

Le marché

CHAPITRE I Les chiffres du marché et la situation sur le marché

CHAPITRE II Les différents segments du marché

CHAPITRE III Consommation et usages en France

CHAPITRE IV Comparaisons tarifaires avec les autres pays

4

5

6

7

8

9

Les chiffres du marché et la situation sur le marché

4

- A. Le marché des clients finals
- B. L'investissement et l'emploi

A. Le marché des clients finals

Dans l'ancien cadre réglementaire (avant 2004), l'Observatoire des marchés de l'ARCEP ne prenait en compte que les opérateurs titulaires d'une licence L.33-1 ou L.34-1 pour leurs activités de télécommunications. L'obtention d'une licence n'étant pas nécessaire pour être fournisseur d'accès à Internet ou opérateur de transport de données, les informations collectées et publiées par l'Observatoire sur ces deux marchés étaient, de fait, incomplètes en particulier en termes de revenus.

Pour disposer d'une information plus exhaustive, l'Autorité, en coopération avec l'INSEE qui collectait les données auprès des opérateurs non licenciés, publiait chaque année un document commun ARCEP/INSEE.

L'évolution du cadre réglementaire des communications électroniques a élargi le périmètre d'enquête de l'Observatoire des marchés. Depuis 2004, il comprend tous les fournisseurs d'accès Internet et les transporteurs de données.

Le nombre d'opérateurs interrogés par l'ARCEP a ainsi doublé, passant de 115 à 220. En termes de revenus, l'accroissement du champ augmente de 2,6 milliards d'euros le chiffre d'affaires pour l'année 2004.

4

1. Le marché des communications électroniques

1.1. En valeur

Revenus perçus auprès du client final (*champ correspondant au nouveau cadre réglementaire*)

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	14 631	14 375	14 030	13 509	12 629	11 992
Internet	922	1 413	1 753	2 418	2 760	3 232
Services mobiles	7 789	10 028	11 788	13 243	14 868	16 126
Ensemble de la téléphonie et Internet	23 342	25 816	27 570	29 171	30 257	31 350
Services avancés	1 842	1 810	1 856	1 900	2 070	2 131
Liaisons louées	2 113	2 328	2 260	2 272	2 233	2 197
Transport de données	1 551	1 853	2 191	2 284	2 104	2 070
Renseignements et revenus accessoires	319	342	344	358	364	375
Hébergement et centres d'appels	20	43	34	40	25	17
Vente et location de terminaux	1 760	2 072	1 753	2 014	2 380	2 241
Ensemble des revenus	30 948	34 263	36 008	38 039	39 433	40 381

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Internet : estimation ARCEP/Observatoire des marchés pour les données de 2000 à 2003.

Transport de données : source enquête de branche ARCEP/INSEE sur les communications électroniques pour les données 2000 à 2003.

Notes :

- les services mobiles comprennent la téléphonie mobile (y compris les revenus des SMS), ainsi que la radiomessagerie et les réseaux mobiles professionnels jusqu'en 2002 ;

- les services avancés sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires reversée par les opérateurs aux fournisseurs de service.

Évolution des revenus perçus auprès du client final

Évolution en %	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	-1,8%	-2,4%	-3,7%	-6,5%	-5,0%
Internet	53,3%	24,1%	37,9%	14,1%	17,1%
Services mobiles	28,7%	17,5%	12,3%	12,3%	8,5%
Ensemble de la téléphonie et Internet	10,6%	6,8%	5,8%	3,7%	3,6%
Services avancés	-1,7%	2,5%	2,4%	9,0%	2,9%
Liaisons louées	10,2%	-2,9%	0,5%	-1,7%	-1,6%
Transport de données	19,5%	18,2%	4,2%	-7,9%	-1,6%
Renseignements et revenus accessoires	7,1%	0,6%	4,2%	1,8%	2,9%
Hébergement et centres d'appels	115,0%	-20,9%	17,6%	-37,7%	-31,8%
Vente et location de terminaux	17,7%	-15,4%	14,9%	18,1%	-5,8%
Ensemble des revenus	10,7%	5,1%	5,6%	3,7%	2,4%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004.

* = résultat provisoire 2005.

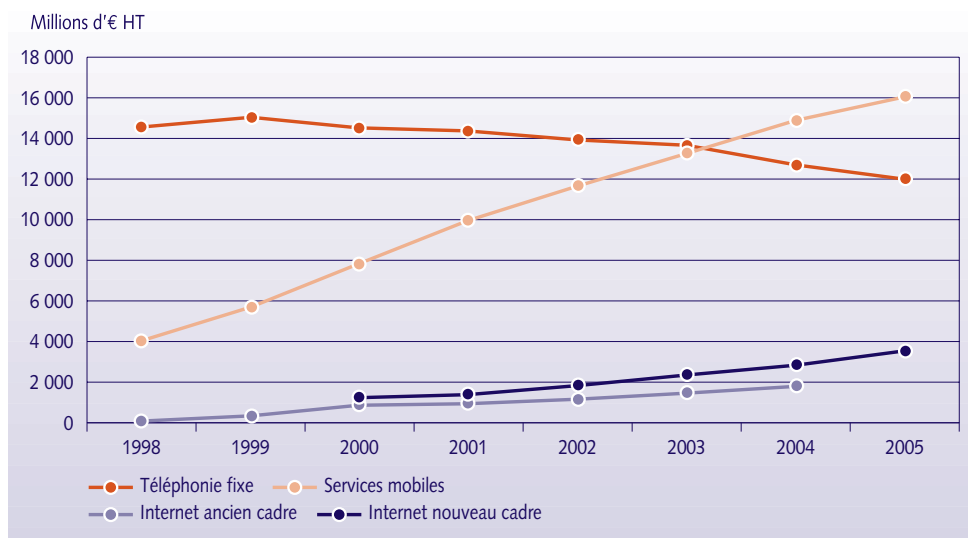
Les revenus perçus auprès des clients finals sur le marché des communications électroniques ont totalisé un peu plus de 40 milliards d'euros en 2005, en augmentation de 2,4% par rapport à 2004. Plus des trois quarts des revenus proviennent de l'ensemble téléphonie et Internet.

Les revenus des services de téléphonie mobile ont connu une forte croissance (+8,5%), bien que ralentie par rapport aux années précédentes. En 2003 et 2004, la croissance annuelle dépassait les 12%. La décélération de la croissance des revenus des opérateurs mobiles s'est amorcée dès le début de l'année 2005.

Les revenus liés à la téléphonie fixe ont continué de baisser, mais moins fortement qu'en 2004, grâce notamment à la hausse des revenus liés à l'accès et aux abonnements de téléphonie fixe.

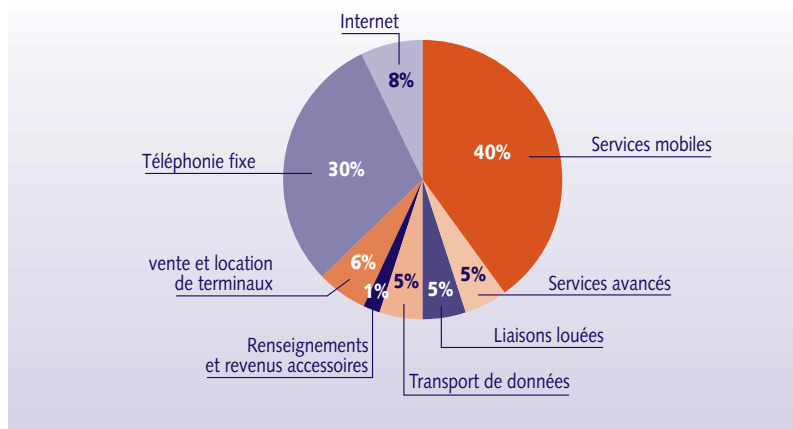
Grâce au fort développement des accès haut débit, les revenus de l'Internet ont cru de 17,1% par rapport à 2004.

Revenus des services de téléphonie et de l'Internet



Source ARCEP,

Répartition des revenus des services de communications électroniques en 2005



Source ARCEP,

1.2. En volume

Volumes auprès des clients finals

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	121 950	118 480	112 456	108 931	105 100	104 318
Services mobiles	35 640	44 457	51 844	63 469	74 248	81 704
Total services "voix"	157 590	162 937	164 300	172 400	179 348	186 022
Internet bas débit	28 900	52 446	66 831	71 779	54 687	38 147
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	1 471	3 508	5 523	8 188	10 335	12 721

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Volumes auprès des clients finals

Évolution en %	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Téléphonie fixe	-1,7%	-2,8%	-5,1%	-3,1%	-3,5%	-0,7%
Services mobiles	73,3%	24,7%	16,6%	22,4%	17,0%	10,0%
Total services "voix"	9,0%	3,4%	0,8%	4,9%	4,0%	3,7%
Internet bas débit	129,1%	81,5%	27,4%	7,4%	-23,8%	-30,2%
Nombre de SMS émis		138,5%	57,4%	48,3%	26,2%	23,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

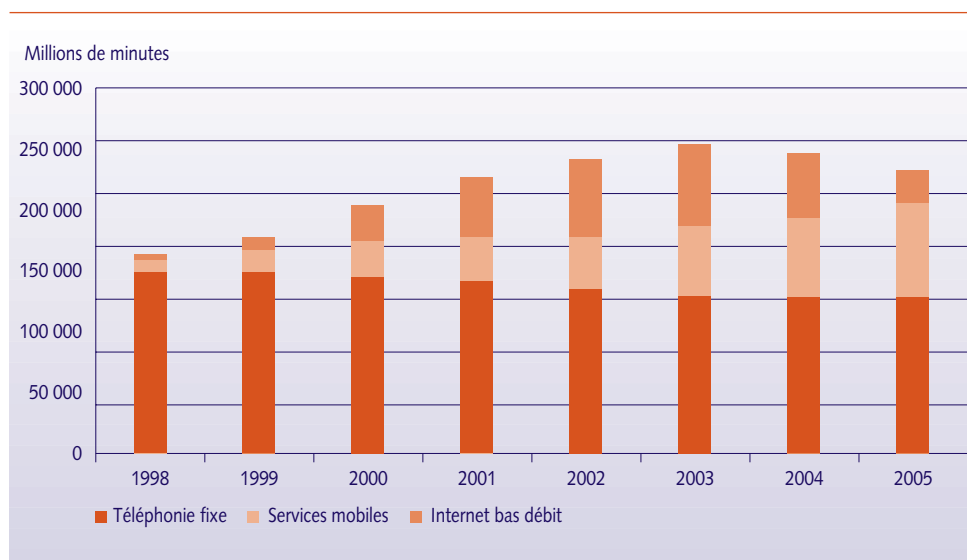
Dans l'ensemble, le trafic "voix" (fixe et mobile) a progressé, mais plus lentement que les deux années précédentes. Le volume de trafic de téléphonie fixe, mesuré en millions de minutes, a diminué beaucoup moins fortement que les années précédentes : -0,7% en 2005 alors qu'il décroissait à un rythme d'environ 3% les deux années précédentes.

Le volume de trafic de la téléphonie mobile a enregistré une augmentation assez forte. Néanmoins, pour la première année depuis 1998, la croissance a tout juste progressé de deux chiffres. Alors que de 2002 à 2004, le volume de trafic au départ des mobiles augmentait nettement plus que le parc de client, reflétant une forte augmentation de l'usage, en 2005, il a augmenté à peine plus que le nombre de clients (de l'ordre de 8%).

Le nombre de SMS émis a de nouveau montré une forte progression en 2005, pour atteindre 12,7 milliards de SMS, en augmentation de plus de 20%.

Le trafic d'Internet bas débit a poursuivi sa chute, commencée en 2004, avec une baisse de 30%.

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



Source ARCEP,

1.3. Le parc de clients

Abonnements

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Abonnements à un service de téléphonie fixe	34,081	34,084	34,124	33,913	34,541	36,380
Sélection du transporteur	4,359	5,938	6,420	7,514	7,676	8,199
Abonnements à Internet	5,263	6,987	9,124	10,617	11,939	13,265
Nombre de clients aux services mobiles	29,645	36,854	38,593	41,702	44,544	48,099

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Abonnements

Évolution en %	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Abonnements à un service de téléphonie fixe	0,6%	0,0%	0,1%	-0,6%	1,8%	5,3%
Sélection du transporteur		36,2%	8,1%	17,0%	2,2%	6,8%
Abonnements à Internet	73,7%	32,8%	30,6%	16,4%	12,4%	11,1%
Nombre de clients aux services mobiles	43,8%	24,8%	4,3%	8,1%	6,8%	8,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

L'année 2005 aura été marquée par un nombre toujours en hausse de clients aux différents services.

Dans les mobiles, depuis fin 2003 le nombre de clients a progressé régulièrement à un rythme de 7,5 à 8% par an. Fin 2005, les opérateurs mobiles ont dénombré un peu plus de 48 millions de clients à leurs services.

Le nombre d'abonnements à Internet a progressé en 2005 de 11,1%. En un an, environ 1,3 million de nouveaux abonnements ont été souscrits : l'évolution du haut débit confirme la tendance déjà observée en 2004. Cette évolution s'est faite en grande partie au détriment du bas débit. Au total, le nombre d'abonnements à fin 2005 dépasse les 13 millions, dont les neuf dixièmes correspondraient à des abonnements "grand public", pour un peu plus de 26 millions de foyers en France.

