

Juin 2011

# Les chiffres clés des communications électroniques en France

Chiffres 2010

# Les caractéristiques des opérateurs

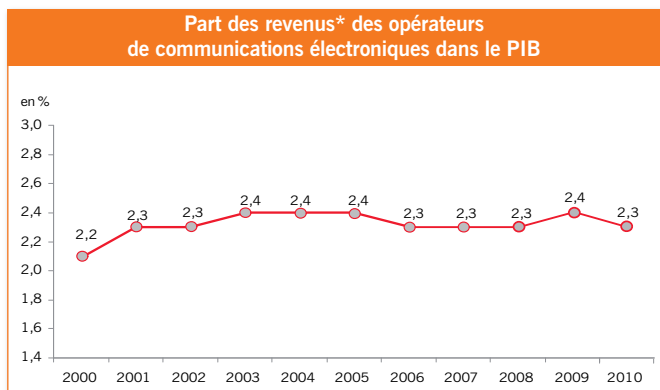
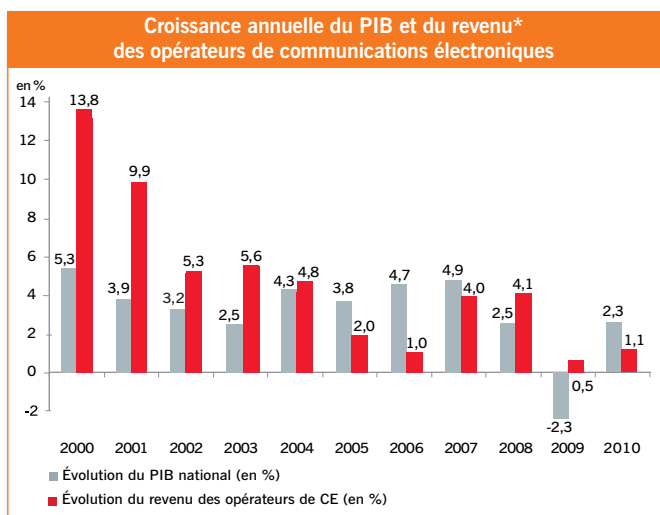
Sauf précision contraire, les chiffres présentés dans ce document concernent l'année 2010.

## DONNÉES GLOBALES

En 2010, les entreprises produisant des **biens et des services** dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), regroupant l'informatique, l'internet et les communications électroniques, ont généré un chiffre d'affaires de 97 milliards d'euros soit 5% du PIB français.

Le présent document se concentre sur le marché de détail des **services de communications électroniques**.

En France, en 2010, ces services ont généré un chiffre d'affaires de 41,2\* milliards d'euros, en croissance de 0,5% par rapport à 2009.



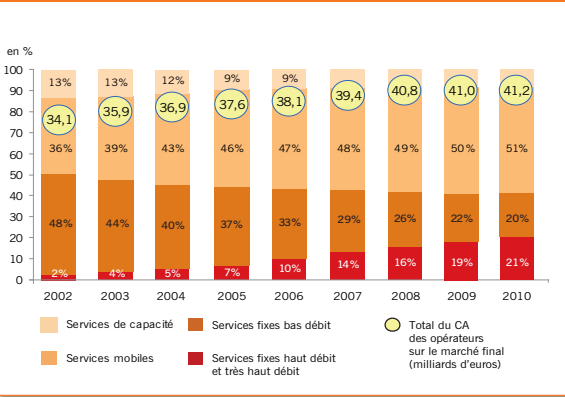
\* 45,1 milliards d'euros de revenus, en croissance de 1,1% par rapport à 2009, en considérant également les revenus tirés des ventes et locations de terminaux et d'équipements, de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel, des annuaires papiers, de la publicité et de la cession de fichiers.

CHIFFRE D'AFFAIRES

Dans les services de communications électroniques, on distingue **quatre segments** :

- **les services mobiles représentant 20,9 milliards d'euros**, en croissance de 2,6% par rapport à 2009 ;
- **les services fixes bas débit représentant 8,2 milliards d'euros**, en baisse de 9,7% par rapport à 2009 ;
- **les services fixes haut débit et très haut débit représentant 8,5 milliards d'euros**, en croissance de 8,9% par rapport à 2009 ;
- **les services fixes de capacité (liaisons louées et transport de données) représentant 3,6 milliards d'euros**, en baisse de 3,5% par rapport à 2009.

Evolution du chiffre d'affaires de détail des services de communications électroniques et répartition par segment entre 2002 et 2010

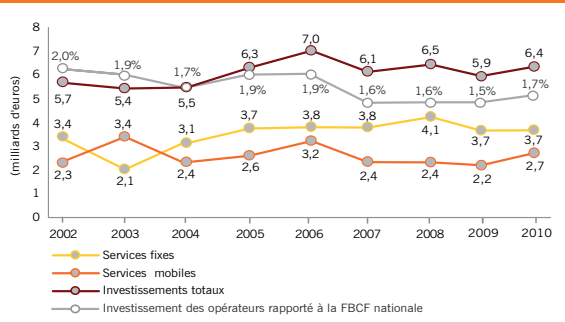


Source : ARCEP.

