

Observatoire annuel du marché des
communications électroniques en France

Année 2014 – Résultats provisoires

Remarques générales

1. Publication

L'ARCEP publie un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs aura lieu en janvier 2016.

2. Revenus des services fixes

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

L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (RTC et 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 ses communications, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

3. Changement de champ réglementaire en 2004

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

4. Ruptures importantes de séries

- entre 2004 et 2005 (services de capacité et annuaires) : intégration de Transpac dans France Telecom

L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005.

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

- entre 2012 et 2013 (services de capacité et marché de gros) : fusion de France Telecom et d'Orange France

Le marché des services de capacité est impacté en 2013 par la fusion entre France Télécom et Orange France, qui entraîne la suppression des flux financiers entre ces deux entités (auparavant France Télécom louait et facturait des liens à Orange France).

En outre, le marché de gros est également impacté par cette fusion pour des prestations de vente en gros de l'abonnement téléphonique ou d'interconnexion.

5. Divers

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

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

Les chiffres en italique ont été révisés par rapport à la dernière publication annuelle.

Synthèse

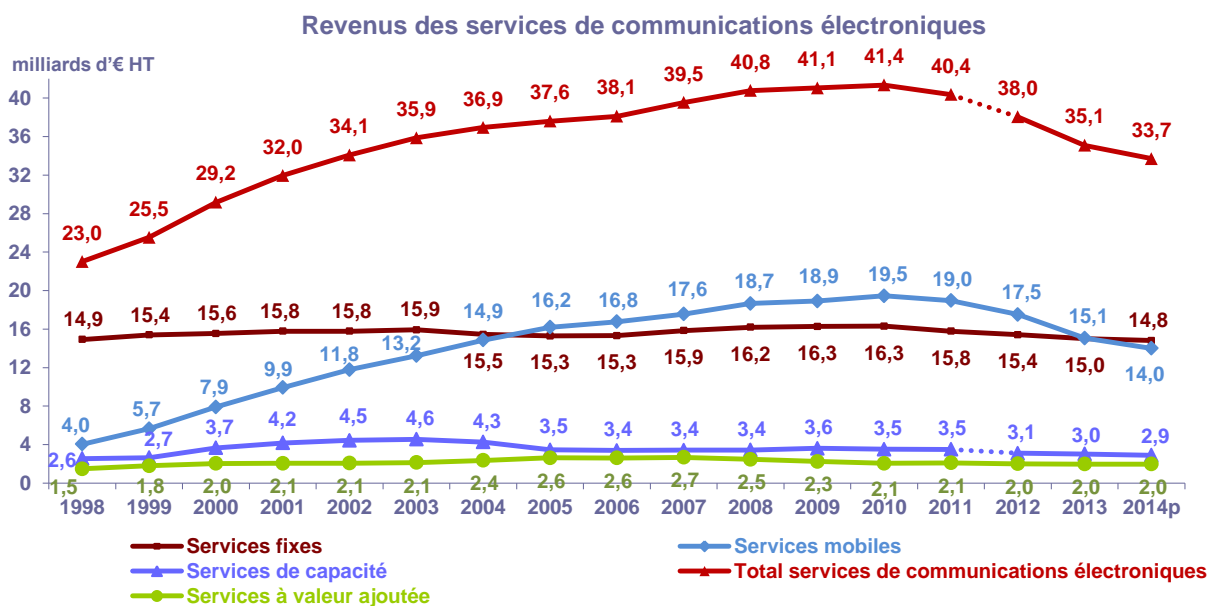
- Les revenus des opérateurs sur le marché de détail des services de communications électroniques sont de 36,8 milliards d'euros hors taxes en 2014 en retrait de 3,4% par rapport à 2013. Le recul est cependant bien moindre qu'en 2013 (-7,3%), et surtout son rythme a nettement ralenti tout au long de l'année 2014. Le revenu des seuls services de communications électroniques (c'est-à-dire hors terminaux et équipements, annuaires, etc.) représente 33,7 milliards d'euros, en baisse de 3,9% en un an après une baisse de 7,8% en 2013.
- Le revenu des services sur les réseaux fixes (14,8 milliards d'euros hors taxes) enregistre une baisse de 1,4% en un an, inférieure à celles constatées les trois précédentes années (entre -2,4% et -3,2%), et ce, en raison d'une baisse moins importante du revenu des services fixes en bas débit. Mais le ralentissement du rythme de baisse se constate surtout sur le marché mobile. En effet, la baisse des tarifs pratiqués dès 2012 par les opérateurs mobiles sur le marché français a accentué jusqu'en 2013 (-14,0% en un an cette année-là), le recul du revenu des services mobiles entamé en 2011 (-2,6% en un an). En 2014, avec un revenu de 14,0 milliards d'euros hors taxes, ce recul est moins prononcé (-7,0% en un an), en partie en raison d'une moindre baisse des prix des mobiles¹ sur le marché grand public métropolitain (-10,0% en 2014 contre -26,3% en 2013), mais aussi de l'accroissement du nombre de souscriptions aux services mobiles et d'une consommation accrue tant pour les appels téléphoniques que pour les connexions internet par les réseaux mobiles.
- Pour la deuxième année consécutive, le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données ; 2,9 milliards d'euros HT) recule d'environ 4% en un an. Le revenu des services à valeur ajoutée, qui représente 2,0 milliards d'euros, est inchangé par rapport à l'année 2013. Enfin, les revenus des opérateurs pour les services hors communications électroniques sont en croissance de 2,6% en un an, soutenus notamment par la progression du revenu de la vente et la location de terminaux (2,6 milliards d'euros en 2014, en progression de 5,4% par rapport à celui de l'année 2013).

Revenus perçus auprès du client final							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Services fixes	16 275	16 305	15 788	15 416	15 014	14 807	-1,4%
Services de capacité	3 620	3 527	3 515	3 111	3 032	2 910	-4,0%
Services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065	14 008	-7,0%
Services à valeur ajoutée	2 250	2 068	2 104	2 005	1 975	1 980	0,2%
Total services de communications électroniques	41 056	41 358	40 364	38 044	35 086	33 705	-3,9%
Autres services	2 719	2 931	3 012	3 131	3 065	3 143	2,6%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	43 775	44 288	43 376	41 174	38 150	36 848	-3,4%

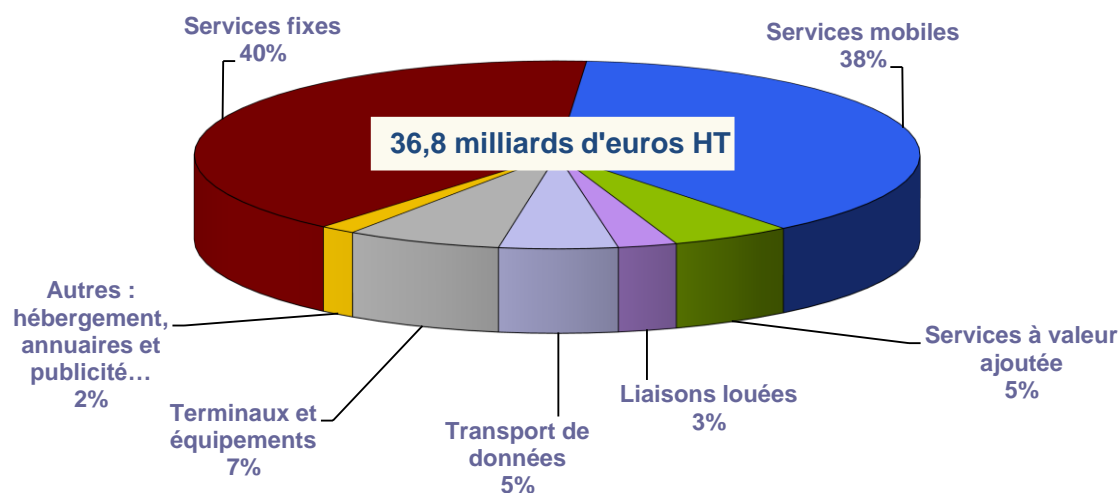
Notes :

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

¹ 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>.



Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2014

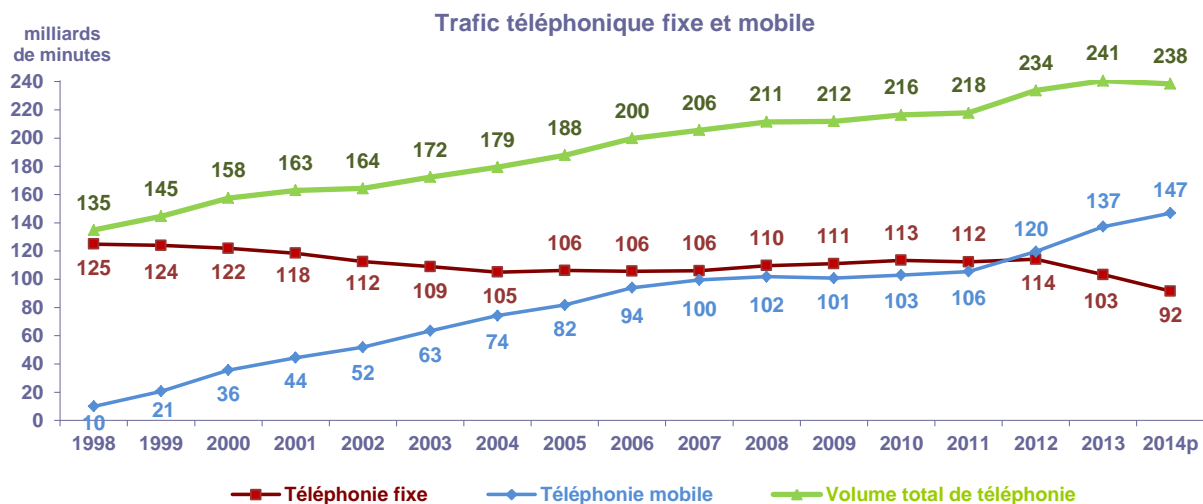


- L'ensemble du trafic téléphonique fixe et mobile décroît pour la première fois (-0,9% en un an). En effet, la progression de la voix sur les réseaux mobiles (9,6 milliards de minutes supplémentaires en 2014) ne compense pas la baisse du trafic fixe entamée en 2013 (-11,8 milliards de minutes en 2014), une baisse concentrée jusqu'alors sur le RTC, et qui n'épargne pas depuis, la VLB. Le trafic fixe atteint ainsi son plus bas niveau depuis 1998. Le volume de communications au départ des téléphones mobiles s'élève à 147 milliards de minutes en 2014 en croissance de 7,0% sur un an. Toutes les destinations d'appels participent à cette croissance, grâce notamment à la généralisation des offres d'abondance des opérateurs.

La consommation de données sur les réseaux mobiles, plus de 300 000 téraoctets pour l'année 2014, est en plein essor et a doublé en un an. Les réseaux mobiles de nouvelle génération sont de fait utilisés par de plus en plus de consommateurs : un peu plus d'une carte SIM sur deux (54%) pour les réseaux 3G et une sur sept (14%) pour les réseaux 4G à la fin de l'année 2014 (cartes MtoM incluses). Par ailleurs, la consommation moyenne de données de 359 mégaoctets par mois et par carte SIM hors « MtoM », est en hausse, et a quasiment doublé en un an. Le nombre de SMS envoyés augmente également (4,2 milliards

de SMS supplémentaires en un an), même si la croissance annuelle s'est affaiblie depuis 2013.

Volumés auprès des clients finals							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Téléphonie fixe	111 012	113 406	112 277	114 170	103 337	91 575	-11,4%
Téléphonie mobile	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305	146 918	7,0%
Total services "voix"	211 848	216 359	217 803	233 785	240 642	238 494	-0,9%
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	63 015	102 776	146 389	182 953	193 164	197 406	2,2%
Volume de données mobiles consommées (en téra octets)	13 267	30 331	55 805	94 999	155 278	305 276	96,6%



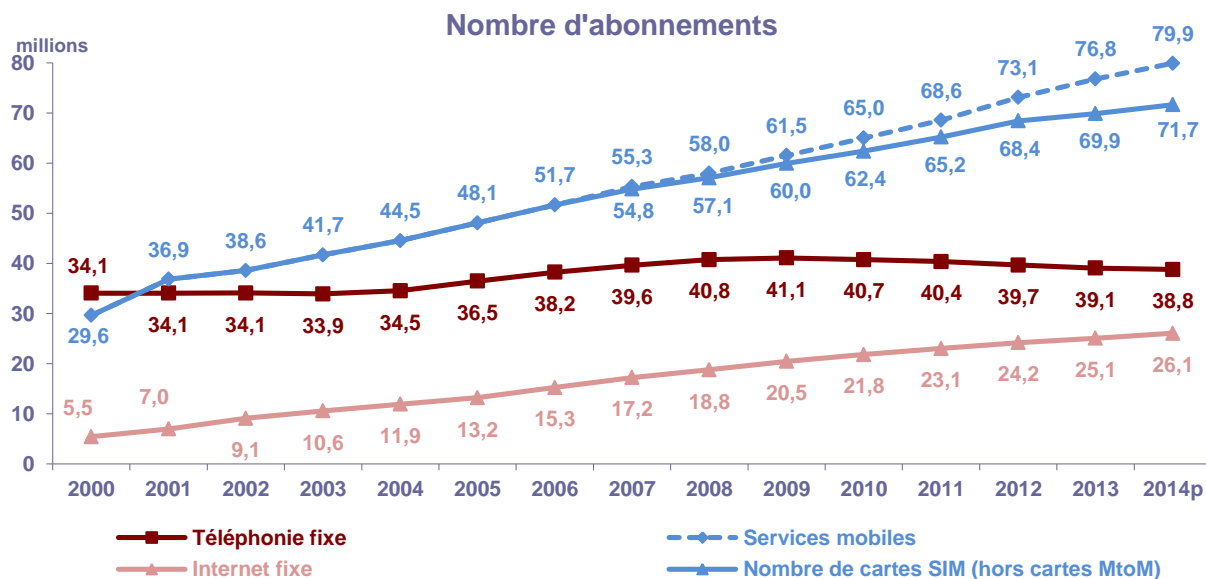
- Le nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes à haut et à très haut débit continue de s'accroître (+4,1% en un an).

Le nombre d'abonnements à l'internet fixe atteint 26,1 millions à la fin de l'année 2014, en croissance de 990 000 en un an, entièrement portée par le très haut débit (3,1 millions d'abonnements en 2014).

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes (38,8 millions à la fin de l'année 2014) baisse continûment depuis 2010 (-270 000 abonnements en 2014). En effet, les clients choisissent de plus en plus de souscrire à un abonnement en voix sur large bande (24,8 millions, en croissance de 5,5% en un an) et de ne pas conserver l'abonnement RTC en supplément.

Hors cartes machine to machine, le nombre de cartes mobiles atteint 71,7 millions (+2,5% en un an). Le nombre d'abonnements et forfaits augmente de +2,9 millions en un an tandis que le marché des cartes prépayées est en repli depuis le milieu de l'année 2012 (-1,2 million en 2014).

Le segment spécifique des cartes MtoM demeure en croissance avec 1,4 million de cartes supplémentaires en un an. Le nombre total de cartes SIM en service, y compris les cartes MtoM, atteint 79,9 millions au 31 décembre 2014, soit une croissance de 4,1% en un an.



Investissements et emploi des opérateurs

- Le montant total des investissements (hors montant des achats de fréquences) réalisés par les opérateurs de communications électroniques au cours de l'année 2014 recule de 3,5% en un an. Il est estimé à 6,9 milliards d'euros, soit un niveau supérieur à la moyenne des dix dernières années qui se situe à 6,5 milliards d'euros. Les opérateurs emploient directement 122 000 personnes à la fin de l'année 2014, soit une baisse de 2,5% en un an.

L'évolution des services fixes et mobiles dans les départements d'outre-mer

Le revenu réalisé par les opérateurs dans les départements d'outre-mer atteint 1,2 milliard d'euros en 2014, dont 744 millions d'euros pour les services mobiles (-2,1% en un an) et 466 millions d'euros pour les services fixes (+1,7% en un an).

Le nombre d'accès fixes à internet à haut et très haut débit progresse de 7,0% sur un an permettant la diffusion des offres de téléphonie sur large bande qui représentent jusqu'à 50% des abonnements à La Réunion et à Mayotte (38% pour l'ensemble des départements d'outre-mer, +6 points en un an).

Si le nombre de cartes SIM en service dans les DOM évolue peu (-1,5% en un an), le trafic de téléphonie mobile augmente au même rythme qu'au niveau national (+6,5% en un an) et la consommation de données croît de 50% en un an. A l'inverse, le nombre de SMS envoyés diminue pour les départements des Antilles et de la Guyane, alors qu'il augmente à La Réunion et à Mayotte.

Sommaire

1	<i>Les investissements et l'emploi des opérateurs</i>	10
1.1	Les investissements.....	10
1.2	L'emploi direct.....	11
2	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	13
2.1	Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes	13
2.1.1	Le nombre de lignes supportant le service téléphonique.....	13
2.1.2	La conservation des numéros fixes	14
2.1.3	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	14
2.1.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision.....	15
2.2	Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes)	17
2.2.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	17
2.2.2	Revenus et trafics du service téléphonique sur lignes fixes.....	20
2.3	La publiphonie et les cartes.....	23
2.4	L'accès à internet en bas débit.....	24
2.5	Le revenu des services fixes	25
2.6	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	26
2.7	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes	30
3	<i>Les services de capacité</i>	35
4	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i>	36
4.1	Segmentation par mode de souscriptions	36
4.2	Revenus et trafics des services mobiles.....	38
4.2.1	Le revenu des services mobiles	38
4.2.2	Les communications vocales par destinations	39
4.2.3	Les services de messagerie et de données	41
4.3	Parcs actifs 3G et 4G, cartes MtoM et conservation du numéro.....	42
4.3.1	Les cartes actives 3G et 4G	42
4.3.2	Les cartes SIM « non voix »	43
4.3.3	La conservation des numéros mobiles	44
4.4	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	45
4.4.1	Segmentation par département : La Martinique	48
4.4.2	Segmentation par département : La Guadeloupe- Saint Barthélémy- Saint Martin	49
4.4.3	Segmentation par département : La Guyane	50
4.4.4	Segmentation par département : La Réunion	51
4.4.5	Segmentation par département : Mayotte.....	52
4.5	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles (hors cartes MtoM)	53
5	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	57
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	57
5.2	Les services de renseignements.....	58

6	<i>Les autres revenus des opérateurs</i>	59
6.1	Les terminaux et équipements	59
6.2	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	59
6.3	Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs	60
7	<i>Le marché intermédiaire entre opérateurs</i>	60
7.1	Ensemble des revenus.....	60
7.2	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes.....	60
7.3	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles.....	62

1 Les investissements et l'emploi des opérateurs

1.1 Les investissements

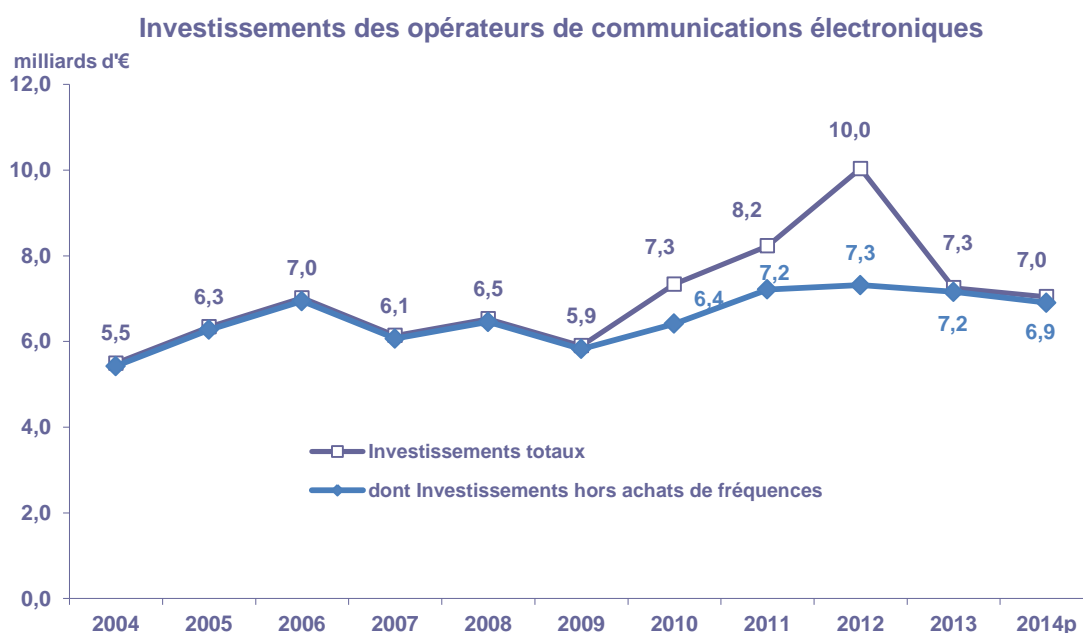
Le montant des investissements réalisés par les opérateurs (y compris achats de fréquences) s'élève à 7,0 milliards d'euros au cours de l'année 2014, en baisse de 2,9% par rapport à 2013. Ce montant correspond à 1,5% de l'investissement global national (FBCF*) comme en 2013. Hors le montant consacré par les opérateurs aux achats de licences, le niveau d'investissement en 2014 s'élève à 6,9 milliards d'euros, soit un niveau supérieur à la moyenne des dix dernières années qui se situe à 6,5 milliards d'euros.

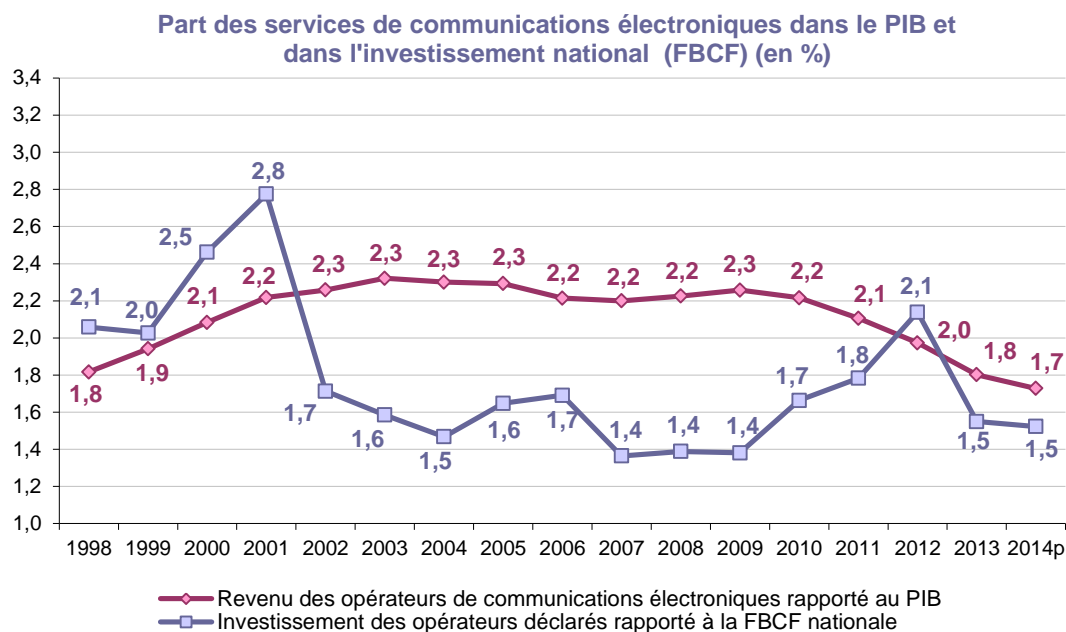
L'activité mobile représente environ un tiers des flux d'investissements des opérateurs. La partie des investissements réalisés dans le haut débit mobile (3G et 4G) est estimée à environ 1,6 milliard d'euros en 2014, et celle liée au déploiement dans le très haut débit fixe à environ un milliard d'euros.

Les investissements au cours de l'exercice						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	2014p
Flux d'investissements réalisés par les opérateurs	5 899	7 338	8 230	10 034	7 252	7 043
<i>Evolutions en %</i>	-9,6%	24,4%	12,2%	21,9%	-27,7%	-2,9%
dont Investissements hors achats de fréquences	5 825	6 414	7 216	7 317	7 158	6 906
<i>Evolutions en %</i>	-9,8%	10,1%	12,5%	1,4%	-2,2%	-3,5%

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.

