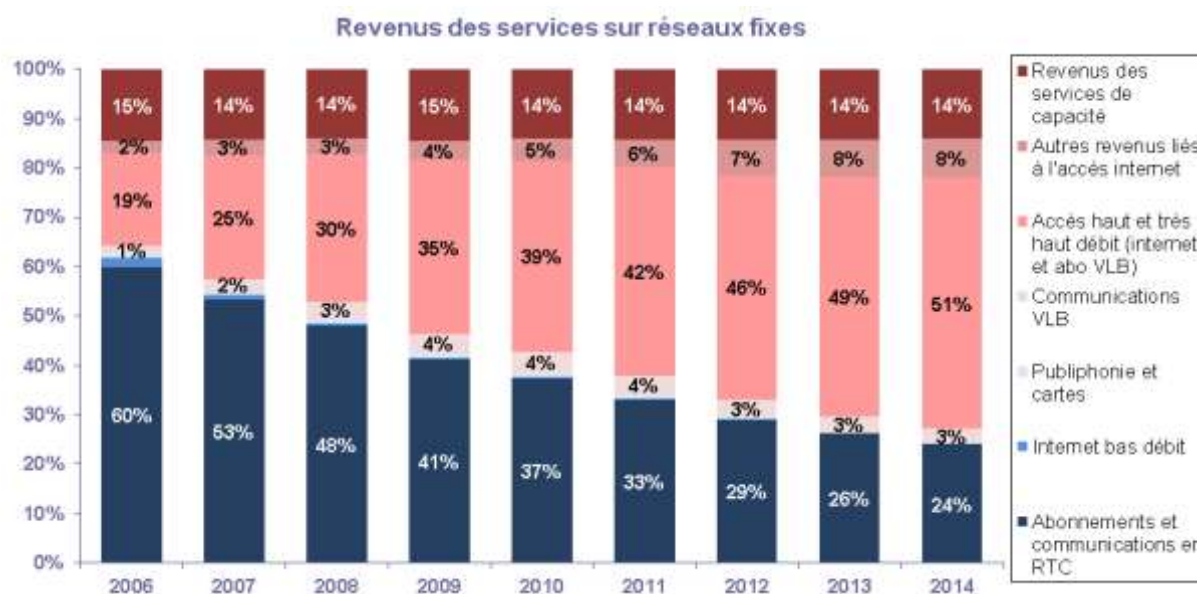
Notes :

- 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).

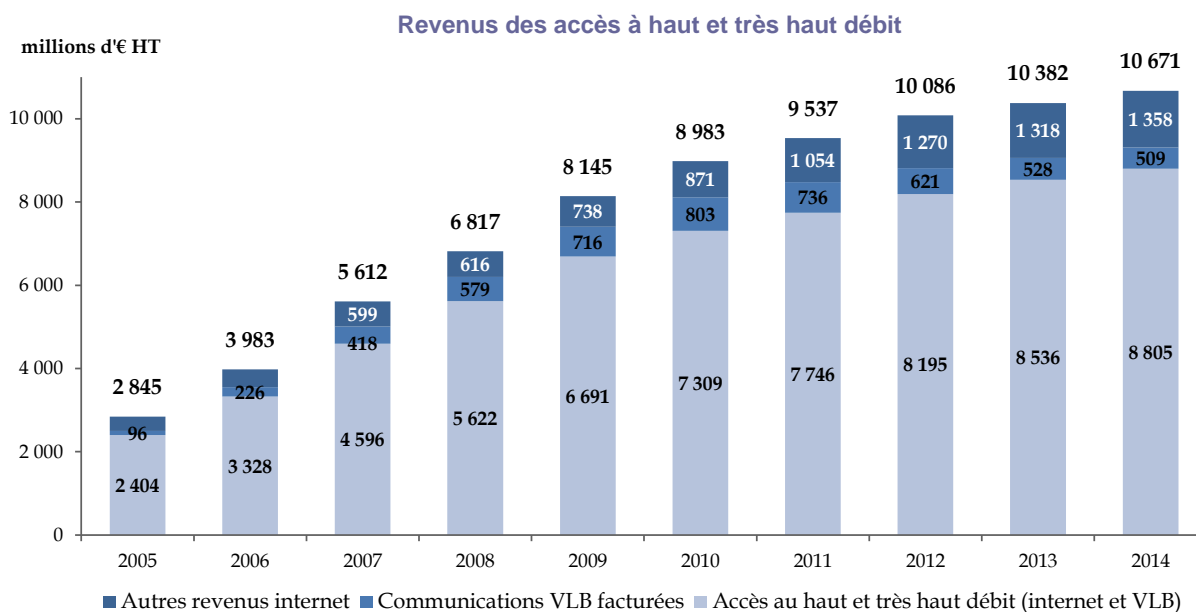
- La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit telles 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.



Les autres revenus liés à l'accès à internet restent relativement stables depuis 2012 autour de 1,4 milliard d'euros. Plus de la moitié du revenu généré par ces services (61%) 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, 832 millions d'euros en 2014, recule pour la première fois (-1,9% en un an), alors qu'il augmentait encore de plus de 10% en 2013, (+13,6% en un an), mais à un rythme ralenti par rapport aux trois années précédentes durant lesquelles 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                                      | 2010       | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.       |
| <b>Autres services liés à l'accès Internet</b>           | <b>871</b> | <b>1 054</b> | <b>1 270</b> | <b>1 318</b> | <b>1 358</b> | <b>3,0%</b> |
| dont hébergement de sites hors accès                     | 349        | 333          | 353          | 333          | 395          | 18,5%       |
| dont recettes des services de contenu liés à un accès IP | 371        | 549          | 747          | 849          | 832          | -1,9%       |

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.



## 2.6 Segmentation des services fixes par type de clientèle

### a) Les abonnements au service téléphonique

Un peu plus des trois-quarts des abonnements au service téléphonique sont souscrits par la clientèle résidentielle, soit 29,9 millions d'abonnements, une proportion qui reste inchangée par rapport à l'année 2013. Deux tiers des lignes analogiques (7,2 millions au 31 décembre 2014) sont souscrites par la clientèle résidentielle. A l'inverse, les lignes numériques sont quasi exclusivement (99,9%) destinées au marché des entreprises. Au total, le nombre d'abonnements RTC grand public est presque équivalent au nombre de canaux souscrits par les entreprises (49% des abonnements RTC). Plus de neuf abonnements sur dix en voix sur large bande sont souscrits par les particuliers, même si la part des entreprises dans la voix sur large bande progresse légèrement (8,9% en 2014, +0,6 point par rapport à 2013).

Le recours à la sélection du transporteur (sélection appel par appel et présélection) concerne un nombre un peu plus important de particuliers que d'entreprises (590 000 versus 475 000), à l'inverse des abonnements issus de la VGAST, dont les deux-tiers (68%, +1,3 point en un an) sont souscrits par des entreprises.

#### Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2014

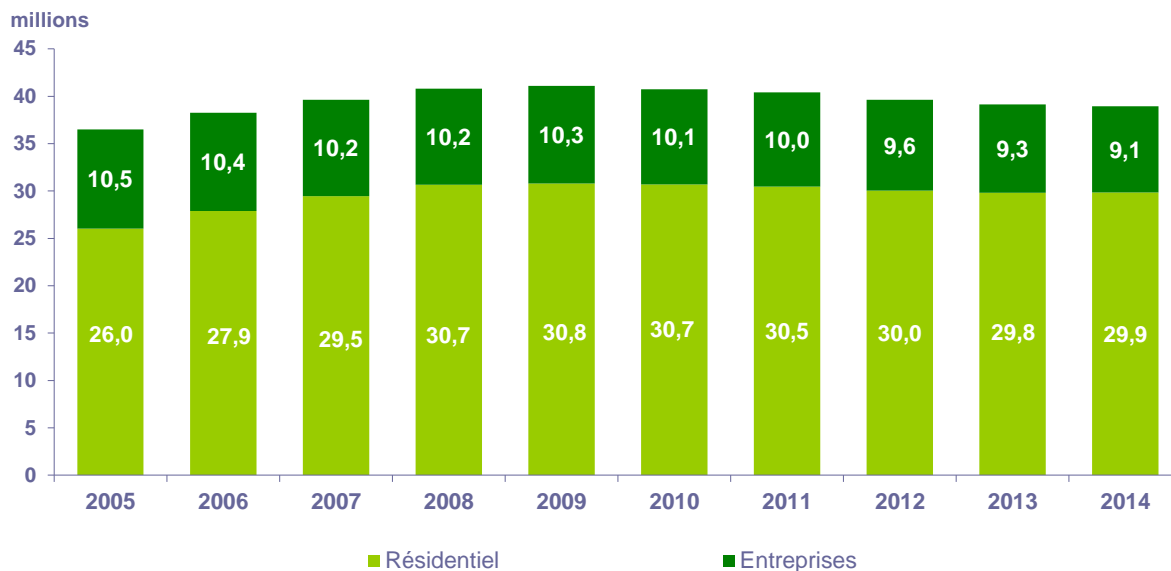
|  | G.P.          | %            | Entr.        | %            | Total         | %           |
|--|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| <b>Nombre d'abonnements</b>                | <b>29,855</b> | <b>76,7%</b> | <b>9,093</b> | <b>23,3%</b> | <b>38,948</b> | <b>100%</b> |
| dont abonnements sur lignes analogiques    | 7,153         | 63,4%        | 4,133        | 36,6%        | 11,286        | 100%        |
| dont abonnements sur lignes numériques     | 0,003         | 0,1%         | 2,752        | 99,9%        | 2,755         | 100%        |
| dont abonnements à la voix sur large bande | 22,698        | 91,1%        | 2,208        | 8,9%         | 24,906        | 100%        |

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

|  | G.P.         | %            | Entr.        | %            | Total         | %           |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| <b>Abonnements au service téléphonique sur ligne RTC</b> | <b>7,157</b> | <b>51,0%</b> | <b>6,885</b> | <b>49,0%</b> | <b>14,042</b> | <b>100%</b> |
| dont abonnement à la sélection appel par appel           | 0,040        | 69,9%        | 0,017        | 30,1%        | 0,057         | 100%        |
| dont abonnement à la présélection                        | 0,551        | 54,6%        | 0,457        | 45,4%        | 1,008         | 100%        |
| dont abonnements issus de la VGAST                       | 0,525        | 32,2%        | 1,107        | 67,8%        | 1,632         | 100%        |

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

### Nombre d'abonnements au service téléphonique fixe par type de clientèle



#### Abonnements des clients résidentiels

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle, en repli entre 90 000 et 400 000 entre 2010 et 2013, augmente de 50 000 en 2014.

La baisse des abonnements résidentiels classiques sur les lignes analogiques (-1,0 million d'abonnements en 2014 et entre -1,4 et -1,7 million sur les cinq années précédentes) est continue 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 cinq ans, ne compense pas, sauf exception en 2014, le recul des abonnements classiques sur lignes analogiques. A la fin de l'année 2014, les abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle se répartissent pour 76% (+4 points en un an) sur des accès sur large bande (22,7 millions) et pour 24% (-4 points en un an) sur des lignes analogiques (7,2 millions). La proportion de lignes numériques résidentielles est quasi nulle.

#### Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle grand public

| Millions                                   | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.       |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>Nombre d'abonnements</b>                | <b>30,690</b> | <b>30,457</b> | <b>30,044</b> | <b>29,805</b> | <b>29,855</b> | <b>0,2%</b> |
| dont abonnements sur lignes analogiques    | 12,940        | 11,223        | 9,551         | 8,201         | 7,153         | -12,8%      |
| dont abonnements sur lignes numériques     | 0,008         | 0,007         | 0,005         | 0,004         | 0,003         | -17,3%      |
| dont abonnements à la voix sur large bande | 17,741        | 19,227        | 20,489        | 21,600        | 22,698        | 5,1%        |

#### Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle grand public

| Millions  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.        |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Abonnements à la sélection appel par appel        | 0,116        | 0,087        | 0,070        | 0,053        | 0,040        | -24,4%       |
| Abonnements à la présélection                     | 1,225        | 0,844        | 0,671        | 0,567        | 0,551        | -2,8%        |
| <b>Abonnements à la sélection du transporteur</b> | <b>1,341</b> | <b>0,930</b> | <b>0,741</b> | <b>0,620</b> | <b>0,591</b> | <b>-4,7%</b> |
| Abonnements à la VGAST                            | 0,775        | 0,717        | 0,620        | 0,504        | 0,525        | 4,2%         |

Les abonnements à la sélection du transporteur représentent 8% 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 depuis les « box », décline de façon

continue (590 000 au 31 décembre 2014, en repli de 4,7% en un an). Le nombre d'abonnements en VGAST, en baisse depuis 2011 sur le marché résidentiel, augmente de 20 000 en un an en 2014 pour atteindre 525 000 au 31 décembre 2014.

#### Abonnements des clients entreprises

Le nombre d'abonnements au service téléphonique souscrits par les « entreprises » est de 9,1 millions au 31 décembre 2014, soit près du quart du parc total (il s'agit plus précisément de nombre de canaux). Il se compose pour les trois-quarts d'abonnements en RTC (6,9 millions fin 2014), qui baissent continument (-492 000 en un an en 2014 : -180 000 lignes analogiques et -312 000 lignes numériques). Parallèlement, l'adoption par les entreprises de solutions de téléphonie IP sur large bande se poursuit, et le nombre d'abonnements à la VLB (2,2 millions en 2014) s'accroît de 227 000.

Cette évolution ne traduit pas nécessairement une baisse du taux d'équipement des entreprises en téléphonie (-255 000 abonnements en moins au total en un an), mais plutôt une migration vers d'autres types d'accès (parfois mobile) 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.

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 (7% fin 2014). Le recul du nombre de souscriptions à la présélection est toutefois moins rapide (-20,2% sur un an) que celui de la sélection appel par appel qui diminue de 35%, et qui est désormais résiduel. 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), qui représente 16% des abonnements bas débit des entreprises, baisse depuis 2013 (-20 000 en un an en 2014).

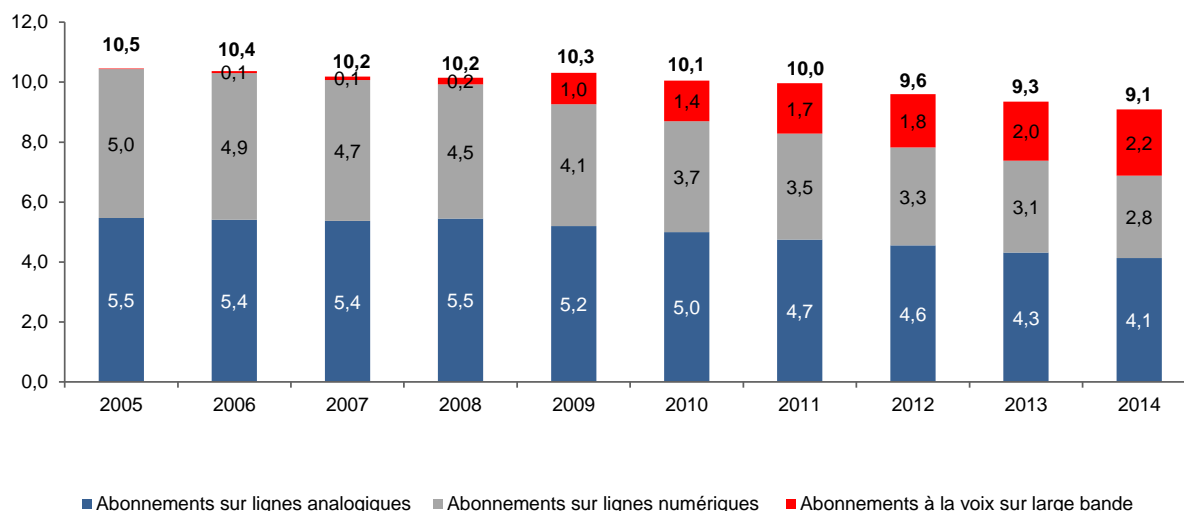
#### Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle entreprise

| Millions                                   | 2010          | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.        |
|--|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Nombre d'abonnements</b>                | <b>10,054</b> | <b>9,969</b> | <b>9,602</b> | <b>9,348</b> | <b>9,093</b> | <b>-2,7%</b> |
| dont abonnements sur lignes analogiques    | 4,995         | 4,747        | 4,556        | 4,313        | 4,133        | -4,2%        |
| dont abonnements sur lignes numériques     | 3,706         | 3,535        | 3,263        | 3,064        | 2,752        | -10,2%       |
| dont abonnements à la voix sur large bande | 1,353         | 1,687        | 1,784        | 1,970        | 2,208        | 12,0%        |

#### Abonn. à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle entreprise

| Millions  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Abonnements à la sélection appel par appel        | 0,102        | 0,061        | 0,037        | 0,027        | 0,017        | -35,4%        |
| Abonnements à la présélection                     | 0,709        | 0,812        | 0,674        | 0,573        | 0,457        | -20,2%        |
| <b>Abonnements à la sélection du transporteur</b> | <b>0,811</b> | <b>0,873</b> | <b>0,712</b> | <b>0,600</b> | <b>0,473</b> | <b>-21,0%</b> |
| Abonnements à la VGAST                            | 0,523        | 0,950        | 1,170        | 1,125        | 1,107        | -1,6%         |

**Nombre d'abonnements au service de téléphonie fixe  
Marché entreprise**



b) Revenu et volume liés au service téléphonique (hors publiphonie et cartes)

Revenu et volume émanant des clients résidentiels

Le revenu du marché résidentiel atteint 2,4 milliards d'euros hors taxes en 2014, en baisse de 10,3% par rapport à 2013. Les deux principaux postes de revenu, les frais d'accès et les communications vocales, respectivement deux-tiers et un tiers de la dépense totale en services de téléphonie, baissent d'environ 10% en un an en 2014. En effet, les communications téléphoniques sont de plus en plus intégrées dans les forfaits multiservices, et les frais d'accès déclinent du fait de la baisse du nombre d'abonnements bas débit. Les parts des dépenses de communications consacrées aux appels vers les postes fixes nationaux (15% en 2014) et aux appels fixes vers l'international (8% en 2014) sont globalement stables depuis trois ans. Celle consacrée aux communications vers les mobiles tend à se réduire depuis 2010 (8% en 2014 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 plus que triplé (19% en 2014 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% en 2014. Le poids de l'international (13%) dans la consommation des clients résidentiels se renforce depuis d'environ un point supplémentaire par an en moyenne.