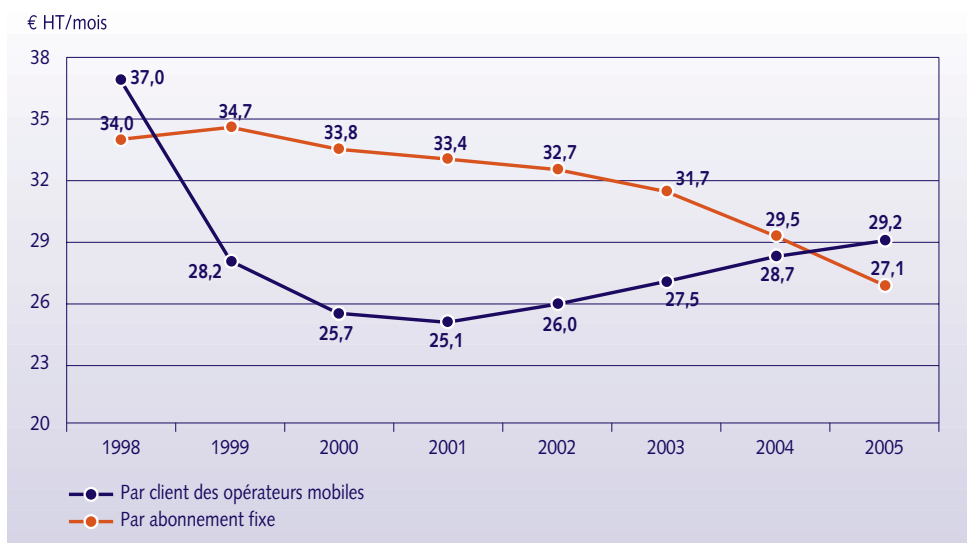
Dans la téléphonie fixe, le nombre d'abonnements a progressé en 2005 en raison du développement des accès haut débit qui ont progressé de plus de 3 millions par rapport à 2004.

2. Consommation moyenne des clients

La notion de facture moyenne par client grand public 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 du foyer.

Durant l'année 2005, l'écart entre les factures moyennes du fixe et du mobile s'est creusé (respectivement 27,1 €HT et 29,2 €HT), alors qu'elles étaient pratiquement équivalentes à la fin de 2004. La facture moyenne par client s'est accrue pour les abonnés à la téléphonie mobile, alors que celle des abonnés à la téléphonie fixe a baissé. Si le trafic mensuel moyen par client, exprimé en minutes, est demeuré plus important pour les abonnés fixes que pour les abonnés mobiles, il a toutefois fléchi alors que l'usage a augmenté pour les mobiles. En moyenne un abonné fixe a téléphoné 239 minutes chaque mois (soit 3h59) contre en moyenne 147 minutes pour les clients des opérateurs mobiles (soit 2h27).

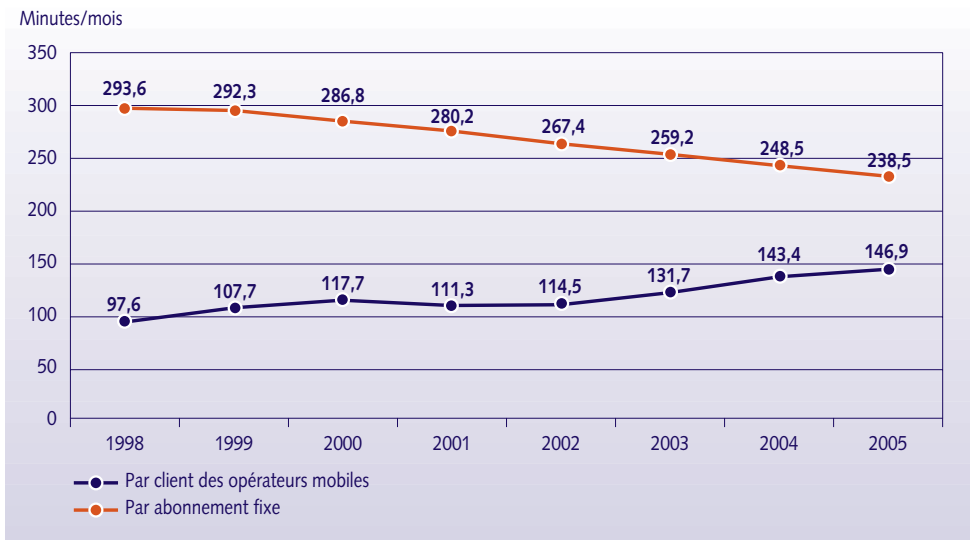
Facture moyenne mensuelle par client



Source ARCEP.

Au départ des postes fixes, la consommation moyenne mensuelle du client a reculé de 4,0% en volume et de 7,9% en valeur en 2005. Ces baisses sont dues principalement à la croissance de la voix sur IP (principalement voix sur ADSL). Environ 3 millions d'abonnés utilisent des services large bande pour téléphoner, dont 600 000 exclusivement en raison du dégroupage total de leur ligne. 2,4 millions de clients disposent à la fois d'un abonnement auprès de l'opérateur historique et auprès d'un FAI (fournisseur d'accès à Internet). Leur consommation se répartit entre les deux opérateurs, donc mécaniquement la consommation moyenne par abonnement baisse. Par ailleurs, les communications téléphoniques sur large bande sont facturées à un prix nettement inférieur aux tarifs du RTC, ce qui implique une baisse de la facture moyenne.

Volume moyen mensuel par client



Source ARCEP.

Factures moyennes et ARPU : précisions méthodologiques

L'ARCEP publie chaque trimestre un Observatoire des marchés qui donne 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). Ces indicateurs sont différents des ARPU (Average revenue per user) qui correspondent aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux (appels entrants et sortants).

Les revenus pris en compte pour le calcul de la facture moyenne mensuelle au départ des réseaux mobiles incluent plus précisément : les revenus des appels sortants, des services de données (messagerie interpersonnelle et services d'accès à Internet), le roaming out. Les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

Les analystes financiers et les opérateurs publient de leur côté un indicateur de revenu moyen par client (revenu moyen récurrent ou ARPU). Il comprend : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Selon les opérateurs, il comprend ou pas les revenus du roaming.

De même, l'Observatoire publie des indicateurs de trafic mensuel moyen sortant par client, représentatifs de l'usage par les consommateurs de leur téléphone.

Par analogie avec l'ARPU, un indicateur de trafic moyen par client ou AUPU (Average usage per user) est employé par certains cabinets financiers et par les opérateurs ; il incorpore tout ou partie des appels entrants pour disposer d'une assiette de volume qui soit comparable à celle utilisée pour l'ARPU. Il ne représente pas la consommation moyenne par client et constitue plutôt un indicateur de volume d'activité de l'opérateur ramené au client.

En ce qui concerne la téléphonie fixe, les revenus pris en compte sont les seuls revenus correspondant aux abonnements et aux communications téléphoniques (y compris les revenus des communications téléphoniques passées sur large bande) à l'exclusion de tout autre revenu, notamment ceux des services avancés et de l'Internet. Il s'agit d'une vision partielle de la facture fixe puisqu'elle ne prend en compte que les valeurs relatives à la téléphonie.

En ce qui concerne Internet, les revenus pris en compte sont les revenus des abonnements forfaitaires donnant accès à Internet et les revenus des connexions Internet facturées à la minute.

B. L'investissement et l'emploi

Les emplois directs

Unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Emplois (champ : ancien cadre réglementaire)	154 522	151 191	145 487	138 716	136 687	
Évolutions en %	-0,5%	-2,2%	-3,8%	-4,7%	-1,5%	
Emplois (champ : nouveau cadre réglementaire)					142 204	140 662
Évolutions en %						-1,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Le nombre d'emplois directs dans le secteur s'est légèrement tassé en 2005, malgré le doublement du nombre d'opérateurs interrogés pour l'Observatoire des marchés en raison du changement de cadre réglementaire. Les opérateurs interrogés dans l'ancien cadre réglementaire représentaient 137 000 emplois fin 2005, les nouveaux environ 5 000 emplois supplémentaires. Au total, l'emploi a connu en 2005 une baisse moindre que les années précédentes avec un fléchissement de 1,1 % par rapport à 2004. Les effectifs des opérateurs mobiles ont été un peu plus nombreux en 2005 (+1,7%), soit un total de près de 18 000 salariés. Les opérateurs mobiles ont représenté en 2005 environ 13 % de l'emploi salarié du secteur.

Les investissements au cours de l'exercice

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*
Investissements (champ : ancien cadre réglementaire)	7 832	9 182	5 699	5 437	5 343	
Évolutions en %	32,5%	17,2%	-37,9%	-4,6%	-1,7%	
Investissements (champ : nouveau cadre réglementaire)					5 495	6 272
Évolutions en %						14,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

L'investissement a progressé de 14% en 2005 ce qui contraste avec les années précédentes. Cette embellie a touché aussi bien les opérateurs fixes que mobiles. Ces derniers sont à l'origine d'un peu plus de 40% du montant des investissements réalisés au cours de l'année 2005.

Les différents segments du marché

- A. La téléphonie vocale fixe
- B. L'Internet
- C. Le mobile
- D. Les autres services
- E. Les liaisons louées
- F. Le transport de données

A. La téléphonie vocale fixe

1. L'accès

1.1. Les abonnements

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Nombre d'abonnements en fin de période	34,081	34,084	34,124	33,913	34,541	36,380	5,3%
Nombre d'abonnements sur lignes analogiques	-29,597	29,248	28,980	28,673	28,502	28,186	- 1,1%
Nombre d'abonnements sur lignes numériques	4,373	4,774	5,084	5,176	5,038	4,780	-5,6%
dont abonnements par le câble	0,043	0,062	0,058	0,060	0,069	0,139	114,9%
dont abonnements à la voix sur IP					0,931	3,275	254,2%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe a augmenté de 5,3% grâce au développement du haut débit en 2005. Les accès à la téléphonie par le câble ont été multipliés par deux en un an après plusieurs années de croissance modérée.

L'évolution du nombre d'abonnements "classiques" sur lignes analogiques et numériques reflète des phénomènes économiques, mais aussi démographiques, dont les effets peuvent être contradictoires. Le facteur démographique est lié au nombre de résidences principales qui augmente tous les ans de 300 000 selon l'INSEE. A l'inverse, deux facteurs ont pesé sur la croissance du nombre des abonnements "classiques" sur RTC : la substitution du fixe par le mobile (selon Médiamétrie/GFK, 18% des ménages ne disposaient plus de téléphone fixe en 2005) et l'augmentation du dégroupage total (600 000 lignes à la fin de 2005), qui fait passer les abonnements des rubriques "lignes analogiques" ou lignes "numériques" à la rubrique "voix sur IP".

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires

Millions d'€	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 144	5 366	5 426	5 505	5 439	5 613	3,2%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, * = résultat provisoire 2005.

La hausse du prix de l'abonnement téléphonique intervenue début mars 2005 (+7,6%) compensée par la légère baisse du nombre d'abonnements sur ligne analogique ou numérique a limité la hausse des revenus de l'accès à 3,2% en 2005.

1.2. La sélection du transporteur

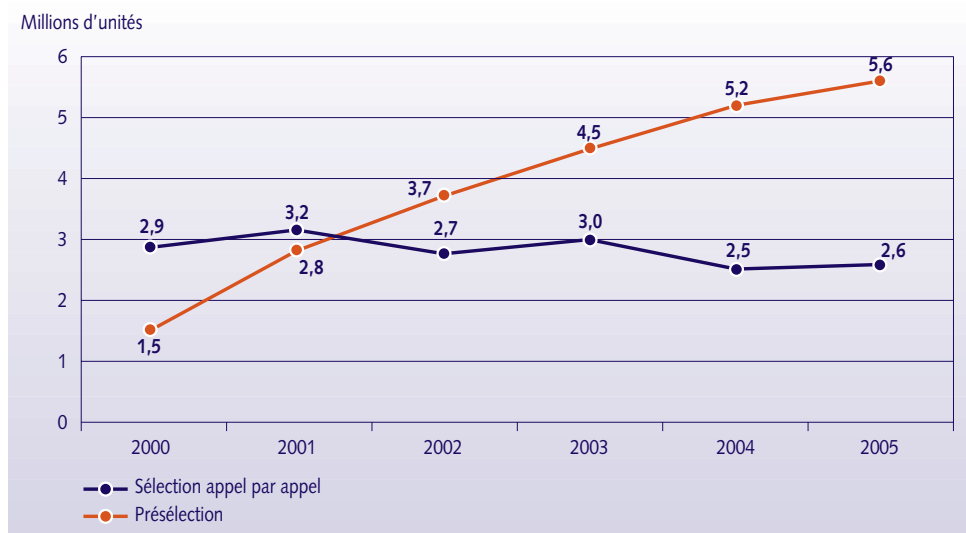
Abonnements à la sélection du transporteur

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Abonnements à la sélection du transporteur	4,359	5,938	6,420	7,514	7,676	8,199	6,8%
dont abonnements à la sélection appel par appel	2,860	3,167	2,722	2,991	2,513	2,567	2,2%
dont abonnements à la présélection	1,499	2,771	3,698	4,523	5,163	5,632	9,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

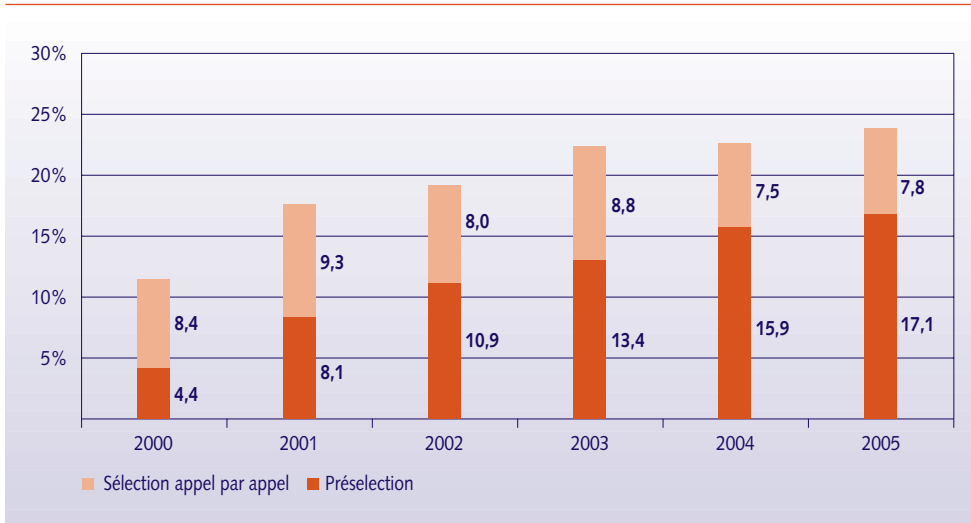
Nombre d'abonnements à la sélection du transporteur



Source ARCEP.