*http://www.insee.fr/fr/themes/comptes-nationaux/tableau.asp?sous_theme=1&xml=t_1101





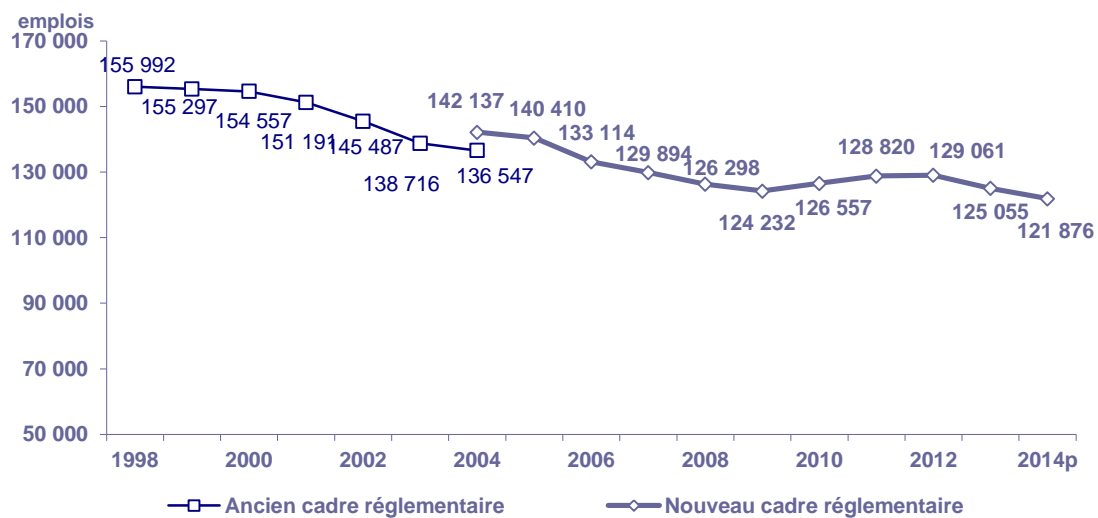
1.2 L'emploi direct

Les opérateurs emploient directement 122 000 personnes à la fin de l'année 2014. Après environ dix ans de baisse continue, le niveau d'emploi des opérateurs s'était globalement amélioré durant la période 2010-2012, mais, en 2013 et en 2014, le nombre de salariés des opérateurs recule respectivement de 4 000 emplois en un an puis de 3 200.

Les emplois directs						
Unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p
Emplois	124 232	126 557	128 820	129 061	125 055	121 876
Evolutions en %	-1,6%	1,9%	1,8%	2,0%	-2,9%	-2,5%

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

Emplois directs des opérateurs des communications électroniques



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 supportant le service téléphonique

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre total de lignes fixes	35,456	35,431	35,771	35,776	35,803	36,001	0,6%
dont lignes bas débit uniquement	18,357	16,336	14,913	13,466	12,308	11,214	-8,9%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit dsl)	5,638	5,313	4,599	3,880	3,086	2,606	-15,5%
dont lignes haut débit uniquement	11,461	13,782	16,259	18,430	20,408	22,181	8,7%

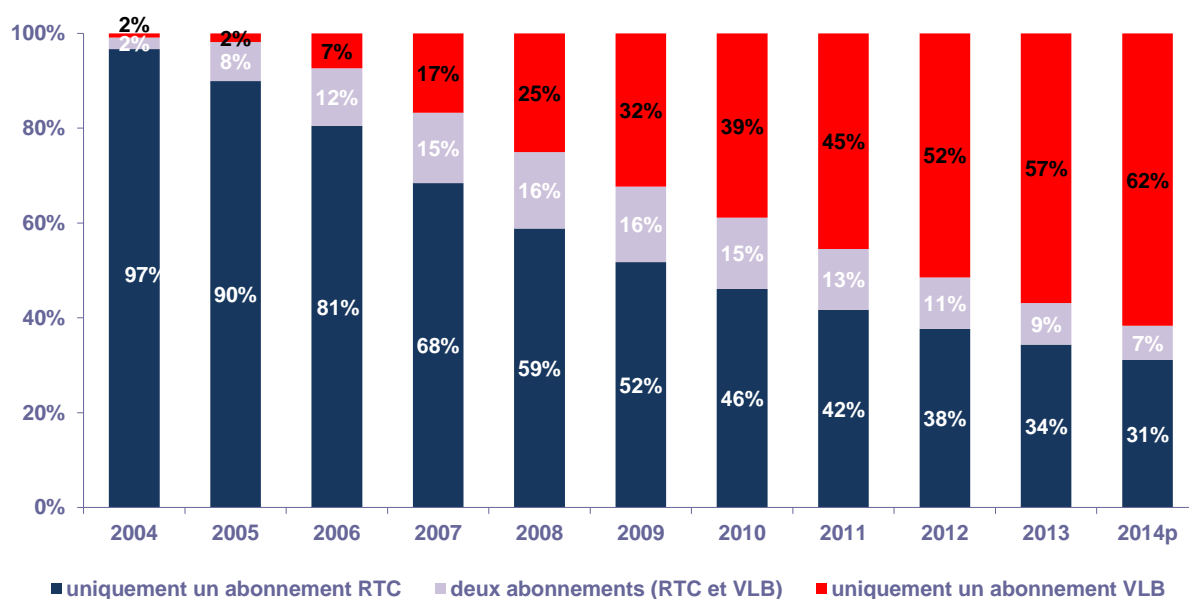
Notes :

- le nombre de lignes fixes a été revu à la hausse à la suite d'un correctif d'un opérateur sur le marché entreprise ;
- pour plus de précisions sur les notions de « lignes » et d'« abonnements », voir page 34.

Le nombre de lignes fixes, 36,0 millions au 31 décembre 2014, est stable depuis plusieurs années. En revanche, la nature de la ligne qui supporte l'abonnement téléphonique continue d'évoluer. Le nombre de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (31% en 2014, en baisse de 3 points) diminue chaque année depuis 2004, tandis que celles qui ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur large bande s'accroissent continûment (22,2 millions de lignes à la fin de l'année 2014, soit 1,8 million de plus en un an).

La pratique du multi-abonnement sur une même ligne s'est développée jusqu'en 2008, les clients conservant leur abonnement téléphonique « classique » (RTC) lors de leur souscription à un abonnement en voix sur large bande. Mais, depuis 2011, le nombre de ces double-abonnements (2,6 millions en 2014) baisse entre 700 000 et 800 000 par an (-480 000 lignes en un an en 2014).

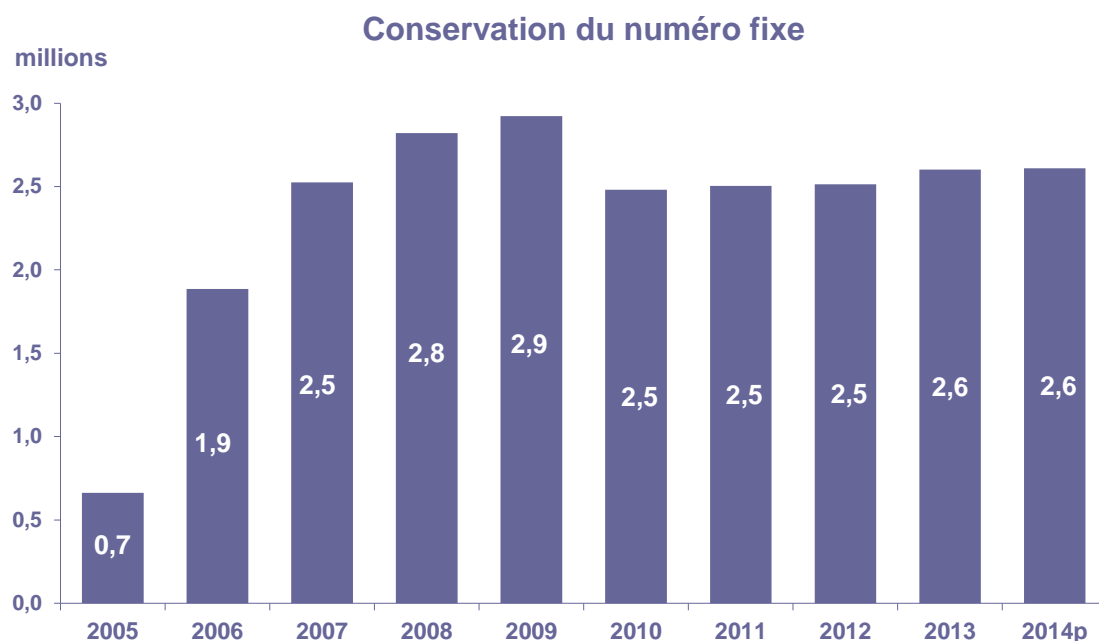
Répartition des lignes fixes supportant le service téléphonique selon le nombre d'abonnements téléphoniques



2.1.2 La conservation des numéros fixes

Depuis 2010, le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients suite à un changement d'opérateur est relativement stable, avec 2,5 à 2,6 millions de numéros par an.

Conservation du numéro							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	2,921	2,481	2,505	2,514	2,602	2,606	0,2%



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

Le nombre d'accès internet à haut et très haut débit s'élève à 26,0 millions au 31 décembre 2014. Au total, il progresse de plus d'un million en un an (+4,1%), les accès au très haut débit représentant la totalité de cette croissance. Le nombre de souscriptions au très haut débit atteint ainsi 3,1 millions au 31 décembre 2014, ce qui représente 12% des accès à internet haut et très haut débit (+4 points en un an). La majorité de la croissance annuelle (+543 000) provient des abonnements dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (1,3 million en 2014), principalement en raison de la progression du nombre d'abonnements en VDSL2. Les souscriptions aux autres modes d'accès très haut débit sont également en hausse, que ce soit les abonnements en fibre optique de bout en bout (933 000, soit +374 000 en un an), ou les accès avec terminaison par le câble coaxial disposant d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s (893 000, soit +129 000 en un an).

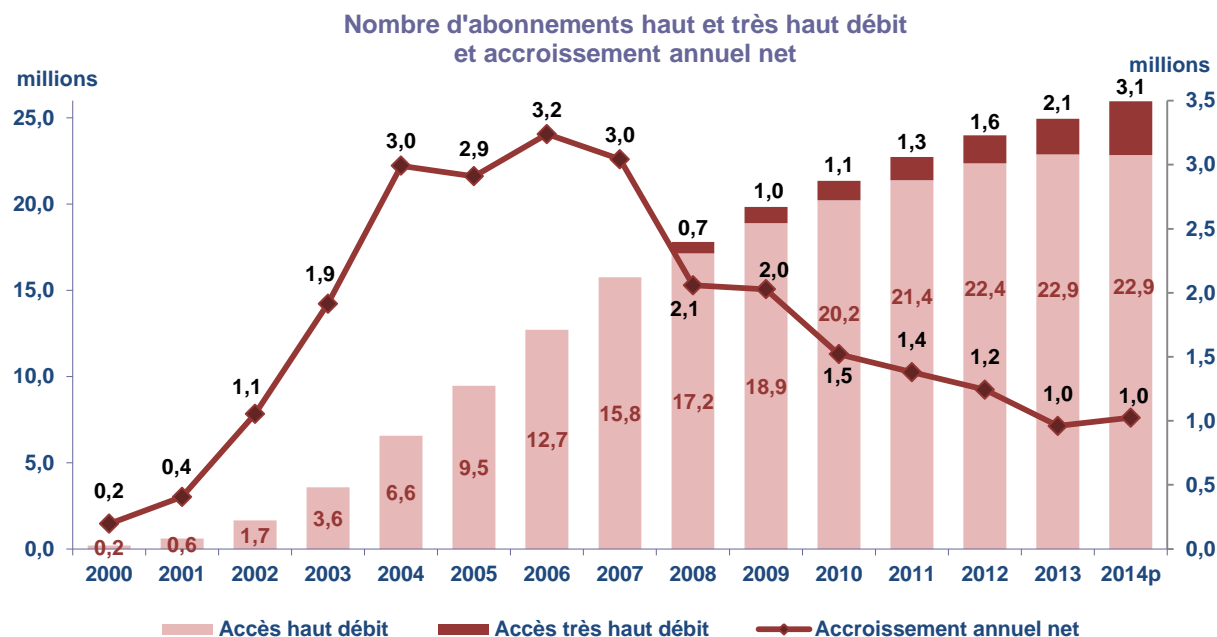
Ces croissances importantes vont de pair avec l'évolution des déploiements : fin 2014, le nombre de logements éligibles au très haut débit (incluant les logements éligibles au VDSL2) est estimé à 13,3 millions (+20% en un an). Parmi ceux-ci, 4,1 millions de logements sont éligibles à la technologie FttH (+37% en un an), 8,7 millions de logements sont éligibles à des offres très haut débit en fibre optique avec terminaison par le câble coaxial et 4,9 millions de logements le sont à la technologie VDSL2 (+107% en un an). Il est à noter qu'un même logement peut bénéficier d'une éligibilité à plusieurs technologies très haut débit (FttH, câble, VDSL2).

Abonnements à internet haut débit et très haut débit							
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Accès haut débit	18,888	20,231	21,391	22,368	22,877	22,856	-0,1%
dont accès xDSL	18,584	19,863	20,985	21,979	22,461	22,382	-0,3%
dont autres abonnements haut débit	0,304	0,367	0,406	0,388	0,416	0,473	13,9%
Accès très haut débit	0,951	1,128	1,348	1,616	2,067	3,113	50,6%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et < 100 Mbit/s*	0,883	0,663	0,685	0,670	0,744	1,287	72,9%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 Mbit/s		0,345	0,466	0,621	0,764	0,893	16,9%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	0,069	0,120	0,197	0,324	0,559	0,933	66,9%
Nombre d'abonnements au haut et très haut débit	19,839	21,359	22,739	23,983	24,944	25,969	4,1%

* y compris les abonnements vdsl 2 dont le débit est supérieur à 30 megabits/s.

Notes :

- sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbits/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique de bout en bout (c'est-à-dire supportant un accès à internet via une boucle locale optique mutualisée ou via une boucle locale optique dédiée), des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA), ainsi que les abonnements 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 Mbits/s. Le nombre des abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbits/s est également publié ;
- le VDSL2 est une technologie utilisée par les opérateurs depuis le 1^{er} octobre 2013, mais dont l'accès aux lignes en distribution indirecte a été ouvert le 27 octobre 2014.
- 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 ;

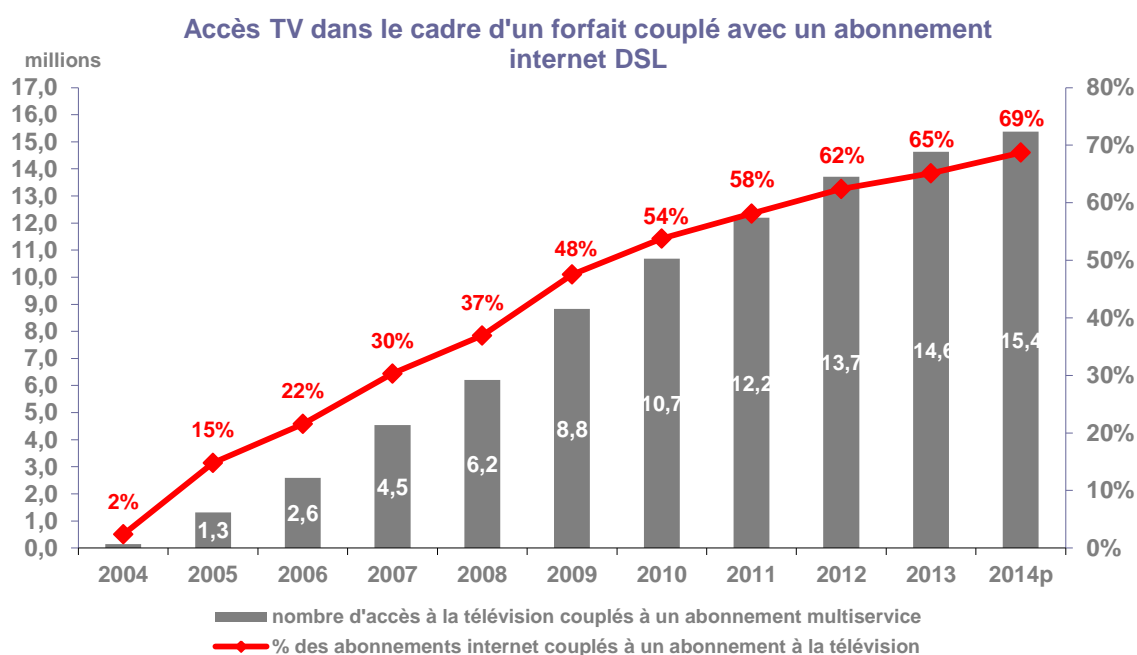


2.1.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Sept utilisateurs sur dix d'un service d'accès à internet par DSL ont accès à un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès couplés atteint 15,4 millions au 31 décembre 2014 et progresse de 750 000 en un an. La plupart de ces accès à un service de télévision sont fournis à l'utilisateur à partir de sa ligne DSL mais 12% des accès à la télévision sont fournis à celui-ci via une liaison satellitaire.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement multiplay							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Abonnements à la TV	8,831	10,683	12,193	13,710	14,626	15,378	5,1%
Abonnements Internet ADSL	18,584	19,863	20,985	21,979	22,461	22,382	-0,3%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement multiplay	48%	54%	58%	62%	65%	69%	+4 points

Note : cet indicateur couvre les abonnements «éligibles» à un service de télévision, c'est à dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce, quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits isolément ou dans le cadre d'un abonnement de type «multiplay» qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (internet, service de téléphonie). Le service de télévision peut alors être fourni soit par la ligne DSL soit par le satellite mais couplé à l'accès internet DSL.



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	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre d'abonnements en fin de période	41,094	40,744	40,370	39,684	39,076	38,807	-0,7%
Abonnements sur des lignes bas débit	23,995	21,649	19,512	17,374	15,581	14,020	-10,0%
dont abonnements issus de la VGAST	1,116	1,298	1,667	1,790	1,629	1,610	-1,2%
Abonnements à la voix sur large bande	17,099	19,095	20,858	22,310	23,494	24,787	5,5%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	10,577	12,810	14,921	16,847	18,443	19,760	7,1%

Notes :

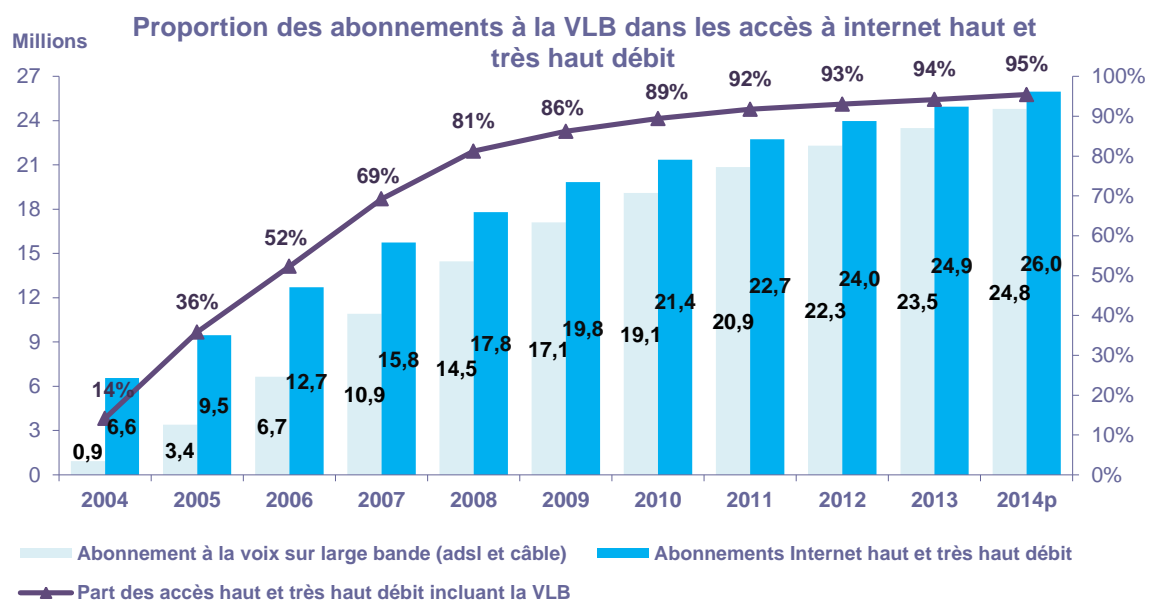
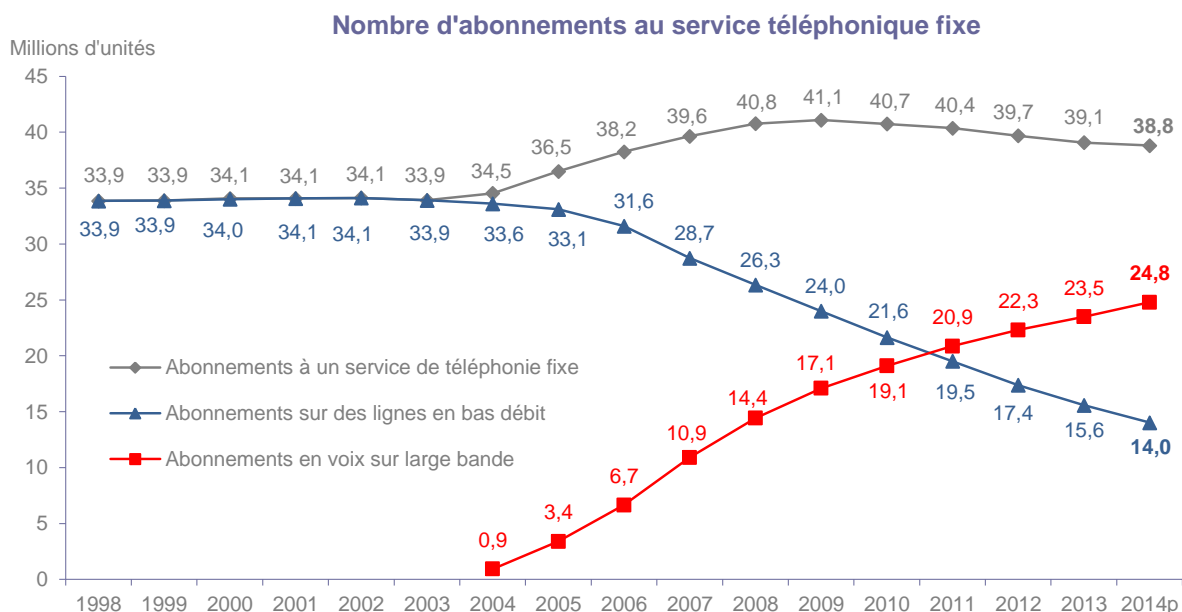
- le nombre d'abonnements sur lignes DSL sans abonnement RTC a été revu à la hausse à la suite d'un correctif d'un opérateur sur le marché entreprise ;
- un abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xDSL sans abonnement RTC est un abonnement sur des lignes dont les fréquences basses ne sont 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 type « ADSL nu ».

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 38,8 millions au 31 décembre 2014. Après avoir constamment augmenté entre 2003 et 2009, il recule depuis, perdant jusqu'à 700 000 abonnements par an (-270 000 en 2014). En effet, jusqu'en 2009, l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande compensait la baisse du nombre d'abonnements sur le RTC, mais ce n'est plus le cas en raison du ralentissement de l'accroissement annuel des souscriptions à la VLB (+2,0 millions en 2010 contre environ +1,2 million en 2013 et en 2014).

La baisse du nombre d'abonnements sur le RTC (-1,6 million par rapport au 31 décembre 2013) est en partie alimentée par les résiliations des clients qui choisissent de ne pas conserver d'abonnement RTC en supplément de leur souscription à un service de voix sur large bande ; le nombre de double-abonnements a ainsi diminué de 700 000 à 800 000 abonnements au cours des quatre dernières années (2,6 millions, -480 000 en 2014). Certains abonnements au service téléphonique par le RTC sont commercialisés par les opérateurs alternatifs à partir de l'offre de gros de l'abonnement (VGAST) de l'opérateur historique. La part de ces abonnements dans l'ensemble des abonnements bas débit représente 11% à la fin de l'année 2014, soit 1,6 million.

Le nombre d'abonnements à la voix sur large bande atteint 24,8 millions au 31 décembre 2014, en progression de 1,3 million sur un an. Les souscriptions sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC représentent 80% des abonnements en voix sur large bande (19,8 millions, en progression de 1,3 million en un an).

La quasi-totalité des abonnements à internet en haut ou très haut débit est couplée avec un abonnement à la téléphonie sur large bande, et cette proportion s'accroît de façon continue (95% à fin 2014, +1 point en un an).



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

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (DSL ...).