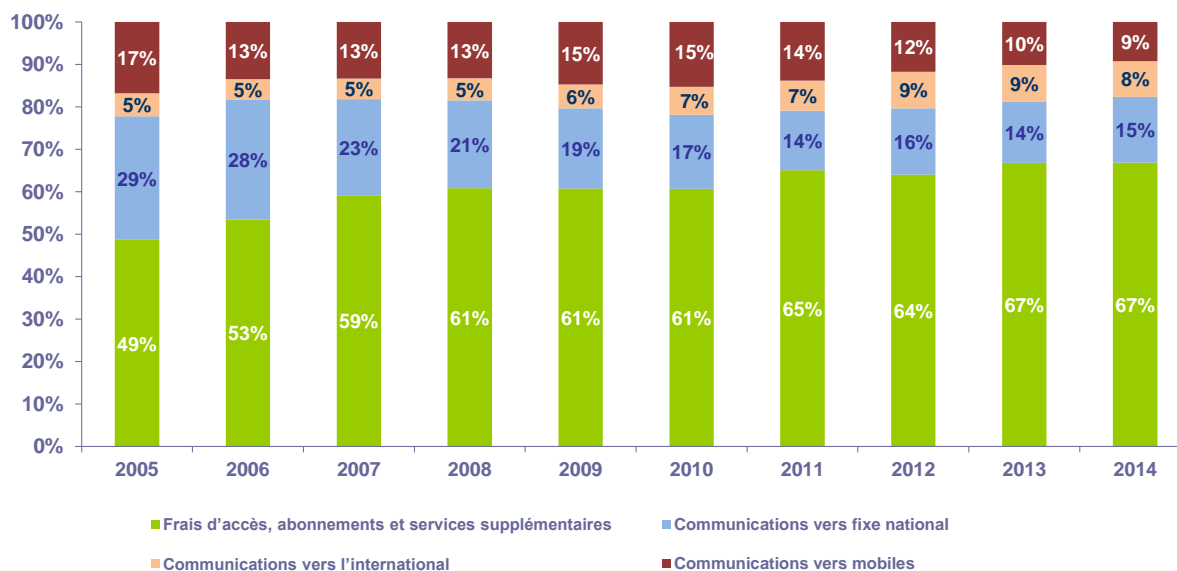
**Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en valeur**

| Millions d'euros HT                                    | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Frais d'accès, abonnements et services supplémentaires | 2 958        | 2 687        | 1 959        | 1 775        | 1 595        | -10,2%        |
| Communications vers fixe national                      | 850          | 580          | 480          | 385          | 368          | -4,2%         |
| Communications vers l'international                    | 320          | 293          | 263          | 229          | 201          | -12,3%        |
| Communications vers mobiles                            | 743          | 570          | 359          | 268          | 219          | -18,2%        |
| <b>Ensemble des dépenses en téléphonie fixe</b>        | <b>4 871</b> | <b>4 131</b> | <b>3 061</b> | <b>2 657</b> | <b>2 383</b> | <b>-10,3%</b> |

| Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en volume |               |               |               |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.         |
| Communications vers fixe national  | 70 069        | 64 765        | 61 317        | 53 720        | 46 481        | -13,5%        |
| Communications vers l'international  | 8 446         | 9 821         | 10 372        | 10 181        | 9 074         | -10,9%        |
| Communications vers mobiles  | 4 909         | 10 948        | 16 314        | 14 491        | 13 095        | -9,6%         |
| <b>Ensemble des volumes de téléphonie fixe</b>                                       | <b>83 425</b> | <b>85 535</b> | <b>88 003</b> | <b>78 393</b> | <b>68 650</b> | <b>-12,4%</b> |

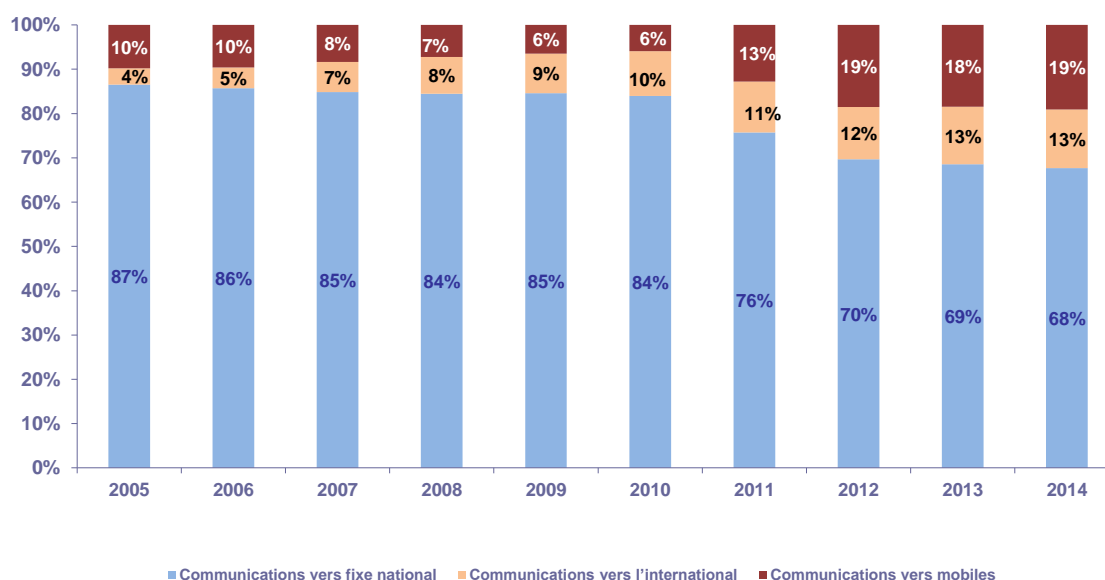
### Structure des dépenses de la clientèle grand public

*Hors cartes et publiphonie*



### Structure des volumes de la clientèle grand public

*Hors cartes et publiphonie*



### Revenu et volume émanant des entreprises

Le montant des dépenses en services de téléphonie fixe des entreprises s'élève à 2,7 milliards d'euros hors taxes en 2014, et est, depuis 2013, supérieur au niveau du marché résidentiel (53% en 2014, +1 point en un an). La part des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires représente 70% (+4 points en un an) du total des dépenses de

téléphonie fixe, et augmente de 1,0% en un an. Celle allouée aux communications nationales diminue depuis trois ans (15% en 2014, -2 points par rapport à 2013), tandis que celle des communications internationales (4%) reste stable. La part du revenu des communications vers les mobiles diminue chaque année depuis 2011, après trois ans de stabilité (11% en 2014, en baisse de deux points en un an).

La structure de consommation en minutes des entreprises évolue beaucoup moins que celle de la clientèle résidentielle. En 2014, les appels vers les postes fixes nationaux représentent 71% du trafic des entreprises et ceux à destination de l'international 5%, et ces proportions ont peu évolué depuis des années. Pour les communications fixes à destination des mobiles, la proportion de minutes émises par les entreprises demeure plus élevée que pour les particuliers (24% contre 19%) 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 2014).

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

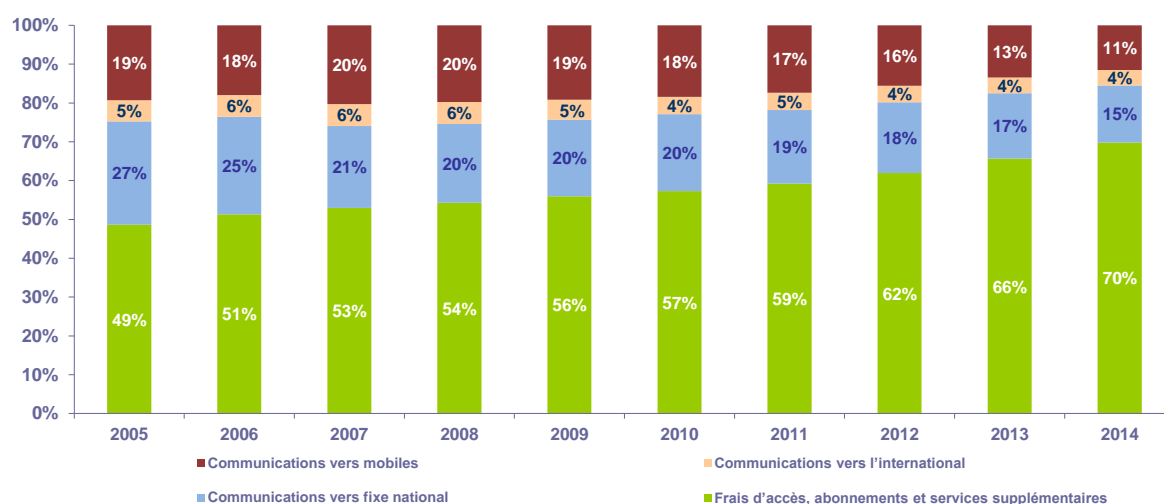
| Millions d'euros HT                                    | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.        |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Frais d'accès, abonnements et services supplémentaires | 2 102        | 1 998        | 1 909        | 1 875        | 1 893        | 1,0%         |
| Communications vers fixe national                      | 728          | 640          | 561          | 481          | 399          | -17,0%       |
| Communications vers l'international                    | 163          | 152          | 131          | 116          | 108          | -6,5%        |
| Communications vers mobiles                            | 676          | 585          | 479          | 383          | 311          | -18,9%       |
| <b>Ensemble des dépenses en téléphonie fixe</b>        | <b>3 669</b> | <b>3 374</b> | <b>3 080</b> | <b>2 855</b> | <b>2 712</b> | <b>-5,0%</b> |

#### Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en volume

| Millions de minutes                            | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Communications vers fixe national              | 21 086        | 18 593        | 18 632        | 17 842        | 16 123        | -9,6%        |
| Communications vers l'international            | 1 236         | 1 242         | 1 102         | 1 128         | 1 110         | -1,6%        |
| Communications vers mobiles                    | 6 108         | 5 930         | 5 729         | 5 612         | 5 592         | -0,4%        |
| <b>Ensemble des volumes de téléphonie fixe</b> | <b>28 431</b> | <b>25 764</b> | <b>25 462</b> | <b>24 582</b> | <b>22 824</b> | <b>-7,1%</b> |

#### Structure des dépenses de la clientèle entreprise

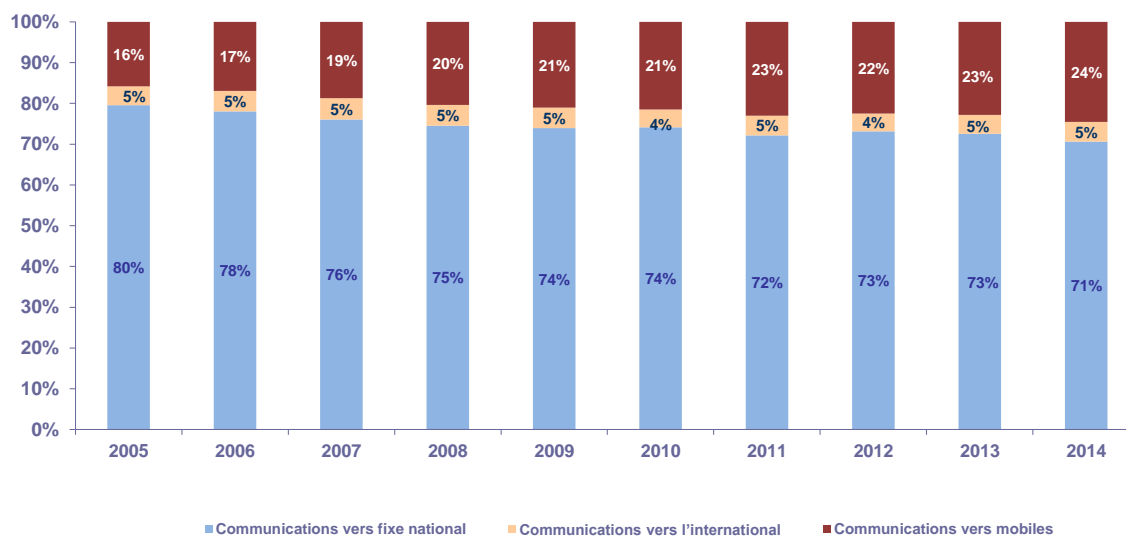
Hors cartes téléphoniques





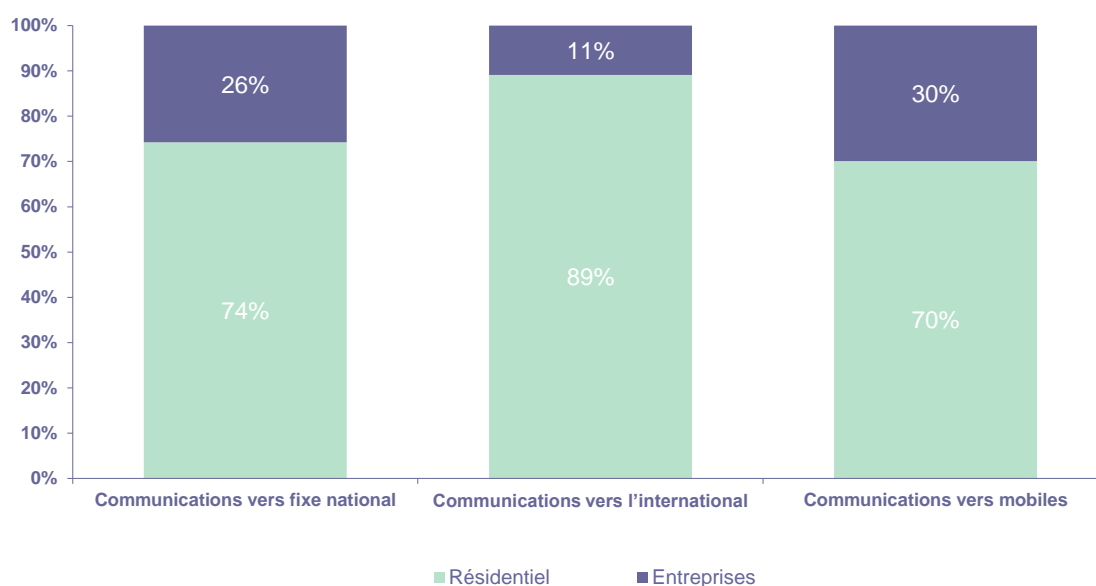
### Structure des volumes de la clientèle entreprise

Hors cartes téléphoniques



Au total, trois minutes sur quatre émises en 2014 à destination des postes fixes nationaux proviennent de la clientèle grand public. La prépondérance du trafic résidentiel est encore plus marquée pour les appels fixes vers l'international, car ils représentent environ 90% du volume. Jusqu'en 2010, le trafic des communications fixes vers les mobiles provenait majoritairement de la clientèle des entreprises. Avec l'envolée de la consommation des particuliers, 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. Depuis, avec la baisse de la consommation et la mise en place des offres d'abondance au départ des téléphones mobiles, la part des minutes vers les mobiles baisse de deux points par an depuis 2012 pour atteindre 70% en 2014.

### Structure des volumes sur les réseaux fixes suivant le type de clientèle en 2014



### c) Les accès souscrits par les entreprises

Neuf accès internet haut et très haut débit sur dix sont souscrits par des particuliers, soit 24,0 millions en 2014.

Les accès, quelle que soit la clientèle, sont en augmentation, mais la croissance annuelle des particuliers est supérieure à celle des entreprises (4,2% versus 2,2%) ; ces dernières participent pour 5% de la croissance annuelle des accès internet.

La proportion d'accès entreprises (services de capacité) dans le total des accès internet entreprises diminue depuis 2010 d'un point en moyenne chaque année (23% en 2014 contre 26%).

Le revenu des accès fixes souscrits par les entreprises (hors revenus de la téléphonie fixe) est de 4,1 milliards d'euros, en hausse de 1,1% en un an. Il se compose de 2,4 milliards d'euros pour les services de capacité et de 1,7 milliards d'euros pour les accès à internet (et revenus liés à l'accès à internet). Il représente environ un tiers des revenus des accès internet haut et très haut débit et des services de capacité (12,2 milliards d'euros HT).

| Abonnements à internet haut et très haut débit pour la clientèle grand public |        |        |        |        |        |             |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| Millions  | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | Evol.       |
| <b>Nombre total d'abonnements</b>   | 19,656 | 20,913 | 22,124 | 23,049 | 24,026 | <b>4,2%</b> |

| Accès fixes souscrits par les entreprises |       |       |       |       |       |             |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| Millions                                  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol.       |
| Accès internet haut et très haut débit    | 1,697 | 1,826 | 1,860 | 1,898 | 1,946 | <b>2,6%</b> |
| Services de capacité                      | 0,603 | 0,613 | 0,580 | 0,588 | 0,593 | <b>0,8%</b> |

## 2.7 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 2014.

La facture moyenne par ligne fixe (32,8 euros HT), 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, (-0,7 euro en 2013 et en 2014), du fait d'une diminution du nombre d'accès bas débit et des revenus des abonnements et communications bas débit.

La facture moyenne mensuelle par abonnement à la téléphonie fixe sur le RTC stagne autour de 23,5 euros depuis 2012. La facture par abonnement à internet en haut ou très haut débit, stable depuis 2009 sur un niveau d'environ 34 euros hors taxes par mois, diminue de 60 centimes en 2014 (33,2 euros).

Pour la deuxième année consécutive, la consommation mensuelle moyenne de minutes par ligne (3h29 en 2014) diminue d'environ 10%. Ce recul est dû à la très forte baisse de la consommation téléphonique des abonnés disposant d'une « box » (-43 minutes en un an, soit 3h45 par mois en moyenne), alors que la consommation moyenne des clients d'une ligne fixe en bas débit reste stable en 2014 (2h25, soit 2 minutes de moins qu'en 2013).

| Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe  |      |      |      |      |      |        |
|---|------|------|------|------|------|--------|
| Euros HT ou heures par mois   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol.  |
| Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT) | 36,5 | 35,2 | 34,2 | 33,5 | 32,8 | -2,1%  |
| Volume mensuel moyen voix sortant   | 4h21 | 4h18 | 4h21 | 3h57 | 3h29 | -11,6% |

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...).

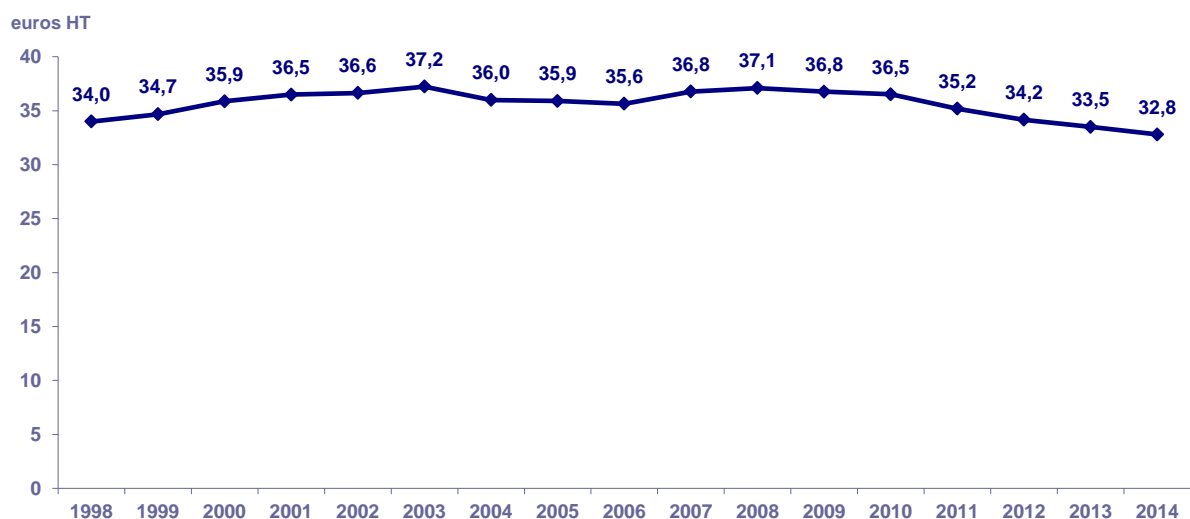
Ne sont pas comptabilisés :

- 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.