La sélection du transporteur permet de téléphoner par l'intermédiaire d'un autre opérateur que son opérateur de boucle locale. Ce choix peut être fait de façon automatique (présélection) ou appel par appel. Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur a cru d'un peu plus de 6,8% et concerné 8,2 millions de clients en fin d'année 2005. La présélection par abonnement a augmenté à un rythme plus faible qu'en 2004 (+9,1% contre +14%). Rapporté au nombre de lignes fixes, la présélection est choisie par 17,1% des abonnés du fixe. La hausse en 2005 de presque 2,2% du nombre d'abonnements à la sélection appel par appel (3 millions) fait suite à une baisse de 15% en 2004.

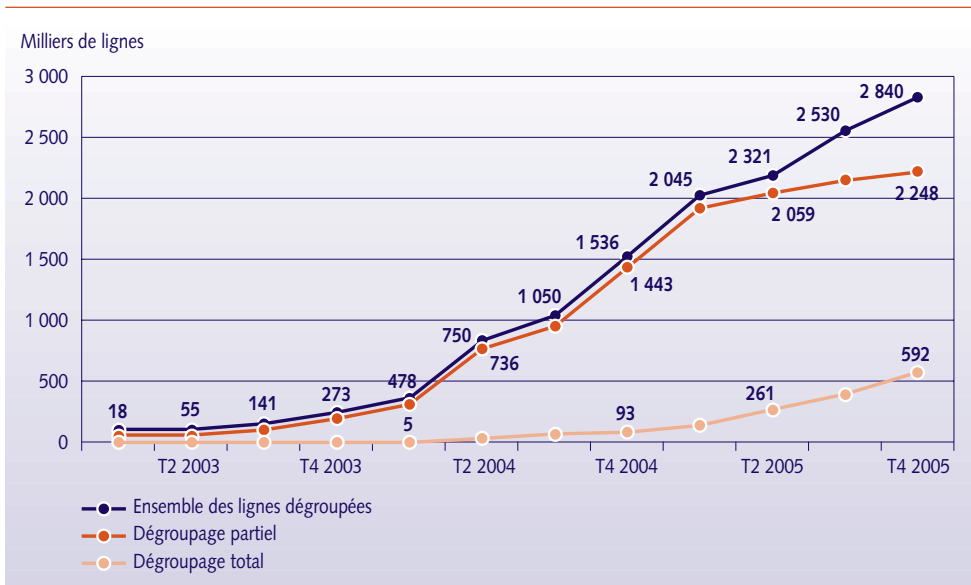
Part des abonnements à la sélection du transporteur dans le nombre d'abonnements au service téléphonique (hors câble et VoIP)



Source ARCEP.

1.3. Le dégroupage

Nombre de lignes dégroupées



Source ARCEP.

Avec 2,8 millions de lignes dégroupées à la fin de 2005, le dégroupage a poursuivi sa forte progression. Le nombre de lignes partiellement dégroupées a augmenté de 785 000 sur l'année, et le nombre de lignes totalement dégroupées à près de 500 000. Au deuxième semestre, le rythme du

dégroupage total s'est accéléré : le nombre de lignes totalement dégroupées a augmenté davantage que le nombre de lignes partiellement dégroupées (+330 000 contre +170 000).

1.4. La publiphonie et les cartes

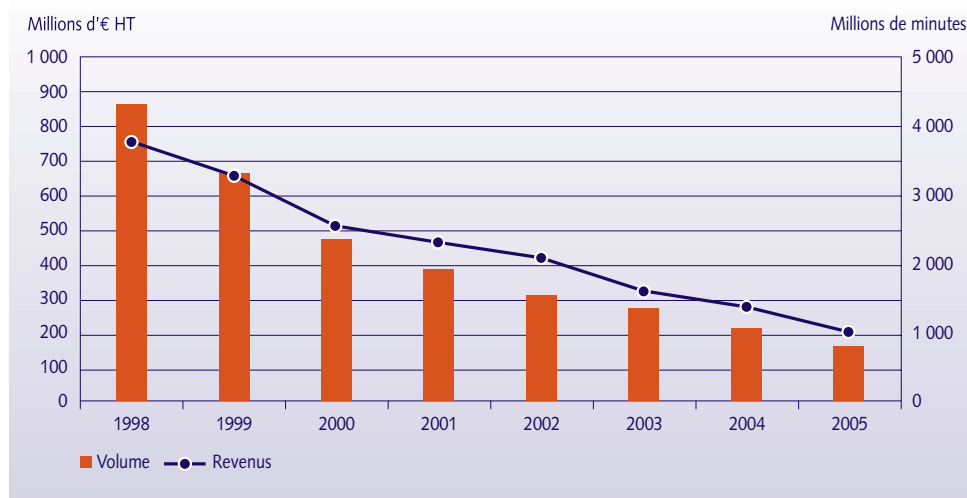
Publiphonie

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus des communications	516	469	426	333	277	220	-20,7%
Volume des communications	2 397	1 960	1 627	1 383	1 092	829	-24,1%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	229 620	213 993	202 418	192 275	189 298	179 770	-5,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Publiphonie



Source ARCEP,

Cartes post et prépayées de téléphonie fixe

	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	332	251	217	244	248	233	-5,9%
Millions de minutes écoulees via les cartes	2 611	1 903	1 380	1 741	1 941	2 247	15,8%
Nombre de cartes prépayées vendues en millions	44	26	16	23	13	28	110,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

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.*

2. Les communications en téléphonie fixe

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP ou "communications au départ des services de voix sur IP"

Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (IP DSL principalement, mais aussi IP sur câble) et la voix sur Internet lorsque les opérateurs sont déclarés auprès de l'ARCEP.

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

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

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés permettant de faire de la voix sur Internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

Sur le revenu pris en compte :

L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

2.1. Les communications en valeur et en volume

Revenus des communications depuis les lignes fixes

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications nationales	5 014	4 520	4 192	3 850	3 567	3 215	-9,9%
Communications internationales	897	871	850	819	673	620	-7,9%
Communications vers mobiles	2 729	2 895	2 919	2 758	2 425	2 091	-13,8%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	8 639	8 287	7 961	7 427	6 666	5 926	-11,1%
dont communications au départ des services de VoIP					16	100	514,7%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Volumes des communications depuis les lignes fixes

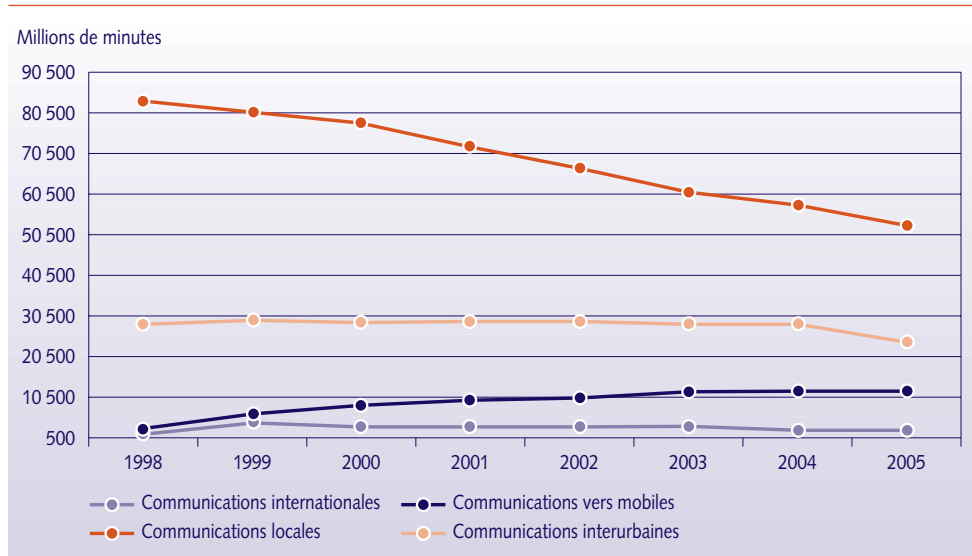
Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications nationales	104 838	100 624	94 143	89 536	86 149	85 100	-1,2%
Communications internationales	4 454	4 610	4 808	4 907	4 281	4 056	-5,3%
Communications vers mobiles	7 649	9 384	10 498	11 365	11 638	12 086	3,9%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	116 942	114 617	109 449	105 807	102 067	101 242	-0,8%
dont communications au départ des services de VoIP					1 453	8 041	453,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Depuis 1998, le trafic au départ des postes fixes n'a cessé de diminuer. Pourtant l'année 2005, avec un fléchissement de 1,2%, a semblé marquer une pause par rapport aux baisses constatées entre 2002 et 2004 (de l'ordre de 3,5 à 4,5 % par an). Avec 8 milliards de minutes, les communications au départ des accès IP ont freiné la chute du trafic depuis les lignes fixes : hors trafic VoIP la baisse en 2005 aurait été plus accentuée à 7,4%.

Volumes des communications depuis les lignes fixes



Source ARCEP,

2.2. Total de la téléphonie fixe (valeur et volume)

Revenus de l'ensemble de la téléphonie fixe

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès, abonnements et communications depuis les lignes fixes	13 783	13 653	13 387	12 932	12 105	11 539	-4,7%
Publiphonie	516	469	426	333	277	220	-20,7%
Cartes	332	251	217	244	248	233	-5,9%
Ensemble téléphonie fixe	14 631	14 373	14 030	13 509	12 630	11 992	-5,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	116 942	114 617	109 449	105 807	102 067	101 242	-0,8%
Publiphonie	2 397	1 960	1 627	1 383	1 092	829	-24,1%
Cartes	2 611	1 903	1 380	1 741	1 941	2 247	15,8%
Ensemble téléphonie fixe	121 950	118 480	112 456	108 931	105 100	104 318	-0,7%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

3. La consommation moyenne par client

Consommation moyenne mensuelle par abonnement fixe

Euros HT ou minutes par mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	33,8	33,4	32,7	31,7	29,5	27,1	-7,9%
Volume mensuel moyen par client	286,8	280,2	267,4	259,2	248,5	238,5	-4%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

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

La facture est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes et celui de l'abonnement pour l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Le volume mensuel moyen est calculé en divisant le volume de trafic de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

B. L'Internet

1. Le marché de l'Internet

1.1. Les abonnements

Abonnements à Internet

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Bas débit*		6,385	7,469	7,048	5,377	3,800	-29,3%
Haut débit		0,602	1,655	3,569	6,561	9,465	44,3%
Nombre d'abonnements à Internet*	5,263	6,987	9,124	10,617	11,939	13,265	11,1%

* Source : AFA jusqu'en 2002. Chiffres des fournisseurs d'accès suivant : 9 online, AOL France, Club Internet, Free (RTC uniquement), InterPC, NC, Noos, Tiscali France, UPC France, Wanadoo. Sont comptabilisés les comptes d'accès gratuits ou facturés à l'usage qui font l'objet d'au moins une connexion dans les 40 derniers jours, et tous les comptes payants sur une base forfaitaire mensuelle (incluant ou non un forfait téléphonique, particuliers et professionnels).

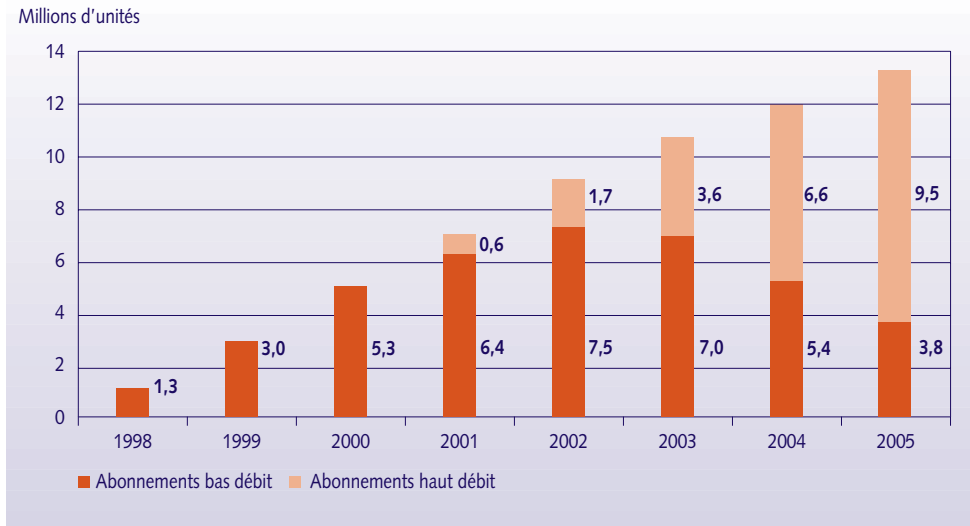
Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Avec 13,3 millions en fin d'année, le nombre d'abonnements à Internet est marqué par une croissance aussi soutenue en 2005 qu'en 2004 (+11,1% contre +12,4% en 2004). L'Internet haut débit a progressé très fortement (+44% par rapport à 2004), avec notamment l'essor du dégroupage et la substitution des abonnements bas débit (en baisse de près de 30%) vers des abonnements haut débit. Ceux-ci (abonnements xDSL, au câble et

autres) ont représenté fin 2005 plus des deux tiers des abonnements à l'Internet, contre 55% à la fin de 2004.