INVESTISSEMENT

- **Le secteur des communications électroniques a investi 6,4 milliards d'euros**, en croissance de 8,3% par rapport à 2009, soit 1,7% de l'investissement global national.
- Les investissements pour les services fixes, qui avaient progressé entre 2003 et 2008, sont stables en 2010 ; ils représentent plus de la moitié de l'ensemble des investissements.
- Les investissements pour les services mobiles ont fortement augmenté en 2010, après un recul de 10% en 2009.

Evolution des investissements des opérateurs de communications électroniques entre 2002 et 2010

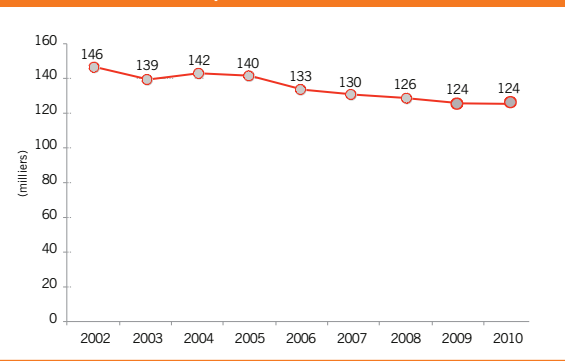


Sources : ARCEP, INSEE.

EMPLOI

- **Le secteur des communications électroniques représente 124 000 emplois directs**, stable par rapport à 2009.
- En 2010, l'emploi salarié des opérateurs n'a pas baissé alors qu'il diminuait continument depuis plus de dix ans.

Evolution de l'emploi des opérateurs de communications électroniques entre 2002 et 2010



Source : ARCEP.

Emploi des quatre principaux opérateurs en 2010 en France\*

	Emplois directs
France Telecom	102 000
Groupe SFR Neuf	10 021
Bouygues Telecom	9 182
Groupe Iliad	4 355

\* Ces chiffres incluent les filiales françaises.

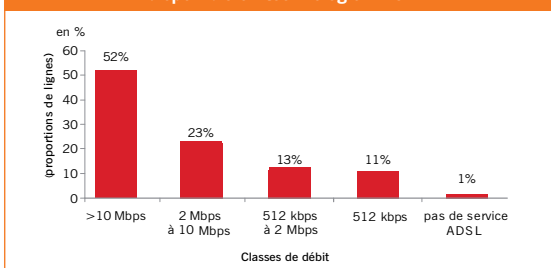
# Les services aux consommateurs

## ÉQUIPEMENT

Il y a, en France, au 31 décembre 2010 :

- **35,2 millions de lignes du service fixe de téléphonie.**
- **21,3 millions d'abonnements à l'internet haut et très haut débit dont 460 000 abonnements à l'internet très haut débit.**
- **71% des ménages sont équipés en micro-ordinateurs.**
- **63,2 millions d'abonnés mobiles actifs**, ce qui représente un taux de pénétration de 98% de la population.

### Répartition des lignes selon le débit théorique disponible en technologie ADSL



Source : ARCEP

## COUVERTURE

### Services fixes

- 99% des lignes fixes sont éligibles à l'internet haut débit.

### Services mobiles

- La population est couverte en réseaux 2G à 99,8%.
- La population est couverte en réseaux 3G à environ 95% (prévision fin 2011 : 98%).

## CONSERVATION DU NUMÉRO

### Services fixes

- **2,5 millions de numéros fixes ont été conservés** à l'occasion d'un changement d'opérateur.

### Services mobiles

- **2,3 millions de numéros mobiles ont été conservés** à l'occasion d'un changement d'opérateur.

## QUALITÉ DE SERVICE

### Service universel de la téléphonie fixe

En 2010 :

- le délai moyen de fourniture pour le raccordement initial au réseau est de 6,1 jours (5,3 jours en 2009) ;
- le taux de défaillance des appels est de 0,29% (0,2% en 2009) et le taux de non réparation d'une défaillance téléphonique dans les délais contractuels s'établit à 21,5% (16,3% en 2009).

### Services mobiles

En 2009 :

- le taux de communications mobiles réussies et maintenues 2 minutes était de 95%, stable par rapport à 2008 ;
- les débits des réseaux mobiles atteignaient, fin 2009 :
  - en téléchargement, 2,2 Mbit/s en moyenne et plus de 5 Mbit/s pour les plus rapides ;
  - pour l'envoi des fichiers, 1,2 Mbit/s en moyenne et plus de 1,7 Mbit/s pour les plus rapides.