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

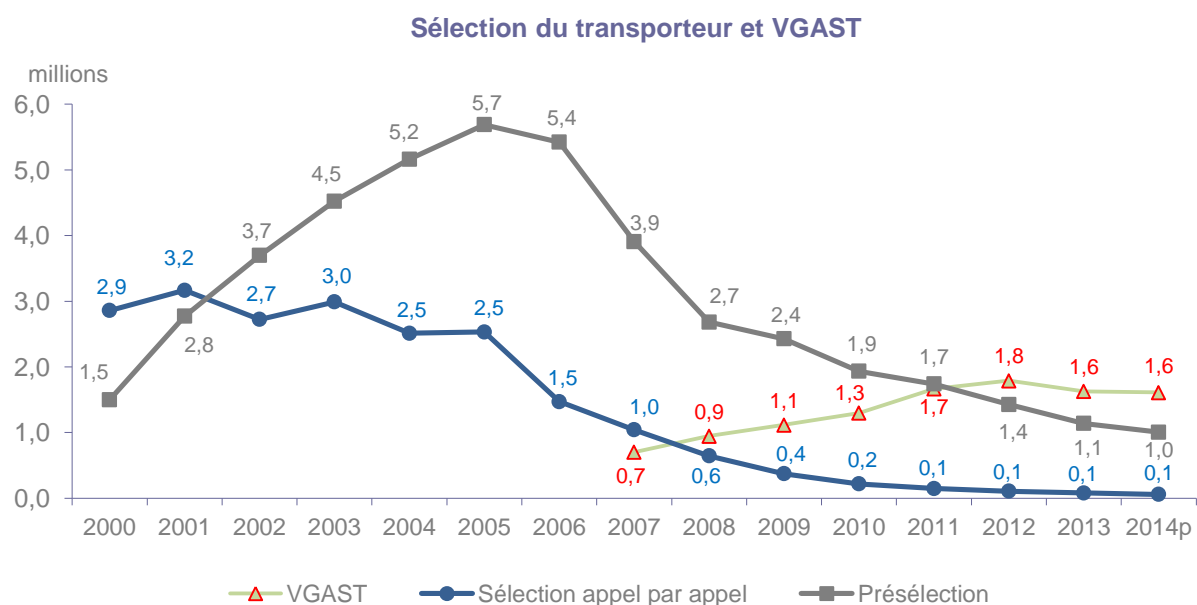
Les communications au départ des services de voix sur large bande comptabilisées dans l'Observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Abonnements à la sélection du transporteur							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,373	0,217	0,148	0,108	0,080	0,057	-28,0%
Abonnements à la présélection	2,428	1,934	1,740	1,426	1,139	1,006	-11,7%
Abonnements à la sélection du transporteur	2,800	2,152	1,888	1,534	1,219	1,064	-12,8%

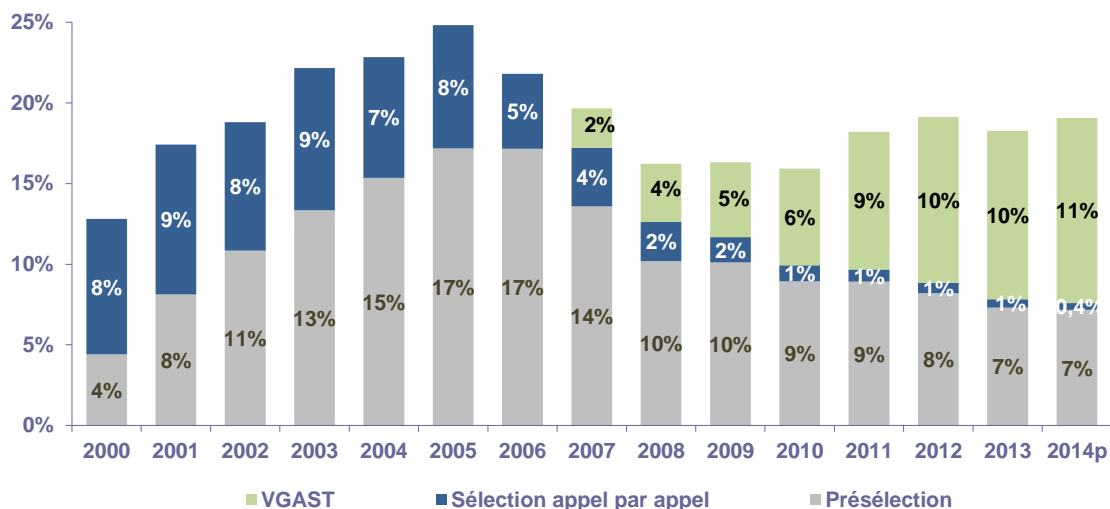
Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGA.

Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur est en recul constant depuis 2005 (-155 000 abonnements en un an en 2014). Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à un million, tandis que la sélection appel par appel ne concerne plus que 60 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur dans l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit n'évolue quasiment pas par rapport à l'année précédente (7% en 2014).



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



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 au service téléphonique par le RTC diminue d'environ 10% par an depuis 2009, et de 6,3% en 2014.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	4 779	4 404	4 018	3 591	3 277	3 072	-6,3%

Notes :

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

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques (RTC et VLB) depuis les lignes fixes est passé de 3,8 milliards d'euros en 2009 à 1,6 milliard d'euros en 2014. La baisse de ce revenu, -14,6% par rapport à l'année 2013, touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-5,4% en un an), que le revenu des communications en RTC (-18,3%), et cela, quelle que soit la destination, et en particulier celui à destination des mobiles (-20,0% en un an) en lien avec la baisse de la consommation.

Revenus des communications depuis les lignes fixes							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Communications vers fixe national	1 768	1 577	1 220	1 041	865	764	-11,7%
Communications vers l'international	496	484	445	394	344	302	-12,2%
Communications vers mobiles	1 523	1 419	1 155	838	652	522	-20,0%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	3 788	3 480	2 820	2 273	1 861	1 588	-14,6%
dont communications RTC	3 072	2 677	2 084	1 652	1 336	1 092	-18,3%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	716	803	736	621	525	497	-5,4%

Note : le revenu des communications en voix sur large bande ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en VLB 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, le volume des communications fixes atteint 103 milliards de minutes en 2013, puis 91,4 milliards en 2014. Le reflux du trafic RTC, entamé il y a plus de quinze ans en raison de la baisse continue du nombre d'abonnements sur le RTC, se poursuit (-11,9% 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 baisse, pour la deuxième année consécutive, d'environ 10% (-11,0% en 2014).

La consommation moyenne mensuelle par abonnement reste, malgré tout, relativement stable sur le RTC autour de 2h20 depuis 2012 (2h25 fin 2014). En revanche, pour la VLB, la consommation moyenne, qui était stable autour de 5 heures par mois jusqu'en 2012, baisse depuis, de 45 minutes par mois et par abonné en moyenne annuelle, soit 3h17 chaque mois en 2014.

Volumés des communications depuis les lignes fixes							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Communications vers fixe national	89 535	91 156	83 358	79 949	71 539	62 641	-12,4%
Communications vers l'international	8 649	9 682	11 063	11 473	11 363	10 153	-10,6%
Communications vers mobiles	11 270	11 017	16 878	22 043	20 100	18 625	-7,3%
Ensemble des volumés depuis les lignes fixes	109 454	111 855	111 300	113 465	103 002	91 420	-11,2%
dont communications RTC	53 016	46 509	38 282	33 257	29 398	25 897	-11,9%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	56 438	65 346	73 018	80 209	73 604	65 523	-11,0%

Volumés des communications RTC depuis les lignes fixes							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Communications vers fixe national	42 017	36 717	29 872	26 340	22 865	19 775	-13,5%
Communications vers l'international	2 548	1 976	1 673	1 361	1 256	1 050	-16,5%
Communications vers mobiles	8 452	7 816	6 737	5 556	5 277	5 072	-3,9%
Ensemble des volumés RTC depuis les lignes fixes	53 016	46 509	38 282	33 257	29 398	25 897	-11,9%

Volumés des communications en VLB depuis les lignes fixes							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Communications vers fixe national	47 519	54 439	53 486	53 609	48 674	42 866	-11,9%
Communications vers l'international	6 101	7 706	9 390	10 112	10 107	9 104	-9,9%
Communications vers mobiles	2 818	3 201	10 141	16 487	14 823	13 554	-8,6%
Volumés au départ des accès en VLB	56 438	65 346	73 018	80 209	73 604	65 523	-11,0%

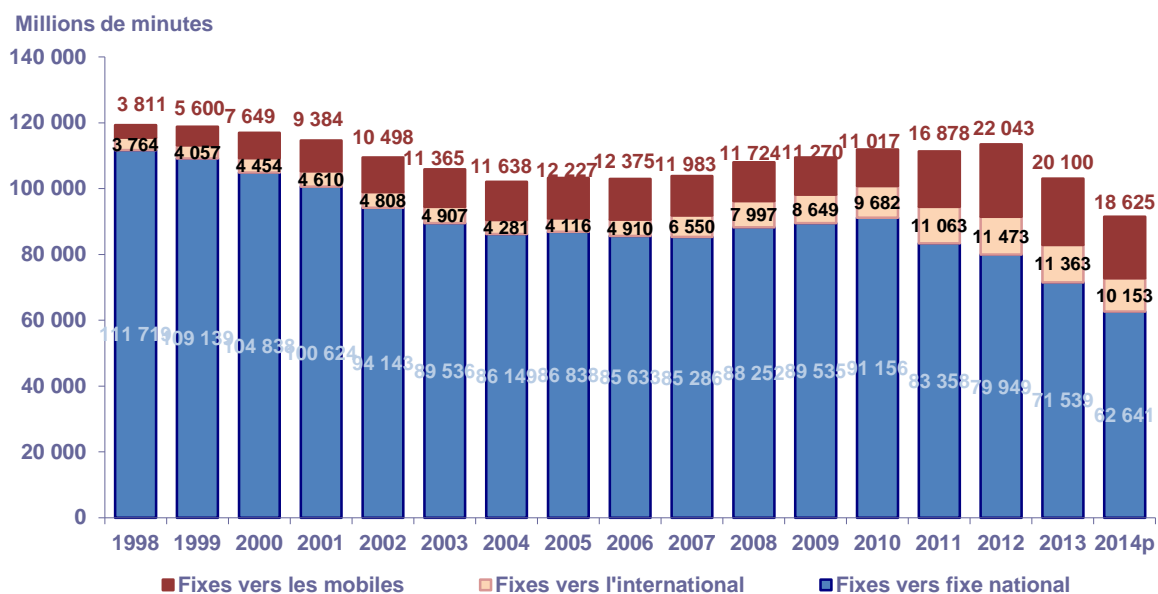
Le trafic diminue pour toutes les destinations d'appel. Par exemple, avec l'inclusion, au début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs, le trafic émis à destination des mobiles avait explosé, passant de 11,0 milliards de minutes en 2010 à 22,0 milliards de minutes en 2012. En 2013 et en 2014, le volume des communications vers les mobiles diminue respectivement de 1,9 milliard et de 1,5 milliard de minutes en un an.

En effet, les offres d'abondance au départ des téléphones mobiles sont venues concurrencer les communications émises en voix sur large bande depuis les postes fixes et, cette concurrence s'exerce quelle que soit la destination d'appel. Le trafic à destination de l'étranger (RTC et VLB), dont la croissance était continue grâce au volume des appels émis en voix sur large bande, baisse depuis 2013 (-110 millions de minutes en moins sur un an en 2013 et -1,2 milliard en 2014).

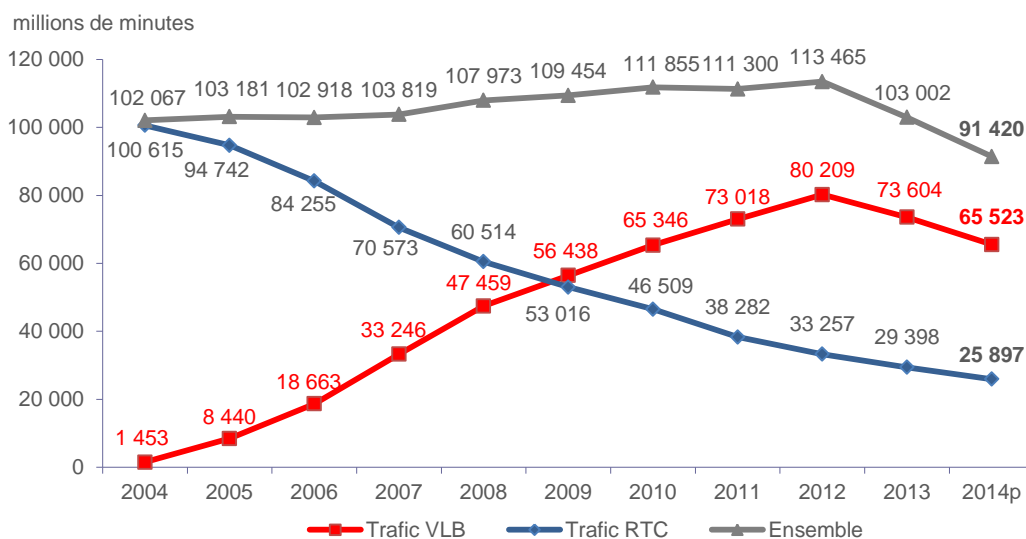
L'usage de la ligne téléphonique fixe diffère selon que les clients sont équipés ou non d'une "box". Les abonnés à la voix sur large bande consacrent en effet trois fois plus de leurs appels à l'international que les abonnés à la téléphonie classique (14% des volumes de minutes contre 4% au départ du réseau téléphonique commuté), et ces proportions ont peu

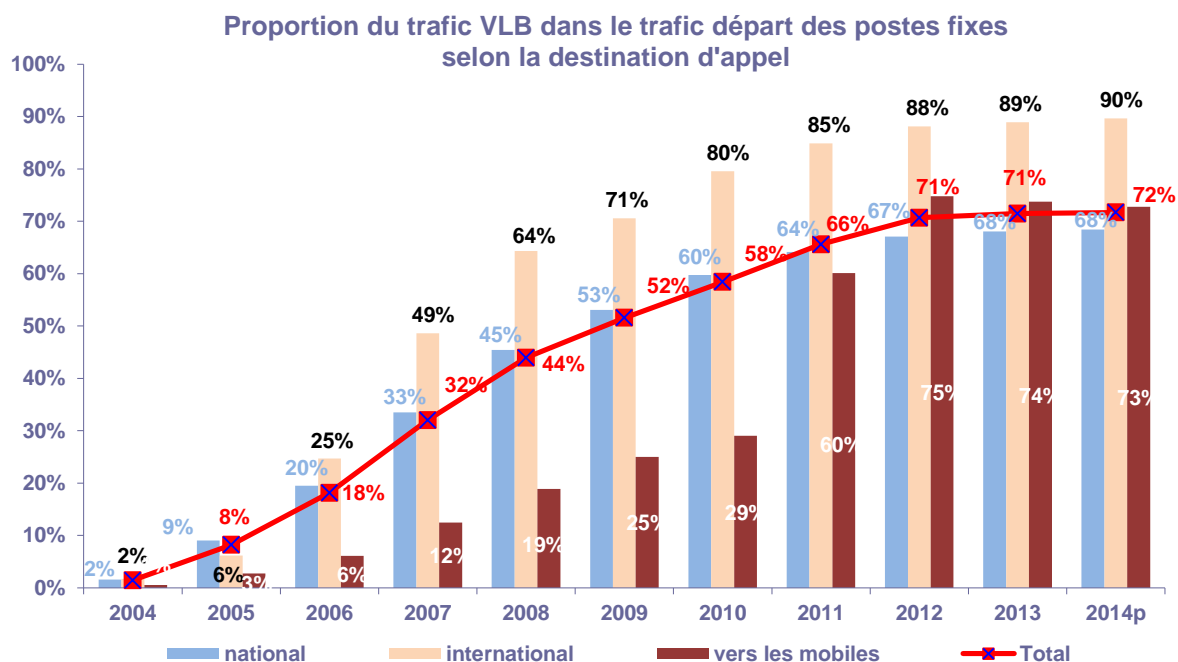
évolué au cours des dernières années. La proportion du trafic VLB au départ des box et à destination des mobiles est passée, avec l'inclusion dans les forfaits d'accès à internet des appels vers les mobiles, de 5% en 2010 à 21% en 2012. Elle est stable depuis (20% sur le RTC). La proportion de minutes en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux à l'inverse diminue depuis trois ans (65%, -1 point en un an), et est inférieure à celle des clients de la téléphonie classique (76%).

Volumes des communications depuis les lignes fixes



Volumes de communications depuis les lignes fixes (hors publiphones et cartes)





2.3 La publiphonie et les cartes

Le déclin rapide du marché des cartes de téléphonie fixe et de la publiphonie, amplifié par l'arrivée d'opérateurs de téléphonie mobile spécialisés dans les communications à l'international en 2010, se poursuit en 2014 avec des baisses annuelles comprises entre 40% et 50% en volume comme en valeur. Le volume global de minutes de ce segment représente 155 millions de minutes pour un peu plus de 30 millions d'euros en 2014. Le nombre de publiphones s'est réduit de près de 25 000 en un an.

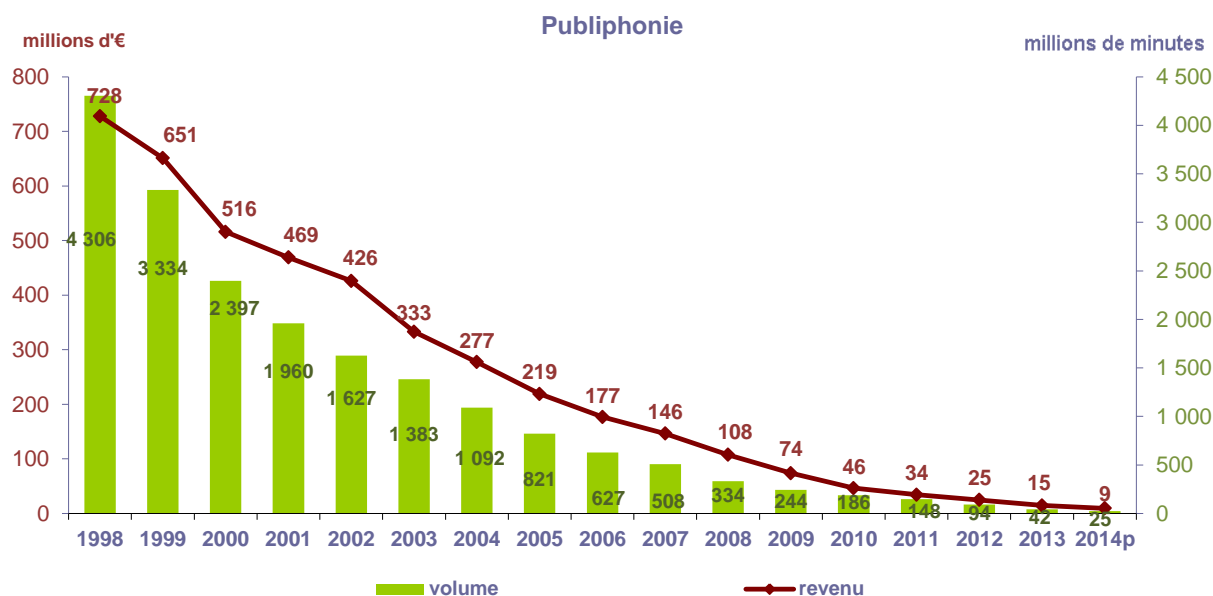
Publiphonie							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€HT)	74	46	34	25	15	9	-35,8%
Volumes des communications (millions de minutes)	244	186	148	94	42	25	-39,5%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	142 648	137 311	129 391	116 626	94 455	69 398	-26,5%

Cartes post et prépayées de téléphonie fixe							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	146	155	96	62	36	22	-39,6%
Millions de minutes écoulees via les cartes	1 315	1 364	829	611	293	130	-55,5%

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

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

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

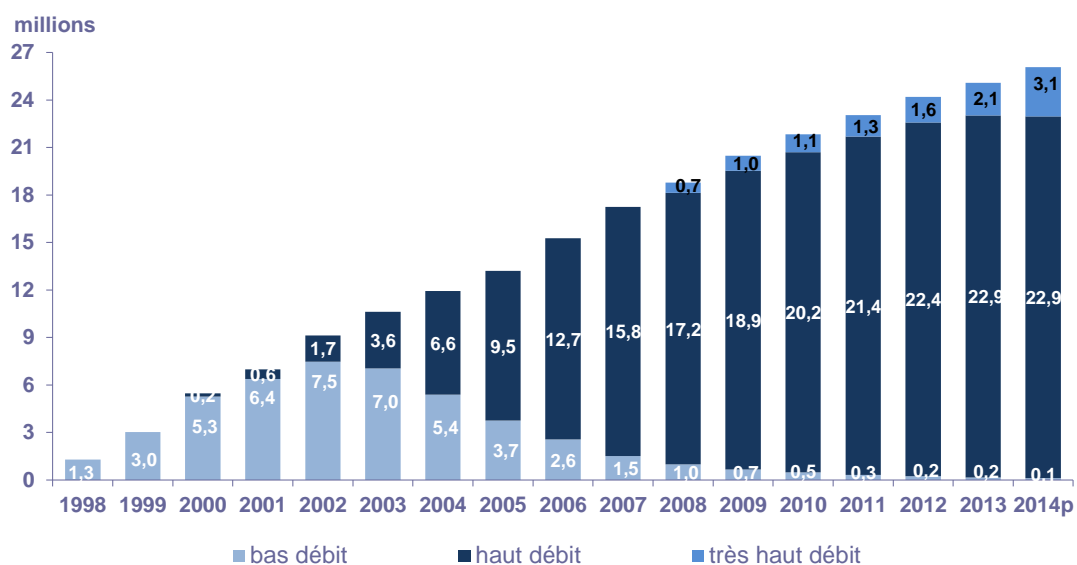


2.4 L'accès à internet en bas débit

Depuis 2005, le rythme annuel de baisse du nombre d'abonnements à internet en bas débit et du revenu correspondant se situe entre 30% et 40% par an. Le nombre d'abonnements bas débit quasi inexistant en 2014 (120 000) représentait un peu moins de la moitié des accès internet en 2004. Le revenu est de 8 millions d'euros en 2014, en baisse de plus de 20% et quant au volume de trafic internet bas débit, il décroît de plus de 40% en un an. La consommation des clients est par conséquent en nette diminution : ils se sont connectés en moyenne 3h17 par mois en 2014 contre 4h08 en 2013 et 6h04 en 2012.

Revenus et volumes de l'internet bas débit							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (en millions d'euros HT)	59	39	26	17	11	8	-23,2%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit	0,651	0,483	0,312	0,225	0,155	0,119	-23,2%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	5 458	3 611	2 203	1 172	565	324	-42,7%

Nombre d'abonnements à internet sur réseaux fixes



2.5 Le revenu des services fixes

L'ensemble des revenus des services fixes (bas débit et haut et très haut débit) est en repli depuis 2011, mais à un rythme de baisse en ralentissement : de -3,2% en 2011, elle était d'environ -2,5% en 2012 et 2013, et atteint -1,4% en 2014.

Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie fixe par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes) diminue depuis 2006 sur un rythme annuel de 9% à 15%. 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 représente avec 10,6 milliards d'euros en 2014, une part croissante de l'ensemble du revenu des services fixes (72%, +3 points en un an). Il progresse de 2,6% en 2014 (contre environ +6% en 2012 et 2011). La croissance de ce revenu est entièrement portée par celle du revenu des accès liée à l'augmentation du nombre d'abonnements.

Le revenu des communications facturées en supplément du forfait recule depuis 2011 (-5,4% en un an en 2014) en raison, d'une part, de l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits, et d'autre part, de la baisse des volumes consommés.

Après quatre années de forte croissance (+20% en rythme annuel), le revenu des services liés à l'accès à internet (recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit incluant notamment les services facturés, de téléchargements de musique, de vidéos à la demande ou la télévision) reste relativement stable depuis 2012 autour de 1,3 milliard d'euros (1,4 milliard d'euros en 2014).