Nombre d'abonnements à Internet



Source ARCEP,

1.2. Les revenus

Revenus totaux de l'Internet

(champ correspondant au nouveau cadre réglementaire)

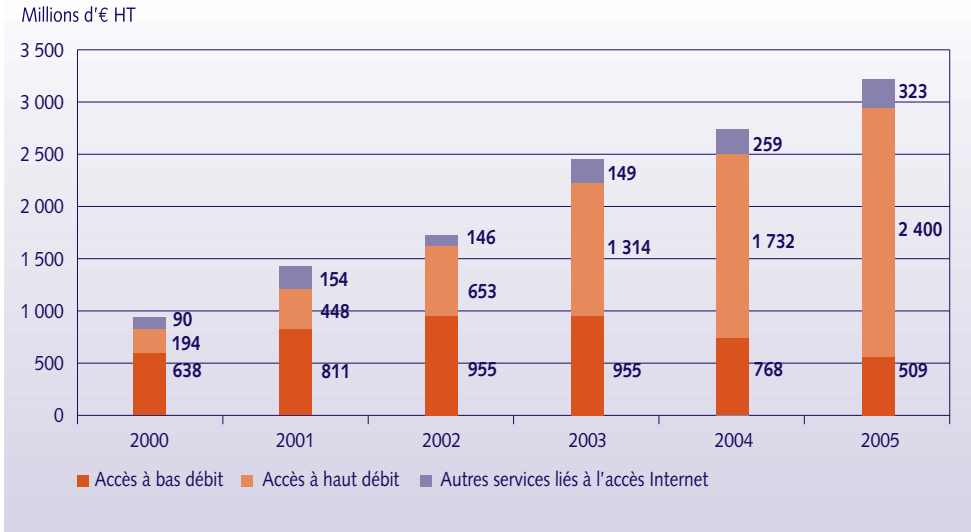
Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès à bas débit	638	811	955	955	768	509	-33,7%
Accès à haut débit	194	448	653	1 314	1 732	2 400	38,5%
Autres services liés à l'accès Internet	90	154	146	149	259	323	24,7%
Total Internet	922	1 413	1 753	2 418	2 760	3 232	17,1%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquête annuelle 2004, Enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Les évolutions des revenus de l'Internet ont traduit fidèlement la tendance observée en 2005 sur les abonnements. La structure des revenus entre le bas et le haut débit a évolué conformément à celle du parc de clients. Ainsi, en 2005 les trois quart des revenus Internet ont eu pour origine des accès à haut débit, contre 63% en 2004 et un peu plus de la moitié en 2003.

Revenus de l'Internet (nouveau cadre réglementaire)



Source ARCEP.

2. Le bas débit

Abonnements bas débit

Millions d'unités	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
comptes d'accès "pay as you go"			2,747	2,376	1,619	-31,9%
Forfaits			4,301	3,001	2,180	-27,3%
Total	6,385	7,469	7,048	5,377	3,800	-29,3%

* Source : AFA jusqu'en 2002. Chiffres des fournisseurs d'accès suivant : 9 online, AOL France, Club Internet, Free (RTC uniquement), InterPC, NC, Noos, Tiscali France, UPC France, Wanadoo. Sont comptabilisés les comptes d'accès gratuits ou facturés à l'usage qui font l'objet d'au moins une connexion dans les 40 derniers jours, et tous les comptes payants sur une base forfaitaire mensuelle (incluant ou non un forfait téléphonique, particuliers et professionnels).

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Revenus des accès bas débit à Internet (champ correspondant au nouveau cadre réglementaire)

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications d'accès	208	189	313	251	195	129	-33,7%
Forfaits	430	622	641	704	574	380	-33,7%
Revenus des accès bas débit à Internet	638	811	955	955	768	509	-33,7%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquête annuelle 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

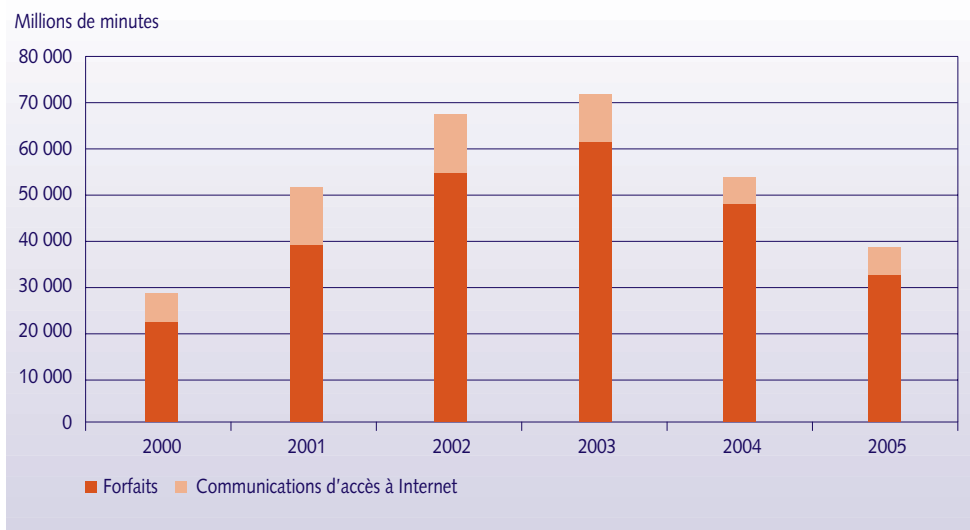
Volumes Internet bas débit

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications d'accès	6 740	13 326	12 310	10 161	7 690	5 258	-31,6%
Forfaits	22 159	39 120	54 521	61 618	46 997	32 889	-30,0%
Volumes Internet bas débit	28 903	52 446	66 831	71 779	54 687	38 147	-30,2%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,
 * = résultat provisoire 2005.

La baisse du nombre des accès bas débit s'est amorcée à la fin de l'année 2003 : les abonnements ont fortement chuté au profit des accès haut débit. L'impact sur le trafic et les revenus ne se constate en revanche qu'à partir de l'année 2004. En 2005, la décroissance atteint un peu plus de 30%.

Répartition du trafic internet bas débit



Source ARCEP,

3. Le haut débit

Abonnements haut débit

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès xdsl	0,068	0,408	1,368	3,172	6,103	8,900	45,8%
Accès par le câble*	0,127	0,190	0,283	0,394	0,454	0,560	23,3%
Autres accès (BLR, fibre optique, satellite, ...)	0,002	0,003	0,004	0,003	0,004	0,007	54,5%
Total	0,196	0,602	1,655	3,569	6,561	9,465	44,3%

* Source AFORM jusqu'en 2003 (Association Française des Opérateurs de Réseaux Multiservices (<http://www.aform.org>))

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Revenus des accès haut débit à Internet

(champ correspondant au nouveau cadre réglementaire)

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Accès xdsl	21	163	455	998	1 521	2 195	44,3%
Accès par le câble	25	68	84	129	116	115	-0,8%
Autres accès (BLR, fibre optique, satellite,...)	148	217	114	186	95	90	-5,3%
Revenus de l'Internet haut débit	194	448	653	1 314	1 732	2 400	38,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - estimations pour les données de 2000 à 2003 - Enquête annuelle 2004, enquête trimestrielle pour 2005,

* = résultat provisoire 2005.

Le nombre d'abonnements à Internet à haut débit a atteint près de 9,5 millions à la fin de 2005, soit une croissance de 44,3% en un an. Le nombre d'accès haut débit à Internet a progressé de 2,9 millions, après la forte hausse de 2004 (plus de 3 millions d'abonnements). L'ADSL, majoritaire, a représenté 8,9 millions d'abonnements. Moteur de la croissance en revenus également avec une hausse sur un an de 45,8%, l'ADSL a été à l'origine des neuf dixièmes des revenus du haut débit en 2005.

4. La facture moyenne mensuelle par abonnement Internet

Facture moyenne mensuelle par abonnement Internet



Source ARCEP.

A la fin de 2005, la facture moyenne mensuelle s'est établie à 9,5 euros HT/mois pour les accès bas débit et à 25 euros en moyenne pour les accès haut débit.

C. Le mobile

1. Le marché du mobile

1.1. Les clients

1.1.1. Nombre total de clients

Le nombre de clients à la téléphonie mobile a continué d'augmenter en 2005, à un rythme équivalent à celui de 2004 (+8,0% contre +6,8% en 2004).

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Évol.
Nombre de clients	29,645	36,854	38,593	41,702	44,544	48,099	8,0%
Grand public	26,163	32,390	34,133	36,522	38,720	41,690	7,7%
Entreprises	3,482	4,464	4,459	5,179	5,824	6,410	10,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

1.1.2. Segmentation par type d'abonnement

Nombre de clients à un service mobile

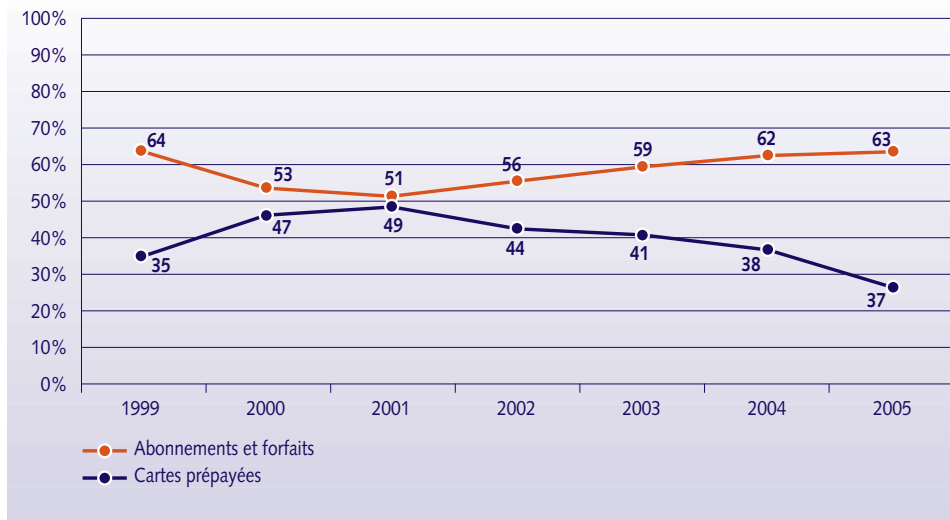
En millions	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Évol.
Abonnements et forfaits	15,838	18,832	21,485	24,553	27,420	30,515	11,3%
Cartes prépayées	13,806	18,022	17,108	17,149	17,124	17,584	2,7%
dont cartes prépayées actives		16,734	16,416	16,462	16,409	16,727	1,9%
Nombre de clients à un service mobile	29,645	36,854	38,593	41,702	44,544	48,099	7,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

Le nombre d'abonnements aux forfaits a enregistré en 2005 une croissance de 11% tandis que les clients utilisant des cartes prépayées ont progressé de 2,5% (contre une stabilité l'année précédente). Le pourcentage de cartes inactives est resté très faible, inférieur à 2% du parc total (860 000 cartes n'ont pas été activées au cours du 4^{ème} trimestre 2005).

La part des forfaits a progressé cette année encore d'un point au détriment des prépayés.

Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



Source ARCEP,

1.1.3.- Le parc multimédia mobile

Un peu plus de 14 millions de clients ont utilisé un service multimédia en décembre 2005, soit 29 % des clients des opérateurs mobiles contre 23 % un an plus tôt.

Le parc multimédia est défini par l'ensemble des clients, pré ou post payés, qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type Wap, I-mode, MMS ou encore e-mail.

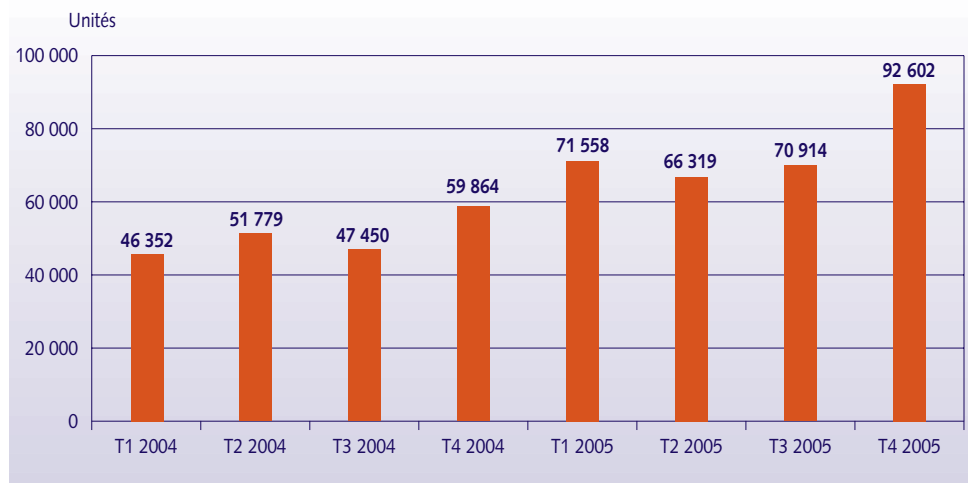
Parc multimédia mobile



1.1.4. La portabilité

Le nombre de numéros mobiles portés d'un opérateur à un autre a atteint 92 600 au cours du quatrième trimestre 2005. Le nombre total de portages (numéros activés chez l'opérateur receveur) a dépassé les 300 000 en 2005 contre environ 200 000 en 2004 (+47%).

Nombre de numéros mobiles portés au cours du trimestre



Source ARCEP,

1.2. Les revenus et les volumes

1.2.1. La croissance en 2005

La voix a représenté la très grande majorité (88%) des revenus des services mobiles (hors services avancés). La part générée par le transport de données (SMS, MMS,...) a procuré un revenu supplémentaire aux opérateurs chaque année un peu plus important.

Décomposition des revenus des services de téléphonie mobile

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Services voix	7 738	9 497	11 093	12 125	13 446	14 199	5,6%
Transport de données	152	405	676	1 106	1 416	1 927	36,1%
Revenus des services mobiles	7 761	10 000	11 768	13 231	14 862	16 126	8,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

1.2.2. Evolution du marché depuis 1998

Evolution de la téléphonie mobile en valeur, volume et parc

Marché de détail (hors services avancés)



Source ARCEP,

En 2005, les revenus mobiles ont augmenté à peine plus vite que le parc à l'inverse des années 2002 à 2005.