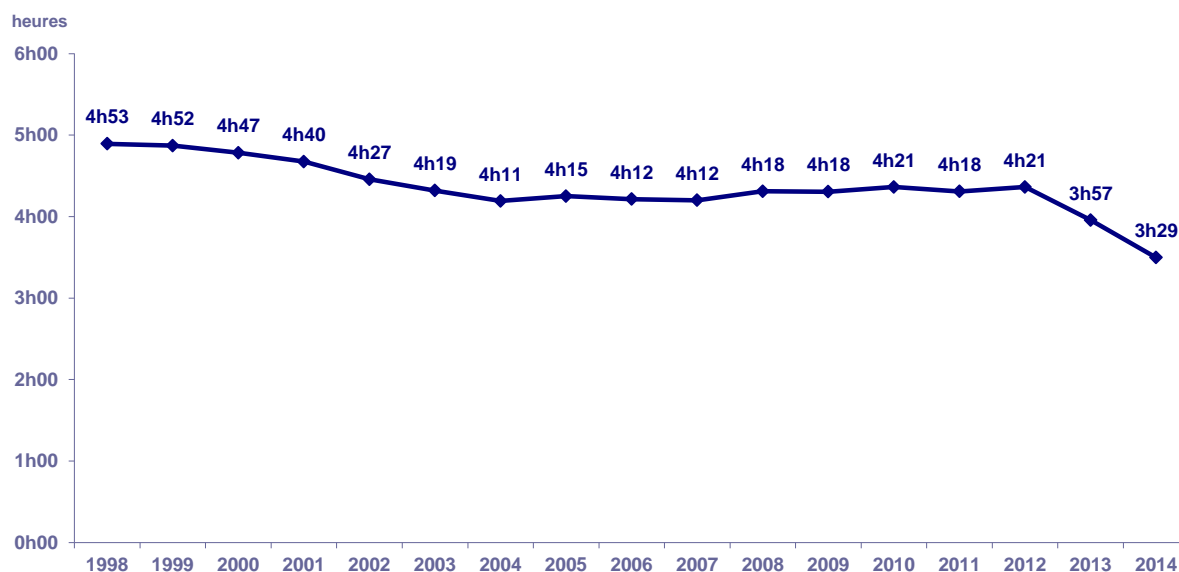
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol. |
|--|------|------|------|------|------|-------|
| Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)         | 25,9 | 24,7 | 23,6 | 23,3 | 23,4 | 0,2%  |
| A un accès en bas débit à l'internet                               | 5,8  | 5,4  | 5,2  | 4,8  | 4,7  | -2,2% |
| A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie) | 34,3 | 34,1 | 34,1 | 33,8 | 33,2 | -1,7% |

- 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.

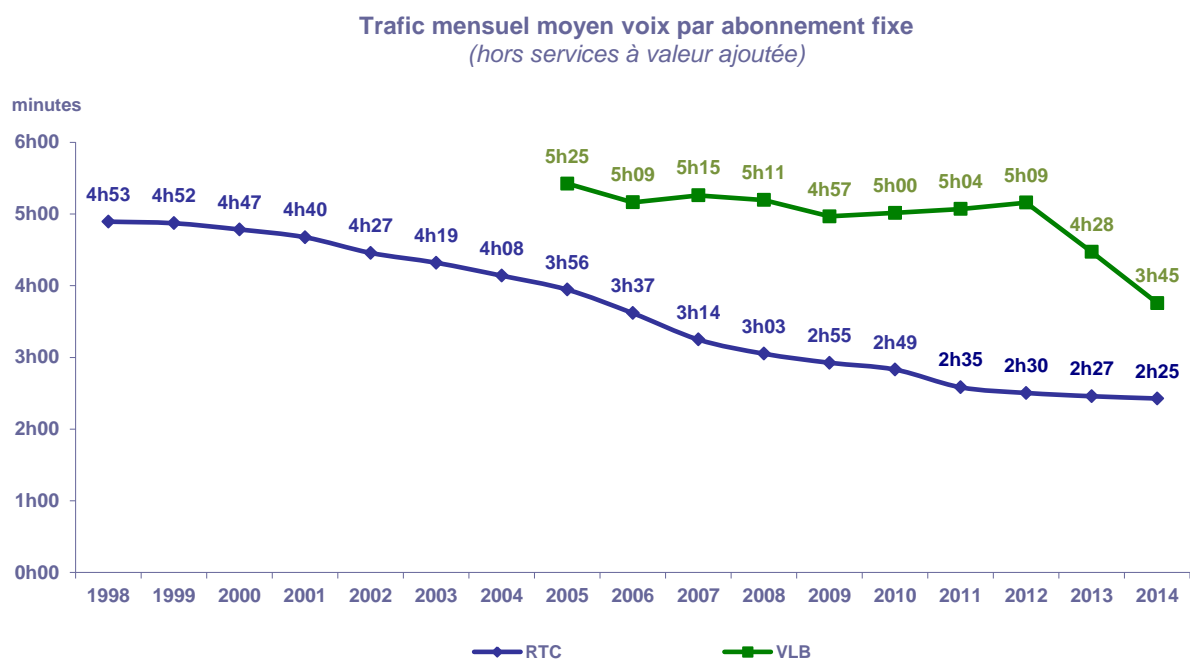
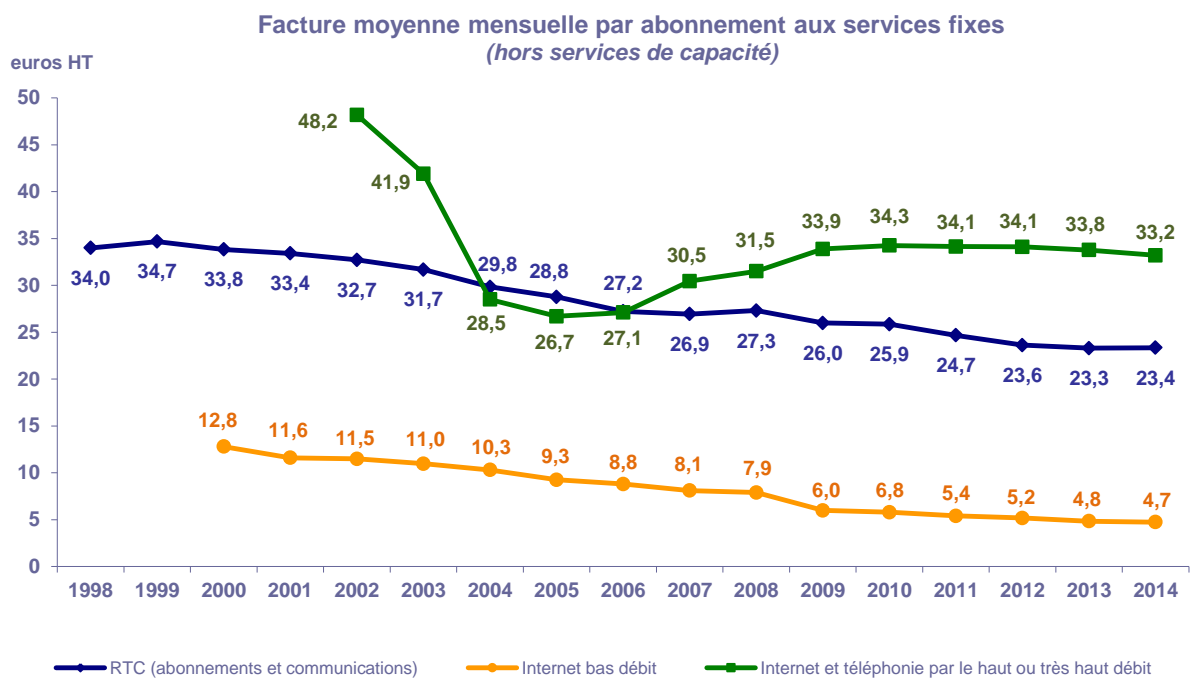
- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients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

### Trafic mensuel moyen sortant par abonnement

| en heures par mois                      | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol.  |
|---|------|------|------|------|------|--------|
| Au service téléphonique fixe sur le RTC | 2h49 | 2h35 | 2h30 | 2h27 | 2h25 | -1,3%  |
| Au service téléphonique fixe en VLB     | 5h00 | 5h04 | 5h09 | 4h28 | 3h45 | -16,0% |
| A un accès en bas débit à l'internet    | 8h50 | 7h42 | 6h04 | 4h08 | 3h17 | -20,4% |

- 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 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

#### 3.1 Segmentation par mode de souscriptions

Le nombre de cartes SIM en service (hors cartes MtoM) atteint 71,7 millions à la fin de l'année 2014 soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM rapporté à la population française) de 108,9%. Le rythme d'accroissement annuel du nombre de cartes demeure vif en 2014, même s'il est en retrait les deux dernières années (+1,8 million en 2014 après +1,5 million en 2013) par rapport aux croissances constatées précédemment (+3,2 millions en 2012). La totalité de la progression provient des souscriptions forfaitaires, 57,2 millions à la fin de l'année 2014, dont le nombre augmente de 2,9 millions en un an. Au total, les abonnements et forfaits représentent 80% des cartes SIM en service.

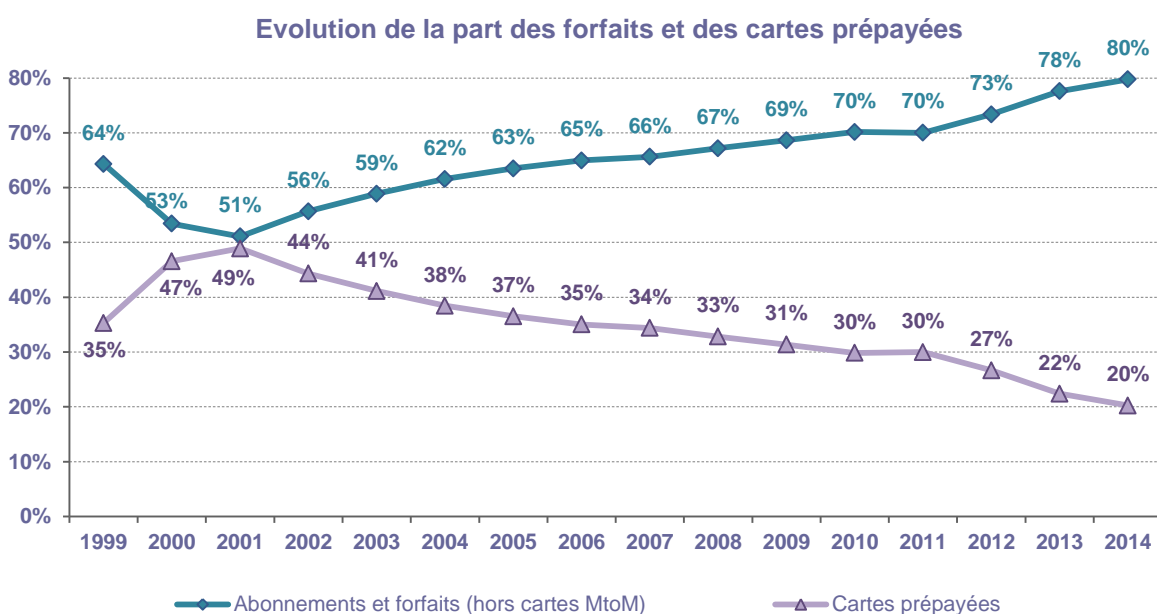
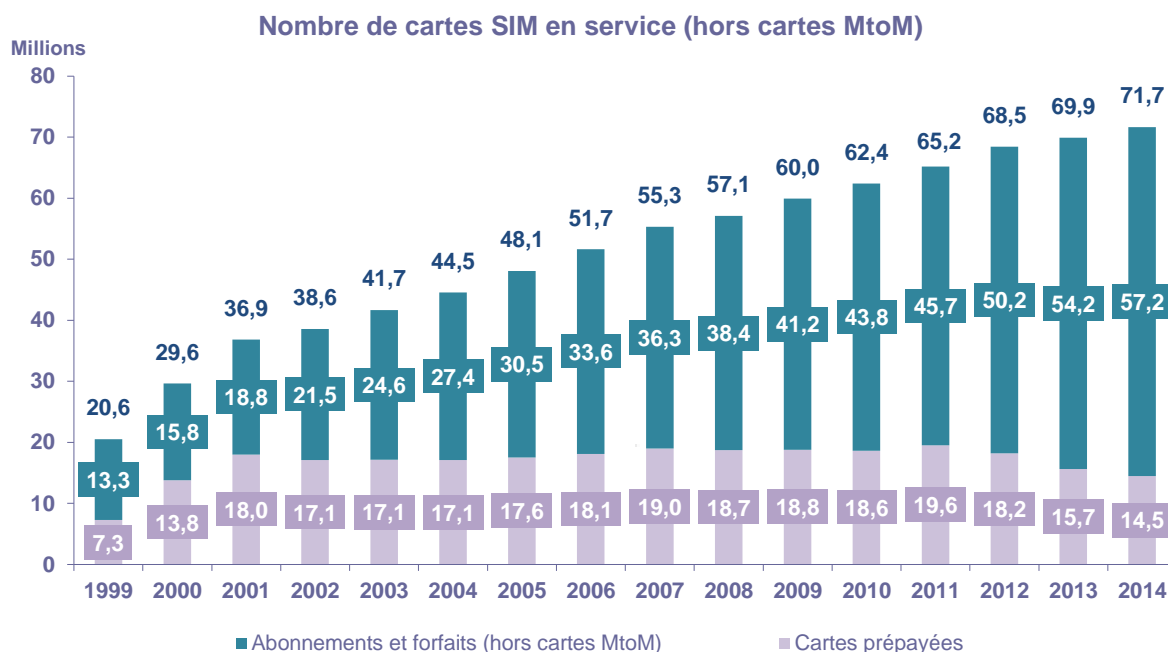
Parmi les abonnements, 15,4 millions de cartes SIM sont couplées avec un abonnement fixe au 31 décembre 2014. Le rythme de progression du nombre de ces souscriptions mobiles couplées à un ou plusieurs services fixes est soutenu : au 31 mars 2014, leur nombre s'élevait à 13,5 millions, soit une croissance d'1,9 million en l'espace de 9 mois.

A l'inverse, le segment de marché des cartes prépayées est en recul depuis trois ans face au développement des offres forfaitaires libres d'engagement et à coût réduit qui attirent de plus en plus de petits consommateurs. Le nombre de cartes prépayées s'élève à 14,5 millions fin 2014, mais le recul observé en 2014 (-1,2 million de cartes) est toutefois deux fois moins important qu'en 2013 (-2,6 millions). Le taux d'activité de ce type de cartes est en constante diminution depuis 5 ans : moins de huit cartes prépayées sur dix sont actives fin 2014 contre près de 90% en 2010.

| Nombre de cartes SIM en service (hors cartes MtoM) |               |               |               |               |               |             |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'unités                                  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.       |
| Abonnements et forfaits (hors cartes MtoM)         | 43,777        | 45,654        | 50,210        | 54,244        | 57,158        | 5,4%        |
| dont forfaits bloqués                              | 11,448        | 10,981        | 9,076         | 6,741         | 5,370         | -20,3%      |
| Cartes prépayées                                   | 18,626        | 19,557        | 18,241        | 15,665        | 14,515        | -7,3%       |
| dont cartes prépayées actives                      | 16,747        | 17,304        | 15,473        | 12,772        | 11,428        | -10,5%      |
| <b>Nombre de clients à un service mobile</b>       | <b>62,403</b> | <b>65,212</b> | <b>68,451</b> | <b>69,909</b> | <b>71,672</b> | <b>2,5%</b> |

*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 (services mobiles) du quatrième trimestre 2014 est disponible sur le site de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/index.php?id=12773>*



Le revenu des services mobiles s'élève, sur l'ensemble de l'année 2014, à 14,6 milliards d'euros HT, et décroît pour la quatrième année consécutive. Cependant, ce repli est moins marqué en 2014 que les deux années précédentes (-5,8% contre -7,7% en 2012 et -11,0% en 2013). Le recul des revenus, depuis 2012, est notamment imputable à la baisse des tarifs des opérateurs mobiles, mais également au développement des ventes de forfaits sans achat conjoint d'un terminal mobile.

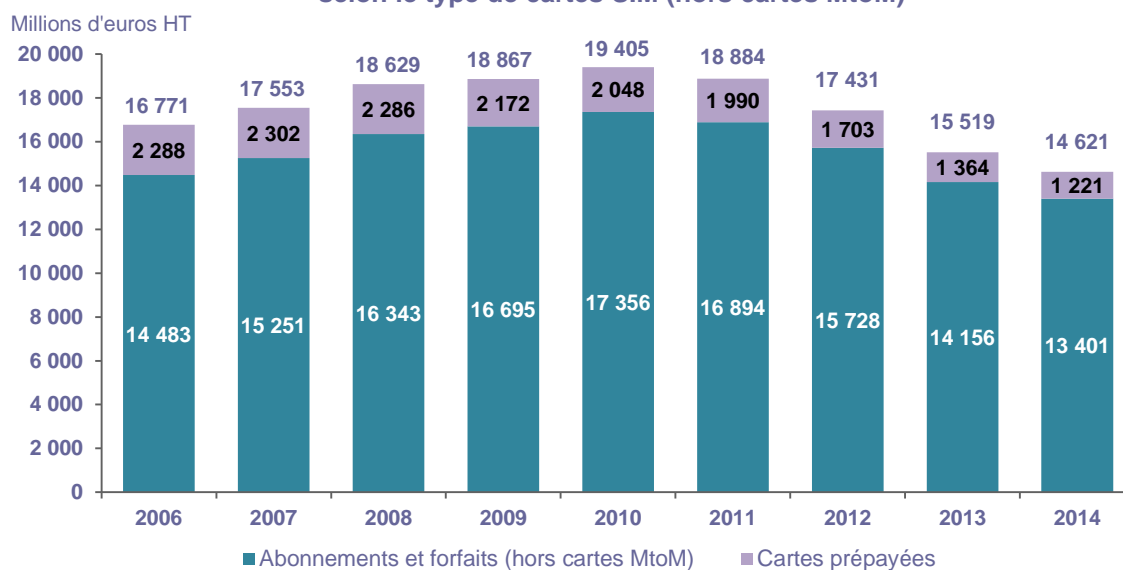
Le revenu diminue quel que soit le type de contrat, mais le recul est deux fois plus élevé pour les cartes prépayées (-10,5%), dont le nombre a fortement diminué depuis trois ans, que pour les forfaits (-5,3%). Le revenu des forfaits représente 92% des services mobiles (hors MtoM).



| Revenus des services mobiles par type d'abonnement |               |               |               |               |               |              |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'euros HT                                | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
| Abonnements et forfaits (hors cartes MtoM)         | 17 356        | 16 894        | 15 728        | 14 156        | 13 401        | -5,3%        |
| Cartes prépayées                                   | 2 048         | 1 990         | 1 703         | 1 364         | 1 221         | -10,5%       |
| <b>Revenus des services mobiles</b>                | <b>19 405</b> | <b>18 884</b> | <b>17 431</b> | <b>15 519</b> | <b>14 621</b> | <b>-5,8%</b> |

Note : en lien avec l'arrêt de l'utilisation de clés d'allocation, une partie du revenu des forfaits incluant l'usage de services de contenu n'est plus allouée aux services à valeur ajoutée. Cette modification a conduit à réaffecter, sur les chiffres trimestriels et annuels de 2013 et de 2014, certains revenus auparavant comptabilisés dans la publication sur la ligne « services à valeur ajoutée » vers la ligne « revenu des services mobiles ».

### Répartition du revenu des opérateurs mobiles selon le type de cartes SIM (hors cartes MtoM)



Le volume de communications vocales au départ des mobiles atteint 147,1 milliards de minutes sur l'ensemble de l'année 2014. A l'inverse de l'évolution des revenus, le trafic continue d'augmenter et ce quelle que soit la formule choisie par les clients, forfaits ou cartes prépayées, même si cette croissance est moins vive en 2014 que sur les deux années précédentes.