Revenus des services offerts sur réseaux fixes							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus du bas débit	8 130	7 322	6 259	5 347	4 675	4 203	-10,1%
Abonnements et communications en RTC	7 851	7 081	6 102	5 243	4 613	4 163	-9,8%
Internet bas débit	59	39	26	17	11	8	-23,2%
Publiphonie et cartes	220	202	131	87	51	31	-38,5%
Revenus du haut et du très haut débit	8 145	8 983	9 529	10 068	10 339	10 604	2,6%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	6 691	7 309	7 738	8 177	8 496	8 736	2,8%
Communications VLB facturées	716	803	736	621	525	497	-5,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	738	871	1 054	1 270	1 318	1 371	4,1%
Ensemble des revenus des services fixes	16 275	16 305	15 788	15 416	15 014	14 807	-1,4%

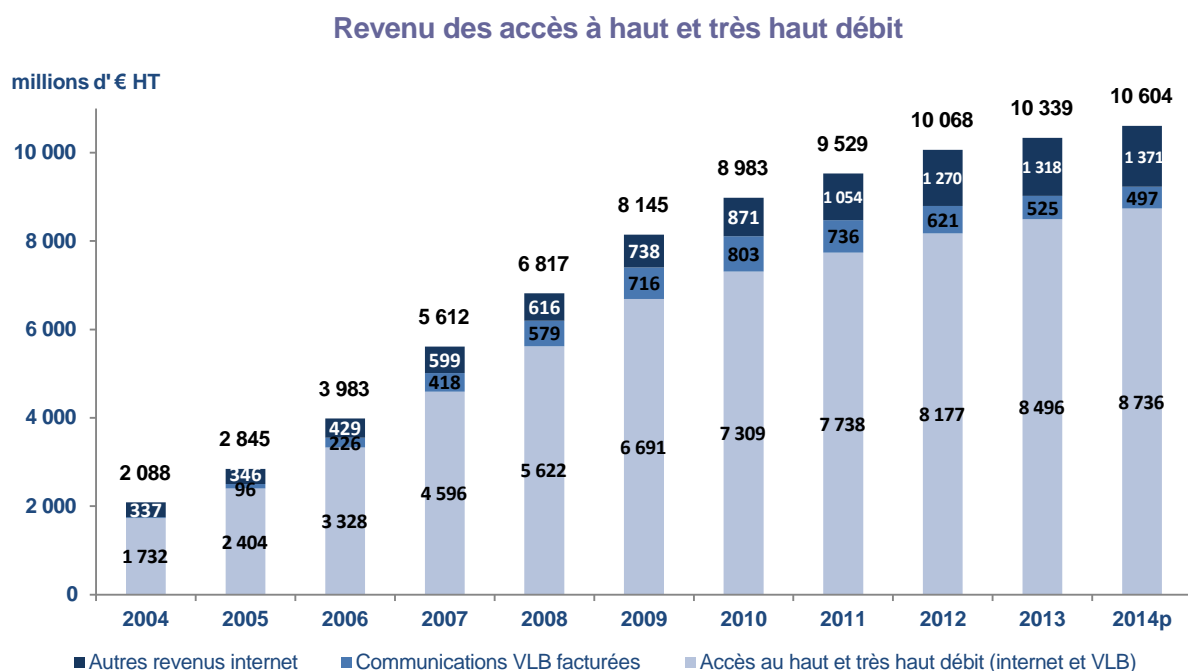
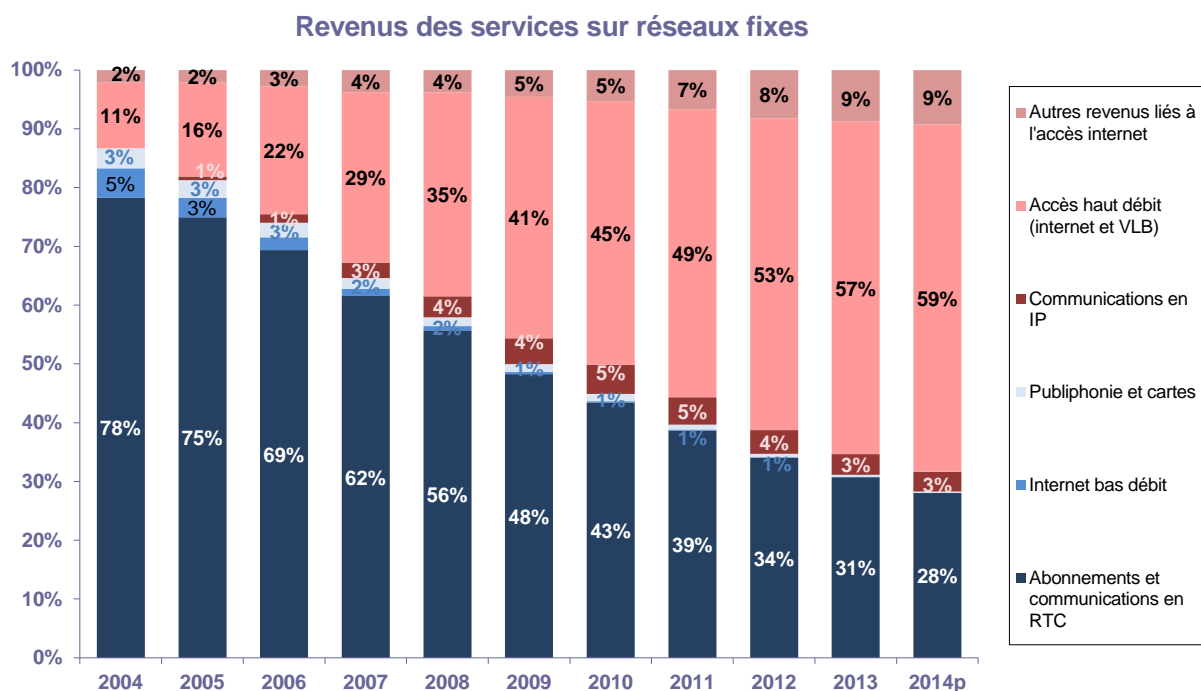
Notes :

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

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

- le revenu des communications en voix sur large bande ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

- la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais aussi 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 téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ». Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditatives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).



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

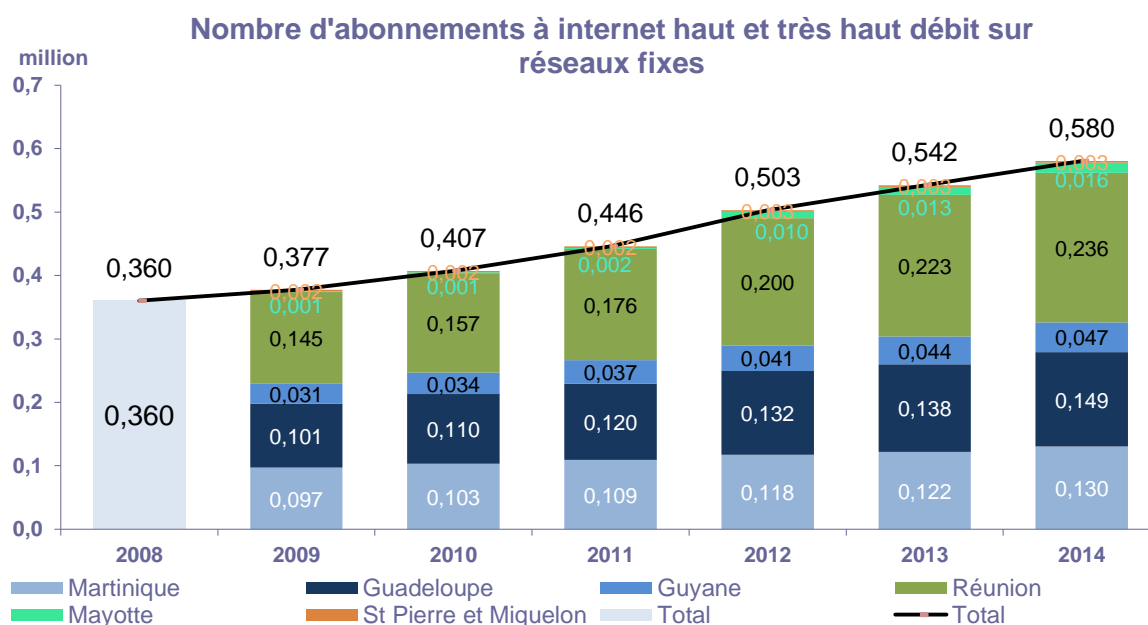
a) Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 725 000 en décembre 2014 pour l'ensemble des départements et collectivités d'outre-mer. Ce nombre est relativement stable par rapport à 2013 sauf à La Réunion où il baisse de près de 6% en un an. La part des abonnements en voix sur large bande atteint 38% et augmente de six points en un an. Dans la zone Réunion Mayotte, cette proportion est désormais de 50%, soit +7 points en un an. La

baisse du nombre d'abonnements à internet par un accès bas débit se poursuit avec -15,4% par rapport à fin 2013. Le nombre d'abonnements en haut et très haut débit s'élève à 580 000 (+7,0% en un an), dont plus d'un tiers est couplé à une offre de télévision.

Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse) - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique				0,183	0,185	1,0%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,427	0,434	0,445	0,201	0,204	1,2%
Guyane				0,057	0,055	-2,1%
Réunion				0,278	0,262	-5,8%
Mayotte	0,249	0,263	0,276	0,015	0,016	1,9%
Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	ns
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,680	0,700	0,724	0,738	0,725	-1,7%

Proportion d'abonnements en VLB - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Proportion d'abonnements en VLB		26%	29%	32%	38%	18,1%
Antilles-Guyane		21%	24%	25%	30%	21,6%
Réunion-Mayotte		34%	38%	43%	50%	16,8%



Abonnements à l'internet haut et très haut débit - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	0,103	0,109	0,118	0,122	0,130	7,0%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,110	0,120	0,132	0,138	0,149	7,8%
Guyane	0,034	0,037	0,041	0,044	0,047	6,8%
Réunion	0,157	0,176	0,200	0,223	0,236	5,4%
Mayotte	0,001	0,002	0,010	0,013	0,016	28,3%
Saint Pierre et Miquelon	0,002	0,002	0,003	0,003	0,003	0,0%
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	0,407	0,446	0,503	0,542	0,580	7,0%

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	0,028	0,028	0,038	0,042	0,049	16,6%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,030	0,034	0,041	0,048	0,056	16,4%
Guyane	0,003	0,005	0,008	0,010	0,012	17,3%
Réunion-Mayotte	0,023	0,039	0,077	0,101	0,121	20,2%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	Nd	Nd	Nd	Nd	na
Parc total d'abonnés TV	0,086	0,106	0,163	0,201	0,238	18,4%

Abonnements à l'internet bas débit - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	0,015	0,005	0,004	0,004	0,003	-14,4%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,018	0,007	0,005	0,004	0,004	-13,5%
Guyane	0,007	0,002	0,002	0,001	0,001	-8,9%
Réunion-Mayotte	0,035	0,016	0,009	0,006	0,005	-18,8%
Saint Pierre et Miquelon	<0,001	<0,001	<0,001	<0,000	<0,001	na
Abonnements à l'internet bas débit	0,075	0,030	0,020	0,016	0,013	-15,4%

b) Les revenus et volumes des abonnements et des communications

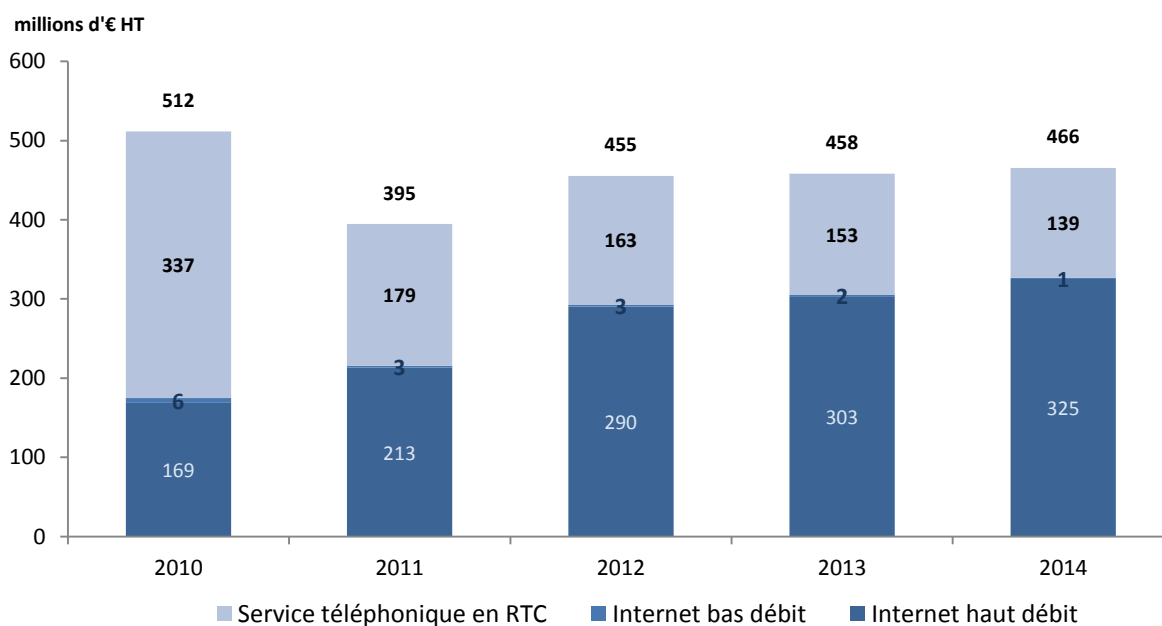
L'ensemble du revenu des services fixes dans les DOM atteint 466 millions d'euros en 2014 soit 3,1% des revenus au niveau national. Le revenu des services de téléphonie et d'accès à l'internet par le bas débit décroît en 2014 (140 millions d'euros contre 155 millions d'euros en 2013), tandis que les revenus du haut débit enregistrent une croissance de 7,4% soit 325 millions d'euros en 2014. Ils représentent ainsi 69% du revenu des services fixes des départements ultra-marins en 2014.

Le trafic des communications au départ des postes fixes (2,3 milliards de minutes) diminue de 2,3% en un an en raison du recul du volume de communications en RTC (-4,9%). Le volume de communications en voix sur large bande progresse à l'inverse, mais de façon plus modérée que les précédentes années (+1,2% en un an après +24,7% en 2013 et +14,8% en 2012). La proportion de communications en VLB augmente de deux points en un an et atteint 44% ; elle est de 72% pour l'ensemble du territoire. Cette proportion est plus élevée dans la zone Réunion-Mayotte où elle atteint 59% que dans les autres départements.

La commercialisation d'offres d'abondance pour les appels vers les mobiles depuis deux ans dans ces territoires conduit à une forte croissance du volume de ces communications qui représentent un tiers des minutes au départ des postes fixes en 2014 (20% au niveau national).

Revenus des services fixes - DCOM						
Millions d'euros hors taxes	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	337	179	163	153	139	-9,3%
dont Antilles-Guyane	219	127	113	105	97	-7,5%
dont Réunion-Mayotte	116	50	48	46	40	-13,8%
dont Saint Pierre et Miquelon	2	2	2	2	2	0,0%
Revenus de l'internet bas débit	6	3	3	2	1	-30,9%
Revenus du haut et du très haut débit	169	213	290	303	325	7,4%
dont Martinique	88	105	142	60	68	12,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy				67	76	13,4%
dont Guyane	11	18	27	26	27	4,8%
dont Réunion	68	89	115	137	140	2,3%
dont Mayotte			5	11	12	11,7%
dont Saint Pierre et Miquelon	2	2	2	2	2	ns
Ensemble des revenus des services fixes	512	395	455	458	466	1,7%

Revenu des accès fixes

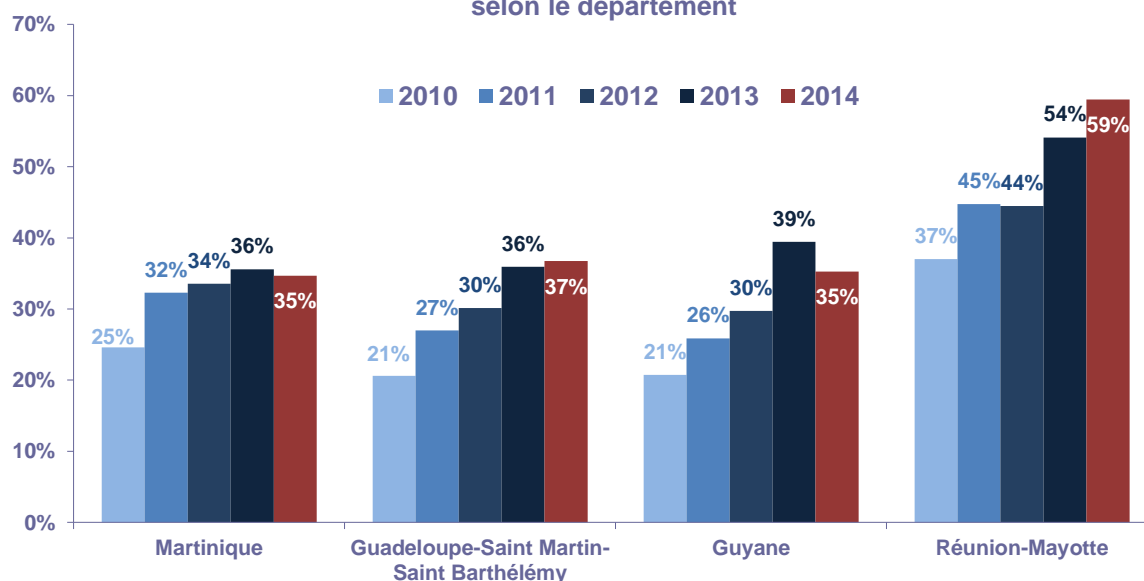


Ensemble des communications des services fixes RTC+VLB - DCOM						
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Communications au départ des postes fixes	1 929	2 034	2 210	2 306	2 253	-2,3%
dont volume de communications vers les mobiles	285	291	315	537	733	36,6%

Volume de communications des services fixes bas débit (RTC) - DCOM						
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Volume de communications bas débit (RTC)	1 420	1 352	1 427	1 330	1 265	-4,9%
dont Martinique	482	463	472	425	410	-3,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	478	460	467	422	418	-1,1%
dont Guyane	109	104	107	101	109	8,2%
dont Réunion-Mayotte	340	315	372	373	320	-14,2%
dont Saint Pierre et Miquelon	11	10	9	9	9	ns
dont volume de communications en RTC vers les mobiles	233	197	211	217	312	43,7%
dont Martinique	60	51	50	50	82	63,8%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	72	62	61	59	98	64,3%
dont Guyane	24	21	26	22	39	76,3%
dont Réunion-Mayotte	76	62	72	85	93	9,6%
dont Saint Pierre et Miquelon	1	2	1	1	1	ns

Volume de communications des services fixes en voix sur large bande - DCOM						
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Volume de communications en voix sur large bande	510	682	783	977	988	1,2%
dont Martinique	157	220	239	235	217	-7,4%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	124	170	201	237	243	2,5%
dont Guyane	29	36	45	66	59	-9,6%
dont Réunion-Mayotte	200	255	298	440	469	6,6%
dont volume de communications en VLB vers les mobiles	53	93	104	320	421	31,8%
dont Martinique	19	32	30	56	63	11,3%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	11	19	22	61	82	33,6%
dont Guyane	4	6	9	23	25	11,0%
dont Réunion-Mayotte	19	36	43	180	252	40,2%

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



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

Accès ADSL achetés - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Nombre d'accès en dégroupage	0,101	0,151	0,166	0,190	0,192	1,2%
dont Martinique	0,022	0,036	0,038	0,039	0,043	8,5%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,023	0,034	0,035	0,039	0,038	-2,5%
dont Guyane	0,005	0,009	0,010	0,009	0,001	-88,9%
dont Réunion	0,051	0,073	0,083	0,100	0,107	7,8%
dont Mayotte			0,000	0,002	0,003	23,9%
Nombre d'accès en bitstream	0,036	0,027	0,035	0,033	0,032	-3,4%
dont Martinique	0,014	0,005	0,005	0,009	0,006	-26,7%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,008	0,004	0,008	0,005	0,005	3,6%
dont Guyane	0,002	0,001	0,001	0,003	0,002	-20,1%
dont Réunion	0,012	0,017	0,018	0,016	0,015	-5,8%
dont Mayotte			0,001	0,000	0,003	523,6%

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, comme en 2013.

Avec l'accroissement de l'équipement des ménages en internet et la substitution des accès bas débit par des accès haut débit, la facture moyenne par ligne fixe (dépenses mensuelles en téléphonie fixe - RTC, VLB ou les deux - et en accès à internet, en bas ou haut débit) a augmenté continûment pour se stabiliser autour de 37 euros par mois entre 2007 et 2010, avant de diminuer ensuite d'environ un euro chaque année (33,1 euros HT par mois en 2014, en baisse de 0,7 euro en un an). En effet, depuis 2011, le nombre d'abonnés conservant à la fois un accès en bas débit et un en haut diminue rapidement en lien avec la progression du dégroupage total. Le revenu des abonnements et des communications bas débit se réduit donc d'année en année, alors que la croissance du revenu des accès haut débit se fait sur un rythme moins rapide en raison du ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements au haut et très haut débit.

La facture moyenne mensuelle par abonnement à la téléphonie fixe sur le RTC reste stable à 23,4 euros (+0,1 c€ entre 2013 et 2014), après une baisse d'environ un euro les deux années précédentes. La facture par abonnement à internet en haut ou très haut débit (33,0 euros hors taxes par mois) diminue de 60 centimes.

Le nombre de minutes émises chaque mois par abonné au départ des lignes fixes diminue depuis 2013, de près de 12% en 2014, soit environ 30 minutes en moins par mois et par abonné chaque année, alors qu'il était globalement stable depuis dix ans autour de 4h20. Ce recul est dû à la très forte baisse de la consommation des abonnés à la voix sur large bande (environ -45 minutes par mois en un an, soit 3h46 par mois en moyenne), alors que les clients d'une ligne fixe en bas débit téléphonent en moyenne 2h25, soit 3 minutes de moins qu'en 2013.

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe							
Euros HT ou minutes par mois	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT)	36,8	36,7	35,5	34,7	33,8	33,1	-2,0%
Volume mensuel moyen voix sortant (minutes par mois)	259	263	261	266	240	212	-11,5%

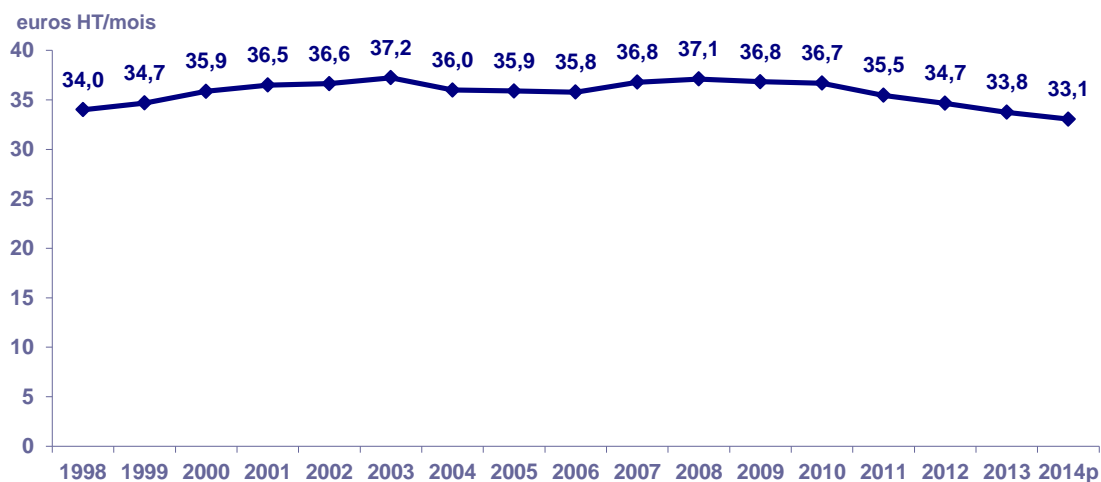
La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye globalement par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet (qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, en bas ou haut débit, et qu'il dispose de la téléphonie en RTC, de la téléphonie en VLB, ou des deux). Elle est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

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).
- Ne sont pas comptabilisés :
 - les revenus de la publiphonie et des cartes ;
 - les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
 - les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

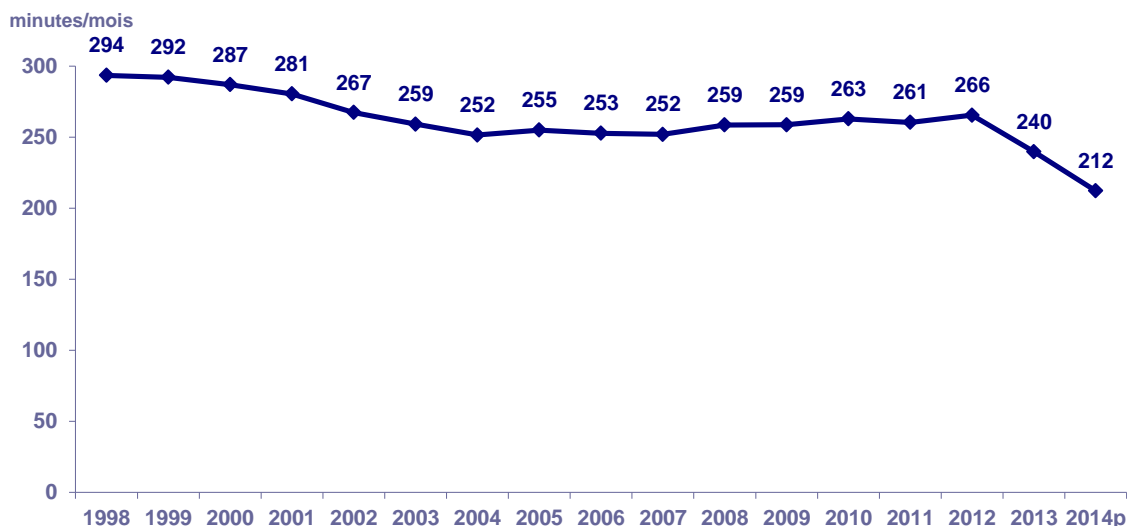
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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

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



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Facture mensuelle moyenne par abonnement							
Euros HT	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,0	25,9	24,7	23,7	23,3	23,4	0,5%
A un accès en bas débit à l'internet	6,0	5,8	5,4	5,2	4,8	5,2	6,5%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	34,0	34,3	34,1	34,0	33,6	33,0	-1,9%