La très forte croissance du volume de trafic observée ces dernières années s'est ralentie en 2005. Pour la première fois, le volume de trafic, mesuré en minutes, n'a pas augmenté davantage que le revenu provenant de la facturation aux clients. Depuis 1998, le volume de trafic mesuré en minutes a été multiplié par huit tandis que les revenus comme le parc de clients des opérateurs mobiles ont été multipliés par quatre dans le même temps.

1.2.3. Segmentation par type d'abonnement

Revenu des services mobiles par type d'abonnement

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Abonnements et forfaits	6 851	8 360	9 636	10 963	12 580	13 826	9,9%
Cartes prépayées	910	1 640	2 132	2 268	2 281	2 300	0,8%
Revenus des services mobiles	7 761	10 000	11 768	13 231	14 862	16 126	8,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Les opérateurs mobiles ont poursuivi en 2005 leur politique en faveur de la souscription à des formules d'abonnements par forfaits mensuels qui génèrent la plus grande partie des revenus (86% contre 14% pour le prépayé) et du trafic des mobiles (91% des minutes consommées par les clients des opérateurs mobiles) bien que ne représentant que 63 % des cartes SIM.

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Abonnements et forfaits	32 070	39 793	46 646	57 378	68 066	74 574	9,6%
Cartes prépayées	3 570	4 626	5 197	6 091	6 182	7 130	15,3%
Volume total de minutes	35 640	44 419	51 844	63 469	74 248	81 704	10,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

2. La voix sur mobile

2.1. Revenus de la voix par destination d'appel

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications nationales	7 076	8 681	10 219	10 942	12 029	12 685	5,5%
Communications vers l'international	269	323	424	437	535	551	2,9%
Roaming out	394	492	450	745	881	963	9,3%
Revenus des communications au départ des mobiles	7 738	9 497	11 093	12 125	13 446	14 199	5,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Les communications nationales, qui couvrent l'ensemble des appels à destination d'un mobile, vers un poste fixe en France ainsi que les communications vers la messagerie vocale lorsque celle-ci est payante, sont à l'origine de près de 90% des revenus de la voix pour 97% du trafic. Le roaming out (appels émis et reçus par les clients des opérateurs mobiles lorsqu'ils sont en déplacement à l'étranger) a progressé de 13,2% en volume et 9,3% en valeur.

2.2. Volume de la voix par destination d'appel

Volumes de téléphonie mobile par destination

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Communications mobiles vers fixe national	16 269	17 665	18 710	20 839	22 168	20 103	-9,3%
Communications on-net	11 715	16 157	19 939	25 968	31 869	40 583	27,3%
Communications mobiles vers tiers	6 840	9 521	11 973	15 202	18 267	18 905	3,5%
Communications vers l'international	498	692	713	805	959	998	4,1%
Roaming out	313	385	509	655	985	1 115	13,2%
Volumes de communications au départ des mobiles	35 640	44 419	51 844	63 469	74 248	81 704	10,0%

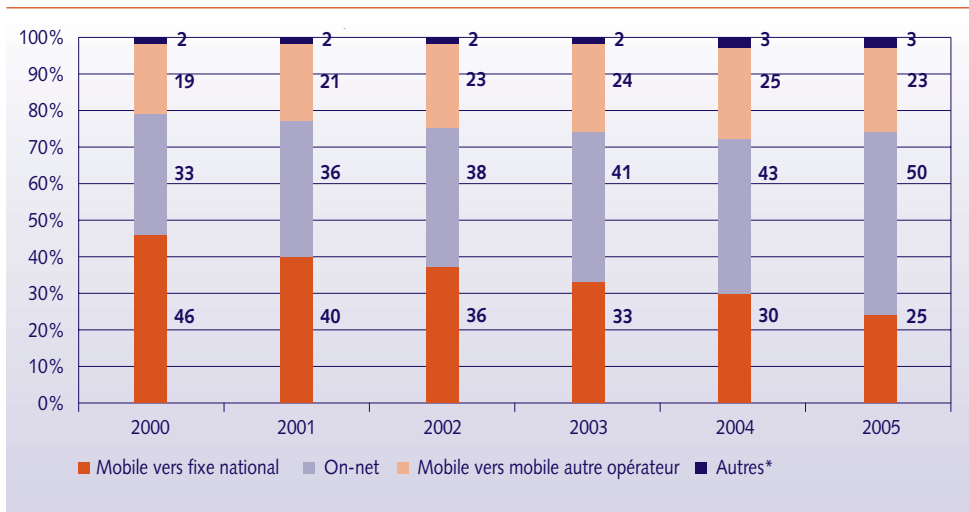
Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

La progression de 10% en 2005 du volume de trafic voix a recouvert des évolutions très contrastées :

- pour la première fois, le trafic à destination d'un poste fixe national a baissé (-9,3%) ;
- les communications on-net (appelé et appelant sont clients du même opérateur mobile) ont progressé de 27,3% sur un an (+ 9 millions de minutes). En 2003 et 2004, elles avaient augmenté de 6 millions de minutes. Avec la fin du système du *bill & keep* en janvier 2005 (système dans lequel les opérateurs mobiles ne se facturaient pas la terminaison d'appel), les opérateurs ont multiplié les offres "d'abondance" privilégiant les communications à destination des clients du même réseau. En 2005, ce trafic a représenté la moitié des communications sortantes mobiles ;
- les communications à destination des autres opérateurs mobiles sont restées relativement stables (+3,5%).

Volume de communications mobiles par destination d'appel



Source ARCEP,

*Autres : communications vers l'international et roaming out. Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

4

3. Les données sur mobile

3.1. Les revenus

Les revenus de la "data" ont enregistré une très nette hausse en 2005 (+36,1% contre +28% en 2004). Cette évolution a été soutenue à la fois par la progression de l'usage des SMS et MMS (de l'ordre de 23% en volume et valeur) et par le fort développement des services d'accès à Internet mobile et aux services multimédias (rubrique "autre transport de données").

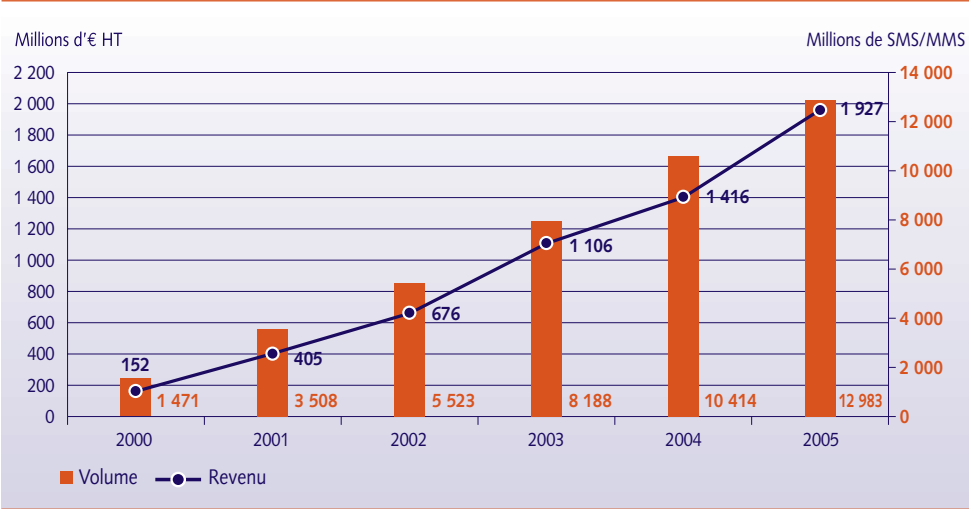
Revenus du transport de données sur réseaux mobiles

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Transports de données	152	405	676	1 106	1 416	1 927	36,1%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	151	395	639	915	1 102	1 357	23,2%
dont autre transport de données	1	10	37	191	314	570	81,5%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Revenu et volume de la messagerie interpersonnelle



Source ARCEP,

3.2. Volume total de SMS émis

Nombre de messages interpersonnels émis

Millions d'unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Nombre de SMS et MMS interpersonnels émis	1 471	3 508	5 523	8 188	10 414	12 983	24,7%
dont SMS	1 471	3 508	5 523	8 188	10 335	12 721	23,1%
dont MMS					79	262	231,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.
* = résultat provisoire 2005.

4. La consommation moyenne par client

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles

Euros HT, minutes, ou unités par mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Facture mensuelle moyenne par client (€HT) (1)	25,7	25,1	26,0	27,5	28,7	29,0	1,0%
Volume mensuel moyen par client (2)	117,7	111,3	114,5	131,7	143,4	146,9	2,4%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client (3)	4,9	8,8	12,2	17,0	20,0	22,9	14,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.
* = résultat provisoire 2005.

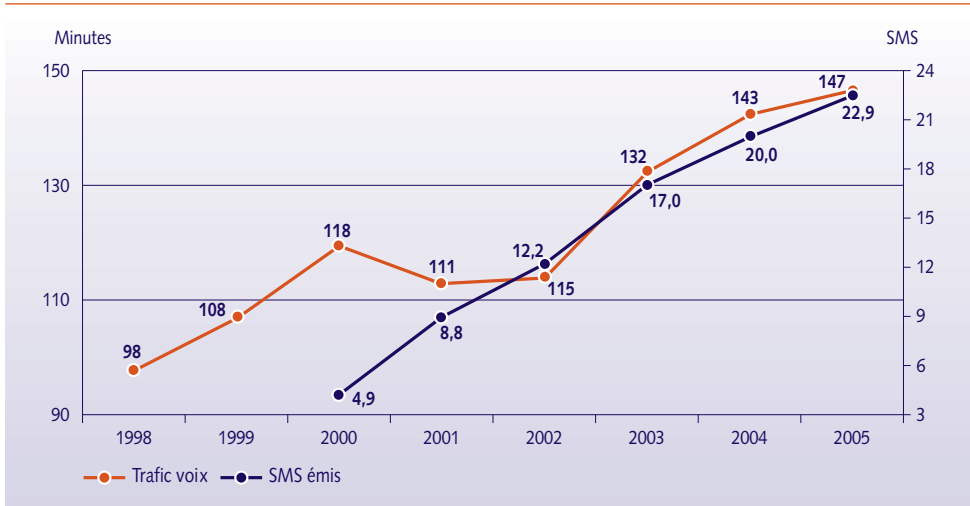
Notes : Parc moyen de clients de l'année N : [(parc total de clients à la fin de l'année N + parc total de clients à la fin de l'année N-1) / 2]

- (1) Cet indicateur est calculé en divisant le revenu de la téléphonie mobile de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).
- (2) Cet indicateur est calculé en divisant le volume de trafic de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.
- (3) Cet indicateur est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Jusqu'en 2001, la facture moyenne par client avait diminué, résultant de la politique de conquête de nouveaux clients privilégiée par les opérateurs durant ces années. En conséquence, le parc de clients progressait plus vite que les revenus. Le changement de politique privilégiant la consommation a fait mécaniquement augmenter le trafic moyen par abonné.

En 2005, la croissance du revenu moyen par client s'est ralentie alors que le volume de trafic moyen par client, qui n'avait cessé d'augmenter jusqu'en 2004, a connu une plus faible croissance en 2005.

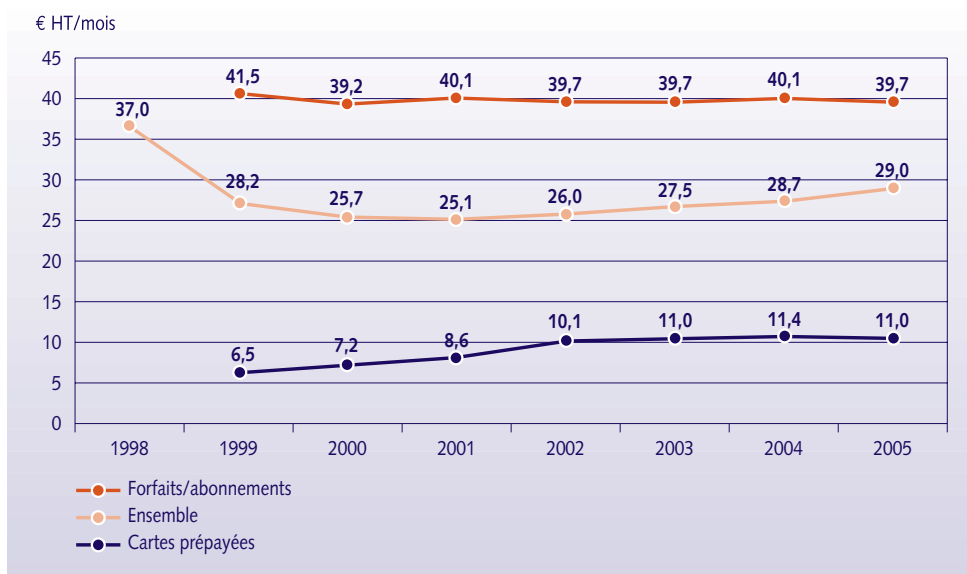
Indicateurs mensuels moyens de volume par client des opérateurs mobiles



Source ARCEP,

Le calcul des ratio de factures moyennes et de trafic moyen mensuel met en évidence des différences de consommation entre les deux types de clients : les titulaires de cartes prépayées téléphonent en moyenne 30 minutes par mois pour 11 euros HT/mois tandis que les titulaires de forfaits ont appelé un peu plus de 2h30 par mois et pour une dépense moyenne de 40 euros HT/mois.

Facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles



Source ARCEP.

Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement

Forfaits	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenu mensuel moyen par client (€HT)	39,2	40,1	39,7	39,7	40,3	39,7	-1,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	183,7	190,7	192,3	207,7	218,0	214,3	-1,7%
Cartes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenu mensuel moyen par client (€HT)	7,2	8,6	10,1	11,0	11,1	11,0	-0,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	28,2	24,2	24,6	29,6	30,1	34,2	13,9%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

D. Les autres services

1. Les services avancés

Revenus des services avancés

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Ensemble des revenus de services avancés	1 842	1 810	1 856	1 900	2 070	2 131	2,9%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Volumes des services avancés

Millions de minutes	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Ensemble des volumes de services avancés*	9 805	9 859	10 063	10 031	9 761	9 401	-3,7%
dont opérateurs fixes	9 144	8 776	8 900	8 979	8 537	7 953	-6,8%
dont opérateurs mobiles	661	1 083	1 163	1 052	1 224	1 448	18,3%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Le périmètre des services avancés n'est pas identique en volume et en valeur : en volume, seuls les services vocaux sont comptabilisés alors qu'en termes de revenus, le champ couvre également les revenus des services de données. Les revenus issus des services tels que les SMS+ et les MMS+ ont représenté en 2005, 28% des revenus des services avancés facturés par les opérateurs mobiles.