Une très grande majorité du trafic (93% du volume total) provient des clients disposant d'un contrat forfaitaire. Leur consommation a fortement augmenté depuis 2012 en raison des offres d'abondance proposées par les opérateurs. En 2014, les utilisateurs de forfaits ont ainsi consommé 9,4 milliards de minutes supplémentaires par rapport à l'année précédente (après des progressions de 16,0 milliards en 2013 et de 13,1 milliards en 2012).

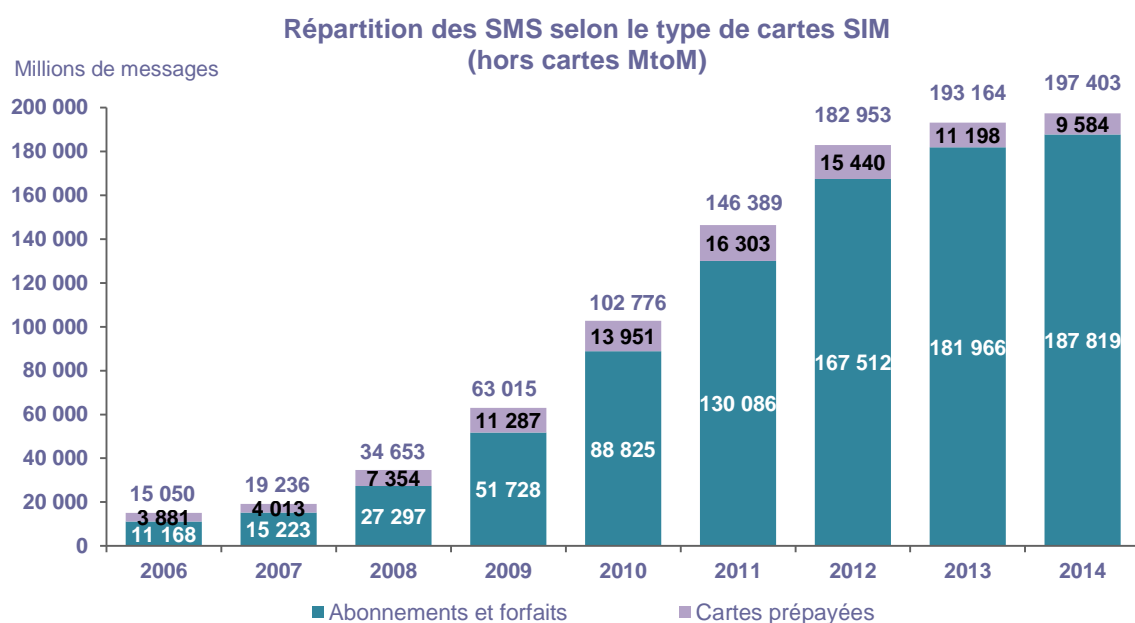
La consommation des utilisateurs de cartes prépayées augmente elle aussi en 2014, de 465 millions de minutes supplémentaires, soit un niveau plus faible que les deux années précédentes, où la progression était d'un milliard de minutes ou plus par an. Cette croissance est principalement due à la commercialisation d'offres axées sur les communications vers l'international par des opérateurs positionnés spécifiquement sur ce segment de marché, mais également aux offres de communications nationales en abondance proposées par les opérateurs.

| Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement |                |                |                |                |                |             |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions de minutes   | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.       |
| Abonnements et forfaits                                       | 96 240         | 98 245         | 111 352        | 127 336        | 136 690        | 7,3%        |
| Cartes prépayées  | 6 713          | 7 281          | 8 263          | 9 970          | 10 433         | 4,6%        |
| <b>Volume total de minutes</b>                                | <b>102 953</b> | <b>105 527</b> | <b>119 615</b> | <b>137 305</b> | <b>147 123</b> | <b>7,2%</b> |

L'engouement des clients pour les services de données ne se dément pas. Le niveau de consommation des services de messagerie et de données est élevé en 2014, grâce à la généralisation des offres d'abondance intégrant des SMS illimités ou des services mobiles de données (navigation sur internet, télévision...). Cependant, le rythme de progression de la consommation de la messagerie interpersonnelle contraste avec celui de la donnée.

Ainsi, le volume de SMS interpersonnels émis, qui a connu un essor très important et notamment entre 2009 et 2012 (+40 milliards par an), continue d'augmenter mais sur un rythme de croissance qui s'est ralenti au fil des années : +4,2 milliards de messages supplémentaires en 2014 alors que la croissance annuelle dépassait 10 milliards en 2013. Seule la consommation de SMS des clients ayant souscrit des contrats post-payés progresse, un peu plus rapidement d'ailleurs que le nombre de cartes souscrites. En revanche, le nombre de SMS émis depuis les cartes prépayées ne cesse de diminuer depuis trois années consécutives et à un rythme soutenu (supérieur à 20% en 2013).

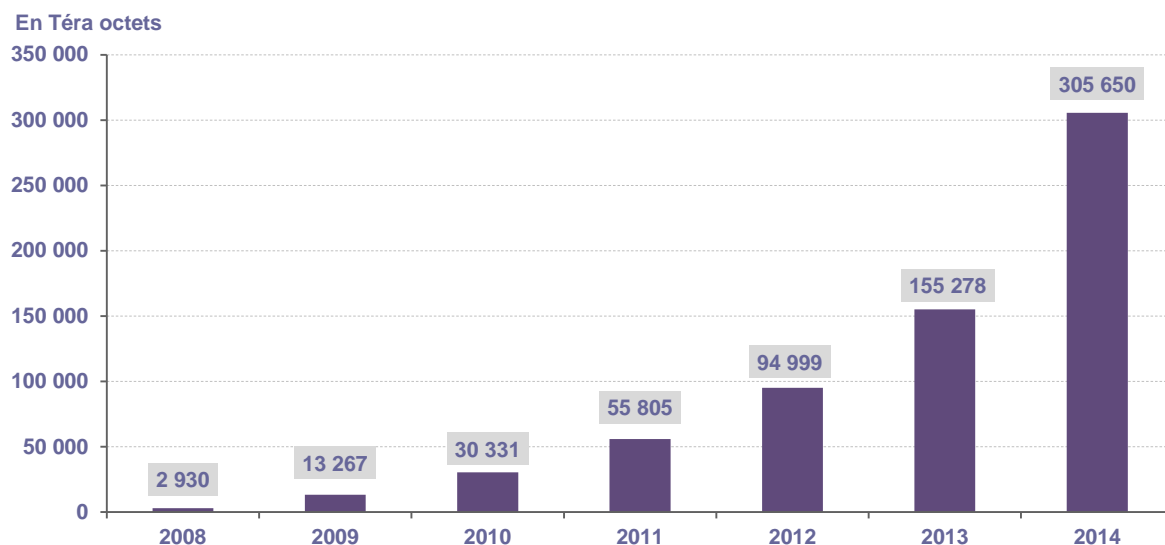
| Volume de SMS par type d'abonnement       |                |                |                |                |                |             |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions de messages                      | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.       |
| Abonnements et forfaits                   | 88 825         | 130 086        | 167 512        | 181 966        | 187 819        | 3,2%        |
| Cartes prépayées                          | 13 951         | 16 303         | 15 440         | 11 198         | 9 584          | -14,4%      |
| <b>Nombre de SMS interpersonnels émis</b> | <b>102 776</b> | <b>146 389</b> | <b>182 953</b> | <b>193 164</b> | <b>197 403</b> | <b>2,2%</b> |



En revanche, le volume de données continue sa progression fulgurante et double en 2014, pour dépasser 305 000 téraoctets. Cet accroissement de la consommation de données sur les réseaux mobiles est également constaté pour les cartes internet exclusives (+64,8% sur un an). Pratiquement la totalité du trafic (98%) provient des clients disposant de forfaits.

| Volume de data par type d'abonnement |               |               |               |                |                |              |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|--------------|
| Téra octets                          | 2010          | 2011          | 2012          | 2013           | 2014           | Evol.        |
| Abonnements et forfaits              | -             | -             | -             | -              | 300 591        | -            |
| Cartes prépayées                     | -             | -             | -             | -              | 5 059          | -            |
| <b>Volume de trafic data</b>         | <b>30 331</b> | <b>55 805</b> | <b>94 999</b> | <b>155 278</b> | <b>305 650</b> | <b>96,8%</b> |

### Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles



### 3.2 Revenus et trafics voix et SMS par destination (hors SVA)

Le trafic émis depuis les mobiles vers l'international s'est fortement accru depuis l'arrivée en 2010 d'opérateurs spécialisés dans ce type de communications puis l'inclusion, dans les forfaits de la plupart des opérateurs, des communications illimitées vers des pays dont les communications étaient facturées hors forfait jusque-là. Ce mouvement se poursuit en 2014, même si l'accroissement de trafic (+739 millions de minutes sur un an 2014) est moins rapide que sur les trois années précédentes. A l'inverse, le revenu des communications internationales diminue pour la deuxième année consécutive (-7,6% en 2014 soit une baisse de 75 millions d'euros HT).

Le trafic de communications (émises et reçues) réalisées en itinérance à l'étranger, « roaming out », progresse pour la deuxième année consécutive (+12,1% en un an en 2014), sous l'effet notamment des baisses de tarifs de l'itinérance internationale. Le trafic de données est estimé à un peu plus d'un milliard de téraoctets et aurait été multiplié par 3,5 par rapport à 2013 tandis que le flux de SMS (entrant/sortant) serait en léger recul (-5% environ) et évalué à environ un milliard de messages en 2014\*. Le revenu du roaming out quel que soit le service (communications vocales, services de données, SMS) recule de 4,9% en un an et représente 1,1 milliard d'euros.

| Revenus des services mobiles        |               |               |               |               |               |              |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'euros HT                 | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
| <b>Revenus des services mobiles</b> | <b>19 405</b> | <b>18 884</b> | <b>17 431</b> | <b>15 519</b> | <b>14 621</b> | <b>-5,8%</b> |
| dont communications internationales | 849           | 949           | 1 021         | 992           | 917           | -7,6%        |
| dont roaming out (voix, SMS, data)  | -             | -             | -             | 1 180         | 1 123         | -4,9%        |

Note : en lien avec l'arrêt de l'utilisation de clés d'allocation, une partie du revenu des forfaits incluant l'usage de services de contenu n'est plus allouée aux services à valeur ajoutée. Cette modification a conduit à réaffecter, sur les chiffres trimestriels et annuels de 2013 et de 2014, certains revenus auparavant comptabilisés dans la publication sur la ligne « services à valeur ajoutée » vers la ligne « revenu des services mobiles ».

\*Les trafics totaux de roaming out de données et de SMS sont estimés à partir des données des opérateurs de réseaux.

Après deux années de très forte augmentation, avec des évolutions d'environ 14% en 2012 et 2013, la croissance du trafic de téléphonie, qui reste cependant soutenue, est deux fois

moins élevée en 2014 avec +7,2% (soit +9,8 milliards de minutes). Le ralentissement se constate pour toutes les destinations d'appels.

| <b>Volumes de téléphonie mobile par destination</b>    |                |                |                |                |                |              |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| <i>Millions de minutes</i>                             | <b>2010</b>    | <b>2011</b>    | <b>2012</b>    | <b>2013</b>    | <b>2014</b>    | <b>Evol.</b> |
| Communications nationales                              | 99 281         | 100 839        | 113 926        | 130 097        | 139 003        | 6,8%         |
| Communications mobiles vers fixe national              | 17 479         | 17 374         | 20 358         | 23 645         | 25 403         | 7,4%         |
| Communications on-net                                  | 49 869         | 48 082         | 47 282         | 48 828         | 51 580         | 5,6%         |
| Communications vers réseaux mobiles tiers              | 31 933         | 35 384         | 46 286         | 57 624         | 62 020         | 7,6%         |
| Communications vers l'international                    | 2 314          | 3 319          | 4 341          | 5 773          | 6 512          | 12,8%        |
| Communications en roaming out                          | 1 357          | 1 368          | 1 349          | 1 436          | 1 609          | 12,1%        |
| <b>Volumes de communications au départ des mobiles</b> | <b>102 953</b> | <b>105 527</b> | <b>119 615</b> | <b>137 305</b> | <b>147 123</b> | <b>7,2%</b>  |

Notes :

- Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net.
- Les communications en roaming out correspondent aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français. Le revenu de l'ensemble des recettes liées aux services de roaming-out (communications vocales entrantes et sortantes, SMS, MMS, internet) est pris en compte à partir de l'année 2013 (auparavant, seuls les revenus des services de voix étaient comptabilisés).
- 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<sup>er</sup> juillet 2014 de 24c€ HT à 19c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 7c€ HT à 5c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 8c€/message à 6c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 45c€/Mo à 20c€/Mo.

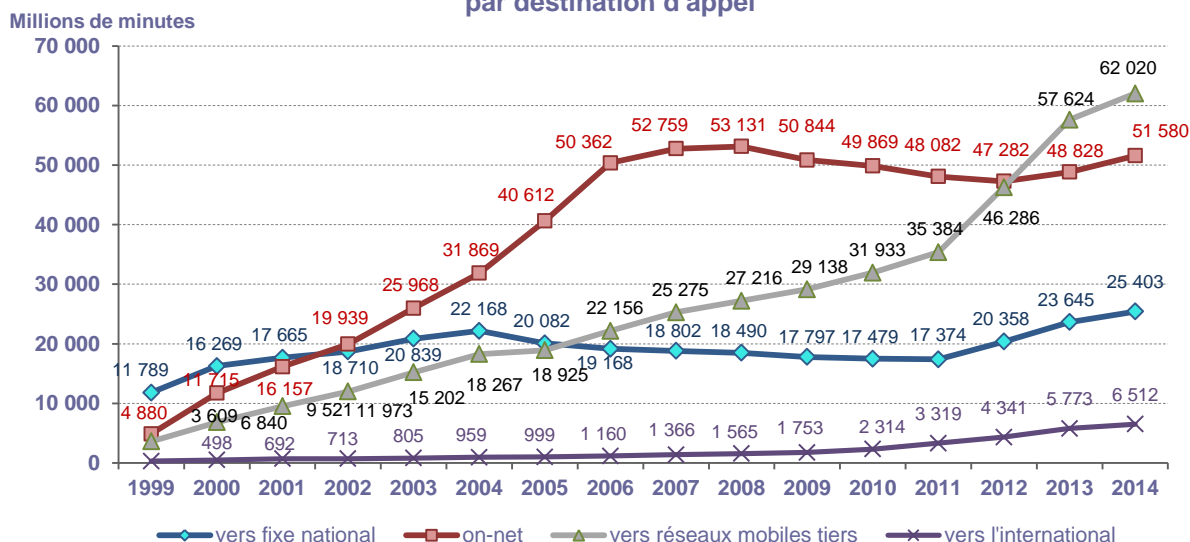
Le trafic de l'ensemble des communications mobiles nationales, 139 milliards de minutes en 2014, est en hausse (+6,8% sur un an) en raison de la généralisation des offres d'abondance vers tous les opérateurs, fixes ou mobiles depuis 2012. Le rythme annuel d'augmentation du trafic vers les différentes destinations nationales (« on-net », vers les mobiles tiers, et vers les postes fixes nationaux) est assez homogène en 2014.

L'augmentation de trafic vers les postes fixes nationaux est ainsi en 2014 inférieure aux deux années précédentes (environ +3 milliards de minutes) mais reste sur un niveau élevé (+1,8 milliard de minutes).

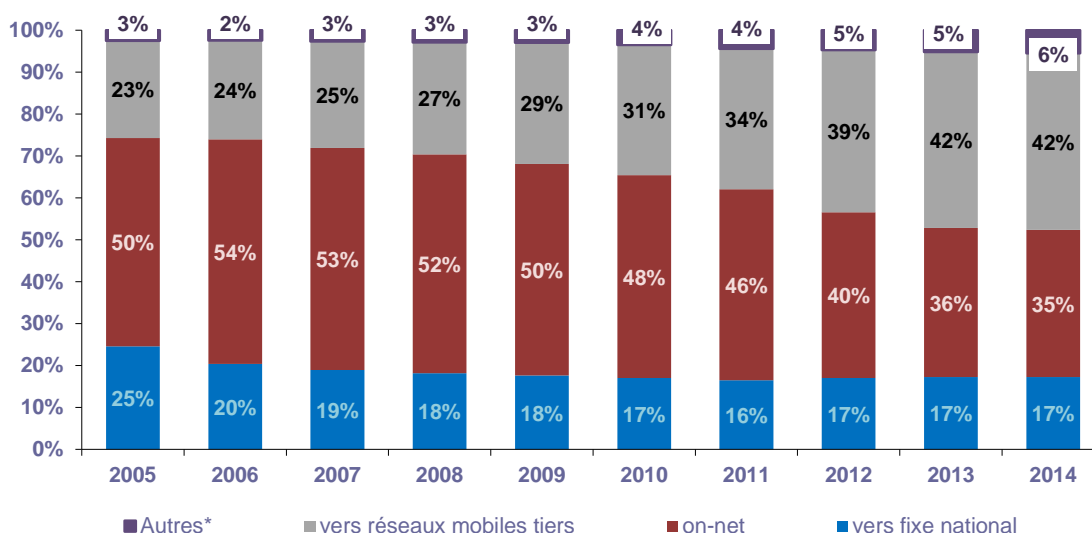
Le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers a explosé en 2012 et 2013 (+11 milliards de minutes par an), sous l'effet des offres d'abondance vers tous les opérateurs et de l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau mobile ; la progression observée en 2014 est toutefois nettement inférieure avec 4,4 milliards de minutes supplémentaires sur l'année.