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

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

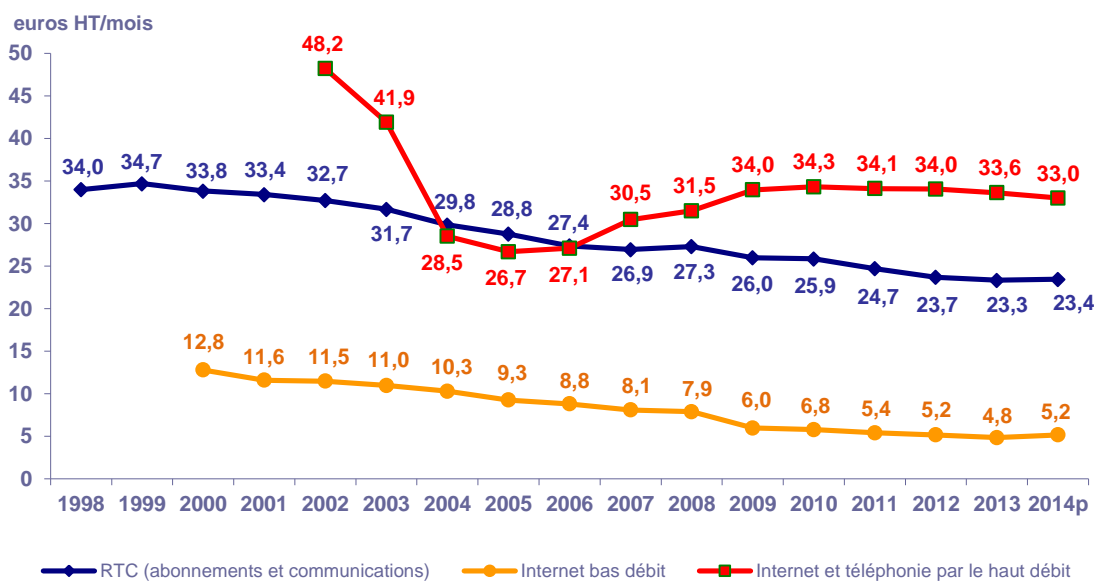
- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients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

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement							
en heures par mois	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC	2h55	2h49	2h35	2h30	2h28	2h25	-1,9%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h58	5h00	5h04	5h09	4h27	3h46	-15,5%
A un accès en bas débit à l'internet	9h17	8h50	7h42	6h04	4h08	3h17	-20,5%

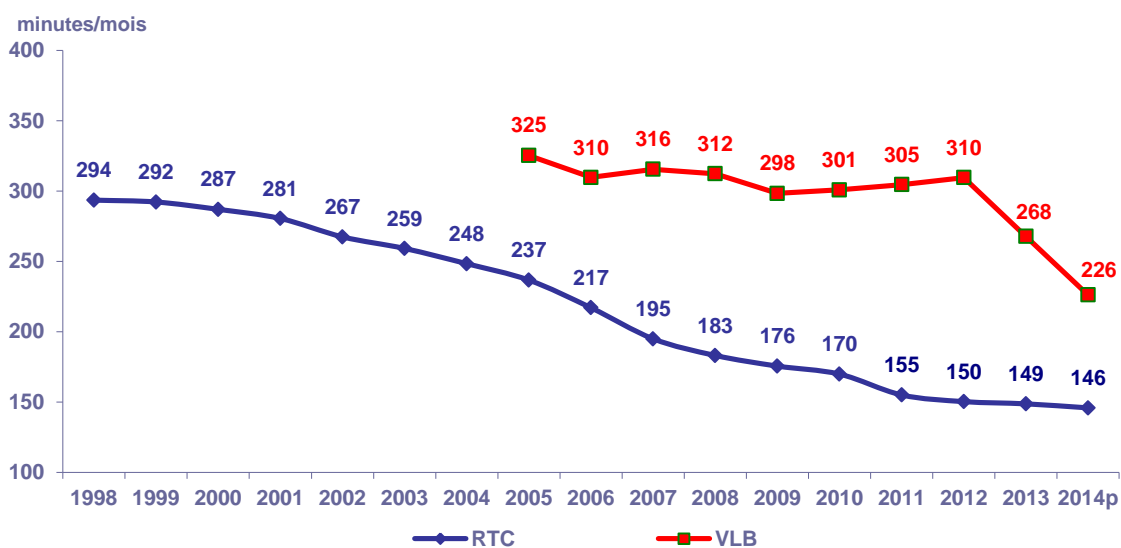
- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement VLB) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en VLB) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement VLB) de l'année N rapporté au mois.

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

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe (hors services à valeur ajoutée)



Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et d'abonnements

De nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC, l'autre en VLB couplé avec l'accès à l'internet haut ou très haut débit. 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.

Les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment jusqu'en 2004 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 VLB) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons, l'indicateur du nombre de « lignes » est défini comme :

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

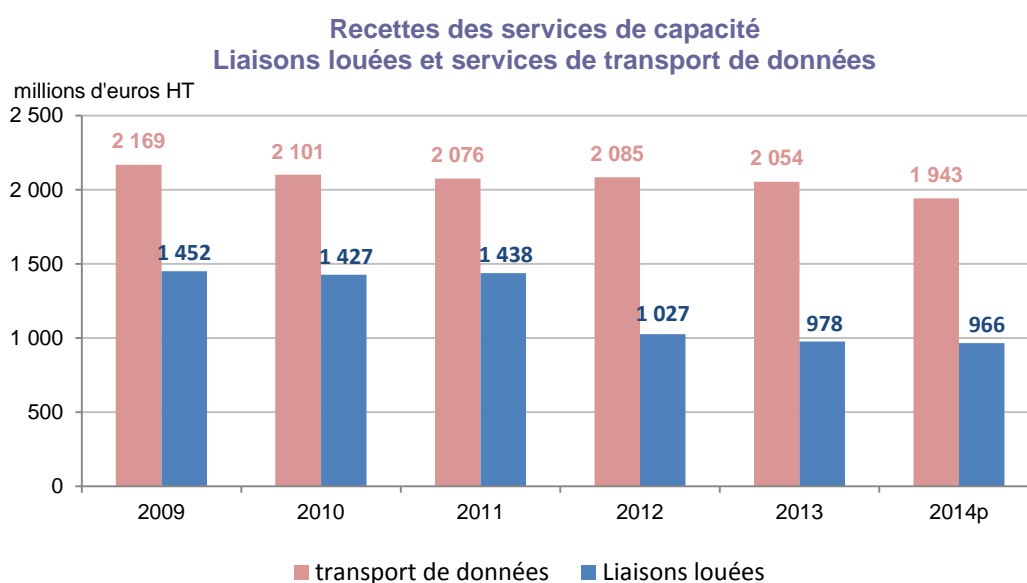
En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en « illimité », vers certaines destinations sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (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 de capacité

Le revenu du marché des services de capacité est de 2,9 milliards d'euros en 2014 dont 1,9 milliard d'euros pour la partie relative au transport de données ; il est en baisse de 4,0% en un an. L'essentiel du revenu des opérateurs provient des ventes auprès des entreprises qui représentent, en 2014, 85% des revenus.

Revenus des liaisons louées et du transport de données							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus des liaisons louées	1 452	1 427	1 438	1 027	978	966	-1,1%
Revenus du transport de données	2 169	2 101	2 076	2 085	2 054	1 943	-5,4%
Revenus des services de capacité	3 620	3 527	3 515	3 111	3 032	2 910	-4,0%
dont auprès des entreprises	2 787	2 676	2 613	2 594	2 499	2 476	-0,9%

Note : le revenu des liaisons louées peut comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateur à opérateur.



4 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

4.1 Segmentation par mode de souscriptions

Le nombre de cartes SIM, hors cartes MtoM, est de 71,7 millions soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM rapporté à la population française) de 108,9%, en croissance de 2 points en un an. Le niveau d'accroissement annuel du nombre de cartes en 2014 (+1,8 million) demeure soutenu, même s'il est toutefois en retrait par rapport aux croissances constatées jusqu'en 2012 (et supérieures à 3 millions par an).

Une grande partie de la croissance provient de la progression des souscriptions aux abonnements et forfaits (hors cartes MtoM) : 57,2 millions à la fin de l'année 2014, qui augmentent de 2,9 millions en un an. Au total, les abonnements et forfaits représentent 72% de l'ensemble des cartes SIM en service (ratio incluant les cartes MtoM)

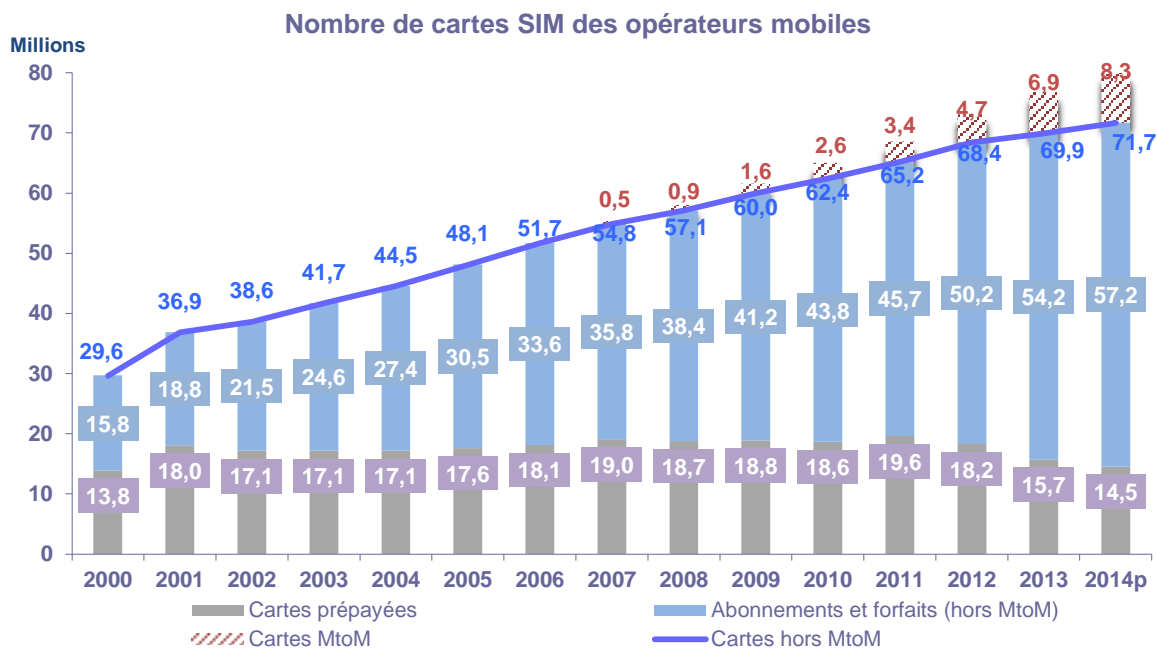
A l'inverse, les segments de marché des forfaits bloqués et des cartes prépayées sont en recul depuis plusieurs années face au développement des offres forfaitaires libres d'engagement et à coût réduit qui séduisent de plus en plus de petits consommateurs. Le nombre de cartes prépayées, 14,5 millions fin 2014, soit 18% des cartes SIM, diminue depuis trois ans. Le recul observé en 2014 (-1,1 million de cartes) est toutefois inférieur à celui observé en 2013 (-2,6 millions). 79% de ces cartes prépayées sont actives fin 2014 (-3 points par rapport à fin 2013). Le nombre de forfaits bloqués est également en recul et représente 9% des forfaits (hors cartes MtoM) fin 2014 contre un forfait sur quatre à la fin de l'année 2011.

Parallèlement, le segment de marché spécifique des cartes « machine à machine » (MtoM) se développe rapidement (8,2 millions de cartes fin 2014, en progression de 1,4 million en un an). Le nombre total de cartes SIM mobiles en service (y compris les cartes MtoM) atteint 79,9 millions au 31 décembre 2014. Les cartes MtoM représentant ainsi 10% des cartes SIM.

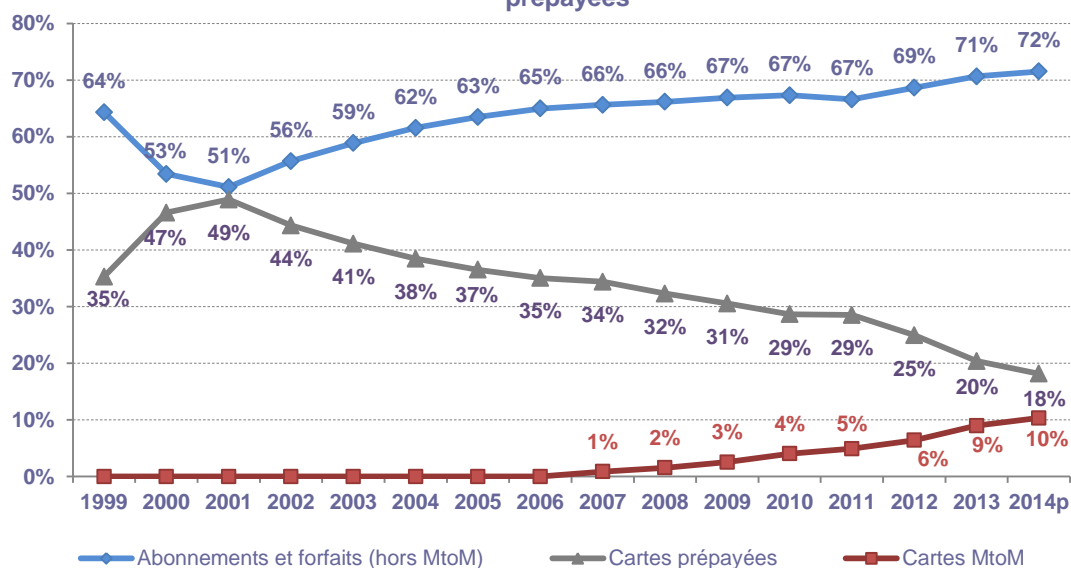
Nombre de clients à un service mobile							
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	41,163	43,777	45,654	50,194	54,244	57,158	5,4%
dont forfaits bloqués*	10,640	11,448	10,981	9,076	6,741	5,370	-20,3%
Cartes prépayées	18,805	18,626	19,557	18,241	15,665	14,515	-7,3%
dont cartes prépayées actives**	16,835	16,747	17,304	15,473	12,772	11,428	-10,5%
Nombre de cartes SIM (hors cartes MtoM)	59,968	62,403	65,212	68,436	69,909	71,672	2,5%
Cartes MtoM	1,568	2,626	3,361	4,679	6,890	8,257	19,8%
Nombre de cartes SIM en service (y compris cartes MtoM)	61,536	65,029	68,572	73,115	76,800	79,929	4,1%

* forfaits bloqués : forfaits ne permettant plus de passer des appels, d'envoyer des SMS ou de réaliser des connexions internet après utilisation complète du forfait.

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



Evolution de la part des forfaits, des cartes MtoM et des cartes prépayées



Le revenu des services mobiles s'élève sur l'ensemble de l'année 2014 à 14,0 milliards d'euros HT, en baisse de 7,0% par rapport à celui de l'année 2013. Comme pour les deux années précédentes, le repli du revenu est plus accentué en 2014 pour les cartes prépayées (-14,3%), dont le nombre a fortement diminué depuis trois ans, que pour les forfaits (-6,2%) qui représentent 91% des revenus des opérateurs mobiles. A l'inverse, les volumes de communications au départ des mobiles continuent d'augmenter quelle que soit la formule tarifaire choisie: +6,9% en un an pour les forfaits et +8,1% pour les cartes prépayées. La très grande majorité du trafic émane des abonnés sous contrat forfaitaire (93% du volume total) dont la consommation a fortement augmenté avec les offres d'abondance, tandis que la progression du trafic au départ des cartes prépayées est notamment due à la commercialisation, par des opérateurs positionnés sur ce segment de marché, d'offres axées sur les communications vers l'international. Le volume de messages interpersonnels continue également d'augmenter mais cette croissance, qui s'est ralentie au fil des années,

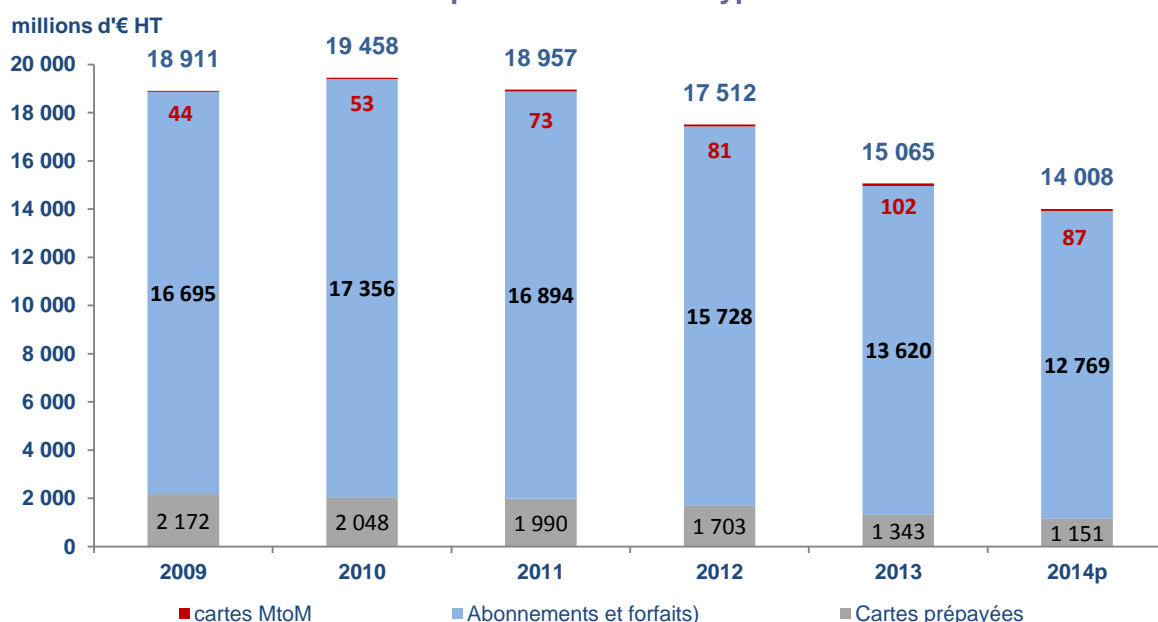
est faible en 2014 : +2,2% sur un an soit 4,2 milliards de messages supplémentaires alors que la croissance annuelle était de 10,2 milliards en 2013 et de l'ordre de 40 milliards sur les trois années précédentes. En 2014, un client a envoyé en moyenne 245 SMS par mois. Pour la première fois ce nombre moyen est stable par rapport à l'année précédente. Il diminue même légèrement pour les clients disposant d'un forfait (348 SMS, -2 messages par rapport à 2013) et il est stable pour les clients de cartes prépayées (57 SMS).

Revenus des services mobiles par type d'abonnement							
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Abonnements et forfaits	16 695	17 356	16 894	15 728	13 620	12 769	-6,2%
Cartes prépayées	2 172	2 048	1 990	1 703	1 343	1 151	-14,3%
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	18 867	19 405	18 884	17 431	14 963	13 921	-7,0%
Cartes MtoM	44	53	73	81	102	87	-14,6%
Revenus des services mobiles (y compris cartes MtoM)	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065	14 008	-7,0%

Volume de communications vocales au départ des mobiles par type d'abonnement							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Abonnements et forfaits	93 589	96 240	98 245	111 352	127 336	136 136	6,9%
Cartes prépayées	7 247	6 713	7 281	8 263	9 970	10 782	8,1%
Volume total de minutes	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305	146 918	7,0%

Volume de SMS par type d'abonnement							
Millions de messages	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Abonnements et forfaits	51 728	88 825	130 086	167 512	181 966	187 583	3,1%
Cartes prépayées	11 287	13 951	16 303	15 440	11 198	9 821	-12,3%
Nombre de SMS interpersonnels émis	63 015	102 776	146 389	182 953	193 164	197 406	2,2%

Revenu des opérateurs selon le type de cartes SIM



4.2 Revenus et trafics des services mobiles

4.2.1 Le revenu des services mobiles

Le revenu des services mobiles baisse pour la quatrième année consécutive en raison des baisses de tarifs pratiquées par les opérateurs et de la migration des clients vers des forfaits sans achat conjoint d'un terminal. Cependant le rythme de baisse est moins prononcé en

2014 avec -1,1 milliard d'euros contre 1,5 milliard d'euros en 2012 et 2,5 milliards d'euros en 2013.

Le revenu provenant des communications internationales, 961 millions d'euros, soit 6,9% du revenu des services mobiles, est en recul depuis deux ans (-3,1% en 2014). Le revenu de la messagerie interpersonnelle, 2,2 milliards d'euros en 2014, diminue également depuis trois ans en raison du développement des offres incluant des SMS illimités et de la moindre croissance du nombre de SMS envoyés. Il représente 15,5% du revenu des services mobiles (proportion inchangée en 2014).

Revenus des services mobiles							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus des services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 065	14 008	-7,0%
dont communications vers l'international	795	849	949	1 021	992	961	-3,1%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	2 216	2 436	2 634	2 555	2 317	2 175	-6,1%

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

4.2.2 Les communications vocales par destinations

Le volume de communications au départ des téléphones mobiles atteint 147 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2014. Après deux années de très forte augmentation en rythme annuel (+13,4% en 2012 et +14,8% en 2013) la croissance du trafic, qui reste cependant soutenue, est deux fois moins élevée en 2014 avec +7,0% (soit +9,6 milliards de minutes).

Le trafic de l'ensemble des communications mobiles nationales, près de 139 milliards de minutes en 2014, est orienté à la hausse en raison de la généralisation des offres d'abondance vers tous les opérateurs, fixes ou mobiles. Le rythme d'augmentation du trafic vers les différentes destinations nationales (communications vers les mobiles « on-net » et vers les mobiles tiers, et communications vers les postes fixes nationaux), est homogène en 2014 (de 6% à 7% sur un an).

Le volume de communications vers les postes fixes nationaux, s'était accru d'environ trois milliards de minutes en 2012 comme en 2013. En 2014, l'augmentation de trafic est inférieure à ces deux années mais reste significative (+1,6 milliard de minutes).

Le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers a explosé en 2012 et 2013, sous l'effet des offres d'abondance vers tous les opérateurs et de l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau mobile. Après une augmentation de trafic qui atteignait en rythme annuel sur ces deux années 11 milliards de minutes, la progression observée en 2014 est nettement inférieure (+4 milliards de minutes sur l'année).

Le trafic entre les clients d'opérateurs d'un même réseau mobile (trafic « on-net »), avec +3,1 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.

Le trafic émis depuis les mobiles vers l'international s'est fortement accru depuis 2010 avec l'arrivée d'opérateurs spécialisés dans les communications à destination de l'étranger puis avec 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. Avec 6,5 milliards de minutes en 2014, ce trafic augmente de 700 millions de minutes sur un an.

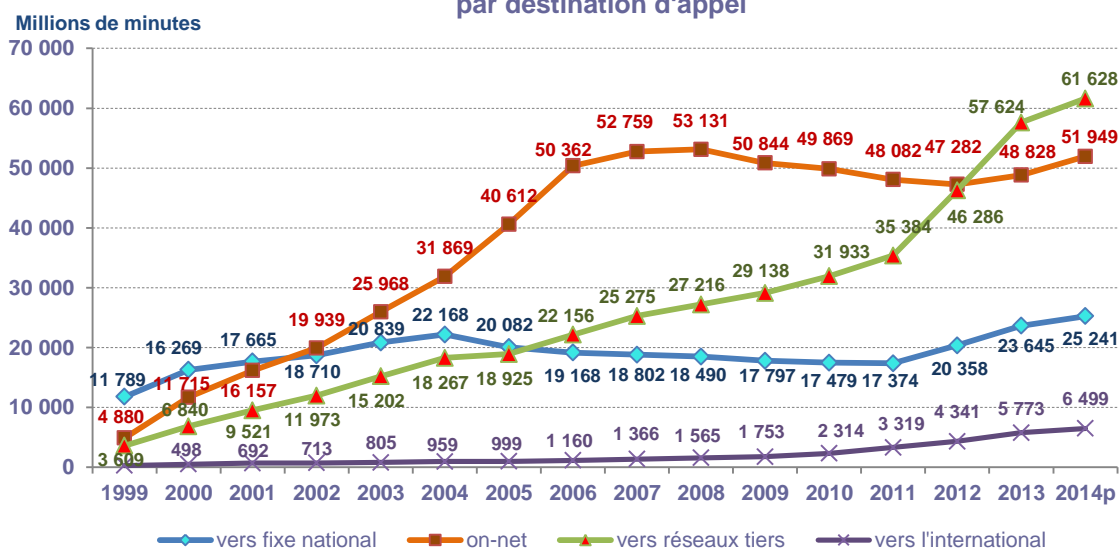
Volumés de téléphonie mobile par destination							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Communications nationales	97 779	99 281	100 839	113 926	130 097	138 818	6,7%
Communications mobiles vers fixe national	17 797	17 479	17 374	20 358	23 645	25 241	6,7%
Communications on-net	50 844	49 869	48 082	47 282	48 828	51 949	6,4%
Communications vers réseaux mobiles tiers	29 138	31 933	35 384	46 286	57 624	61 628	6,9%
Communications vers l'international	1 753	2 314	3 319	4 341	5 773	6 499	12,6%
Roaming out	1 304	1 357	1 368	1 349	1 436	1 601	11,5%
Volumés de communications au départ des mobiles	100 836	102 953	105 527	119 615	137 305	146 918	7,0%

Note : les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net.