2. Les services de renseignements, d'annuaires et revenus de la publicité

Revenus associés au service téléphonique: renseignements, annuaires et publicité

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Renseignements, annuaires et publicité	319	342	344	358	364	375	2,9%
dont opérateurs fixes	276,74	286	279	287	201	202	0,5%
dont opérateurs mobiles	43	55	64	71	163	173	5,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

En 2005, le nombre d'appels vers un service de renseignement a dépassé les 225 millions. Les appels depuis un mobile ont été les plus nombreux représentant un peu plus de 60% du total. Les revenus des opérateurs fixes en 2004 intégraient également des revenus liés à la vente d'annuaires, à la publicité et à la cession de fichiers pour un montant de l'ordre de 70 millions d'euros.

3. La vente et la location de terminaux et d'équipements

Revenus des ventes et location d'équipement et de terminaux

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus des équipements et des terminaux	1 760	2 049	1 753	2 014	2 380	2 241	-5,8%
dont opérateurs fixes (y compris Internet)	673	809	633	624	813	718	-11,7%
dont opérateurs mobiles	1 087	1 240	1 120	1 389	1 567	1 523	-2,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

4. Hébergement et gestion des centres d'appels

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	20	43	34	40	25	17	-31,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

E. Les liaisons louées

Parc de liaisons louées

Unités	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Parc de liaisons analogiques et numériques	357 916	366 529	359 003	317 548	455 860	452 188	-0,8%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Note : Les revenus des liaisons louées peuvent comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateurs à opérateurs. Ces ventes peuvent représenter jusqu'à 35% du total des revenus des liaisons louées.

F. Le transport de données

Revenus du transport de données

Millions d'euros	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	Évol.
Revenus du transport de données	1 551	1 853	2 191	2 284	2 104	2 077	-1,3%

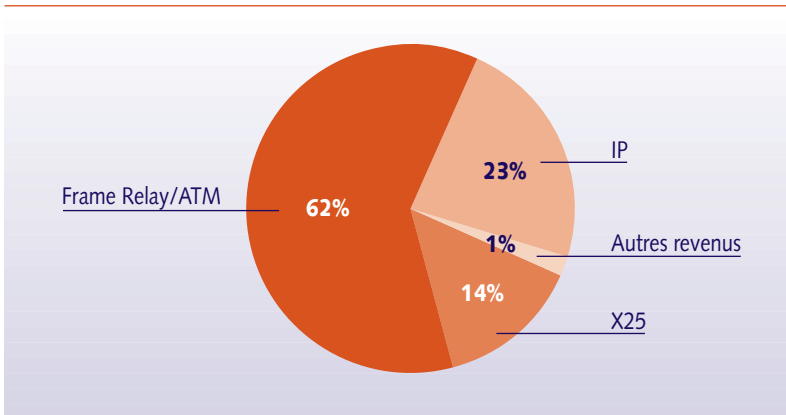
Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005.

* = résultat provisoire 2005.

Le transport de données correspond aux services sur réseaux X25, Frame Relay, MAN, IP, etc. Ces services de capacité de transport facturés au volume se distinguent des offres de liaisons louées plus généralement choisies pour relier deux établissements d'une entreprise avec des volumes de trafic qui peuvent être importants.

Note : plus de la moitié des revenus Frame relay et une partie significative des services ATM déclarés par les opérateurs concernent en fait des services du type RPV IP vu du côté client, reposant sur des mélanges de technologies de transport (liaisons louées, frame relay, DSL, ATM, Ethernet).

Répartition du chiffre d'affaires du transport de données en 2003



Source: INSEE, enquête de branche dans les télécommunications

Consommation et usages en France

4

- A. L'équipement des ménages
- B. L'équipement des personnes

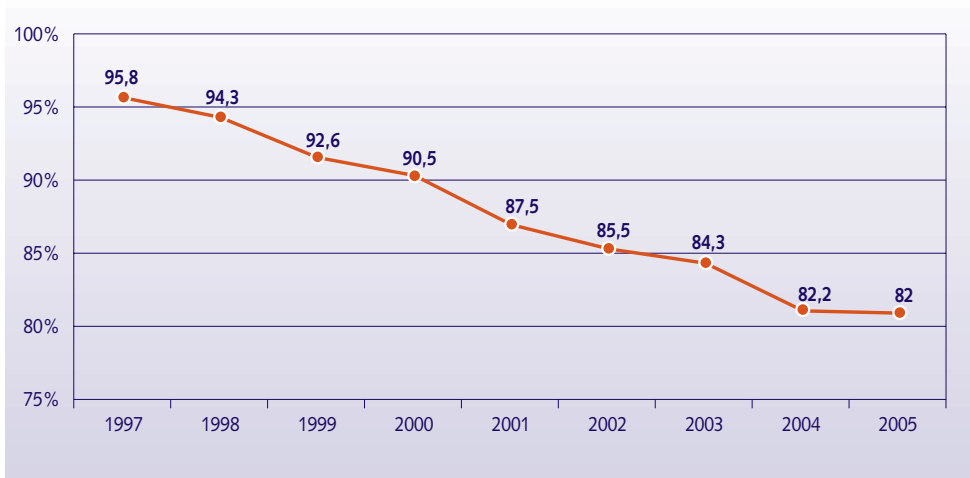
A. L'équipement des ménages

1. En téléphone fixe

Selon l'étude "La référence des Equipements multimédia", réalisée par Médiamétrie et GfK, le taux d'équipement des ménages en téléphone fixe a diminué fortement au cours de la dernière décennie, passant de 97% en 1997 à 82% en 2005.

Le fort développement de l'usage des téléphones mobiles explique cette diminution : à la fin de 2005, un tiers seulement des ménages les plus jeunes (dont la personne de référence est âgée de 18 à 24 ans) ont un téléphone fixe à leur domicile, et les deux tiers seulement des 25-34 ans. Ce sont les ménages les plus modestes qui sont le plus tentés de substituer un téléphone mobile à leur téléphone fixe : 70% des ménages appartenant à la catégorie des ouvriers ou des employés sont équipés en téléphone fixe, contre 90% des ménages de cadres.

Taux d'équipement des foyers en téléphone fixe



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

2. En ordinateur

D'après cette étude, près de la moitié des foyers français sont équipés d'un ordinateur à la fin de 2005, soit une progression de 3,5 points en un an.

L'équipement des cadres approche 90%. Pour cette catégorie de ménages, c'est surtout le renouvellement et le multi-équipement qui constitue le principal marché des constructeurs : 40% des ménages de cadres et 21% des ménages appartenant aux professions intermédiaires disposent à la fin de 2005 de plusieurs micro-ordinateurs à leur domicile.

L'ordinateur progresse surtout dans les catégories de ménages qui étaient les moins équipées jusqu'à maintenant : les agriculteurs, les artisans et commerçants, les ouvriers. La présence d'enfants dans les ménages demeure une forte incitation : l'équipement des ménages de trois personnes et plus, déjà le plus élevé, progresse à nouveau davantage en 2005 que celui des ménages moins nombreux. De plus, 28 % des ménages de quatre personnes ou plus disposent de plusieurs ordinateurs. L'équipement des ménages les plus âgés, traditionnellement très bas, ne progresse pas et demeure autour de 13 % pour les 65 ans et plus.

Taux d'équipement des foyers



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

3. Internet

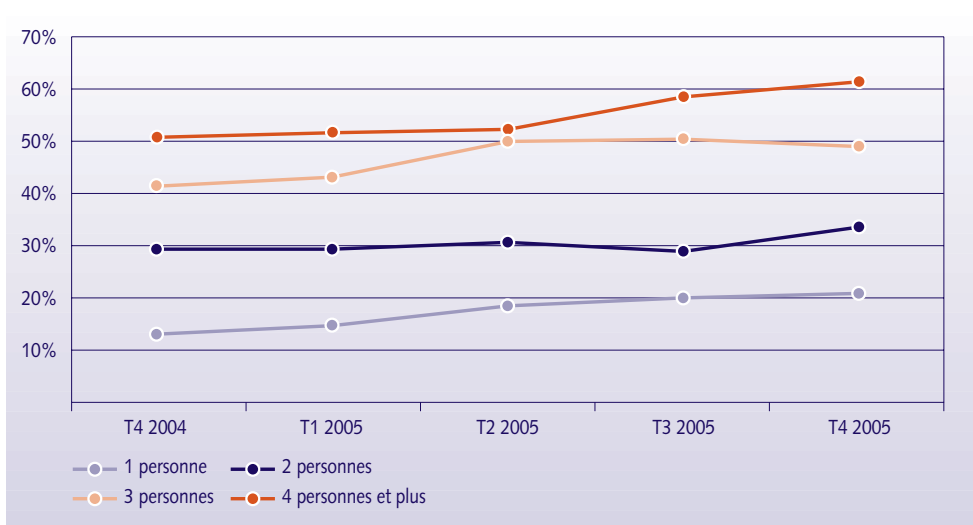
37,7 % des foyers disposent d'Internet à leur domicile à la fin de 2005, soit 7 points de plus qu'à la fin de 2004. Cette année encore, en termes d'âge, ce sont les catégories de ménages déjà les plus équipées qui progressent à nouveau le plus : 52 % des ménages dont la personne de référence est âgée de 25 à 34 ans ont un accès à Internet à leur domicile : c'est 13 points de plus qu'un an plus tôt. L'équipement des ménages de cadres atteint 80 % ; il a gagné 11 points en 2005. L'accès à Internet au domicile concerne désormais une proportion très significative de ménages, quelle que soit la catégorie sociale : 44 % des ménages d'agriculteurs, 42 % des ménages d'employés, 36 % des ménages d'ouvriers.

En 2005, la croissance de l'équipement en connexion Internet est surtout sensible pour les familles, dont l'équipement était déjà le plus élevé à la fin de 2004 : il progresse de plus de 10 points en 2005, pour atteindre 62 %.

La taille du ménage demeure un critère très important d'équipement en micro-ordinateur, et, partant, en accès à Internet : plus le ménage compte de personnes, plus le taux d'équipement est important¹.

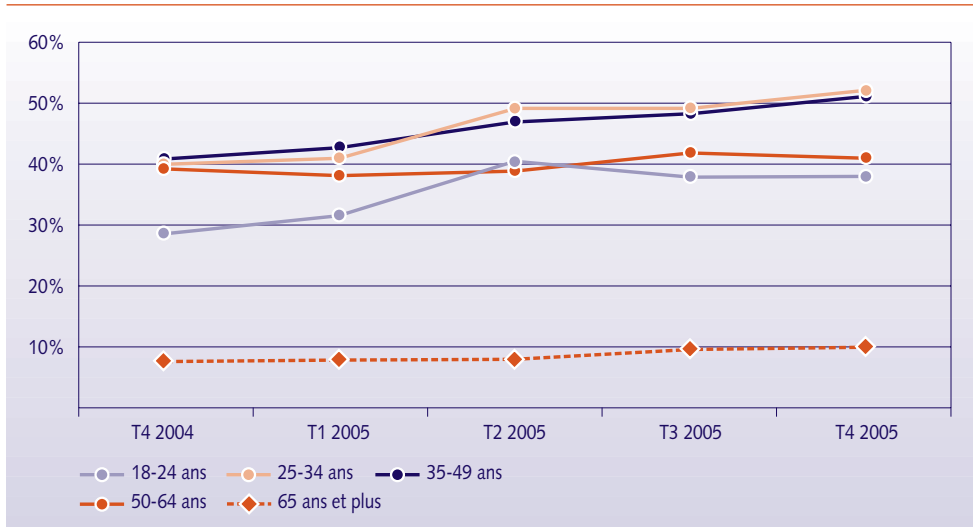
Il est probable que ceci ne se vérifie plus au delà d'une certaine taille. Pour des ménages très nombreux, la contrainte financière peut jouer défavorablement sur le taux d'équipement.

Taux d'équipement en Internet selon la taille du foyer



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

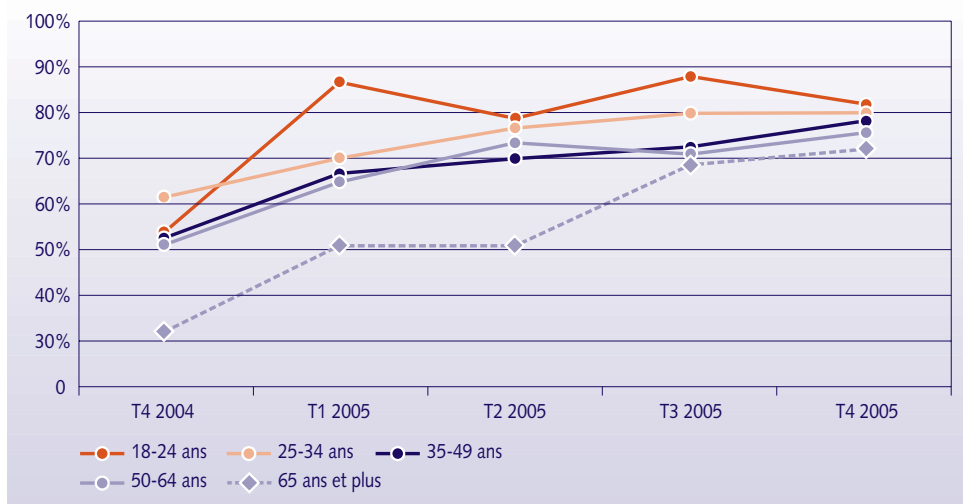
Taux d'équipement en Internet selon l'âge de la personne de référence du foyer



Source : "La référence des Equipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

Près de 30% des ménages disposent d'un accès à Internet à haut débit à la fin de 2005, soit une croissance de 13 points par rapport à l'année précédente. Environ 80% des foyers connectés à Internet sont désormais connectés à haut débit, pour 54% seulement un an auparavant. L'année 2005 est surtout marquée par une forte diffusion des équipements en haut débit. Par ailleurs, à la fin de 2004, un tiers seulement des ménages de 65 ans et plus équipés d'Internet disposaient d'un accès à haut débit, pour 55% des ménages les plus jeunes. A la fin de 2005, cet écart est beaucoup moins significatif : 74% pour les ménages les plus âgés, 81% pour les plus jeunes. Cette réduction des disparités en termes de haut débit est favorisée par la diffusion des offres sur le territoire.