Le trafic entre les clients d'opérateurs d'un même réseau mobile (trafic « on-net »), avec 2,8 milliards de minutes supplémentaires en 2014, est en hausse pour la deuxième année consécutive et ce, après quatre années successives de repli entre 2009 et 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 nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS confondus) a doublé depuis 2010 et dépasse 200 milliards de messages envoyés en 2014. Cependant le rythme de croissance annuel de la messagerie s'est nettement affaibli depuis deux ans (+5,0 milliards de messages en 2014 après +11,1 milliards en 2013), alors que l'accroissement annuel atteignait environ 40 milliards au cours des années 2009 à 2012. Le nombre de SMS envoyés vers l'étranger représente une proportion faible (0,3% du trafic). Le nombre mensuel moyen de SMS évolue peu depuis trois ans et est stable en 2014 (245 messages). L'augmentation du nombre de MMS est plus soutenue (+31,1% sur un an) ; cependant, les MMS ne représentent qu'un peu moins de 2% de l'ensemble des messages interpersonnels.

| Nombre de messages interpersonnels émis                  |                |                |                |                |                |             |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions   | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.       |
| Nombre de SMS interpersonnels                            | 102 776        | 146 389        | 182 953        | 193 164        | 197 403        | 2,2%        |
| dont nombre de SMS émis à destination de l'international |                |                |                | 596            | 626            | 5,0%        |
| Nombre de MMS interpersonnels                            | 648            | 1 029          | 1 606          | 2 464          | 3 230          | 31,1%       |
| <b>Nombre de SMS et MMS interpersonnels</b>              | <b>103 424</b> | <b>147 418</b> | <b>184 559</b> | <b>195 627</b> | <b>200 633</b> | <b>2,6%</b> |

### 3.3 Cartes internet exclusives, et conservation du numéro

#### 3.3.1 Cartes internet exclusives

Le nombre de cartes SIM utilisées dans les tablettes tactiles, les dominos et autres box nomades, et dont l'usage exclusif concerne l'utilisation de services sur internet, continue de croître, avec +100 000 souscriptions en un an soit 3,7 millions de cartes à la fin de l'année 2014. Cependant, le rythme de croissance du nombre de ces cartes s'affaiblit régulièrement, il était de +250 000 environ en 2012 et 2013. Huit cartes sur dix sont souscrites sous forme d'abonnements forfaitaires, soit 2,9 millions de cartes, mais la totalité de la croissance provient en 2014 des cartes prépayées dont le nombre s'accroît de 115 000 alors que celui des cartes de type forfaitaire diminue légèrement. Néanmoins, le taux d'activité des cartes prépayées est faible et pratiquement stable entre 2013 et 2014, à 28%. Le revenu lié à ces cartes internet, 440 millions d'euros en 2014, est en recul depuis trois années.

| Cartes Internet / data exclusives                                  |               |               |               |               |               |              |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'unités  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
| Abonnements et forfaits  | 2,430         | 2,698         | 2,774         | 2,946         | 2,928         | -0,6%        |
| Cartes prépayées   | 0,309         | 0,460         | 0,654         | 0,699         | 0,814         | 16,4%        |
| dont cartes prépayées actives                                      |               |               |               | 0,194         | 0,231         | 18,8%        |
| <b>Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives (en millions)</b> | <b>2,739</b>  | <b>3,158</b>  | <b>3,428</b>  | <b>3,645</b>  | <b>3,742</b>  | <b>2,7%</b>  |
| Proportion de cartes SIM internet exclusives                       | 4,4%          | 4,8%          | 5,0%          | 5,2%          | 5,2%          | 0,1%         |
| <i>Téra octets</i>   |               |               |               |               |               |              |
| Abonnements et forfaits  |               |               |               |               | 21 658        | -            |
| Cartes prépayées   |               |               |               |               | 1 656         | -            |
| <b>Volume de données des cartes SIM internet/data exclusives</b>   | <b>10 127</b> | <b>11 141</b> | <b>12 315</b> | <b>14 147</b> | <b>23 314</b> | <b>64,8%</b> |

|  |            |            |            |            |            |               |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| <b>Recettes des cartes internet exclusives (millions d'€ HT)</b> | <b>611</b> | <b>637</b> | <b>630</b> | <b>535</b> | <b>440</b> | <b>-17,8%</b> |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|

*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 / 4G). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.*

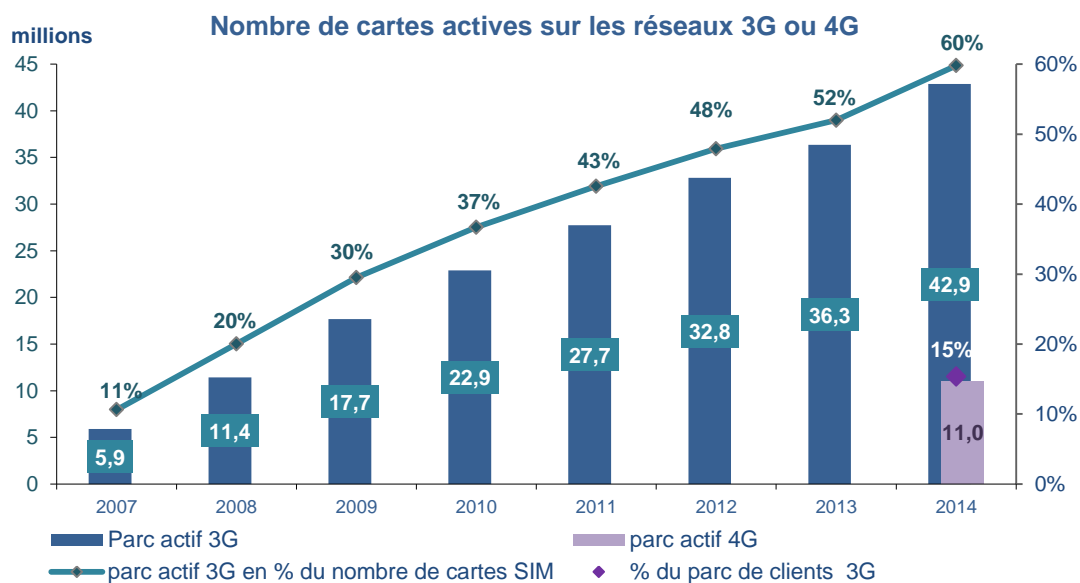
#### 3.3.2 Cartes actives 3G et 4G

Six clients des services mobiles sur dix (60% de l'ensemble des cartes SIM soit 42,9 millions) ont utilisé au moins une fois, entre octobre et décembre 2014, un réseau 3G pour accéder à un service mobile (voix, TV mobile, transfert de données...). La progression du nombre d'utilisateurs est vive en 2014 avec 6,6 millions de plus par rapport à 2013. Le nombre de clients ayant utilisé au moins une fois un réseau 4G s'est également accru rapidement en 2014 pour atteindre 11,0 millions à la fin de l'année (soit 15% des cartes SIM).

| Parcs actifs 3G et 4G |        |        |        |        |        |       |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Millions d'unités     | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | Evol. |
| Parc actif 3G         | 22,905 | 27,745 | 32,802 | 36,349 | 42,911 | 18,1% |
| Parc actif 4G         |        |        |        |        | 11,042 |       |

Notes :

- 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 parc actif 4G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. L'ARCEP comptabilise ici uniquement des clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. L'ARCEP attire l'attention du lecteur sur le fait que cette définition peut différer de celles des publications financières des opérateurs, dont certains comptabilisent, par exemple, les offres 4G commercialisées. Un client peut en effet souscrire à une telle offre mais ne pas disposer pour autant du terminal adapté, ou de la couverture 4G.

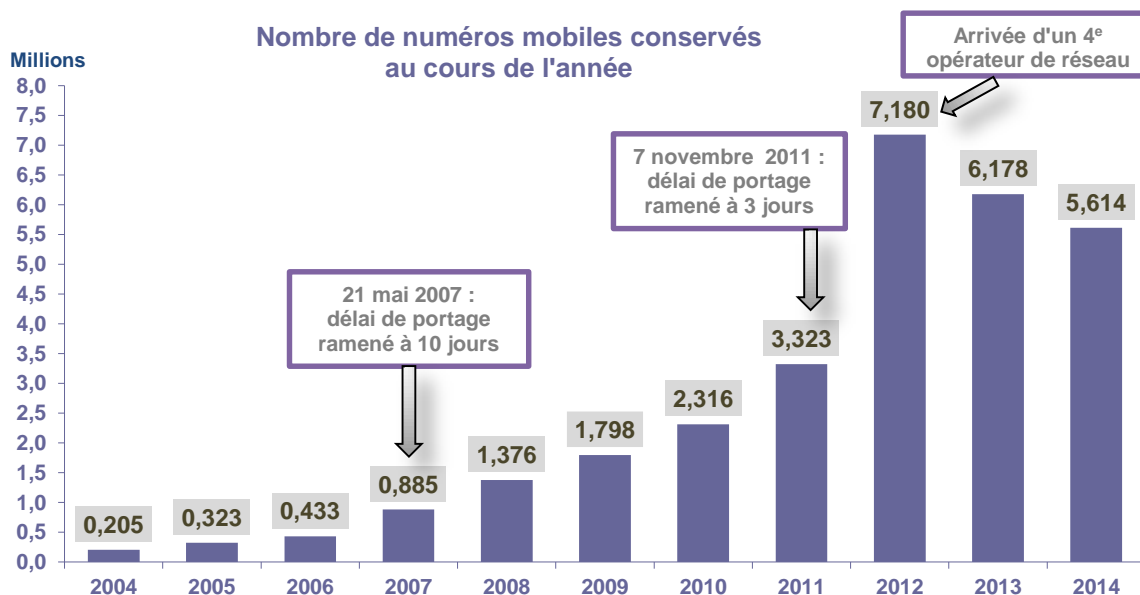


### 3.3.3 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros conservés par les clients des opérateurs mobiles lors d'un changement d'opérateur reste élevé en 2014, avec 5,6 millions de numéros mobiles conservés, mais en retrait par rapport à 2013 et 2012. Par ailleurs, la commercialisation de forfaits sans engagement a joué un rôle important en facilitant le passage d'un opérateur à un autre, contribuant ainsi à une plus grande fluidité du marché.

| Conservation du numéro mobile                   |       |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Millions  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol. |
| Nombre de numéros conservés au cours de l'année | 2,316 | 3,323 | 7,180 | 6,178 | 5,614 | -9,1% |

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.



### 3.4 Segmentation des services mobiles 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.

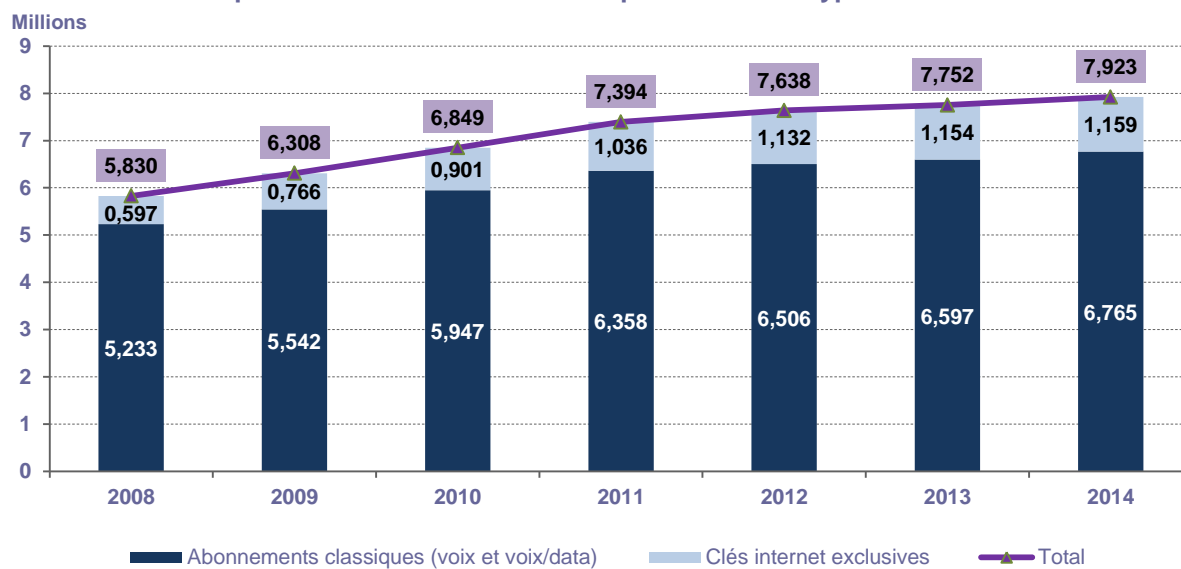
2. La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprise ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ».

Le nombre de cartes SIM des clientèles résidentielles et entreprises augmente sur un rythme annuel comparable en 2014 (respectivement +2,6% et +2,2% en un an). Le nombre de cartes des clients « entreprises » (hors cartes MtoM) s'élève à 7,9 millions fin 2014 dont 1,2 million de cartes internet exclusives, soit 15% des cartes entreprises. L'accroissement du nombre de cartes des entreprises se fait grâce aux abonnements classiques (forfaits « voix » et « voix/data ») qui représentent 6,8 millions fin 2014. Le nombre de ces abonnements classiques progresse, depuis trois ans, de 100 000 à 150 000 cartes chaque année.



| Nombre de cartes SIM par type de clientèle   |               |               |               |               |               |             |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'unités                            | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.       |
| <b>Grand public</b>                          | <b>55,554</b> | <b>57,817</b> | <b>60,813</b> | <b>62,158</b> | <b>63,749</b> | 2,6%        |
| Abonnements et forfaits                      | 36,928        | 38,260        | 42,572        | 46,493        | 49,234        | 5,9%        |
| Cartes prépayées                             | 18,626        | 19,557        | 18,241        | 15,665        | 14,515        | -7,3%       |
| <b>Entreprises (hors cartes MtoM)</b>        | <b>6,849</b>  | <b>7,395</b>  | <b>7,638</b>  | <b>7,752</b>  | <b>7,923</b>  | 2,2%        |
| Abonnements "classiques" (voix et/voix/data) | 5,947         | 6,358         | 6,506         | 6,597         | 6,765         | 2,5%        |
| Cartes internet exclusives                   | 0,901         | 1,036         | 1,132         | 1,154         | 1,159         | 0,4%        |
| <b>Nombre de cartes SIM</b>                  | <b>62,403</b> | <b>65,212</b> | <b>68,451</b> | <b>69,909</b> | <b>71,672</b> | <b>2,5%</b> |

### Répartition des cartes SIM "entreprise" selon le type d'abonnements



Malgré la hausse du nombre d'abonnements souscrits par les entreprises, le revenu associé, après avoir augmenté jusqu'en 2011, décroît pour la troisième année consécutive. Le montant du repli en 2014 est toutefois inférieur à celui de l'année précédente (-171 millions d'euros HT en un an contre -295 millions d'euros HT en 2013).

S'agissant du marché résidentiel, le repli du revenu des services mobiles a débuté dès l'année 2011. En 2014, il s'effectue au même rythme que pour le marché des entreprises, d'environ -6% en un an.

| Revenus des clients des services mobiles par type de clientèle    |               |               |               |               |               |              |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'euros  | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.        |
| Grand public  | 16 196        | 15 504        | 14 184        | 12 568        | 11 841        | -5,8%        |
| Entreprises   | 3 209         | 3 380         | 3 246         | 2 952         | 2 780         | -5,8%        |
| <b>Revenus des services mobiles (hors revenu des cartes MtoM)</b> | <b>19 405</b> | <b>18 884</b> | <b>17 431</b> | <b>15 519</b> | <b>14 621</b> | <b>-5,8%</b> |

Si le revenu évolue, en 2014, à un rythme semblable selon le type de clientèle, l'évolution des usages entre le grand public et les entreprises reste généralement contrastée. Le volume de communications mobiles de la clientèle « grand public » a bénéficié de deux années d'expansion rapide (+16,9% en un an en 2012 puis +20,3% en 2013) suite à l'arrivée du nouvel opérateur de réseau au début de l'année 2012 et à la généralisation des offres d'abondance vers tous opérateurs, fixes ou mobiles. L'accroissement du volume est, certes, un peu moins rapide en 2014, avec dix milliards de minutes supplémentaires en un an, mais il reste à un niveau exceptionnel (+8,4% en un an). A l'inverse, la consommation vocale des clients des entreprises (17,5 milliards de minutes en 2014), est en repli depuis trois ans mais la baisse est limitée en 2014 : moins de 200 millions de minutes contre un recul 2,5 milliards de minutes en 2013.

| Volumen des communications vocales mobiles par type de clientèle |                |                |                |                |                |             |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions de minutes  | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.       |
| Grand public   | 83 315         | 85 039         | 99 432         | 119 594        | 129 584        | 8,4%        |
| Entreprises  | 19 638         | 20 488         | 20 184         | 17 712         | 17 539         | -1,0%       |
| <b>Volume de communications mobiles</b>                          | <b>102 953</b> | <b>105 527</b> | <b>119 615</b> | <b>137 305</b> | <b>147 123</b> | <b>7,2%</b> |

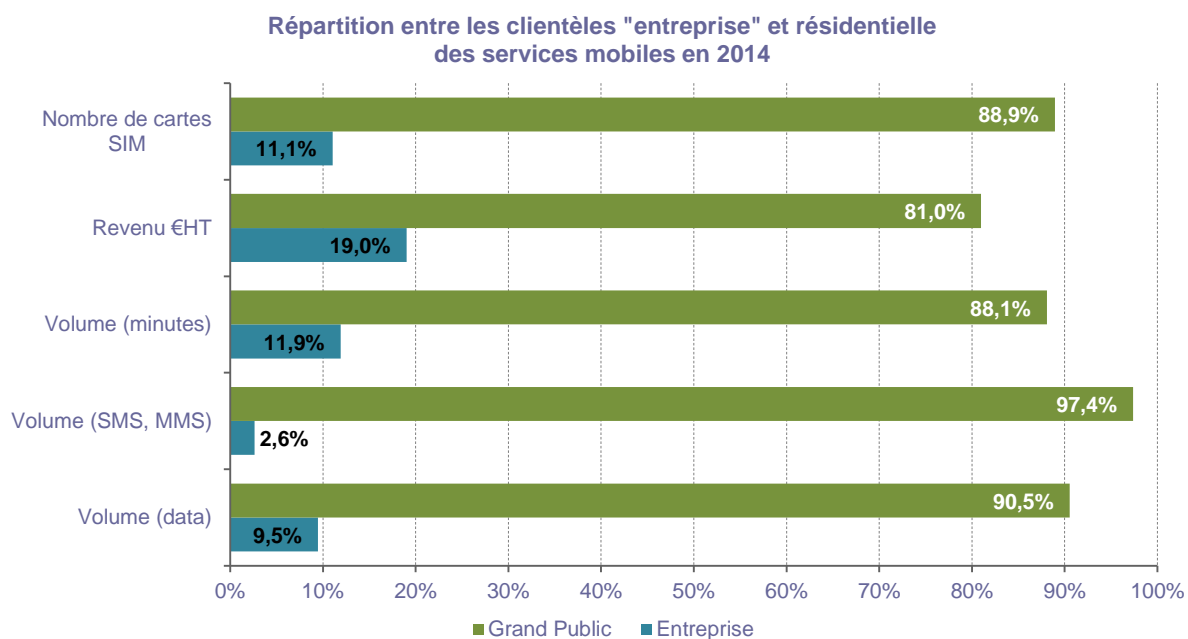
La consommation des SMS et MMS de la clientèle résidentielle marque le pas, même si celle de l'année 2014 représente un nouveau record (avec 195 milliards de messages). En effet, après une longue et importante expansion, le rythme d'accroissement du nombre de messages envoyés s'est graduellement ralenti sur les dernières années et il est modéré en 2014 (+2,1% sur un an). Ce ralentissement n'affecte pas la clientèle entreprise pour laquelle le nombre de SMS et MMS émis en 2014 augmente de 22,1% soit près d'un milliard de messages en plus par rapport à 2013.

La consommation de services de données mobiles connaît une envolée en 2014, le trafic de données est multiplié par deux en un an, tant pour le « grand public » (+96,1%) que pour les clients « entreprises » (+103,8%).

| Volumen des SMS et MMS par type de clientèle                |                |                |                |                |                |             |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions  | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.       |
| Grand public  | 101 377        | 144 413        | 180 756        | 191 313        | 195 368        | 2,1%        |
| Entreprises   | 2 047          | 3 005          | 3 803          | 4 314          | 5 266          | 22,1%       |
| <b>Nombre de messages courts (SMS, MMS) interpersonnels</b> | <b>103 424</b> | <b>147 418</b> | <b>184 559</b> | <b>195 627</b> | <b>200 633</b> | <b>2,6%</b> |

| Volumen de données par type de clientèle            |               |               |               |                |                |              |
|---|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|--------------|
| Tera octets   | 2010          | 2011          | 2012          | 2013           | 2014           | Evol.        |
| Grand public  | 27 018        | 49 866        | 85 158        | 141 096        | 276 755        | 96,1%        |
| Entreprises   | 3 312         | 5 939         | 9 841         | 14 182         | 28 895         | 103,8%       |
| <b>Volume de données consommées par les clients</b> | <b>30 330</b> | <b>55 805</b> | <b>94 999</b> | <b>155 278</b> | <b>305 650</b> | <b>96,8%</b> |

La part du marché des entreprises en 2014 reste identique par rapport à 2013. Les lignes « entreprises » représentent ainsi 11% du parc total de cartes SIM (hors cartes MtoM) et 19% des revenus totaux. La structure de consommation en services mobiles des entreprises demeure différente de celle de la clientèle résidentielle avec une place toujours importante faite aux communications vocales (un peu moins de 12% du trafic mobile total, en baisse de 1 point en un an), une part grandissante de services de données (près de 10% du volume total de données échangées, +0,3 point en un an) alors que l'usage de la messagerie interpersonnelle est nettement moins développé au sein des entreprises que dans la sphère privée avec seulement 2,6% des messages (en hausse de 0,4 point sur un an).