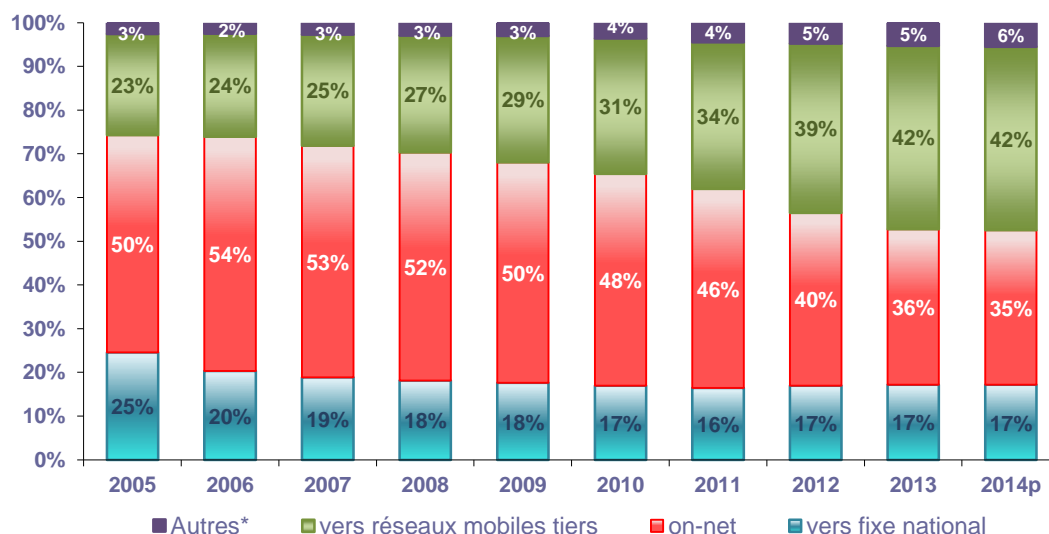
Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Les prix des communications émises en situation d'itinérance à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 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.

Volumés de communications mobiles par destination d'appel



Répartition du volume de communications mobiles par destination d'appel



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

4.2.3 Les services de messagerie et de données

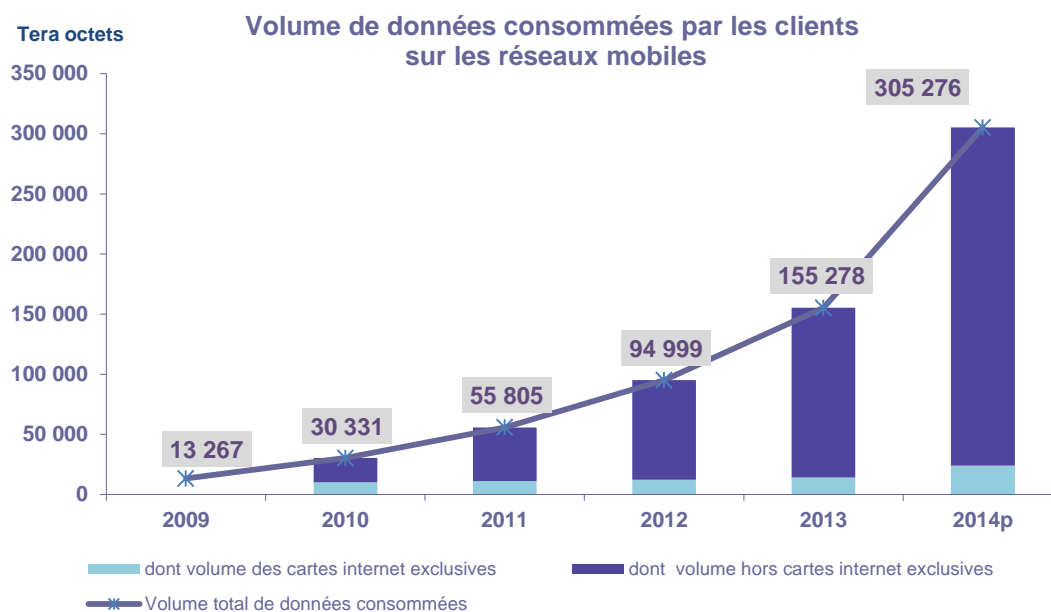
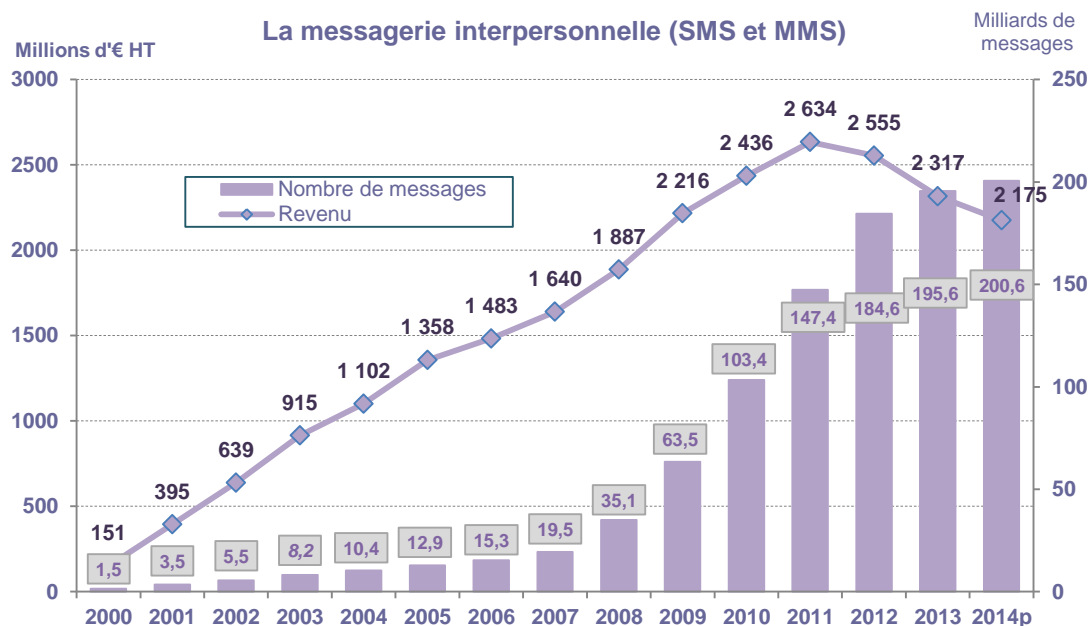
La consommation de messages et de données demeure élevée en 2014, grâce à la généralisation des offres d'abondance intégrant des SMS illimités ou des services mobiles de données (navigation sur internet, télévision...).

Le trafic de données continue de croître très rapidement et sur un rythme qui s'est amplifié en 2014. Il a été pratiquement multiplié par deux en un an (+96,6%) et atteint 305 000 Téra octets sur l'ensemble de l'année 2014. Cet accroissement de la consommation de données sur les réseaux mobiles concerne également les cartes internet exclusives (+69,6% sur un an).

Le nombre de messages interpersonnels envoyés (SMS et MMS confondus) dépasse 200 milliards en 2014, cependant le rythme de croissance annuel de la messagerie s'est nettement affaibli depuis deux ans (+5 milliards de messages en 2014 après +11 milliards en 2013 alors que l'accroissement annuel atteignait environ 40 milliards au cours des années 2010 à 2012). L'augmentation du nombre de SMS est limitée (+2,2% sur un an) alors que celle du nombre de MMS est plus soutenue (+30,9% sur un an). Ces derniers représentent néanmoins un peu moins de 2% de l'ensemble des messages.

Nombre de messages interpersonnels émis							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	63 015	102 776	146 389	182 953	193 164	197 406	2,2%
Nombre de MMS interpersonnels	463	648	1 029	1 606	2 464	3 225	30,9%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	63 478	103 424	147 418	184 559	195 627	200 631	2,6%

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles							
En téra octets	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Volume de données consommées	13 267	30 331	55 805	94 999	155 278	305 276	96,6%
dont volume provenant des cartes SIM internet/data exclusives		10 127	11 141	12 315	14 147	23 993	69,6%



4.3 Parcs actifs 3G et 4G, cartes MtoM et conservation du numéro

4.3.1 Les cartes actives 3G et 4G

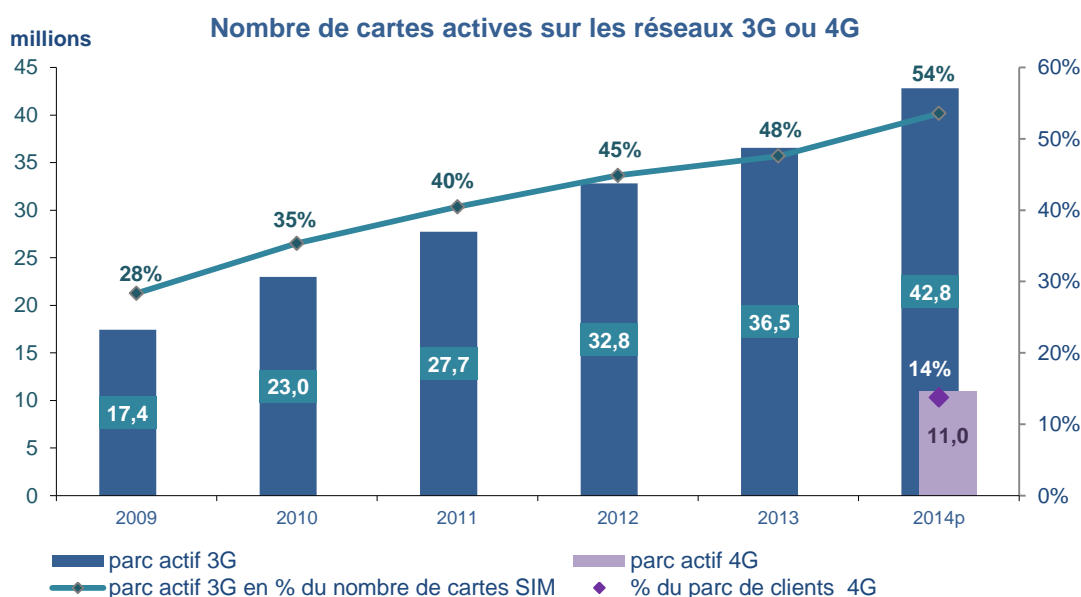
Plus d'un client des services mobiles sur deux (54% de l'ensemble des cartes SIM soit 42,8 millions) a utilisé au moins une fois, entre octobre et décembre 2014, un réseau 3G pour accéder à un service mobile (voix, TV mobile, transfert de données...). La progression du nombre d'utilisateurs est vive en 2014 (+6,3 millions de plus par rapport à 2013). Le nombre de clients ayant utilisé au moins un fois un réseau 4G s'est également accru rapidement en 2014 et atteint 11,0 millions à la fin de l'année (soit 14% des cartes SIM).

Parc actif 3G et 4G							
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Parc actif 3G	17,444	22,995	27,745	32,802	36,548	42,810	17,1%
Parc actif 4G						10,996	

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.



Note : Les cartes MtoM sont incluses dans les parcs actifs 3G et 4G.

4.3.2 Les cartes SIM « non voix »

La commercialisation de cartes destinées à un usage internet exclusif, telles que les clés 3G et 4G permettant de connecter des tablettes numériques ou des ordinateurs, se poursuit avec succès même si l'augmentation du nombre de ces cartes, +100 000 souscriptions en un an en 2014, est moins rapide que les années précédentes (+220 000 en 2013, +270 000 en 2012, et entre +400 000 et +1 million de 2009 à 2011). La totalité de la croissance provient des cartes prépayées dont le nombre s'accroît de 115 000 alors que celui des cartes de type forfaitaire est en légère baisse en 2014.

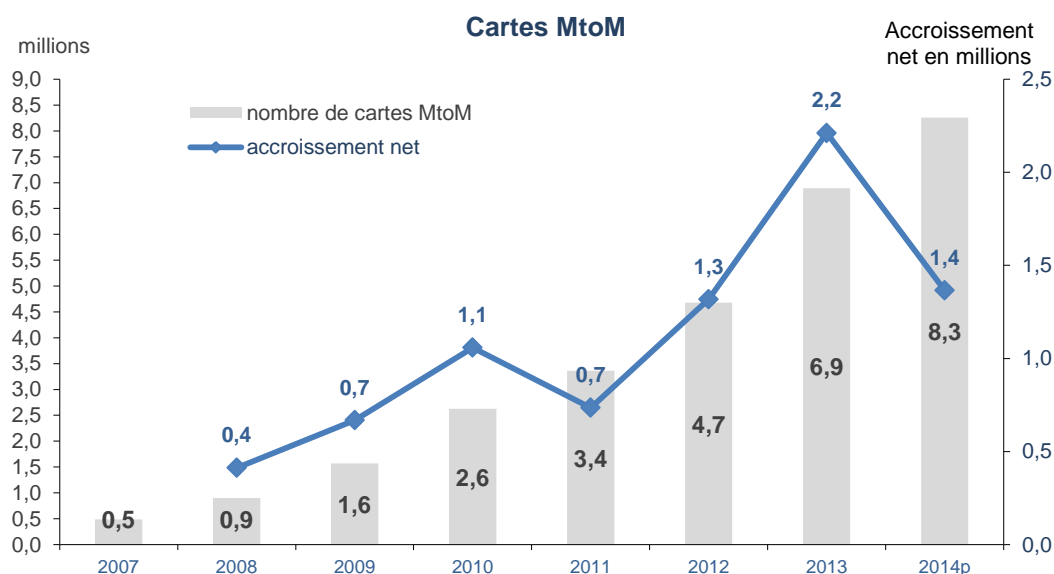
Cartes Internet/data exclusives							
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives	2,080	2,739	3,158	3,428	3,645	3,742	2,7%
dont abonnements	1,747	2,430	2,698	2,774	2,946	2,928	-0,6%
dont cartes prépayées	0,333	0,309	0,460	0,654	0,699	0,814	16,4%

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.

Une part importante (43% en 2014) de la croissance du nombre de cartes SIM provient du développement des cartes SIM de type « machine to machine » (MtoM) qui progresse de 1,4 million en un an (progression toutefois moins forte qu'en 2013 où elle atteignait +2,2 millions). En fin d'année 2014, les cartes MtoM représentent 10% des cartes SIM en service (+1 point en un an).

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")							
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre d'abonnements "MtoM"	1,568	2,626	3,361	4,679	6,890	8,257	19,8%
Recettes des abonnements "MtoM" (en Millions d'euros HT)	44	53	73	81	102	87	-14,6%

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



Au total, les cartes SIM « non voix » (cartes internet et cartes MtoM), avec 12,0 millions de cartes, représentent désormais 15% de l'ensemble des cartes SIM et cette proportion s'accroît année après année (+1 point en 2014).

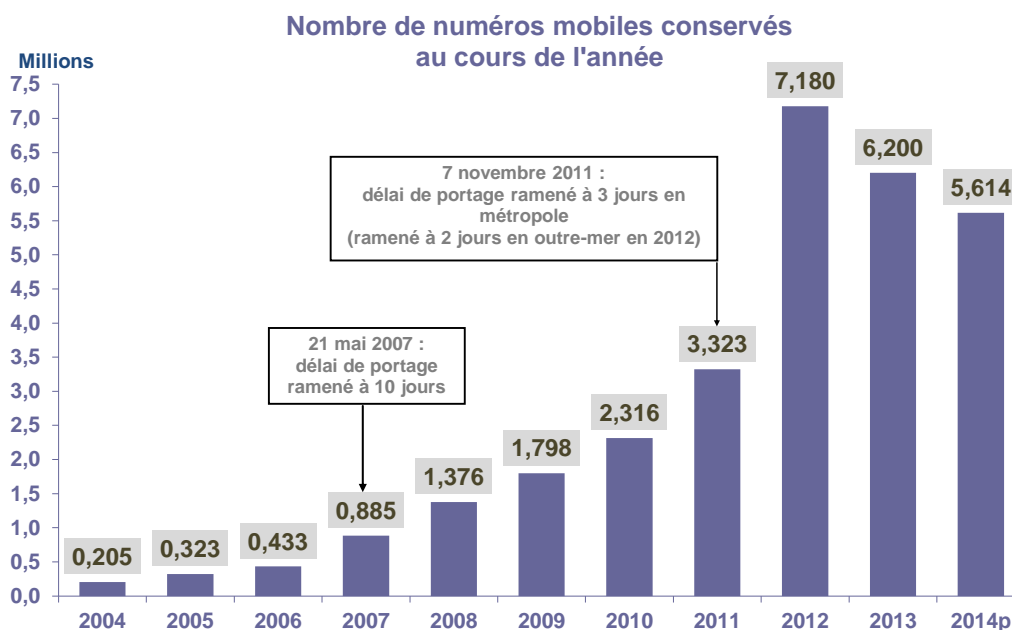
Cartes SIM "non voix"							
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	3,648	5,365	6,519	8,107	10,535	11,998	13,9%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	6%	8%	10%	11%	14%	15%	+1point

4.3.3 La conservation des numéros mobiles

Le nombre de numéros mobiles conservés par les clients des opérateurs mobiles après un changement d'opérateur, a été multiplié par deux avec l'arrivée de Free Mobile en janvier 2012 (7,2 millions en 2012 versus 3,3 millions en 2011). Bien qu'inférieur au niveau atteint en 2012, ce nombre reste élevé en 2013 et en 2014 avec respectivement 6,2 millions et 5,6 millions de numéros conservés. La commercialisation de forfaits sans engagement, qui facilite le passage d'un opérateur à un autre et la fluidité du marché, contribue à maintenir ce niveau élevé de portabilité.

Conservation du numéro mobile							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	1,798	2,316	3,323	7,180	6,200	5,614	-9,4%

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.

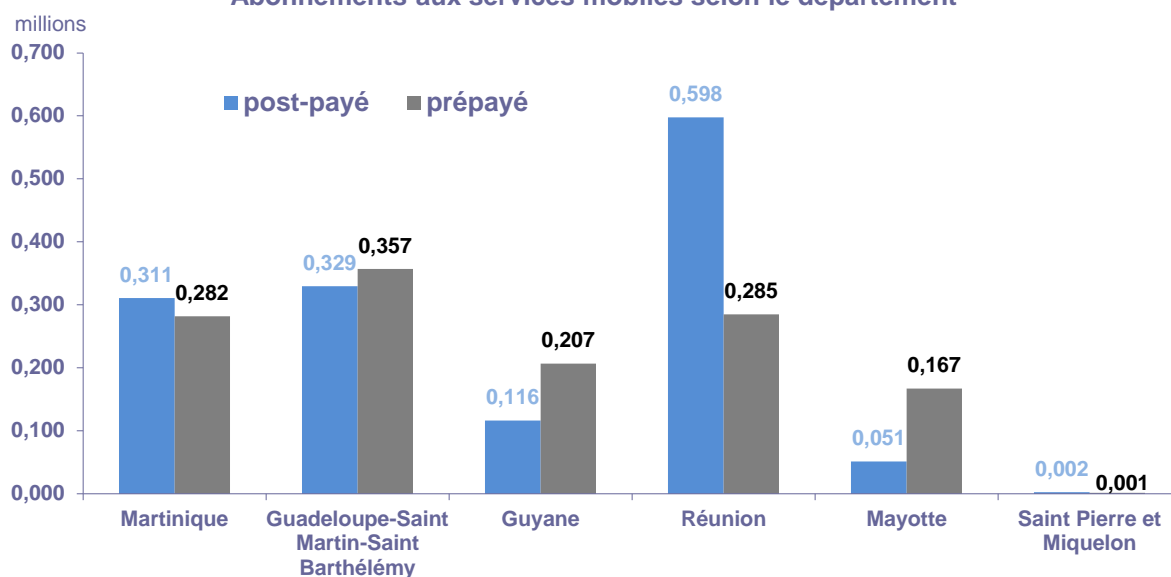


4.4 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

Avec 2,7 millions de cartes SIM, les départements ultra-marins représentent 3,4% du parc total de clients en France (3,8% hors cartes MtoM). Le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer a reculé de 40 000 en un an après une croissance de 100 000 cartes en 2013, notamment en raison d'une forte variation du parc à la Guadeloupe. Le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, est nettement plus élevé dans les départements de la Martinique et de la Guadeloupe où il dépasse les 150%. En Guyane, il est d'environ 130% tandis que pour les départements de l'océan indien, le taux de pénétration est de 100%. Ceci s'explique en partie par une plus forte détention de cartes prépayées, surtout dans la zone Caraïbes. La part des cartes prépayées est d'ailleurs majoritaire dans trois départements (Guadeloupe, Guyane et Mayotte). Le taux d'activité des cartes (73% pour l'ensemble de ces territoires) est plus faible dans les Antilles (63% en Martinique) qu'à La Réunion (80%) ou Mayotte (86%), le taux d'activité au niveau national étant par ailleurs de 79%.

Abonnements aux services mobiles - DCOM						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	0,534	0,574	0,569	0,602	0,592	-1,6%
post-payé	0,300	0,310	0,294	0,305	0,311	1,9%
prépayé	0,234	0,264	0,274	0,297	0,282	-5,2%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,612	0,677	0,681	0,723	0,686	-5,2%
post-payé	0,293	0,308	0,304	0,320	0,329	2,7%
prépayé	0,320	0,369	0,377	0,403	0,357	-11,5%
Guyane	0,257	0,287	0,292	0,318	0,323	1,6%
post-payé	0,108	0,114	0,103	0,111	0,116	4,7%
prépayé	0,149	0,172	0,189	0,207	0,207	-0,1%
Réunion	0,911	0,922	0,906	0,897	0,882	-1,6%
post-payé	0,523	0,555	0,552	0,573	0,598	4,3%
prépayé	0,388	0,367	0,355	0,324	0,285	-12,0%
Mayotte	0,180	0,191	0,196	0,203	0,218	7,2%
post-payé	0,042	0,045	0,044	0,043	0,051	18,1%
prépayé	0,138	0,146	0,153	0,160	0,167	4,3%
Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	0,0%
post-payé	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002	0,0%
prépayé	0,002	0,001	0,001	0,001	0,001	0,0%
Nombre de clients aux services mobiles	2,498	2,654	2,648	2,747	2,705	-1,5%

Abonnements aux services mobiles selon le département



Taux de pénétration des services mobiles par département						
Unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	135%	146%	146%	156%	155%	+1 point
Population INSEE au 1 ^{er} janvier N-1	394 173	392 291	388 364	385 034	381 326	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	136%	150%	152%	161%	153%	-8 points
Population INSEE au 1 ^{er} janvier N-1	450 057	451 587	449 477	450 058	449 541	
Guyane	112%	121%	122%	130%	129%	-1 point
Population INSEE au 1 ^{er} janvier N-1	229 040	237 549	239 648	245 067	250 377	
Réunion	111%	111%	109%	107%	104%	-3 points
Population INSEE au 1 ^{er} janvier N-1	821 136	828 581	833 944	839 640	844 994	
Mayotte	90%	93%	90%	94%	100%	+6 points
Population INSEE au 1 ^{er} janvier N-1	201 000	204 114	217 091	217 091	217 091	

Parc actif prépayé - DCOM						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique		0,180	0,187	0,185	0,177	-4,3%
en % du parc prépayé		68%	68%	62%	63%	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		0,278	0,264	0,261	0,252	-3,2%
en % du parc prépayé		76%	70%	65%	71%	
Guyane		0,132	0,140	0,143	0,142	-0,7%
en % du parc prépayé		76%	74%	69%	69%	
Réunion		0,302	0,286	0,276	0,229	-17,0%
en % du parc prépayé		82%	81%	85%	80%	
Mayotte		0,119	0,124	0,127	0,143	12,9%
en % du parc prépayé		82%	81%	79%	86%	
Saint Pierre et Miquelon		0,001	0,001	0,001	0,001	0,0%
en % du parc prépayé		100%	100%	100%	100%	
Total		1,013	1,001	0,993	0,945	-4,8%

Le parc actif multimédia est d'environ 680 000 à fin décembre 2014, soit 25,0% des cartes en service dans les DOM. Cette proportion est relativement homogène entre les départements.