Taux d'accès au haut débit parmi les ménages équipés en Internet selon l'âge de la personne de référence



Source : "La référence des Équipements Multimédia" 2005 – Médiamétrie / GfK

Les données présentées sont issues d'enquêtes par sondage réalisées par les sociétés Médiamétrie et GfK d'une part et par le Credoc d'autre part.

Réalisée par Médiamétrie et GfK, « La Référence des Équipements Multimédia » est une enquête menée durant l'année 2005 auprès d'un échantillon représentatif de 22 000 personnes âgées de 15 ans et plus, interrogées en face à face sur les équipements présents dans le foyer.

L'enquête réalisée par le CREDOC pour le compte de l'ARCEP et du CGTI décrit les équipements et les usages des individus. Cette enquête a été réalisée en face à face en juin 2005 et auprès de 2200 personnes âgées de 12 ans et plus.

Dans le premier cas, les taux d'équipement s'entendent comme la proportion de foyers équipés. Dans le second cas, il s'agit de la proportion des individus disposant d'un équipement dans leur foyer.

Par exemple, Médiamétrie estime que 34% des 25 millions de ménages disposent d'une connexion à Internet en juin 2005, alors que, à la même date, d'après l'enquête du Credoc, 40% de la population de 12 ans et plus (soit environ 50 millions de personnes) dispose d'une connexion à Internet au domicile. Ces deux taux n'ont pas de raison d'être identiques, sauf si l'équipement du ménage est indépendant de sa taille, ce qui n'est pas le cas (les ménages nombreux sont plus équipés).

B. L'équipement des personnes

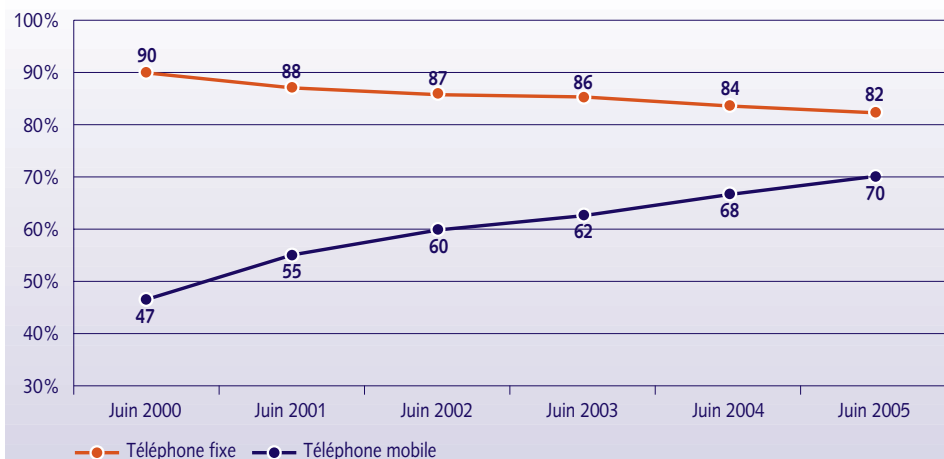
1. Téléphone fixe et téléphone mobile

Le téléphone portable ne constitue pas un équipement du logement, et donc du ménage, mais un équipement personnel. Même si, au cours des premières années, le téléphone mobile a pu être utilisé par plusieurs personnes d'un même ménage, aujourd'hui, sa diffusion massive en fait essentiellement un bien personnel.

Selon le Credoc, le téléphone mobile s'est diffusé très rapidement : huit ans seulement après l'attribution des premières licences GSM (en 1992), le taux d'équipement atteignait 47% ; cinq ans plus tard, il a encore progressé. En juin 2005, 70% des Français sont équipés.

Taux d'équipement des adultes en téléphonie fixe et mobile

Champ : personnes de 18 ans et plus



Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

Dans le même temps, la proportion de personnes disposant d'un téléphone fixe à leur domicile ne cesse de baisser : de 90% en juin 2000 elle n'est plus que de 82% en juin 2005. La quasi-totalité des personnes qui choisissent de résilier leur abonnement au téléphone fixe à leur domicile le remplacent par un téléphone mobile. Ainsi, le nombre de personnes équipées d'un téléphone mobile seulement a augmenté d'un tiers en l'espace de deux ans passant de 12% de la population en 2003 à 16% en 2005.

Taux d'équipement des adultes en téléphonie fixe et mobile

Champ : personnes de 12 ans et plus

Millions d'euros	2003	2004	2005
Est équipé d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile	50	53	54
Est équipé d'un téléphone fixe seulement	36	31	28
Est équipé d'un téléphone mobile seulement	12	14	16
Ne dispose d'aucun téléphone (ni fixe, ni mobile)	2	1	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

2. Nouveaux usages

Depuis 2004, et surtout au cours de l'année 2005, les possibilités de téléphoner en utilisant une connexion à Internet se sont diffusées de façon sensible. Deux types de services existent :

- la "voix sur large bande" (via un accès ADSL le plus souvent) désigne le service de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet et dont la qualité de service est maîtrisée par l'opérateur (Freebox, 9Box, LiveBox, etc) ;
- la "voix sur Internet" désigne les services de communications vocales utilisant le réseau public Internet et dont la qualité du service n'est pas maîtrisée par un opérateur. En pratique, l'utilisateur télécharge sur son micro-ordinateur un logiciel approprié (Skype ou Net Meeting par exemple), et branche un micro et des hauts parleurs sur l'ordinateur.

Les nouveaux services de téléphonie fixe et la part prise par la téléphonie mobile ont dessiné une nouvelle configuration des usages.

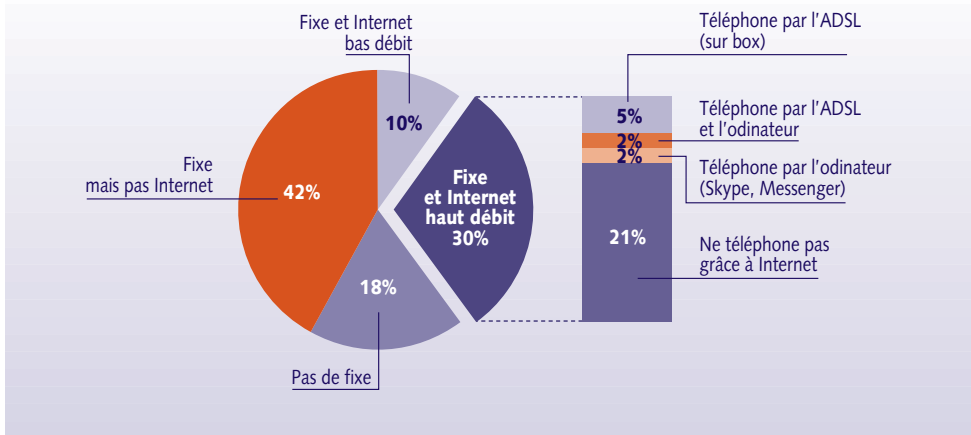
52% des personnes abonnés au téléphone fixe ne peuvent pas utiliser les nouveaux services de téléphonie : 42% n'ont pas d'abonnement à Internet, et 10% ne disposent que d'un abonnement bas débit. Parmi les 30% des personnes de 12 ans et plus qui ont à la fois un téléphone fixe et un abonnement à Internet à haut débit, 7% téléphonent par Internet via l'ADSL et 4% téléphonent en "voix sur Internet".

Par ailleurs 52% des usagers de systèmes tels que Skype ou Net Meeting téléphonent également via leur FreeBox ou LiveBox. Ceci peut s'expliquer par des raisons liées à la facturation de ces services : en 2005, la majorité

des abonnements au téléphone via l'ADSL est gratuit pour les appels nationaux vers les postes fixes seulement, alors que le téléphone par Internet permet aussi de téléphoner gratuitement à l'étranger.

Equipement en téléphone fixe et internet

champ : personnes de 12 ans et plus



Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

Comparaisons tarifaires avec les autres pays

4

- A. Le prix d'un panier en téléphonie fixe
- B. L'abonnement
- C. Le prix des communications en Europe

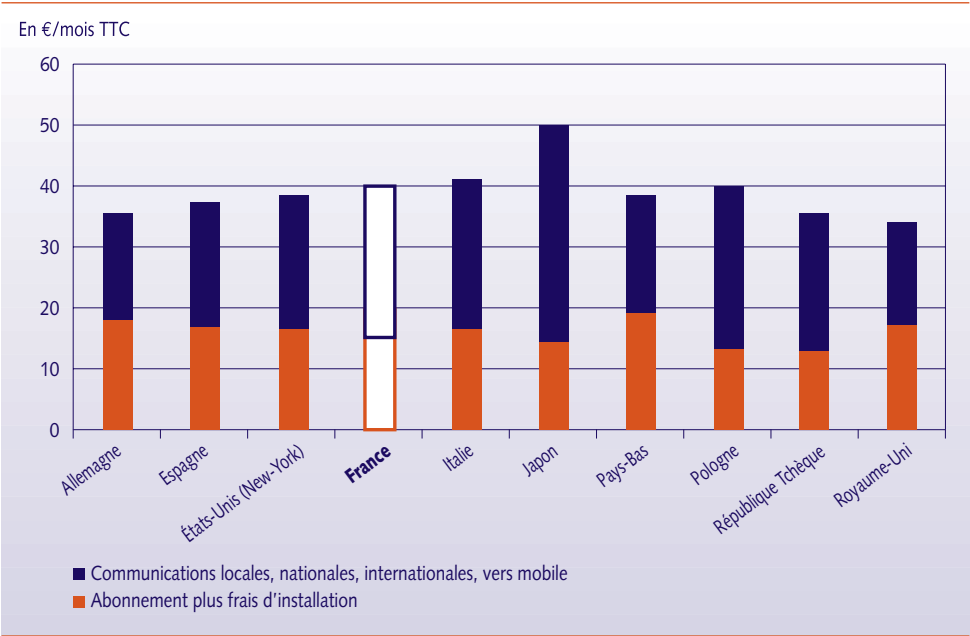
A. Le prix d'un panier en téléphonie fixe

Pour comparer les prix dans les différents pays d'Europe, la Commission, dans son 11^{ème} rapport, s'est basée sur des indices composites de l'OCDE qui incluent des appels nationaux vers des téléphones fixes, des appels internationaux et des appels vers les mobiles. Les clients, résidentiels et professionnels, sont supposés être abonnés à l'opérateur historique (tarifs standard, hors options). Chaque indice, défini sur une base annuelle, prend en compte l'abonnement pour un an et les frais d'installation d'une ligne, amortis sur cinq ans.

L'indice résidentiel est basé sur 1 200 appels nationaux vers une ligne fixe, 120 appels vers un mobile d'une durée moyenne de 2 minutes et 72 appels internationaux. Les appels nationaux sont calculés comme la moyenne des appels vers 14 destinations (de 3 à 490 km), à raison de quatre appels pendant la semaine et deux le week-end d'une durée comprise entre 2,5 et 7 minutes. 36% des appels sont passés en heures de pointe, 64% vers des correspondants situés à moins de 10 km et 9% pour des appels distants de plus de 100 km.

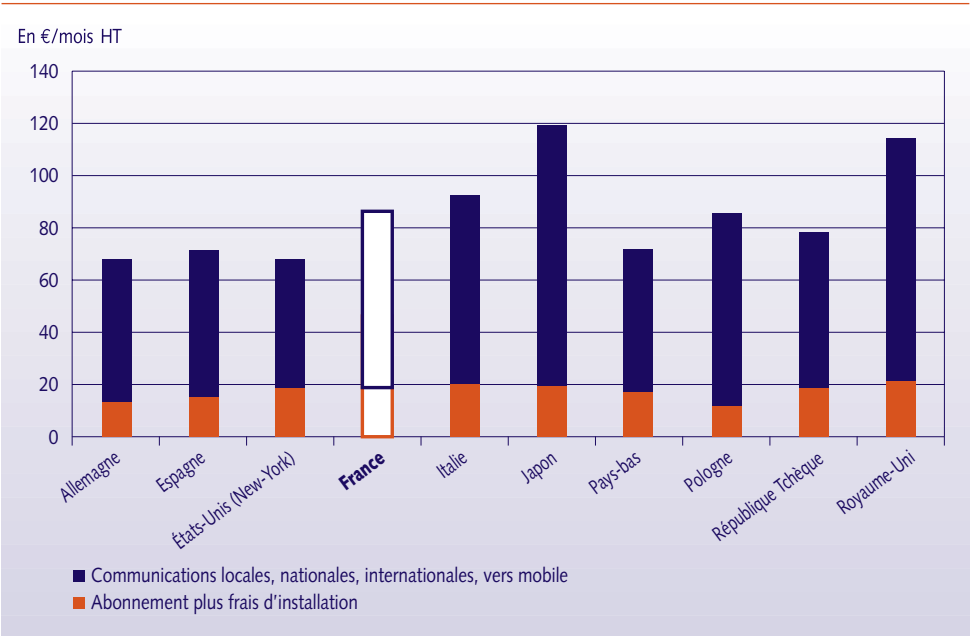
L'indice professionnel est basé sur 3 600 appels nationaux, 360 appels vers un mobile d'une moyenne de 2 minutes et 216 appels internationaux. Les appels nationaux sont calculés comme la moyenne des appels vers 14 destinations (de 3 à 490 km), à raison de quatre appels pendant la semaine et deux le week-end d'une durée moyenne de 3,5 minutes. 86% des appels sont passés en heures de pointe, 64% vers des correspondants situés à moins de 10 km et 12,5% pour des appels distants de plus de 100 km.