### 3.5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles

#### 3.5.1 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 continue de baisser en 2014 alors que le niveau de consommation des services mobiles de voix et de données est croissant.

Depuis 2008, la facture mensuelle moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles (calculée hors cartes MtoM), est en constante diminution alors qu'elle augmentait auparavant. En six ans, elle a diminué de plus de 10 euros pour s'établir à 17,2 euros hors taxes en 2014. Le recul est toutefois moins important en 2014 avec une baisse de 1,5 euro hors taxes contre trois euros par an en 2012 et 2013. C'est la facture moyenne des forfaits qui diminue (20,0 euros hors taxes soit une baisse de 2,6 euros par rapport à 2013), celle des clients détenant une carte prépayée étant stable en 2014 (6,7 euros hors taxes). Outre l'accroissement du nombre de clients, la baisse du revenu consécutive aux baisses de prix sur le marché explique ce recul.

La consommation mensuelle moyenne de minutes, après plusieurs années de quasi stabilité, a fortement augmenté à partir de 2012, s'accroissant de 12 minutes par mois en moyenne cette année-là puis de 18 minutes par mois en 2013. Ce mouvement se poursuit en 2014 sur un rythme un peu moins soutenu, avec une progression de 8 minutes, la consommation moyenne mensuelle atteignant pour la première fois le seuil des trois heures (3h02). Comme

les trois années précédentes, elle augmente davantage en proportion pour les cartes prépayées (+18,8% en un an) que pour les abonnements (+0,4% en un an). Néanmoins, les clients disposant d'un forfait continuent d'avoir une consommation de téléphonie nettement plus importante que ceux ayant une carte prépayée (3 heures 35 minutes contre 1 heure).

Le nombre de SMS envoyés chaque mois par les clients, après avoir connu une progression rapide et ininterrompue (il a été multiplié par cinq entre 2008 et 2013) n'augmente plus en 2014 (245 messages par mois comme en 2013). Avec 297 SMS par mois en moyenne, le nombre de SMS envoyés par les clients titulaires de forfaits, qui disposent fréquemment d'offres d'abondance sur les SMS, diminue de 10 messages par rapport à 2013 et celui des clients qui utilisent une carte prépayée de 1 message (56 SMS en 2014).

Le trafic de données continue en revanche de s'accroître très rapidement pour tous les clients. Il s'élève en moyenne, sur l'ensemble des cartes mobiles (hors cartes MtoM), à 377 mégaoctets par mois en 2014, soit un quasi-doublement par rapport au niveau atteint en 2013. La consommation de données concerne surtout les clients disposant de forfaits incluant des services de données, leur consommation mensuelle atteignant 472 mégaoctets, celle des clients disposant de cartes prépayées reste faible (29 mégaoctets par mois en 2014). La consommation des clients se connectant effectivement à internet, en 3G ou en 4G, depuis leur mobile est nettement plus forte avec 757 mégaoctets par mois en moyenne en 2014, en croissance de 63,2% sur un an. La consommation de données à partir des cartes internet exclusives est également élevée avec 552 mégaoctets en moyenne (644 mégaoctets pour les cartes internet de type forfaitaire et 191 mégaoctets pour les cartes internet prépayées).

| Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement |             |             |             |             |             |              |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|  | 2010        | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | Evol.        |
| <b>Facture mensuelle moyenne par client en euros HT</b>  | <b>26,4</b> | <b>24,7</b> | <b>21,7</b> | <b>18,7</b> | <b>17,2</b> | <b>-7,9%</b> |
| dont client au forfait   | 34,1        | 31,5        | 27,3        | 22,6        | 20,0        | -11,2%       |
| dont client prépayé  | 9,1         | 8,7         | 7,5         | 6,7         | 6,7         | 0,6%         |
| <b>Volume mensuel moyen par client en heures</b>   | <b>2h25</b> | <b>2h24</b> | <b>2h36</b> | <b>2h54</b> | <b>3h02</b> | <b>4,8%</b>  |
| dont client au forfait   | 3h18        | 3h14        | 3h25        | 3h34        | 3h35        | 0,4%         |
| dont client prépayé  | 0h30        | 0h32        | 0h37        | 0h51        | 1h00        | 18,8%        |
| <b>Nombre de SMS mensuel moyen émis par client</b>   | <b>146</b>  | <b>200</b>  | <b>240</b>  | <b>245</b>  | <b>245</b>  | <b>0,0%</b>  |
| dont client au forfait   | 183         | 257         | 309         | 307         | 297         | -3,4%        |
| dont client prépayé  | 63          | 73          | 70          | 57          | 56          | -2,8%        |
| <b>Volume mensuel moyen de données par carte SIM (en Mo)</b>                                   | <b>43</b>   | <b>76</b>   | <b>124</b>  | <b>196</b>  | <b>377</b>  | <b>92,4%</b> |
| dont client au forfait   |             |             |             |             | 472         | -            |
| dont client prépayé  |             |             |             |             | 29          | -            |
| <b>par client actif internet 3G ou 4G</b>  | <b>207</b>  | <b>265</b>  | <b>341</b>  | <b>464</b>  | <b>757</b>  | <b>63,0%</b> |
| <b>par cartes internet exclusives</b>  | <b>367</b>  | <b>330</b>  | <b>327</b>  | <b>350</b>  | <b>552</b>  | <b>57,8%</b> |
| dont client au forfait   |             |             |             |             | 644         | -            |
| dont client prépayé  |             |             |             |             | 191         | -            |
| <b>pour les autres cartes</b>  | <b>30</b>   | <b>64</b>   | <b>114</b>  | <b>188</b>  | <b>368</b>  | <b>95,7%</b> |

*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).*

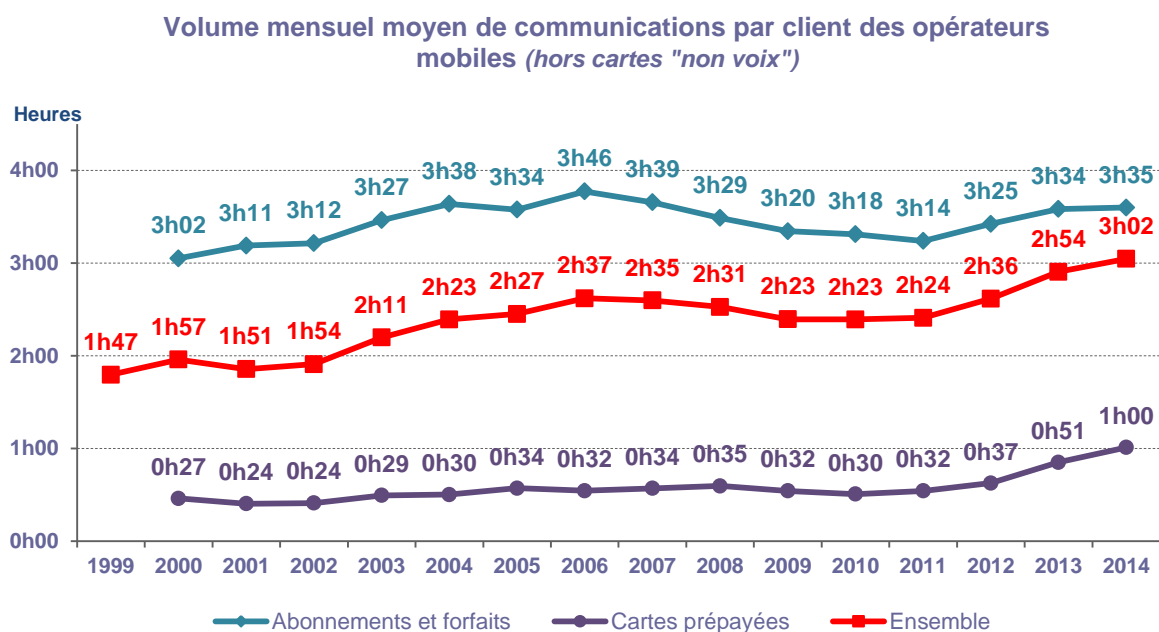
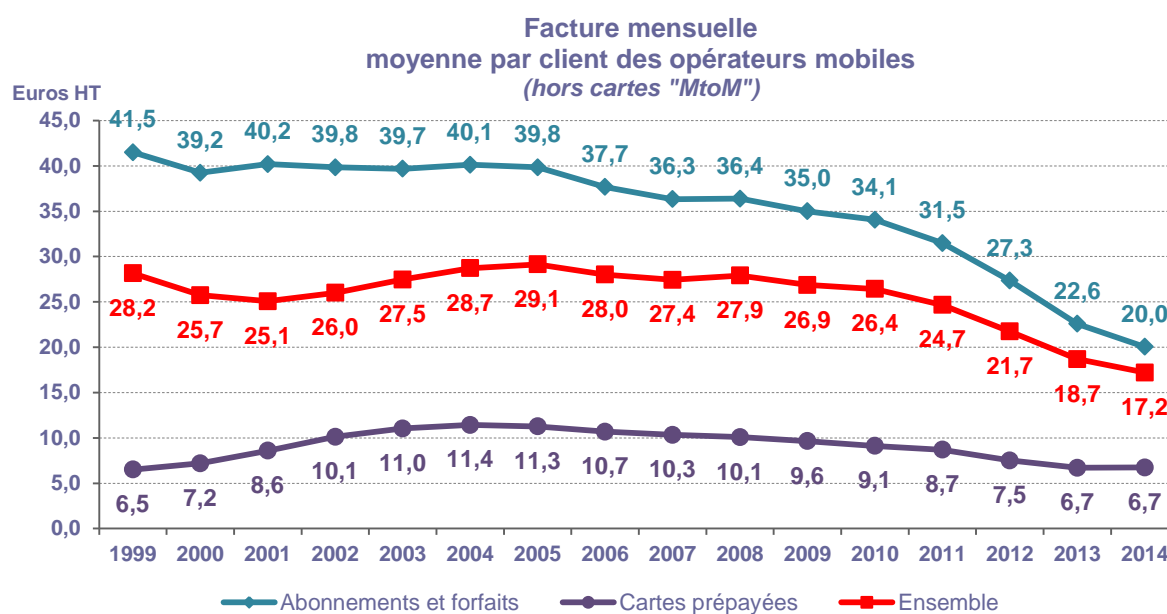
*Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM et cartes internet exclusives) ne sont pas prises en compte dans le calcul.*

Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS interpersonnels sortants 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 (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul). Le nombre de messages n'inclut pas les SMS surtaxés.

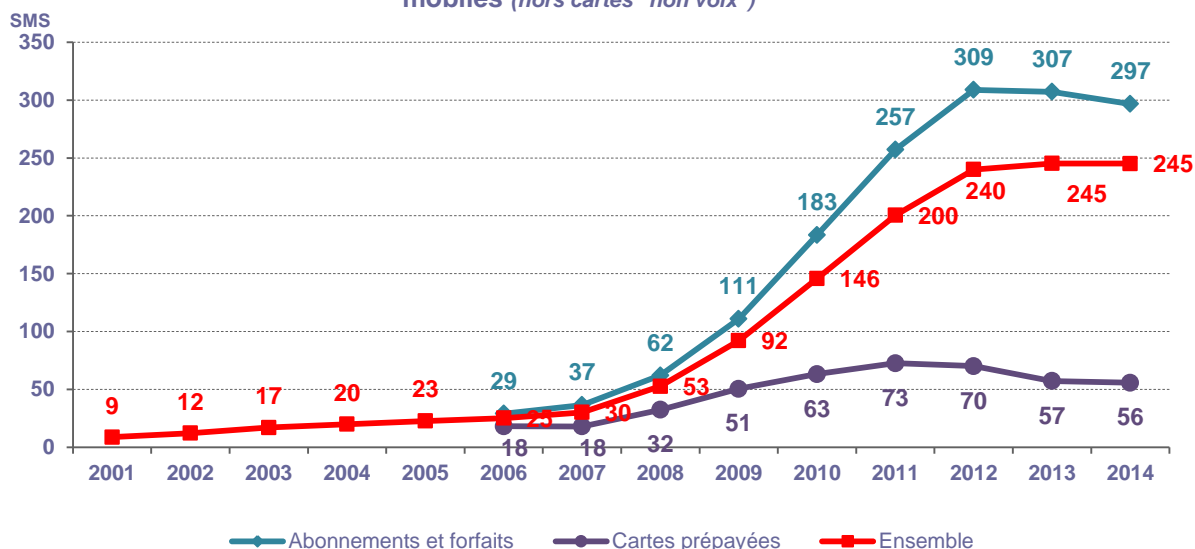
Le volume de données mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de données de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

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

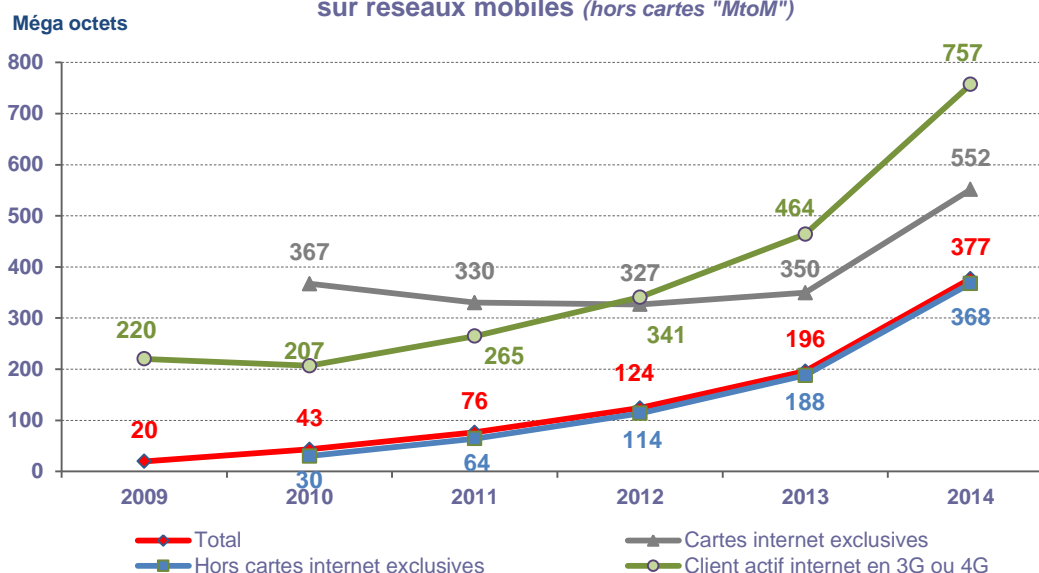
Client actif internet 3G/4G : utilisation d'un service de données au cours des trois derniers mois via les réseaux mobiles 3G ou 4G.



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



### Volume mensuel moyen de données consommées sur réseaux mobiles (hors cartes "MtoM")



#### 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).

### 3.5.2 Par type de clientèle : grand public ou entreprise

Une entreprise dépense en moyenne, pour chaque ligne mobile souscrite, 29,6 euros HT par mois, soit onze euros de plus qu'un forfait « grandpublic » (18,5 euros HT), la facture moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels (forfaits et cartes prépayées confondus) se situant elle à 15,7 euros HT par mois. La facture moyenne mensuelle des forfaits baisse d'un montant équivalent pour les entreprises et le grand public (respectivement -2,4 euros et -2,5 euros HT en 2014).

Les volumes mensuels moyens de communications vocales sont presque identiques pour les forfaits entreprises et pour les forfaits grand public (respectivement 3h38 minutes et 3h41 minutes en 2014), et évoluent peu en 2014 (-7 minutes par mois par carte entreprise et +2 minutes pour le trafic résidentiel) au regard des fortes variations enregistrées les deux années précédentes : augmentation d'une vingtaine de minutes par mois en 2012 puis 2013 des volumes moyens résidentiels, reflux à l'inverse du trafic entreprises de 36 minutes en 2013 et de 16 minutes en 2012.

L'usage des SMS demeure une pratique presque exclusivement réservée à la clientèle résidentielle. Celle-ci envoie en moyenne 266 SMS par mois (soit 1 message de moins qu'en 2013) mais jusqu'à 339 messages pour les seuls abonnés à un forfait contre 66 messages par mois par carte entreprise (+19,7% en 2014).

Sans atteindre les mêmes proportions que pour les SMS, la consommation moyenne des entreprises en services de données (322 mégaoctets par mois et par carte en 2014) est nettement inférieure à celle de la clientèle résidentielle (384 mégaoctets pour l'ensemble des clients résidentiels et 549 mégaoctets pour ceux disposant de forfaits). Le doublement de la consommation de données en 2014 est par contre constaté quelle que soit la clientèle.

| Consommations moyennes mensuelles par carte mobile (forfait ou prépayé) GRAND PUBLIC |      |      |      |      |      |       |
|--|------|------|------|------|------|-------|
|  | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par carte en euros HT                                      | 24,7 | 22,8 | 19,9 | 17,0 | 15,7 | -8,0% |
| Volume mensuel moyen par carte en heures   | 2h10 | 2h08 | 2h23 | 2h46 | 2h56 | 5,9%  |
| Volume mensuel moyen par carte en SMS  | 158  | 218  | 261  | 267  | 266  | -0,2% |
| Volume mensuel moyen de données consommées par carte (Mo)                            | 43   | 77   | 125  | 201  | 384  | 91,6% |

| Consommations moyennes mensuelles par FORFAIT mobile GRAND PUBLIC |      |      |      |      |      |        |
|---|------|------|------|------|------|--------|
|   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol.  |
| Facture mensuelle moyenne par forfait en euros HT                 | 32,8 | 30,0 | 25,7 | 21,0 | 18,5 | -11,8% |
| Volume mensuel moyen par forfait en heures                        | 3h08 | 3h04 | 3h21 | 3h39 | 3h41 | 0,8%   |
| Volume mensuel moyen par forfait en SMS                           | 214  | 302  | 362  | 355  | 339  | -4,7%  |
| Volume mensuel moyen de données consommées par forfait (Mo)       |      |      |      |      | 549  | -      |

| Consommations moyennes mensuelles par carte (forfait) mobile ENTREPRISES |      |      |      |      |      |        |
|--|------|------|------|------|------|--------|
|  | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol.  |
| Facture mensuelle moyenne par carte entreprise en euros HT               | 40,6 | 39,6 | 36,0 | 32,0 | 29,6 | -7,5%  |
| Volume mensuel moyen par carte en heures                                 | 4h44 | 4h37 | 4h21 | 3h45 | 3h38 | -2,9%  |
| Volume mensuel moyen par carte en SMS                                    | 30   | 41   | 49   | 55   | 66   | 19,7%  |
| Volume mensuel moyen de données consommées par carte (Mo)                | 44   | 73   | 114  | 161  | 322  | 100,0% |

Les indicateurs « entreprise » sont calculés 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.*

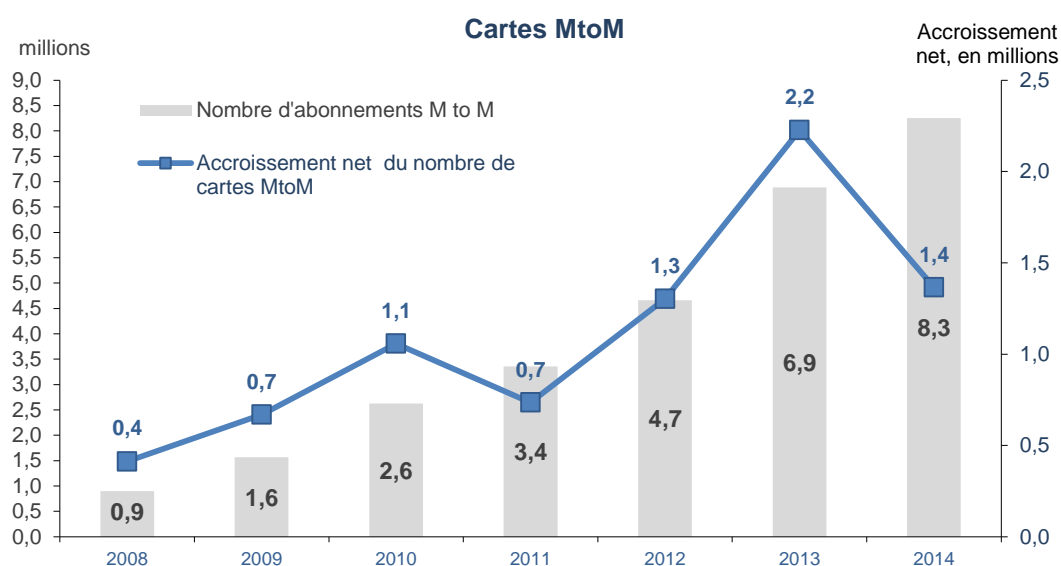
### 3.6 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

Le segment de marché spécifique des cartes « machine à machine » (MtoM) se développe rapidement : le nombre de ces cartes atteint 8,3 millions à la fin de l'année 2014, et s'accroît de 1,4 million en un an (progression toutefois moins forte qu'en 2013 où celle-ci atteignait +2,2 millions).