Parc actif multimédias - DCOM						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique			0,093	0,134	0,160	19,6%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy			0,122	0,161	0,164	1,8%
Guyane			0,046	0,070	0,075	7,0%
Réunion			0,235	0,231	0,229	-1,0%
Mayotte			0,033	0,036	0,050	41,5%
TOTAL			0,529	0,631	0,678	7,4%

Conservation des numéros mobiles - DCOM						
Unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	10 400	12 400	13 300	11 500	16 700	45,2%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	8 000	9 400	11 100	11 600	15 600	34,5%
Guyane	2 900	3 200	3 300	3 500	5 900	68,6%
Réunion	14 600	16 100	19 800	26 300	31 200	18,6%
Mayotte	400	400	600	1 600	2 500	56,3%
Nombre de numéros portés au cours de l'année	36 300	41 500	48 100	54 500	71 900	31,9%

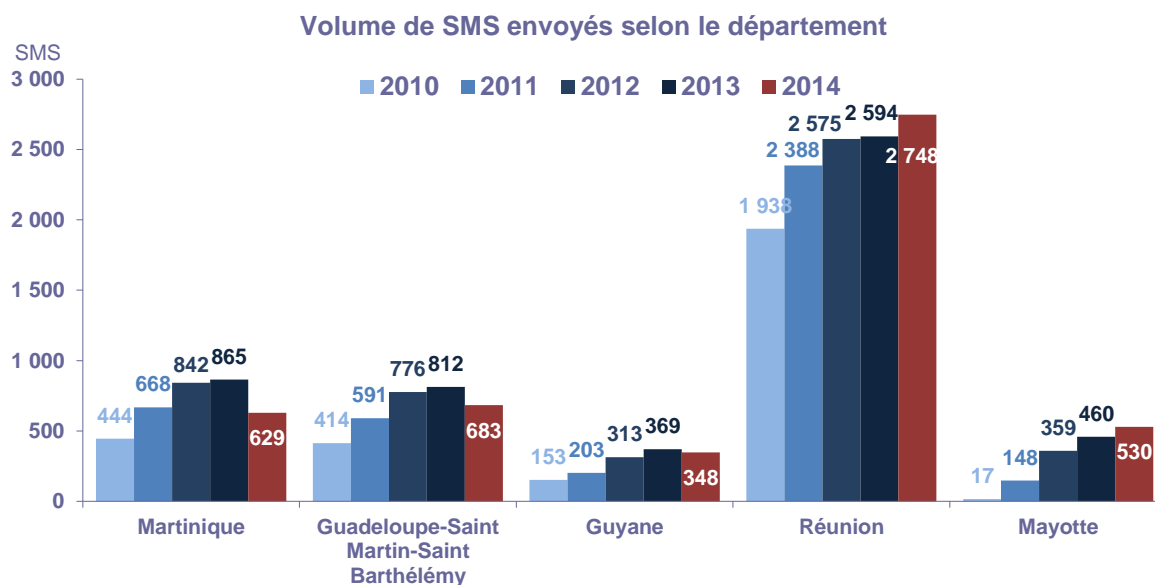
Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 744 millions d'euros en 2014 (5,3% du marché total), en retrait de 2,1% en un an.

Le volume de communications progresse de 6,5% après une forte croissance en 2013 (+17,8%) et s'élève pour l'ensemble de l'année 2014 à 4,7 milliards de minutes (soit 3,2% de l'ensemble du marché mobile). Le trafic de données augmente au même rythme qu'en 2013 soit +50% en un an.

Le nombre de SMS recule pour la première fois après plusieurs années de forte croissance (4,9 milliards de SMS soit -3,2% en un an). L'évolution est très différente selon les départements : à Mayotte et à La Réunion, le nombre de SMS continue d'augmenter. La Réunion représente d'ailleurs plus de la moitié des SMS envoyés (56%) et la consommation y est particulièrement élevée avec 257 messages envoyés par carte et par mois, soit un niveau quasi identique à la moyenne nationale (245 SMS/cartes/mois). Pour les départements des Antilles et de la Guyane, la tendance est inverse : -5,6% pour la Guyane, -15,8% en Guadeloupe et -27,3% en Martinique. Le nombre de SMS envoyés par carte est en outre nettement plus faible avec moins de 100 SMS émis par mois et par carte.

Revenus des services mobiles - DCOM						
Millions d'euros HT	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Revenus des services mobiles	749	767	779	760	744	-2,1%

Nombre de SMS émis - DCOM						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique	444	668	842	865	629	-27,3%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	414	591	776	812	683	-15,8%
Guyane	153	203	313	369	348	-5,6%
Réunion	1 938	2 388	2 575	2 594	2 748	5,9%
Mayotte	17	148	359	460	530	15,3%
Saint Pierre et Miquelon	<1	<1	<1	<0	<1	-
Nombre de SMS émis au cours de l'année	2 966	3 997	4 865	5 100	4 939	-3,2%

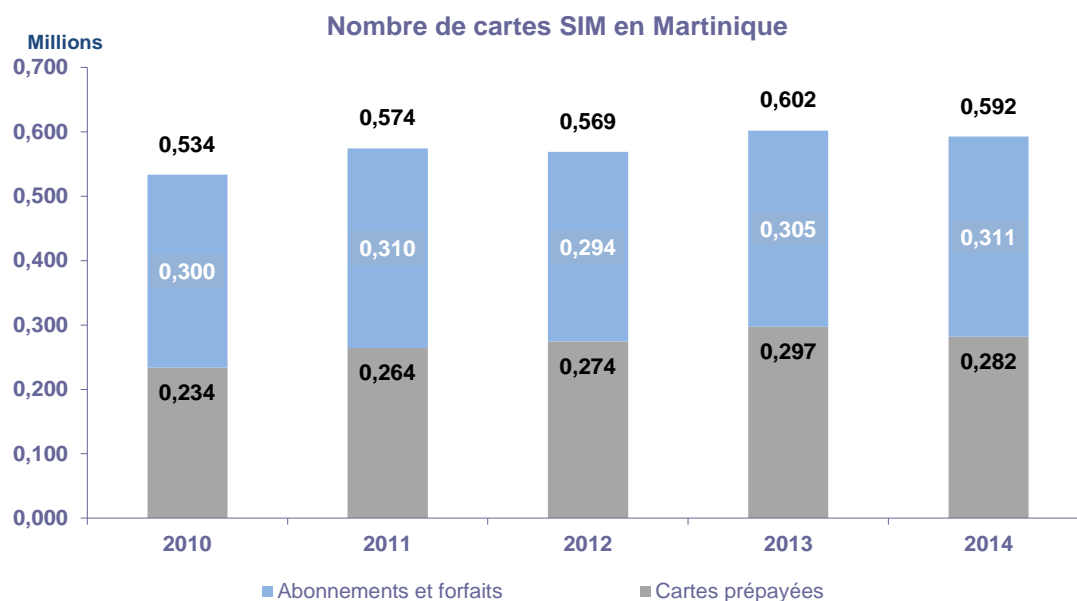


Volume de minutes sortantes - DCOM						
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Martinique		920	989	1 189	1 257	5,7%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		930	1 000	1 170	1 212	3,6%
Guyane		360	396	492	528	7,4%
Réunion		1 100	1 099	1 196	1 242	3,9%
Mayotte		270	270	374	472	26,2%
Saint Pierre et Miquelon		2	2	1	Nd	Na
Volume de minutes sortantes au cours de l'année		3 582	3 756	4 422	4 712	6,5%

Trafic de données mobiles - DCOM						
Téra octets	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Trafic de données sur réseaux mobiles		1 115	2 172	3 240	4 934	52,3%

4.4.1 Segmentation par département : La Martinique

Abonnements aux services mobiles - Martinique						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
post-payé	0,300	0,310	0,294	0,305	0,311	1,9%
prépayé	0,234	0,264	0,274	0,297	0,282	-5,2%
dont parc actif prépayé		0,180	0,187	0,185	0,177	-4,3%
en % du parc prépayé		68%	68%	62%	63%	
TOTAL Martinique	0,534	0,574	0,569	0,602	0,592	-1,6%

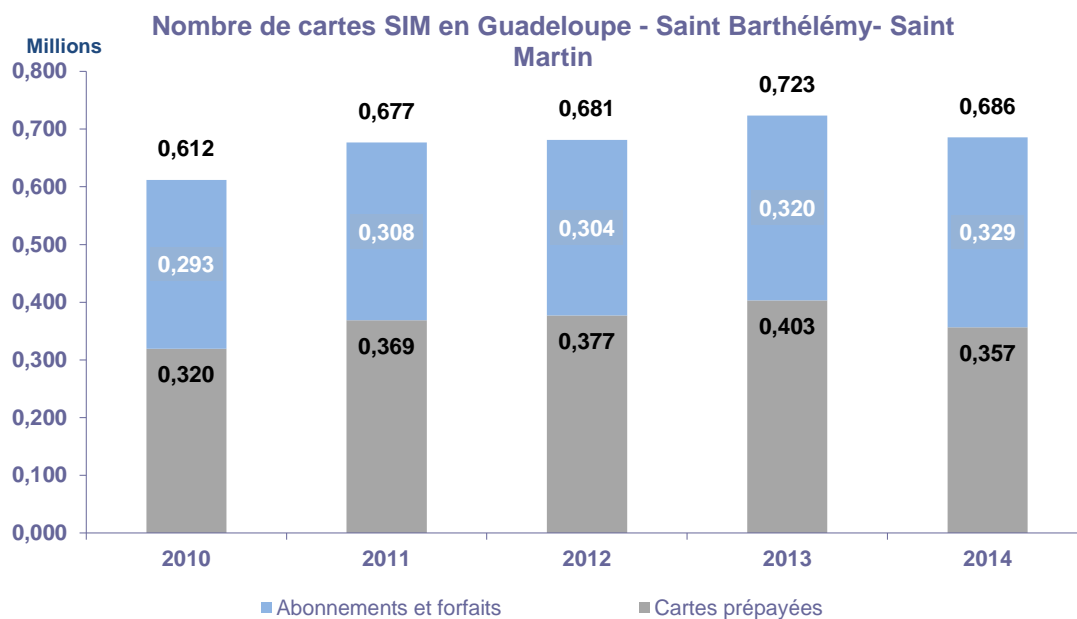


Trafic au départ des réseaux mobiles - Martinique						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Millions de minutes sortantes		920	989	1 189	1 257	5,7%
Nombre de SMS émis en millions	444	668	842	865	629	-27,3%

Consommation moyenne par cartes au départ des réseaux mobiles - Martinique						
Trafic moyen sortant en minutes / carte/mois		138	144	169	175	3,6%
Nombre moyen de SMS émis / carte/ mois	72	100	123	123	88	-28,7%

4.4.2 Segmentation par département : La Guadeloupe- Saint Barthélemy- Saint Martin

Abonnements aux services mobiles - Guadeloupe Saint Martin-Saint Barthélemy						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
post-payé	0,293	0,308	0,304	0,320	0,329	2,7%
prépayé	0,320	0,369	0,377	0,403	0,357	-11,5%
dont parc actif prépayé		0,278	0,264	0,261	0,252	-3,2%
en % du parc prépayé		76%	70%	65%	71%	
TOTAL Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,612	0,677	0,681	0,723	0,686	-5,2%

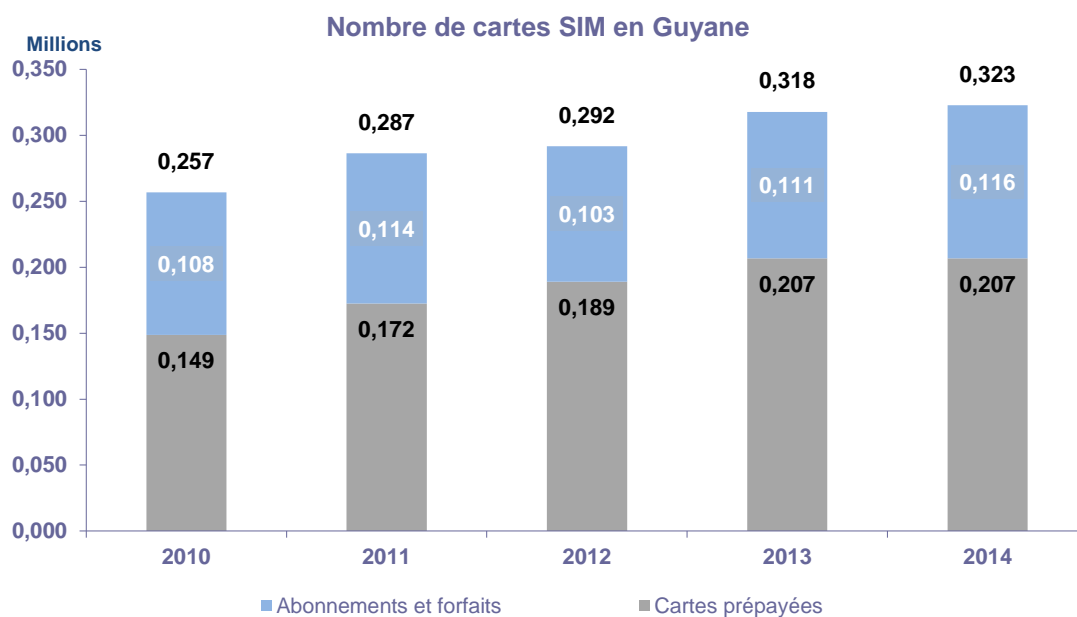


Trafic au départ des réseaux mobiles - Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Millions de minutes sortantes		930	1 000	1 170	1 212	3,6%
Nombre de SMS émis en millions	414	591	776	812	683	-15,8%

Consommation moyenne par cartes au départ des réseaux mobiles - Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy						
	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Trafic moyen sortant en minutes / carte/mois		120	123	139	143	3,3%
Nombre moyen de SMS émis / carte/ mois	59	76	95	96	81	-16,1%

4.4.3 Segmentation par département : La Guyane

Abonnements aux services mobiles - Guyane						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
post-payé	0,108	0,114	0,103	0,111	0,116	4,7%
prépayé	0,149	0,172	0,189	0,207	0,207	-0,1%
dont parc actif prépayé		0,132	0,140	0,143	0,142	-0,7%
en % du parc prépayé		76%	74%	69%	69%	
TOTAL Guyane	0,257	0,287	0,292	0,318	0,323	1,6%

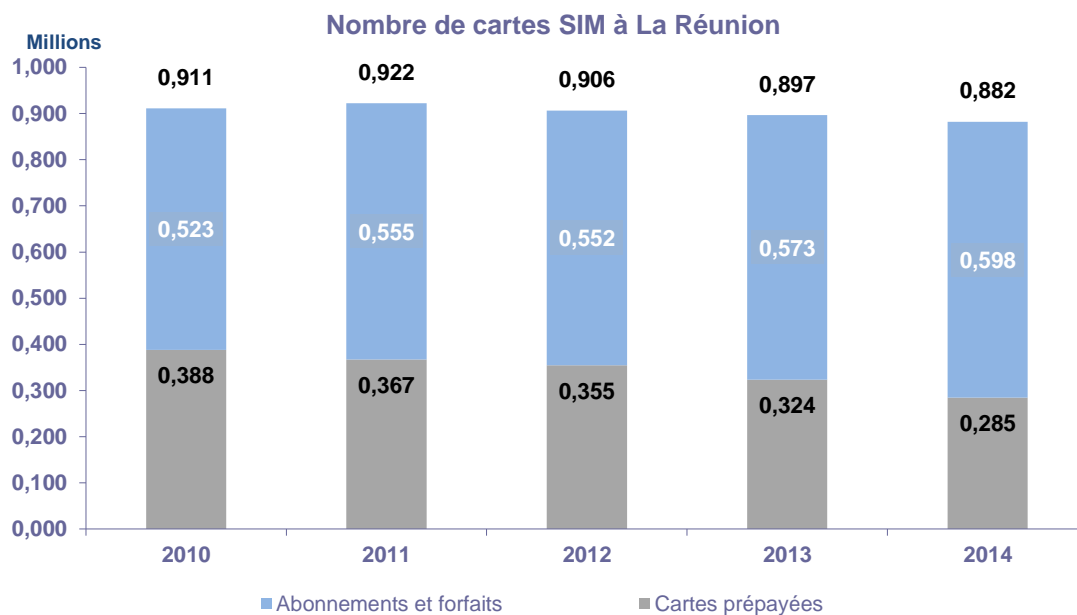


Trafic au départ des réseaux mobiles - Guyane						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Millions de minutes sortantes		360	396	492	528	7,4%
Nombre de SMS émis en millions	153	203	313	369	348	-5,6%

Consommation moyenne par cartes au départ des réseaux mobiles - Guyane						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Trafic moyen sortant en minutes / carte/mois		110	114	135	137	2,2%
Nombre moyen de SMS émis / carte/ mois	52	62	90	101	91	-10,2%

4.4.4 Segmentation par département : La Réunion

Abonnements aux services mobiles - Réunion						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
post-payé	0,523	0,555	0,552	0,573	0,598	4,3%
prépayé	0,388	0,367	0,355	0,324	0,285	-12,0%
dont parc actif prépayé		0,302	0,286	0,276	0,229	-17,0%
en % du parc prépayé		82%	81%	85%	80%	
TOTAL Réunion	0,911	0,922	0,906	0,897	0,882	-1,6%

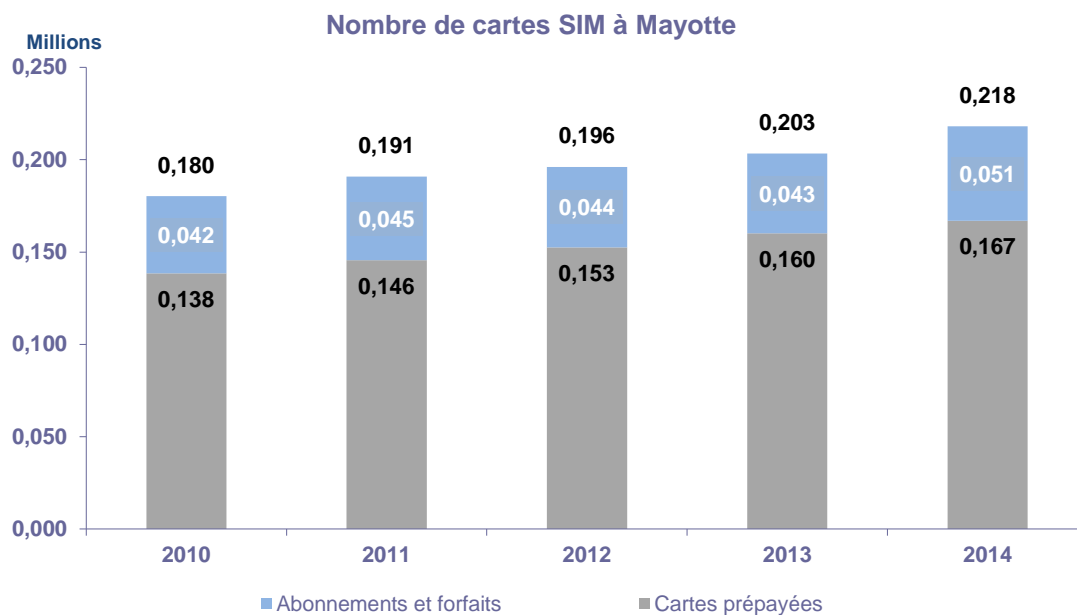


Trafic au départ des réseaux mobiles - Réunion						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Millions de minutes sortantes		1 100	1 099	1 196	1 242	3,9%
Nombre de SMS émis en millions	1 938	2 388	2 575	2 594	2 748	5,9%

Consommation moyenne par cartes au départ des réseaux mobiles - Réunion						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Trafic moyen sortant en minutes / carte/mois		100	100	111	116	5,3%
Nombre moyen de SMS émis / carte/ mois	177	217	235	240	257	7,4%

4.4.5 Segmentation par département : Mayotte

Abonnements aux services mobiles -Mayotte						
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
post-payé	0,042	0,045	0,044	0,043	0,051	18,1%
prépayé	0,138	0,146	0,153	0,160	0,167	4,3%
dont parc actif prépayé		0,119	0,124	0,127	0,143	12,9%
en % du parc prépayé		82%	81%	79%	86%	
TOTAL Mayotte	0,180	0,191	0,196	0,203	0,218	7,2%



Trafic au départ des réseaux mobiles - Mayotte						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Millions de minutes sortantes		270	270	374	472	26,2%
Nombre de SMS émis en millions	17	148	359	460	530	15,3%

Consommation moyenne par cartes au départ des réseaux mobiles -Mayotte						
Millions	2010	2011	2012	2013	2014	Evol.
Trafic moyen sortant en minutes / carte/mois		121	116	156	187	19,6%
Nombre moyen de SMS émis / carte/ mois	8	66	155	192	210	9,3%

4.5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles (hors cartes MtoM)

La baisse de la facture moyenne mensuelle hors taxes des clients des opérateurs mobiles en 2014 s'accompagne d'une hausse de la consommation des services mobiles de voix et de données.

Depuis 2008, la facture moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles, calculée en excluant les cartes MtoM (et le revenu associé), est en constante diminution alors qu'elle augmentait auparavant. En quatre ans, elle a diminué de 10 euros pour s'établir à 16,4 euros hors taxes en 2014. La baisse est toutefois moins importante en 2014 avec un recul de 1,6 euro hors taxes contre -3 euros en 2012 et -3,7 euros en 2013. Ce sont surtout les forfaits qui sont touchés (22,1 euros hors taxes soit -2,3 euros par rapport à 2013), la facture mensuelle des clients détenant une carte prépayée étant pratiquement stable en 2014 (6,4 euros hors taxe, en baisse de 20 centimes). Outre l'accroissement du nombre de clients, la baisse du revenu consécutive aux baisses de prix sur le marché expliquent le recul de la facture moyenne.

La consommation mensuelle moyenne de minutes, après plusieurs années de quasi stabilité, a fortement augmenté à partir de l'année 2012, s'accroissant en moyenne de 12 minutes par mois en 2012 puis de 17 minutes par mois en 2013. Ce mouvement se poursuit en 2014, sur un rythme un peu moins soutenu cependant, la consommation moyenne progressant à nouveau (+8 minutes) pour atteindre pour la première fois le seuil des trois heures de consommation mensuelle moyenne (3h02). Comme les trois années précédentes, elle augmente davantage en proportion pour les cartes prépayées (+22,7% en un an) que pour

les abonnements (+3,1% en un an). Néanmoins, les clients disposant d'un forfait ont une consommation de téléphonie nettement plus importante (quatre fois plus élevée en 2014) que ceux ayant une carte prépayée.

Le volume de SMS envoyé chaque mois par les clients, après avoir connu une progression rapide et ininterrompue (il a été multiplié par cinq entre 2008 et 2013), est stable en 2014 à 245 messages par mois. Les clients titulaires de forfaits, qui disposent fréquemment d'offres d'abondance sur les SMS, envoient en moyenne 346 SMS par mois contre 57 pour les clients qui utilisent une carte prépayée.