## USAGE

En 2010, 217 milliards de minutes de communications ont été consommées, dont 114 milliards en téléphonie fixe et 103 milliards en téléphonie mobile.

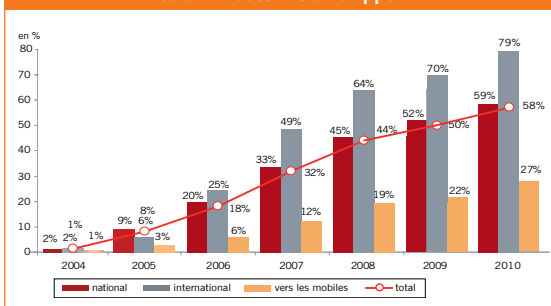
### Services fixes

- La voix sur IP (hors logiciel de type Skype) à partir des box a représenté 65 milliards de minutes de voix consommées, en croissance de 16,3% par rapport à 2009.
- Le service de TV sur DSL comptait **10,7 millions d'abonnements éligibles** contre 8,8 millions fin 2009 (+21%).

### Services mobiles

- **103 milliards de SMS et MMS** ont été envoyés en 2009 contre 63 milliards en 2009 (+63%). Ce segment de marché, en croissance annuelle de plus de 20% depuis plusieurs années, fait l'objet d'un développement fulgurant sous l'effet des offres illimitées proposées par les opérateurs mobiles.

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



Source : ARCEP

- **On compte 22,5 millions d'abonnés actifs 3G** à fin 2010, en croissance de 27% par rapport à 2009. Ces utilisateurs représentent désormais 35% des clients des opérateurs mobiles.






# Les comparaisons internationales

## ÉQUIPEMENT ET CONSOMMATION

Le taux de pénétration du haut débit est, en France, parmi les plus importants d'Europe. Sur les activités mobiles, les opérateurs français ont maintenu une bonne progression de leur chiffre d'affaires. Ils affichent

un fort taux d'usage (presque 2h30 par abonné et par mois). Le taux de pénétration de la téléphonie mobile mesure le nombre de cartes SIM rapporté à la population ; il tient compte des cas de multi-équipement.

### Pénétration des micro-ordinateurs, du haut débit et de la téléphonie mobile et variation des revenus par segment en 2010 dans les principaux pays européens

	France 	Allemagne 	Espagne 	Italie 	Royaume-Uni 
<b>FIXE</b>					
Taux de pénétration des micro-ordinateurs fin 2010 (sur les ménages)	71%	80%	69%	58%	77%
Taux de pénétration du haut débit fin 2010 (sur les ménages)	69%	65%	57%	57%	75%
Accroissement du taux de pénétration du haut débit en 2010 (en points de %)	+7	+3	+6	+3	+2
<b>MOBILE</b>					
Taux de pénétration de la téléphonie mobile fin 2010 (sur la population - parc actif)	98%	133%	110%	150%	131%
Accroissement du taux de pénétration de la téléphonie mobile en 2010 (en points de %)	+4,3	+1,0	+0,9	+3,6	+2,0
Nombre moyen de minutes d'usage par abonné par mois	147	78	138	113	129

Sources : ARCEP, BNETZA, CMT, AGCOM, OFCOM.

## Glossaire

**Communications électroniques** : émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.

**Services de communications électroniques** : prestations consistant entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques. Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique (télévision...).

**Internet** : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce au protocole IP (*Internet Protocol*), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services de communications électroniques.

**Services fixes bas débit** : services offerts sur le réseau téléphonique traditionnel (ayant un débit maximal de 128 Kbit/s).

**Haut débit** : sur les réseaux filaires, une technologie est dite à haut débit si elle permet d'atteindre des débits supérieurs à ceux obtenus avec les technologies à bas débit, quel que soit le réseau d'accès (lignes ADSL et

SDSL, réseau de câblo-distribution, connexions par boucles locales radio, connexions satellitaires et connexions par wifi). Les débits correspondants vont de 128 Kbit/s jusqu'à 50 Mbit/s. Les technologies haut débit permettent en outre l'usage simultané du service téléphonique traditionnel.

**VLB (Voix sur large bande)** : technique utilisant le protocole de l'internet pour le transport de la voix sur un réseau de communications électroniques.

**SMS (Short message service)** : messages transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ayant une longueur maximale de 160 caractères. La transmission de ces messages est normalisée.

**2G** : système mobile de deuxième génération (GSM).

**3G** : système mobile de troisième génération (UMTS). Ces réseaux permettent d'accéder à une large gamme de services, au premier rang desquels un accès rapide à internet et à la télévision grâce à l'introduction dans les réseaux mobiles de la technologie de commutation par paquets.



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15

Tél. : 01 40 47 70 00 - Fax. : 01 40 47 71 98

[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)