Le revenu provenant de ces services s'élève à 88 millions d'euros en 2014, correspondant à un revenu mensuel moyen par carte « MtoM » d'environ un euro HT.

| Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")             |       |       |       |       |       |        |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol.  |
| Recettes des abonnements "MtoM" (en millions d'euros HT) | 53    | 73    | 81    | 102   | 88    | -14,1% |
| Nombre d'abonnements "MtoM" (en millions)                | 2,626 | 3,361 | 4,663 | 6,890 | 8,257 | 19,8%  |

*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.*





## 4 Les services à valeur ajoutée

### 4.1 Les services à valeur ajoutée hors services de renseignement téléphoniques

Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 1,3 milliard d'euros en 2014, en baisse de 13,6% par rapport à 2013. Ce recul provient principalement de celui des services à valeur ajoutée de données (383 millions d'euros, soit -30,6% en un an), en raison notamment d'un transfert d'une partie de ces revenus vers les services mobiles classiques (voir note ci-dessous). Le revenu des communications vocales au départ des réseaux mobiles vers les services à valeur ajoutée diminue quant à lui légèrement (-1,9% par rapport à 2013), avec 422 millions d'euros. Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (506 millions d'euros, -5,3%) se réduit depuis plusieurs années, mais moins fortement en 2014 qu'en 2013, année où la baisse avait dépassé 20%.

Au total, le revenu des prestations à valeur ajoutée vocales, quel que soit le réseau d'appel fixe ou mobile, s'élève à 929 millions d'euros en 2014, en repli de 3,8% en un an, contre des baisse allant de 6,5% à 16,6% les six années précédentes (-11,4% en 2013). En moyenne, 1,2 euro hors taxes ont été dépensés mensuellement par ligne fixe, soit un recul d'environ 40% en cinq ans. Depuis les lignes mobiles, la dépense mensuelle moyenne est un peu inférieure à un euro hors taxes en 2014.

| Revenus des services à valeur ajoutée                     |              |              |              |              |              |               |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions d'euros HT                                       | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
| Au départ des clients des opérateurs fixes                | 771          | 735          | 683          | 535          | 506          | -5,3%         |
| Au départ des clients des opérateurs mobiles              | 1 163        | 1 244        | 1 203        | 982          | 805          | -18,0%        |
| dont services à valeur ajoutée vocaux                     | 482          | 430          | 406          | 431          | 422          | -1,9%         |
| dont services à valeur ajoutée "data"                     | 681          | 814          | 797          | 552          | 383          | -30,6%        |
| <b>Ensemble des revenus des services à valeur ajoutée</b> | <b>1 934</b> | <b>1 979</b> | <b>1 886</b> | <b>1 517</b> | <b>1 311</b> | <b>-13,6%</b> |

Le revenu des services à valeur ajoutée provient, pour près d'un quart 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 (79% de leurs dépenses en services à valeur ajoutée). La moitié du revenu des opérateurs provient d'ailleurs de cette catégorie de clientèle. En revanche, elles délaissent le réseau mobile pour l'utilisation des services à valeur ajoutée : seul 8,5% 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 19% du revenu des services mobiles classiques.

| Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données - en 2014 |            |              |            |              |              |             |
|---|------------|--------------|------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions d'euros  | G.P.       | %            | Entr.      | %            | Total        | %           |
| <b>Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée</b>                                | <b>992</b> | <b>75,7%</b> | <b>319</b> | <b>24,3%</b> | <b>1 311</b> | <b>100%</b> |
| dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes                                     | 256        | 50,5%        | 251        | 49,5%        | 506          | 100%        |
| dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles                                   | 736        | 91,5%        | 69         | 8,5%         | 805          | 100%        |

#### Notes :

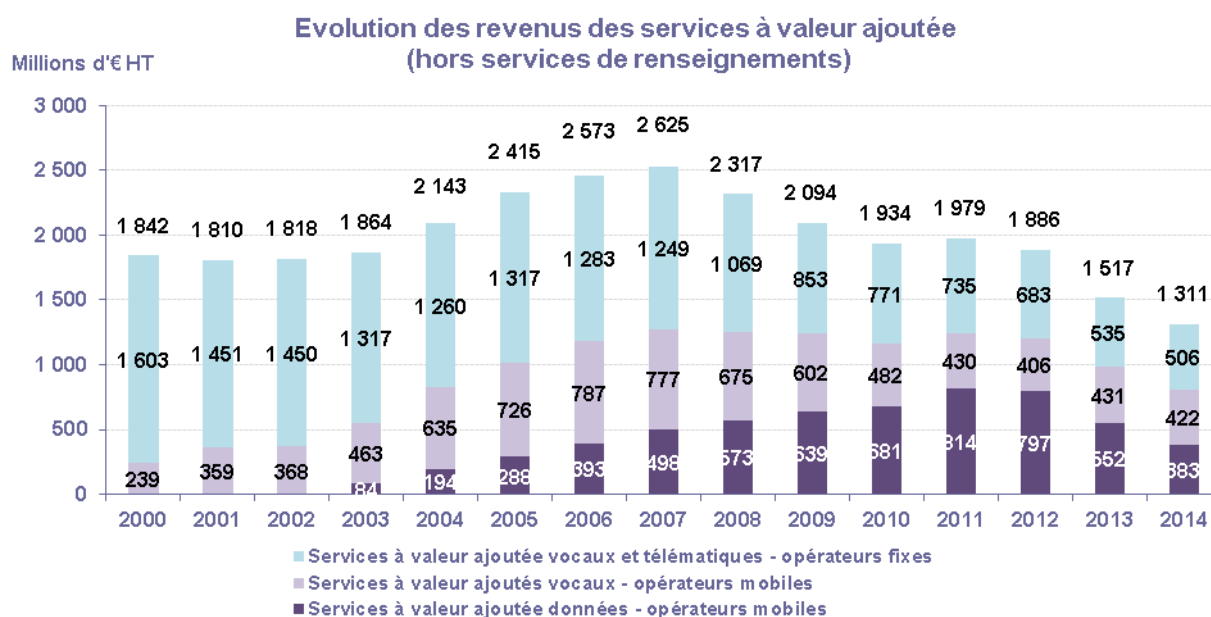
- En 2015, l'allocation du revenu des forfaits mobiles dits « bundlés » (voix+data) entre les différents services a été stoppée. Auparavant, il s'agissait principalement de segmenter le revenu total entre les services vocaux classiques et les services de données, mais selon la composition des forfaits, une certaine partie du revenu des forfaits pouvait également être allouée au revenu des services à valeur ajoutée vocaux et data. Pour l'année 2014, les indicateurs sont présentés sur le périmètre 2015, c'est-à-dire qu'il s'agit des revenus des prestations payées en supplément du forfait. Pour 2013, une répartition des données a également été effectuée, mais, s'agissant des services à valeur ajoutée data, une partie de l'allocation peut encore subsister.

- 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 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...



Globalement, le volume des communications vers les services à valeur ajoutée suit la tendance observée sur les communications vocales classiques, fixes ou mobiles, mais dans des proportions moindres : les communications au départ des lignes fixes vers les services à valeur ajoutée (4,4 milliards de minutes en 2014) sont en repli (-8,0% en un an), mais ce recul est un peu plus faible que celui des communications classiques (-11,2%).

De même, au départ des réseaux mobiles, l'usage des clients en service à valeur ajoutée continue d'augmenter (+3,9% par rapport à 2013, soit 1,6 milliard de minutes), mais moins fortement que celui des communications vocales classiques (+7,2% en un an). Néanmoins, la croissance du trafic vers les SVA au départ des téléphones mobiles, qui représente seulement un peu plus d'un quart du trafic, ne parvient pas à compenser le repli des services à valeur ajoutée vocaux depuis les réseaux fixes : au total, le volume de communications vers les services à valeur ajoutée s'élève à 6,0 milliards de minutes en 2014, en baisse de 5,1% en un an.

L'écart est également élevé concernant la consommation moyenne par ligne. En moyenne, la consommation par ligne fixe de numéros spéciaux atteint 10 minutes par mois, alors qu'elle est inférieure à 2 minutes pour les clients mobiles.

| Volumen des services à valeur ajoutée vocaux |              |              |              |              |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions de minutes                          | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.        |
| Au départ des clients des opérateurs fixes   | 7 914        | 6 958        | 5 870        | 4 781        | 4 397        | -8,0%        |
| Au départ des clients des opérateurs mobiles | 1 472        | 1 278        | 1 402        | 1 549        | 1 610        | 3,9%         |
| <b>Volumes totaux de communications</b>      | <b>9 386</b> | <b>8 236</b> | <b>7 272</b> | <b>6 331</b> | <b>6 006</b> | <b>-5,1%</b> |

#### 4.1.1 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 929 millions d'euros, en baisse de 3,8% en 2014, soit un recul nettement inférieur à celui de 2013 (-11,4%).

Le revenu provenant des services gratuits ou non surtaxés (33 millions d'euros en 2014) diminue de 16,2%. Le rythme de baisse, quoi qu'important, est plus faible qu'en 2013, année où le recul était supérieur à 20%. Les recettes liées aux services surtaxés (896 millions d'euros en 2014, soit 96% du revenu total) sont en baisse de 3,3% en un an, soit un rythme de décroissance un peu inférieur à celui du trafic vers ce type de numéros spéciaux (-5,4% par rapport à 2013).

| Revenus des services à valeur ajoutée vocaux - opérateurs fixes et mobiles |              |              |              |            |            |              |
|--|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Millions d'euros HT  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013       | 2014       | Evol.        |
| Revenus des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)                | 120          | 64           | 54           | 39         | 33         | -16,2%       |
| Revenus des services surtaxés*   | 1 133        | 1 101        | 1 036        | 927        | 896        | -3,3%        |
| <b>Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée voix</b>              | <b>1 253</b> | <b>1 165</b> | <b>1 090</b> | <b>966</b> | <b>929</b> | <b>-3,8%</b> |

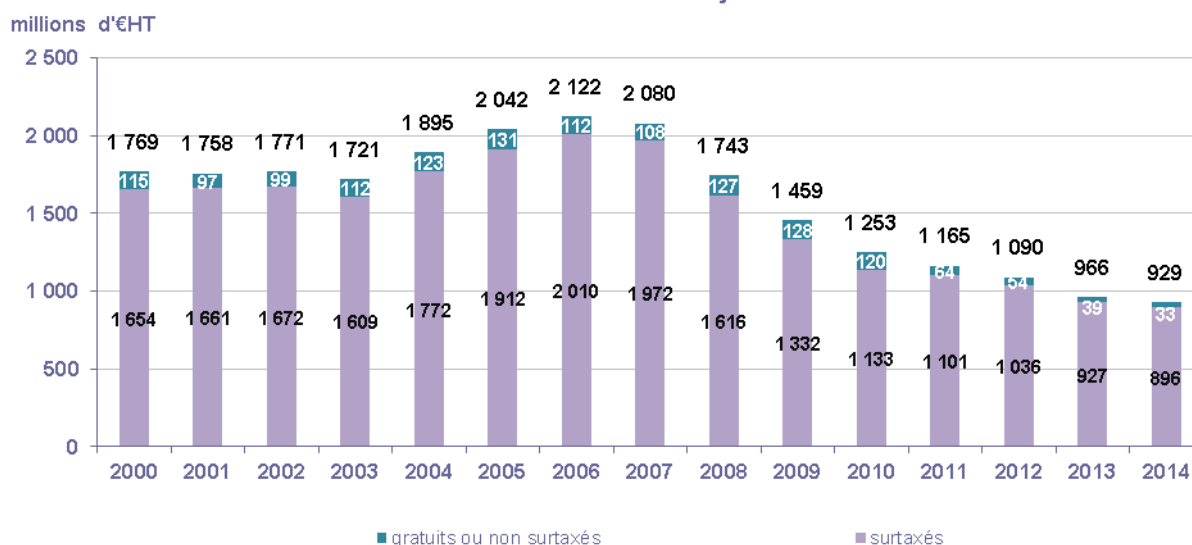
\*y compris services télématiques jusqu'en 2012

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 des services dont la tarification est généralement inférieure à 0,15 euro TTC par minute, des 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

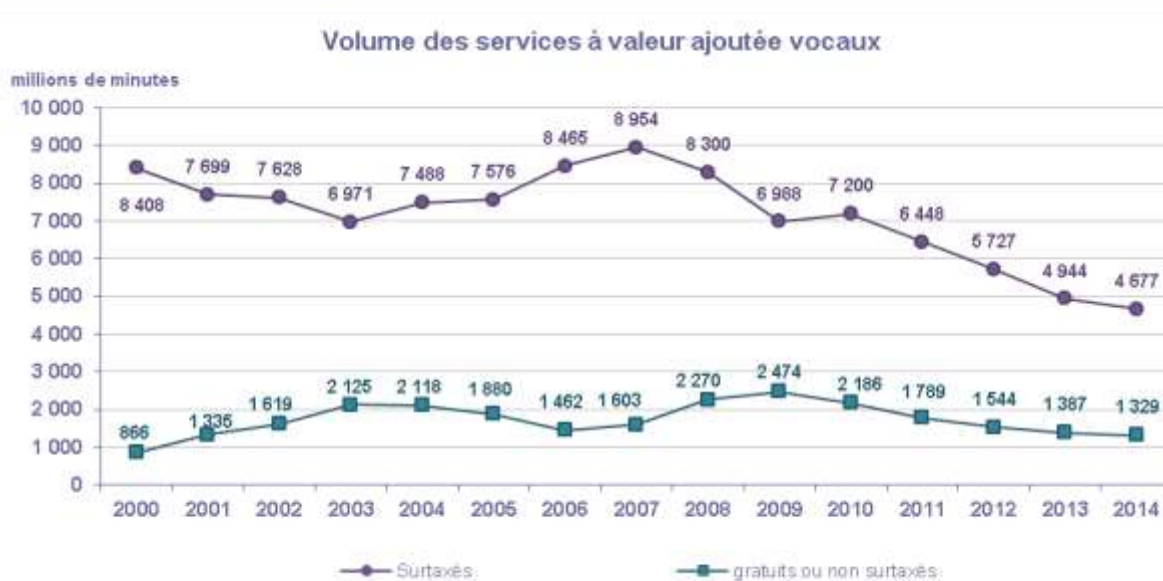


Le volume de communications vocales vers les services à valeur ajoutée s'établit à 6,0 milliards de minutes, soit un recul plus de deux fois inférieur à celui des trois années précédentes (-5,1% en 2014 contre environ -12,0% par an entre 2011 et 2013). Ce moindre recul s'explique principalement par celui du trafic vers les numéros surtaxés, qui, avec 4,7 milliards de minutes, représente plus des trois quarts de l'usage des clients en services à valeur ajoutée. Il diminue de 5,4% contre un rythme de baisse supérieur à 10% les trois années précédentes. Le recul observé en 2014 est pratiquement identique quel que soit le palier tarifaire : le volume de communications des services vocaux gratuits ou non surtaxés diminue de 4,2% en un an, rythme de décroissance également largement inférieur à celui des quatre années précédentes.