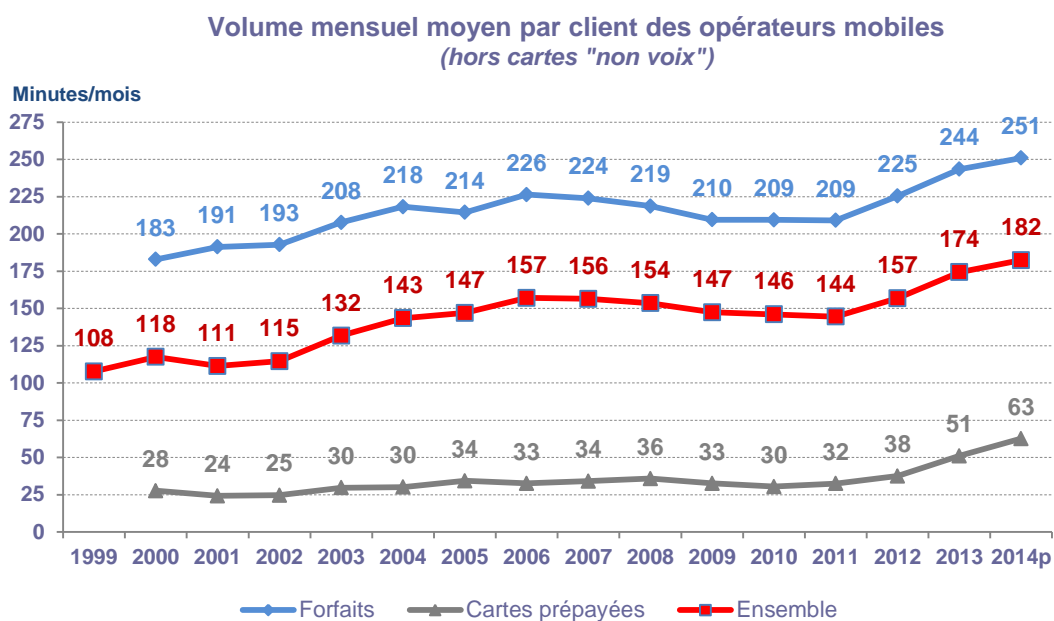
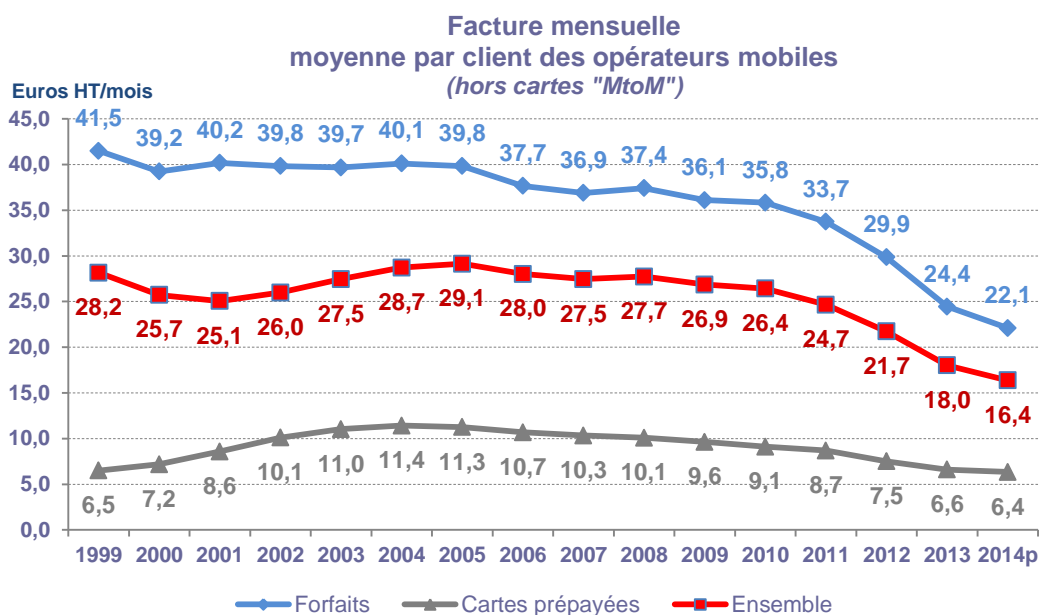
Le trafic de données continue en revanche d'augmenter très rapidement. Il s'élève en moyenne, sur l'ensemble des cartes mobiles (hors cartes MtoM), à 359 méga octets par mois en 2014, soit un quasi-doublement par rapport au niveau atteint en 2013.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	26,9	26,4	24,7	21,7	18,0	16,4	-9,1%
dont client au forfait	36,1	35,8	33,7	29,9	24,4	22,1	-9,5%
dont client prépayé	9,6	9,1	8,7	7,5	6,6	6,4	-3,7%
Volume mensuel moyen par client en minutes	147	146	144	157	174	182	4,7%
dont client au forfait	210	209	209	225	244	251	3,1%
dont client prépayé	33	30	32	38	51	63	22,8%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	92	146	200	240	245	245	0,0%
dont client au forfait	116	193	277	339	348	346	-0,6%
dont client prépayé	51	63	73	70	57	57	-0,4%
Volume mensuel moyen de données par carte SIM (en Mo)	19	41	73	118	187	359	92,1%
dont cartes internet exclusives		350	315	312	333	541	62,4%
dont autres cartes	19	29	61	108	179	349	95,0%

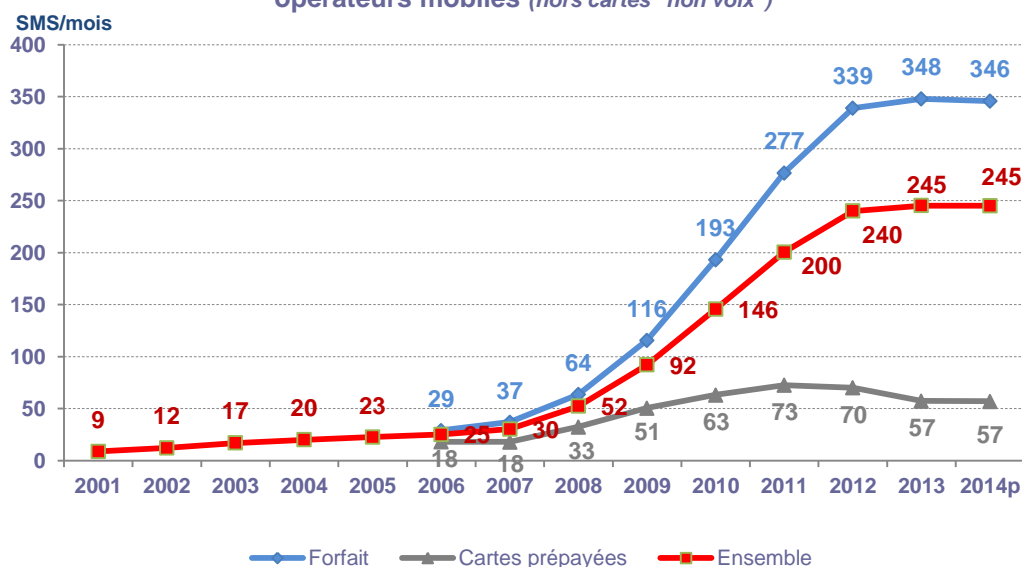
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, hors revenu des cartes « MtoM ») de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes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

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

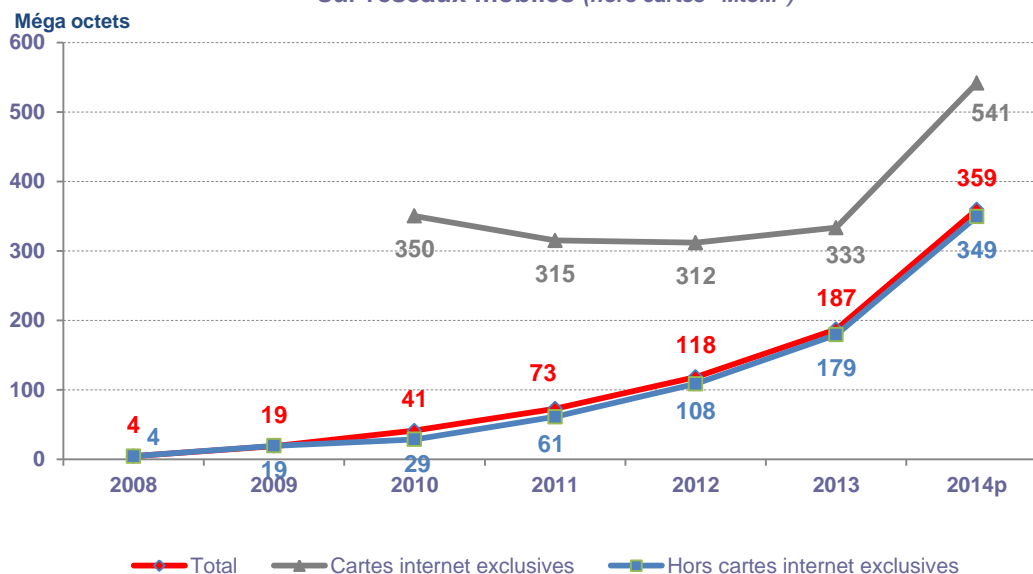
Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).



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 (selon les opérateurs, il comprend ou non les revenus du roaming).

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.

5 Les services à valeur ajoutée

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

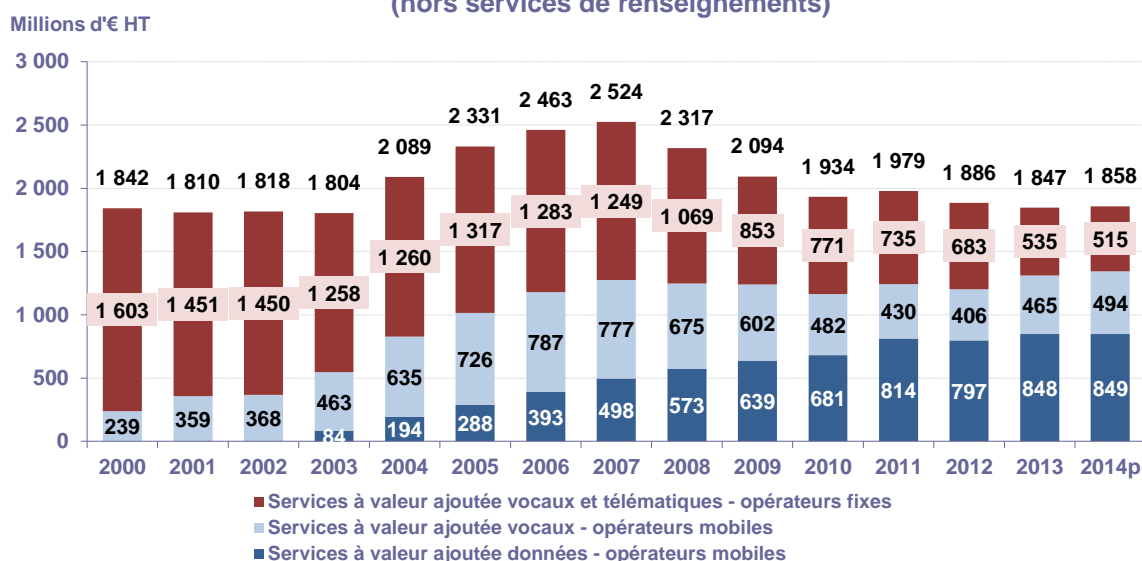
Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 1,9 milliard d'euros en 2014. Après six années successives de baisse (hormis l'année 2011), ce revenu est en 2014 en légère croissance (+0,6% par rapport à 2013). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (515 millions d'euros) se réduit depuis plusieurs années, même si la baisse est limitée en 2014 (-3,7% en un an contre -21,7% en 2013). Le revenu des services avancés de voix ou de données au départ des mobiles progresse globalement de 2,3% en un an : +6,3% pour le revenu des services vocaux, et une stabilité pour celui des services surtaxés de données mobiles (SMS+, MMS+, téléchargement de sonneries ou de logos, etc.). Au total, le revenu des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles s'élève à 1,3 milliard d'euros en 2014, et représente 72% (+1 point en un an) de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Revenus des services à valeur ajoutée							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	853	771	735	683	535	515	-3,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 241	1 163	1 244	1 203	1 312	1 343	2,3%
dont services avancés vocaux	602	482	430	406	465	494	6,3%
dont services avancés "data"	639	681	814	797	848	849	0,2%
Ensemble des revenus de services avancés	2 094	1 934	1 979	1 886	1 847	1 858	0,6%

Notes :

- les revenus des services à valeur ajoutée correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services ;
- l'acheminement spécial, correspondant principalement aux services de conférences téléphoniques, est désormais comptabilisé dans la rubrique « services supplémentaires » des recettes de téléphonie fixe (cf. page 20). Ces services figuraient auparavant dans la rubrique « services à valeur ajoutée » ;
- les services télématiques sont les services offerts par le minitel (services fermés en juin 2012) ;
- 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.

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



La baisse du volume de minutes vers les services à valeur ajoutée en 2014 (-4,0% en un an) est due à l'érosion de ces services au départ des postes fixes (-6,2% par rapport à 2013, soit environ 300 millions de minutes en moins).

L'ensemble du trafic des services au départ des postes fixes est orienté à la baisse depuis plusieurs années. Ce mouvement de repli, structurel pour les services kiosques télématiques (arrêtés définitivement en juin 2012), touche aussi le trafic vers les autres services (services libre appel et services surtaxés) qui régresse depuis l'année 2011. Le trafic au départ des téléphones mobiles augmente de 42 millions de minutes ; la part de ce trafic dans l'ensemble des minutes vers les services à valeur ajoutée progresse depuis trois ans (26% en 2014, +2 points en un an).

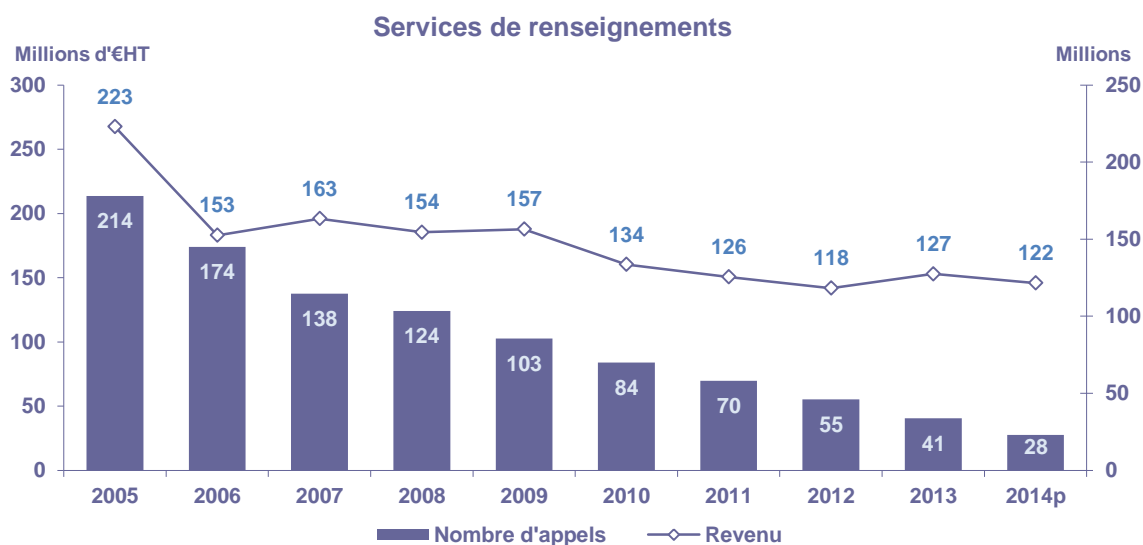
Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	7 887	7 914	6 958	5 870	4 782	4 487	-6,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 574	1 472	1 278	1 402	1 549	1 591	2,7%
Volumés de communications	9 461	9 386	8 236	7 272	6 331	6 078	-4,0%

5.2 Les services de renseignements

Le volume d'appels des utilisateurs de téléphonie fixe ou mobile vers les services de renseignements n'a cessé de diminuer au cours des dernières années. Ce recul, rapide, se fait sur un rythme annuel d'environ 20% depuis cinq ans, tant pour le nombre des appels (-32% en un an en 2014) vers ces services que pour le volume de minutes correspondant (-31,8% en un an en 2014). Il traduit probablement le recours croissant des clients des opérateurs, notamment mobiles, aux services alternatifs de renseignements disponibles sur internet. La part des appels émis depuis un mobile représente, en 2014, environ 60% du nombre total. Le revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements baisse depuis 2010 avec une exception en 2013 (+7,8% en un an).

Revenus et volumés de communications vers les services de renseignements							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€HT)	157	134	126	118	127	122	-4,7%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)	229	196	165	135	106	72	-31,8%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	103	84	70	55	41	28	-32,0%

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



6 Les autres revenus des opérateurs

6.1 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux atteint 2,6 milliards d'euros en 2014, en croissance de 5,4% par rapport à celui de l'année 2013. Si le revenu provenant des activités fixes diminue légèrement (-1,1% sur un an), le revenu tiré des terminaux et équipements mobiles, qui représente avec 1,9 milliard d'euros les trois quart du revenu de ce segment, augmente de 7,9% en un an.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Liés aux activités téléphonie et Internet fixes	745	715	690	707	670	663	-1,1%
Liés à l'activité mobile	1 340	1 497	1 641	1 729	1 753	1 891	7,9%
Revenus des équipements et des terminaux	2 085	2 211	2 331	2 436	2 423	2 554	5,4%

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

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

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

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	20	161	163	257	284	296	4,1%

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

6.3 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Revenus liés à l'activité des opérateurs (annuaires papier, cessions de fichiers,...)							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Revenus accessoires	609	553	513	433	355	293	-17,5%

7 Le marché intermédiaire entre opérateurs

7.1 Ensemble des revenus

Le revenu des prestations d'interconnexion et de l'accès s'élève à 8,7 milliards d'euros en 2014. Les prestations liées à l'activité sur les réseaux fixes sont de 4,8 milliards d'euros, soit 56% du revenu total sur le marché de gros. Le revenu des prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles augmente de 3,0% en un an malgré les baisses des terminaisons d'appels voix et SMS dont l'impact est compensé par l'augmentation du revenu tiré des prestations vendues aux opérateurs virtuels ou en itinérance, et par celui des messages interpersonnels échangés entre les réseaux des opérateurs.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 602	4 871	4 799	4 755	4 554	4 831	6,1%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	4 610	4 367	4 126	4 087	3 774	3 886	3,0%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	9 213	9 238	8 925	8 843	8 328	8 717	4,7%
dont international entrant	511	401	344	229	179	231	29,1%

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.
- la fusion de France Télécom et d'Orange France courant 2013 entraîne la suppression des flux financiers et des volumes entre ces deux entités. Auparavant, les deux sociétés se vendaient des prestations de gros d'interconnexion et d'accès.
- l'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

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

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes est de 4,8 milliards d'euros en 2014. Le revenu des prestations d'accès de gros haut débit représente depuis 2013 plus de la moitié des revenus de gros des services fixes avec 2,7 milliards d'euros en 2014. Il augmente de 11,9% 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. Ce revenu inclut les prestations de liens d'aboutement ou de liaison partielle terminale.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (hors internet bas débit) est de 107,5 milliards de minutes en 2014. Les évolutions constatées sur les marchés de détail expliquent une partie du recul du trafic (-1,7% en un an en 2014) : les minutes émises depuis les lignes fixes et à destination des postes fixes diminuent de 8,9 milliards de minutes en 2014, le trafic de détail au départ des téléphones mobiles augmentant à l'inverse de 1,6 milliard de minutes.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique des opérateurs fixes							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe (yc VGA)	2 747	2 783	2 594	2 428	2 138	2 128	-0,5%
dont trafic international entrant	365	289	262	182	141	178	26,7%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	14	6	4	3	2	2	-28,6%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 842	2 082	2 200	2 325	2 413	2 702	11,9%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 602	4 871	4 799	4 755	4 554	4 831	6,1%

Notes :

- la fusion de France Télécom et d'Orange France courant 2013 entraîne la suppression des flux financiers et des volumes entre ces deux entités. Auparavant, les deux sociétés se vendaient des prestations de gros d'interconnexion et d'accès ;
- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, est de 0,08 c€ depuis le 1^{er} janvier 2013 contre 0,15 c€ du 1^{er} juillet 2012 au 1^{er} janvier 2013 ;
- les prestations de gros d'accès au haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». Le tarif mensuel du dégroupage total (offre d'accès à la boucle locale de l'opérateur historique) est fixé à partir du 1^{er} février 2014 à 9,02€ (contre 8,90€ auparavant).

Trafics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs fixes							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	137 481	139 279	133 915	129 095	109 405	107 503	-1,7%
dont trafic international entrant	9 443	8 327	9 245	8 959	8 474	9 317	10,0%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	2 565	1 394	873	575	445	339	-23,8%
Ensemble des minutes d'interconnexion fixe	140 045	140 674	134 788	129 670	109 850	107 842	-1,8%

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

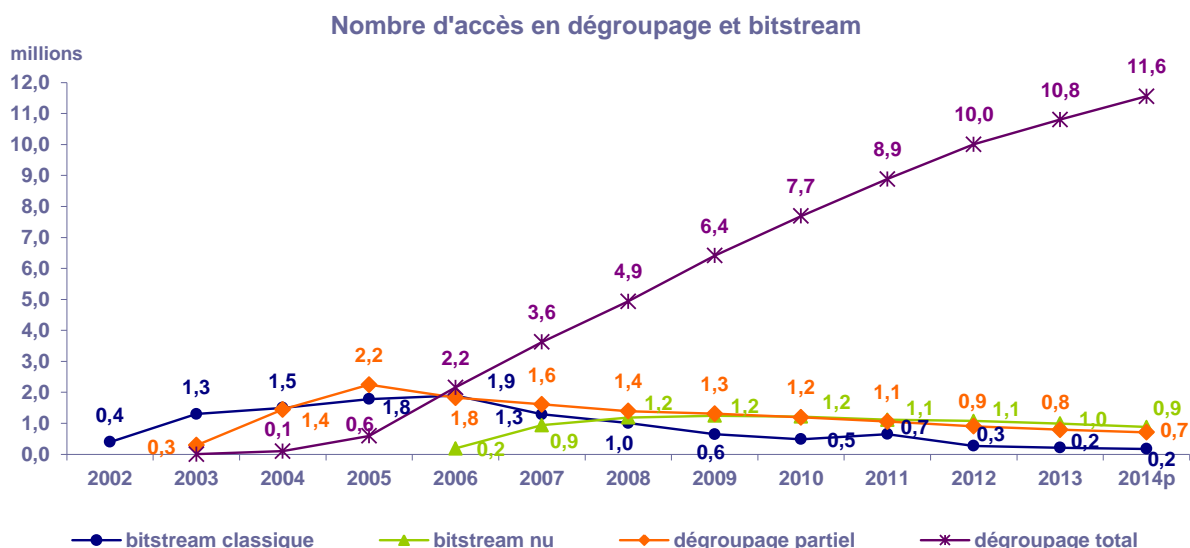
Dégroupage							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,309	1,194	1,055	0,906	0,793	0,710	-10,5%
Nombre de lignes totalement dégroupées	6,414	7,690	8,886	10,004	10,805	11,556	7,0%
Nombre de lignes dégroupées	7,723	8,884	9,942	10,910	11,597	12,265	5,8%

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,245	1,219	1,115	1,076	0,993	0,880	-11,3%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national	0,647	0,487	0,652	0,271	0,214	0,174	-18,9%
Nombre total de lignes	1,892	1,706	1,767	1,347	1,207	1,054	-12,7%

Note : 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.

Le nombre de lignes louées (dégroupage, 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 est portée entièrement 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 (dégroupage 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 en un an), comme celui des lignes en « bitstream », décline depuis cinq années. En décembre 2014, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » est de 174 000, en baisse de 18,9% par rapport à décembre 2013, tandis que le nombre de lignes en « bitstream ADSL nu » diminue 11,3% en un an.



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

En 2014, les revenus des services d'interconnexion pour les prestations de voix et de messagerie sont sur le même niveau qu'en 2013 avec 2,5 milliards d'euros contre de trois à quatre milliards d'euros entre 2010 et 2012.

Le revenu lié aux prestations de terminaisons de la voix (1,1 milliard d'euros) est stable par rapport à celui de 2013, après des baisses de l'ordre de 20% à 30% par an depuis 2010. Le revenu issu des prestations de terminaison d'appel des messages interpersonnels (SMS et MMS) augmentait constamment jusqu'en 2012 sous l'effet de la croissance des volumes de messages envoyés. Après deux années de recul en 2012 et 2013, ce revenu augmente à nouveau en 2014 (1,5 milliard d'euros, en hausse de 4,3% en un an soit 60 millions d'euros supplémentaires).

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.

Le volume des appels émis à partir des mobiles vers les réseaux mobiles tiers s'est fortement accru avec l'arrivée en 2012 d'un nouvel opérateur de réseau mobile, avec 11 milliards de minutes supplémentaires enregistrées en 2012 et 2013. Sur le marché de gros, cela s'est aussi traduit par une forte augmentation du volume de minutes d'interconnexion entre opérateurs avec des accroissements de +14,6 milliards de minutes en 2012 et de +11,3 milliards de minutes en 2013. En 2014, ce volume s'élève à 91,2 milliards de minutes en 2014 (+7,2 milliards de minutes en un an).

Le trafic de SMS et de MMS à destination d'un réseau mobile tiers, 126,7 milliards de messages en 2014, se situe sur un niveau élevé, mais augmente faiblement (+871 millions par rapport à 2013) et ce, après les très forts accroissements relevés les années précédentes (25 milliards de messages supplémentaires en moyenne chaque année entre 2009 et 2013).

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 70,9% pour les volumes de données.

Revenus des services d'interconnexion, d'accès et d'itinérance des opérateurs pour les réseaux mobiles							
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Services d'interconnexion (hors SMS)	3 268	2 688	2 032	1 456	1 111	1 108	-0,3%
dont trafic international entrant	147	112	82	47	38	53	38,2%
dont roaming in des abonnés étrangers	560	501	496	407	344	277	-19,4%
Ventes d'accès, de départ d'appel aux MVNO et itinérance	248	371	531	1 114	1 243	1 296	4,3%
SMS et MMS entrants	1 094	1 308	1 563	1 517	1 421	1 482	4,3%
Total des revenus (interconnexion, accès et itinérance)	4 610	4 367	4 126	4 087	3 774	3 886	3,0%

Volumés des services d'interconnexion des opérateurs mobiles							
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Ensemble des minutes d'interconnexion	46 046	49 170	58 109	72 682	83 996	91 233	8,6%
dont trafic international entrant	2 433	2 434	2 622	2 769	3 202	4 190	30,8%
dont roaming in des abonnés étrangers	1 865	1 945	1 973	1 998	2 137	2 386	11,7%
SMS et MMS entrants (millions)	33 856	57 232	82 104	108 891	125 789	126 661	0,7%
SMS en roaming in (millions)			1 459	902	915	872	-4,7%
Volume de données en roaming in (en téra octets)				398	749	1 824	143,4%

Ventes aux MVNOs et itinérance nationale							
Millions	2009	2010	2011	2012	2013	2014p	Evol.
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	1 770	3 831	6 439	27 354	40 343	46 150	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 téra octets)				8 413	14 580	24 923	70,9%

Notes :

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

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} juillet 2013.

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 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 1^{er} juillet 2014 à 2cts€/message pour les SMS contre 3c€/message pour la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014. Pour la voix, les tarifs de gros ont été fixés, à partir du 1^{er} juillet 2014, à 5cts€/min (contre 10cts€/min pour la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 5cts€/Mo à partir du 1^{er} juillet 2014 (contre 15cts€/Mo pour la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014).

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 reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.