#### Volumes des services à valeur ajoutée vocaux - opérateurs fixes et mobiles

| Millions de minutes   | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.        |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Volumes des services gratuits ou non surtaxés (libre appel) | 2 186        | 1 789        | 1 544        | 1 387        | 1 329        | -4,2%        |
| Volumes des services surtaxés*                              | 7 200        | 6 448        | 5 727        | 4 944        | 4 677        | -5,4%        |
| <b>Ensemble des volumes de services à valeur ajoutée</b>    | <b>9 386</b> | <b>8 236</b> | <b>7 272</b> | <b>6 331</b> | <b>6 006</b> | <b>-5,1%</b> |

\*y compris services télématiques jusqu'en 2012



#### 4.1.2 Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu

| Reversements des services à valeur ajoutée        |       |      |      |      |      |       |
|---|-------|------|------|------|------|-------|
| Millions d'euros HT                               | 2010  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol. |
| Reversements des services à valeur ajoutée vocaux | 1 030 | 919  | 973  | 915  | 877  | -4,1% |
| Reversements des services à valeur ajoutée data   | 349   | 385  | 370  | 300  | 279  | -7,1% |

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

## 4.2 Les services de renseignements

Le nombre d'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. En 2014, le recul atteint 32,5%, pour un volume de 27 millions d'appels sur l'année. Cette diminution traduit probablement le recours croissant des clients des opérateurs, notamment mobiles, aux services alternatifs de renseignements disponibles sur internet. Par ailleurs, alors qu'il augmentait en 2013, le revenu des opérateurs attributaires de numéros de services de renseignements (120 millions d'euros en 2014), repart à la baisse (-5,6% en un an), mais dans des proportions plus faibles que celles du nombre d'appels, conséquence directe des hausses de tarif.

| Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements |      |      |      |      |      |        |
|--|------|------|------|------|------|--------|
|  | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol.  |
| Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€ HT)                   | 134  | 126  | 118  | 127  | 120  | -5,6%  |
| Nombre d'appels aboutis (en millions)                                    | 84   | 70   | 55   | 41   | 27   | -32,5% |

*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).*

## 5 Les revenus annexes

### 5.1 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux atteint près de 2,6 milliards d'euros en 2014 et progresse de 6,7% par rapport à celui de l'année 2013. Cette progression est entièrement portée par le revenu provenant des terminaux et équipements mobiles (1,9 milliard d'euros, +9,7% sur un an). Ceux provenant de la vente et location de terminaux fixes diminuent de 1,2% en 2014.

| Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux |              |              |              |              |              |             |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions d'euros HT  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.       |
| Opérateurs fixes et Internet                                 | 715          | 690          | 707          | 670          | 662          | -1,2%       |
| Opérateurs mobiles   | 1 497        | 1 641        | 1 729        | 1 753        | 1 923        | 9,7%        |
| <b>Revenus des équipements et des terminaux</b>              | <b>2 211</b> | <b>2 331</b> | <b>2 436</b> | <b>2 423</b> | <b>2 586</b> | <b>6,7%</b> |

*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.*

### 5.2 Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels

Le revenu de ces services atteint 301 millions d'euros sur l'année 2014, en croissance de 6,1% par rapport à l'année 2013.

| Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel |      |      |      |      |      |       |
|---|------|------|------|------|------|-------|
| Millions d'euros HT   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Evol. |
| Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels       | 161  | 163  | 257  | 284  | 301  | 6,1%  |

*Note : L'évolution 2011-2012 est due 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.*

### 5.3 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Les revenus accessoires des opérateurs, 293 millions d'euros en 2014, proviennent en quasi-totalité des annuaires papier (285 millions d'euros).

| Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique |            |            |            |            |            |               |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Millions d'euros HT  | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | Evol.         |
| <b>Revenus accessoires</b>                                       | <b>553</b> | <b>513</b> | <b>433</b> | <b>355</b> | <b>293</b> | <b>-17,5%</b> |
| dont revenus d'annuaires papier                                  | 524        | 491        | 417        | 345        | 285        | -17,3%        |
| dont revenus de publicité (hors connexion en ligne)              | 22         | 16         | 10         | 6          | 3          | -42,0%        |
| dont revenus des cessions de fichiers                            | 8          | 6          | 6          | 5          | 5          | -7,0%         |

*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).*

## 6 Le marché intermédiaire entre opérateurs

### 6.1 Ensemble des revenus

Le revenu des prestations d'interconnexion et de l'accès s'élève à 9,2 milliards d'euros en 2014. Parmi celui-ci, les prestations liées à l'activité sur les réseaux fixes sont de 5,3 milliards d'euros, soit 58% du revenu total sur le marché de gros (contre 57% en 2013). Le revenu des prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles augmente de 3,0% en un an après plusieurs années de recul en lien avec les baisses des terminaisons d'appels voix et SMS.

| Revenus des services d'interconnexion et d'accès            |               |              |              |              |              |             |
|---|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions d'euros HT   | 2010          | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.       |
| Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes   | 5 723         | 5 701        | 5 273        | 5 121        | 5 269        | 2,9%        |
| Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles | 4 367         | 4 126        | 4 087        | 3 774        | 3 888        | 3,0%        |
| <b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>    | <b>10 089</b> | <b>9 827</b> | <b>9 361</b> | <b>8 895</b> | <b>9 157</b> | <b>2,9%</b> |
| dont international entrant                                  | 401           | 344          | 229          | 189          | 216          | 14,1%       |

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.

- Le revenu relatif aux services de capacité vendus à des opérateurs, auparavant comptabilisé sur le marché de détail, figure désormais dans la rubrique prestations d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes.

- La fusion entre 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 liés au service téléphonique, mais également des services de capacité. S'agissant des services de capacité, afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenu publiées sur l'année 2012 correspondent 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.

- 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.

### 6.2 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 5,3 milliards d'euros en 2014, en augmentation de 2,9% en un an. Le revenu des prestations d'accès de gros haut débit et très haut débit représente la moitié des revenus de gros des services fixes avec 2,6 milliards d'euros ; il augmente de 11,8% en un an en raison de la croissance du nombre de lignes en dégroupage total achetées à Orange, et de l'augmentation du tarif du dégroupage en février 2014. En revanche, le revenu provenant des prestations de raccordements vendues aux opérateurs (services de capacité) s'élève à 515 millions d'euros HT en 2014 et recule depuis 2012 à un rythme supérieur à 10% par an.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (hors internet bas débit) est de 106,9 milliards de minutes en 2014. Les évolutions constatées sur les marchés de détail expliquent également une partie du recul du trafic (-3,1% en un an en 2014) : l'augmentation des minutes émises depuis les mobiles vers les réseaux fixes continue de



croître (+1,9 milliard de minutes en 2014), mais ne compense pas la baisse du trafic depuis les réseaux fixes et à destination des postes fixes nationaux, qui diminue de 9,0 milliards de minutes en 2014.

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 15,8% en un an.

| Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique sur les réseaux fixes |              |              |              |              |              |               |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions d'euros HT   | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
| <b>Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe</b>   | <b>2 783</b> | <b>2 594</b> | <b>2 428</b> | <b>2 151</b> | <b>2 106</b> | <b>-2,1%</b>  |
| dont services d'interconnexion  | 2 415        | 2 269        | 2 086        | 1 827        | 1 770        | -3,1%         |
| dont accès  | 27           | 19           | 12           | 8            | 7            | -4,7%         |
| dont collecte   | 122          | 89           | 69           | 55           | 45           | -19,7%        |
| dont transit  | 1 584        | 1 594        | 1 646        | 1 544        | 1 477        | -4,4%         |
| dont terminaison de trafic national   | 392          | 305          | 177          | 69           | 69           | 0,5%          |
| dont trafic international entrant   | 289          | 262          | 182          | 151          | 173          | 14,7%         |
| dont ventes de minutes en gros  | 165          | 102          | 88           | 40           | 31           | -22,3%        |
| dont VGA  | 204          | 224          | 254          | 284          | 305          | 7,4%          |
| <b>Services d'interconnexion à l'internet bas débit</b>   | <b>6</b>     | <b>4</b>     | <b>3</b>     | <b>2</b>     | <b>1</b>     | <b>-41,1%</b> |
| <b>Prestations de gros d'accès haut débit</b>   | <b>1 974</b> | <b>2 083</b> | <b>2 203</b> | <b>2 368</b> | <b>2 647</b> | <b>11,8%</b>  |
| <b>Services de capacité vendus aux opérateurs</b>   | <b>959</b>   | <b>1 020</b> | <b>640</b>   | <b>600</b>   | <b>515</b>   | <b>-14,1%</b> |
| <b>Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe</b>                                      | <b>5 723</b> | <b>5 701</b> | <b>5 273</b> | <b>5 121</b> | <b>5 269</b> | <b>2,9%</b>   |

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. Afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenu publiées sur l'année 2012 correspondent 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.

*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, est de 0,08 c€ depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013 contre 0,15 c€ du 1<sup>er</sup> juillet 2012 au 1<sup>er</sup> janvier 2013.*

*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 mensuel du dégroupage total est fixé à partir du 1<sup>er</sup> février 2014 à 9,02€ (contre 8,90 € auparavant).*

| Trafics d'interconnexion liés au service téléphonique sur les réseaux fixes |                |                |                |                |                |               |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Millions de minutes   | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.         |
| <b>Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe</b>          | <b>139 279</b> | <b>133 915</b> | <b>129 095</b> | <b>110 278</b> | <b>106 883</b> | <b>-3,1%</b>  |
| dont services d'interconnexion  | 135 356        | 131 434        | 127 751        | 109 294        | 106 297        | -2,7%         |
| dont collecte   | 18 479         | 15 516         | 13 134         | 11 359         | 9 569          | -15,8%        |
| dont transit  | 37 616         | 38 903         | 39 913         | 34 036         | 35 885         | 5,4%          |
| dont terminaison de trafic national   | 70 934         | 67 737         | 65 709         | 54 896         | 52 113         | -5,1%         |
| dont trafic international entrant   | 8 327          | 9 278          | 8 996          | 9 004          | 9 400          | 4,4%          |
| dont ventes de minutes en gros  | 3 923          | 2 481          | 1 344          | 984            | 686            | -30,3%        |
| <b>Services d'interconnexion à l'internet bas débit</b>                     | <b>1 394</b>   | <b>873</b>     | <b>575</b>     | <b>445</b>     | <b>333</b>     | <b>-25,3%</b> |
| <b>Ensemble des minutes d'interconnexion fixe</b>                           | <b>140 674</b> | <b>134 788</b> | <b>129 670</b> | <b>110 724</b> | <b>107 216</b> | <b>-3,2%</b>  |

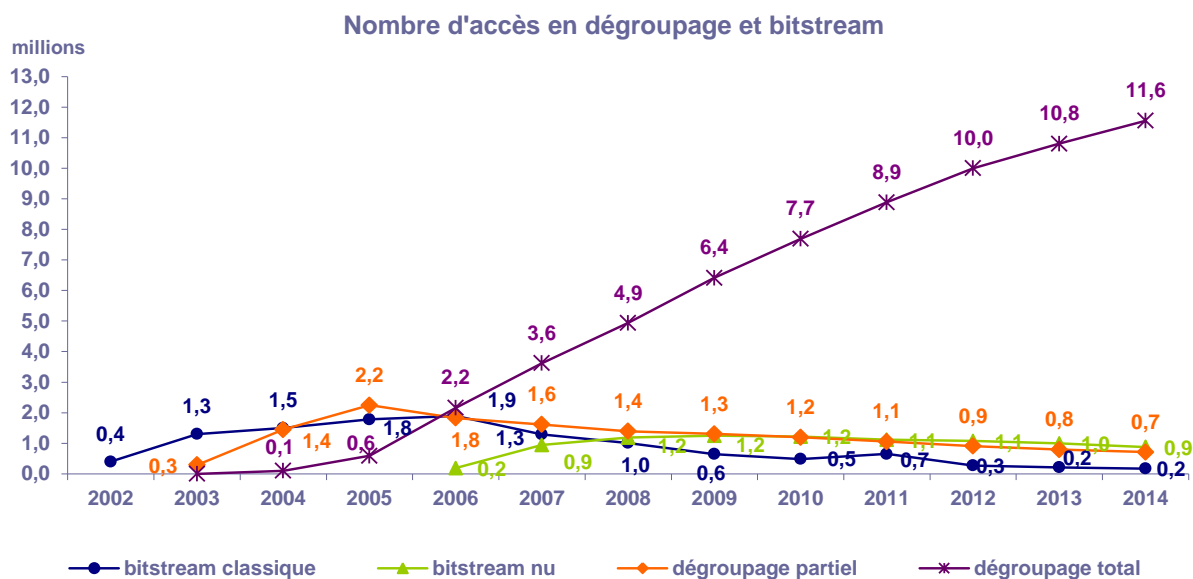
Le nombre de lignes louées (dégrouper, bitstream) à l'opérateur historique par les opérateurs alternatifs augmente d'année en année. En 2014, il s'élève à 13,3 millions, soit une progression de 515 000 en un an. La croissance entièrement est portée par l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total (11,6 millions de lignes fin 2014) qui s'élève à 750 000 en un an. Le dégroupage total représente 86% de l'ensemble des accès haut débit (dégrouper et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.

Le nombre de lignes partiellement dégroupées (0,7 million, en recul de 85 000 lignes en un an), comme celui des lignes en « bitstream classique », décline depuis près de 10 ans. En décembre 2014, le nombre de lignes en « bitstream classique » est de 174 000, en baisse de 18,9% par rapport à décembre 2013, tandis que le nombre de lignes en « bitstream nu » diminue 11,3% en un an.

| Dégrouper                                 |              |              |               |               |               |             |
|---|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions                                  | 2010         | 2011         | 2012          | 2013          | 2014          | Evol.       |
| Nombre de lignes partiellement dégroupées | 1,194        | 1,055        | 0,906         | 0,793         | 0,710         | -10,5%      |
| Nombre de lignes totalement dégroupées    | 7,690        | 8,886        | 10,004        | 10,805        | 11,556        | 7,0%        |
| <b>Nombre de lignes dégroupées</b>        | <b>8,884</b> | <b>9,942</b> | <b>10,910</b> | <b>11,597</b> | <b>12,265</b> | <b>5,8%</b> |

| Bitstream (ATM et IP régional) et IP national            |              |              |              |              |              |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions   | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.         |
| Nombre de lignes en "bitstream nu"                       | 1,219        | 1,115        | 1,076        | 0,993        | 0,880        | -11,3%        |
| Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national | 0,487        | 0,652        | 0,271        | 0,214        | 0,174        | -18,9%        |
| <b>Nombre total de lignes</b>                            | <b>1,706</b> | <b>1,767</b> | <b>1,347</b> | <b>1,207</b> | <b>1,054</b> | <b>-12,7%</b> |

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.



### 6.3 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles

Les revenus des prestations d'interconnexion entre opérateurs de réseaux mobiles augmentent de 3,0% en 2014, après plusieurs années de recul. En effet, il n'y a pas eu en 2014 d'évolution notable des tarifs des terminaisons d'appels voix ou SMS alors qu'en 2013 les tarifs avaient baissé de l'ordre de 36% pour la voix et de 20% pour les SMS.

Le revenu lié aux prestations de terminaisons vocales (nationales, internationales, 757 millions d'euros) enregistre une baisse inférieure à 10 millions d'euros (contre une baisse de près de 300 millions en 2013).

Le revenu issu des prestations de la terminaison d'appel des SMS (1,5 milliard d'euros) augmente de 6,3% en un an (soit +90 millions d'euros) retrouvant son niveau de 2012.

Les différentes baisses de tarifs des terminaisons d'appels mobiles (cf. note ci-dessous) 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 est importante depuis 2012 (+4,4 milliards de minutes en 2014 mais plus de 10 milliards de minutes par an supplémentaires en 2012 et 2013). Sur le marché de gros, ces évolutions se traduisent par une augmentation de près de 15% du trafic de minutes de terminaison d'appel mobile en provenance d'un autre opérateur mobile en 2014. Au total, l'ensemble du volume de terminaison d'appel (trafic national et international) s'élève à 89,6 milliards de minutes en 2014 (+7,8 milliards de minutes en un an).

Le trafic de SMS à destination d'un réseau mobile tiers s'accroît sur un rythme proche de la progression de la consommation de détail. Le nombre de message provenant d'un réseau tiers s'élève à 130,7 milliards de messages en 2014.

Le *roaming in* perd environ 5% en revenu en un an. A l'exception du volume de SMS consommé en France par les clients des opérateurs étrangers qui diminue de 4,4% par rapport à 2013, l'usage de services en *roaming in* s'accroît : le trafic de téléphonie augmente de plus de 10% (2,4 milliards de minutes) et la consommation de data fait plus que doubler en un an.

Après un doublement enregistré en 2012, le revenu perçu par les opérateurs de réseaux mobiles pour les prestations d'accès et de départ d'appel vendues aux opérateurs virtuels

hébergés sur leur réseau, ou pour des prestations d'itinérance, se situe en 2014 sur un niveau légèrement supérieur à celui de 2013 (1,3 milliard d'euros contre 1,2 milliard d'euros soit une croissance de 4,3%). Les volumes correspondants augmentent sur un an de 14,4% pour les minutes vendues, de 16,9% pour les SMS et de 66,9% pour les volumes de données.

| Revenus des services d'interconnexion, d'accès et d'itinérance des opérateurs pour les réseaux mobiles |              |              |              |              |              |             |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions d'euros HT  | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | Evol.       |
| Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles   | 2 075        | 1 454        | 1 002        | 728          | 714          | -2,0%       |
| ayant pour origine un opérateur fixe   | 587          | 464          | 371          | 215          | 162          | -24,6%      |
| ayant pour origine un opérateur mobile   | 1 488        | 989          | 631          | 514          | 552          | 7,4%        |
| Trafic international entrant   | 112          | 82           | 47           | 38           | 43           | 11,6%       |
| SMS entrants   | 1 308        | 1 563        | 1 517        | 1 421        | 1 510        | 6,3%        |
| Roaming in des abonnés étrangers   | 501          | 496          | 407          | 344          | 326          | -5,3%       |
| Vente d'accès, de départ d'appel aux MVNO et itinérance  | 371          | 531          | 1 114        | 1 243        | 1 296        | 4,3%        |
| <b>Total des revenus des services d'interconnexions, accès et itinérance</b>                           | <b>4 367</b> | <b>4 126</b> | <b>4 087</b> | <b>3 774</b> | <b>3 888</b> | <b>3,0%</b> |

| Volumes des services d'interconnexion des opérateurs pour les réseaux mobiles |               |               |                |                |                |             |
|---|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Millions de minutes   | 2010          | 2011          | 2012           | 2013           | 2014           | Evol.       |
| Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles                        | 44 791        | 53 514        | 67 915         | 78 657         | 85 701         | 9,0%        |
| ayant pour origine un opérateur fixe  | 12 211        | 17 726        | 22 724         | 20 568         | 18 990         | -7,7%       |
| ayant pour origine un opérateur mobile  | 32 579        | 35 788        | 45 191         | 58 089         | 66 711         | 14,8%       |
| Trafic international entrant  | 2 434         | 2 622         | 2 769          | 3 202          | 3 909          | 22,1%       |
| <b>Ensemble des minutes de terminaison d'appel</b>                            | <b>47 225</b> | <b>56 136</b> | <b>70 684</b>  | <b>81 859</b>  | <b>89 610</b>  | <b>9,5%</b> |
| <b>SMS entrants (millions)</b>  | <b>57 232</b> | <b>82 104</b> | <b>108 891</b> | <b>125 789</b> | <b>130 671</b> | <b>3,9%</b> |

| Traffics en Roaming in                            |       |       |       |       |       |        |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|   | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | Evol.  |
| Volume de communications (en millions de minutes) | 1 945 | 1 973 | 1 998 | 2 137 | 2 360 | 10,4%  |
| Millions de SMS                                   |       |       | 902   | 915   | 875   | -4,4%  |
| Volume de données (en teraoctets)                 |       |       | 398   | 749   | 1 793 | 139,2% |

| Ventes aux MVNOs et itinérance nationale                 |       |       |        |        |        |       |
|--|-------|-------|--------|--------|--------|-------|
|  | 2010  | 2011  | 2012   | 2013   | 2014   | Evol. |
| Minutes vendues en gros (en millions de minutes)         | 3 831 | 6 439 | 27 354 | 40 343 | 46 157 | 14,4% |
| Millions de SMS vendus pour l'accès et le départ d'appel |       |       | 35 802 | 60 152 | 70 301 | 16,9% |
| Volume de données vendues en gros (en teraoctets)        |       |       | 8 413  | 14 580 | 24 339 | 66,9% |

#### Notes :

- A partir du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> juillet 2012 et le 30 décembre 2012 et 1,5 c€/min entre le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et le 30 juin 2012. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2013 et le 30 juin 2013 et 1,6 c€/min depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013. En métropole, elle était de 1,5 c€/SMS entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et s'établit à 1c€/SMS depuis.

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<sup>er</sup> juillet 2014 de 24c€ HT à 19c€ HT par minute pour les appels émis à

*l'étranger et de 7c€ HT à 5c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 8c€/message à 6c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 45c€/Mo à 20c€/Mo.*

*- Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1er juillet 2014 à 2cts€/message pour les SMS contre 3c€/message pour la période du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014. Pour la voix, les tarifs de gros ont été fixés, à partir du 1er juillet 2014, à 5cts€/min (contre 10cts€/min pour la période du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 5cts€/Mo à partir du 1er juillet 2014 (contre 15cts€/Mo pour la période du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014).*

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