Le prix du panier pour un client résidentiel (en €/mois TTC)



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

Le prix du panier pour un clients professionnels (en €/mois HT)



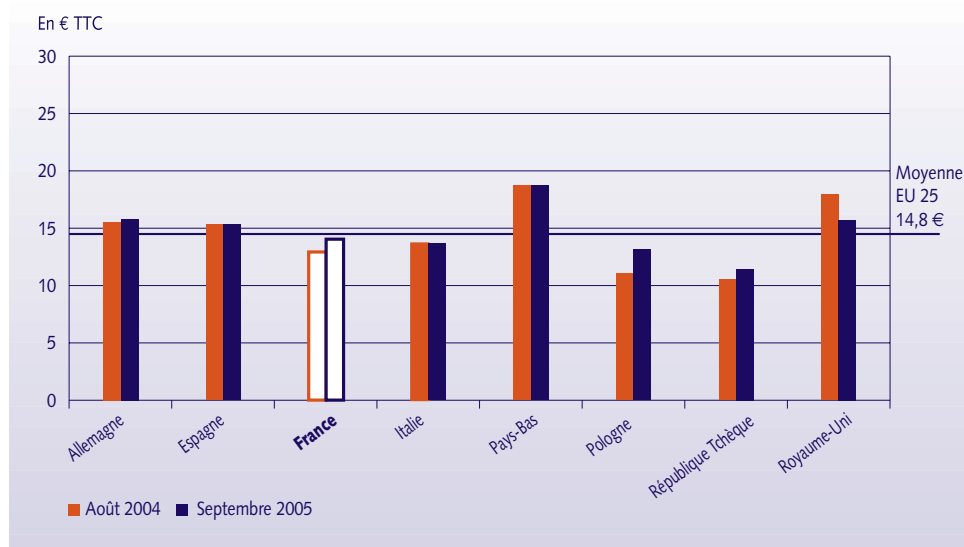
Source : 11^{ème} rapport de la Commission

B. L'abonnement

1. L'abonnement résidentiel

Le prix de l'abonnement mensuel résidentiel en France est légèrement inférieur à la moyenne européenne de 14,8 €/mois TTC en septembre 2005. L'Allemagne, le Royaume-Uni et les Pays-Bas pratiquent des tarifs supérieurs.

Abonnement mensuel résidentiel

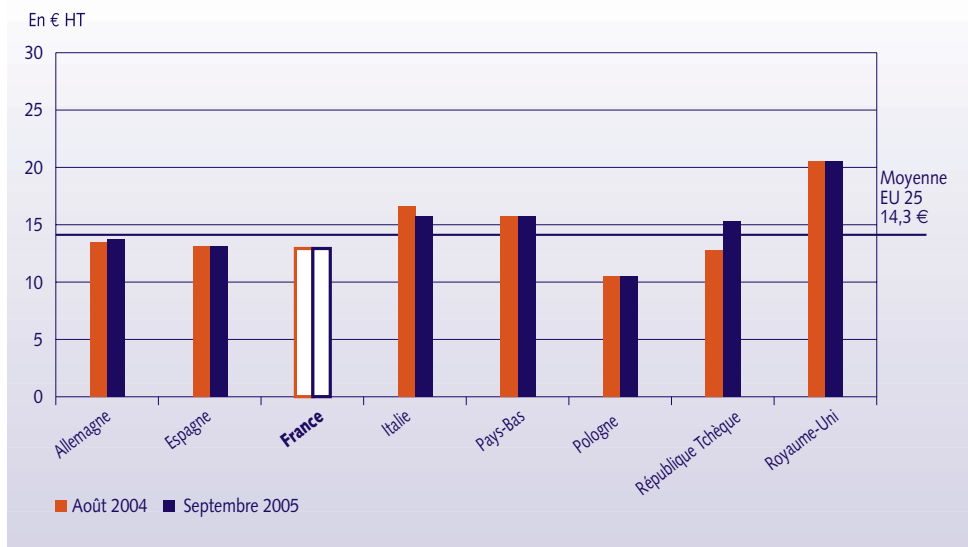


Source : 11^{ème} rapport de la Commission

2. L'abonnement professionnel

A 13,1€/mois HT, le prix de l'abonnement professionnel français est inférieur au prix moyen européen (14,3 €/mois HT). Le Royaume-Uni et l'Irlande ont les tarifs les plus élevés (respectivement 20,3 €/mois HT et 20 €/mois HT).

Abonnement mensuel professionnel



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

C Le prix des communications en Europe

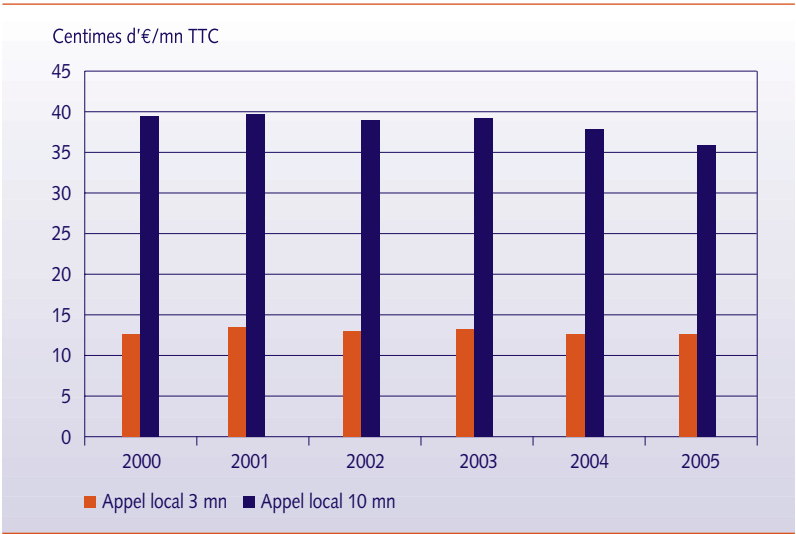
Dans son 11^{ème} rapport, la Commission européenne donne, à titre indicatif, des informations sur le prix des communications, permettant une classification par pays selon les tarifs pratiqués par les opérateurs historiques respectifs. La multiplication des offres d'abondance et les offres de voix sur IP tendent à limiter, au fur et à mesure de leur développement, la pertinence de ces indicateurs.

1. Appels locaux

Le prix d'un appel local de 3 mn (tarif de base de l'opérateur historique en heure de pointe) a diminué en France en septembre 2005 par rapport à 2004 pour s'établir à 13,4 centimes d'€/mois TTC mais reste plus élevé que la moyenne européenne de 12,4 centimes d'€/mois TTC². Les prix les plus élevés sont constatés en Belgique (20,8 centimes d'€/mois TTC). Pour un appel d'une durée de 10 mn, les prix français sont passés sous la barre de la moyenne européenne alors qu'ils étaient supérieurs en 2004 (33 centimes d'€ HT contre 39,2 centimes d'€ HT un an plus tôt). La Suède, la Belgique et la République tchèque pratiquent les prix les plus élevés d'Europe.

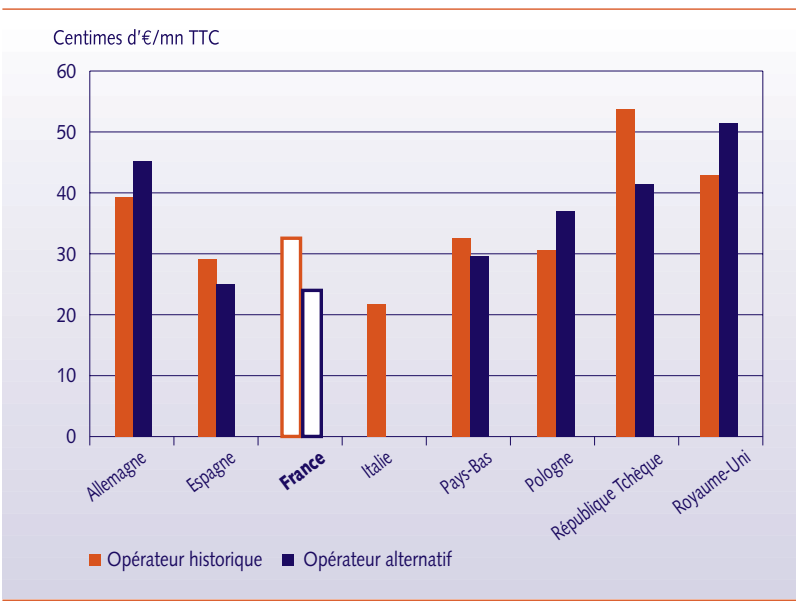
¹ La moyenne européenne est calculée à partir de la moyenne de chacun des 25 pays membres, pondérée par la population de chaque pays.

Evolution du prix moyen pondéré des appels locaux en Europe des 25



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

Prix d'un appel local de 10 mn de l'opérateur historique et de son plus important concurrent

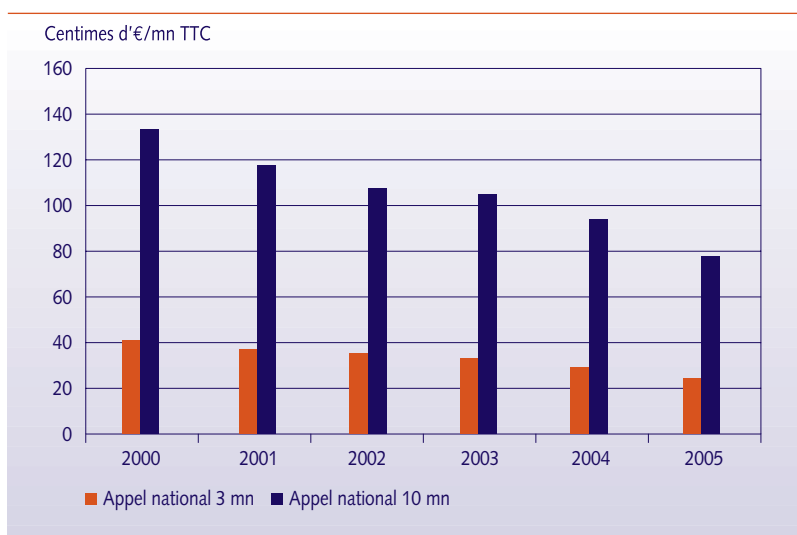


Source : 11^{ème} rapport de la Commission

2. Appels nationaux

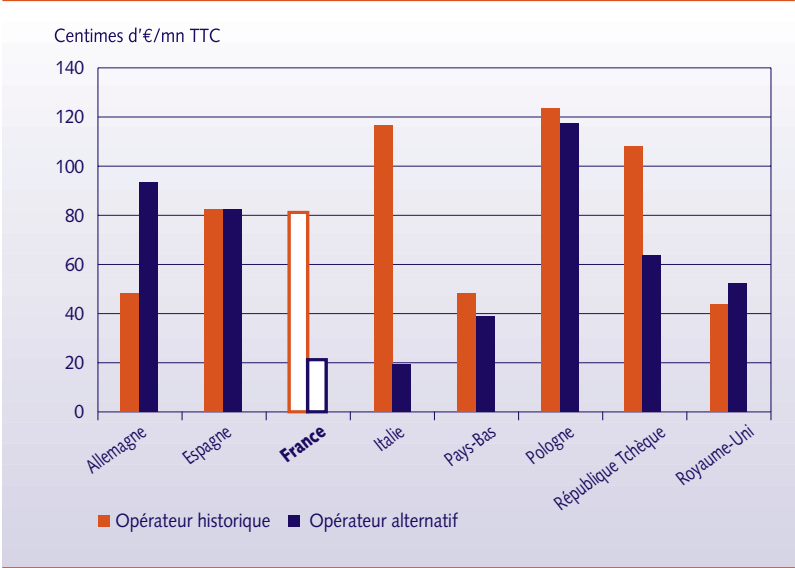
Le prix d'un appel national de 3 mn en septembre 2005 (tarif de base de l'opérateur historique en heure de pointe) n'a pas varié par rapport à l'année précédente au Royaume-Uni, aux Pays-Bas ou en Italie (où il reste le plus élevé d'Europe à 39,9 centimes d'€/mn TTC) mais a légèrement baissé en France à 28,8 centimes d'€/mn TTC. En Allemagne, le prix a été plus que divisé par 2 à 14,7 centimes d'€/mn TTC, revenant largement sous la moyenne européenne (25,4 centimes d'€/mn TTC). Pour un appel national de 10 mn, la Pologne, l'Italie pratiquent les prix les plus élevés, la France et l'Espagne se situant au-dessus de la moyenne européenne.

Evolution du prix moyen pondéré des appels nationaux en Europe des 25



Source : 11^{ème} rapport de la Commission

Prix d'un appel national de 10 mn de l'opérateur historique et de son plus important concurrent



(Source : 11^{ème} rapport de la Commission)

3. Appels mobiles

La Commission a comparé les prix des forfaits proposés par les deux plus importants opérateurs mobiles dans chaque pays d'Europe et a utilisé les paniers de l'OCDE pour classer les différentes offres. Orange France qui pratiquait les prix les élevés pour les petits consommateurs en 2004, est revenu à la deuxième place derrière T-Mobile UK en 2005. Dans cette catégorie, le Luxembourg et la Finlande ont les formules les plus avantageuses parmi les pays de l'Europe des 15. Pour un usage moyen, KPN aux Pays-Bas et Vodafone en Allemagne sont les moins avantageux. Le Luxembourg (Tango), la Finlande (Sonera) et le Danemark (Sonofon) sont les plus accessibles (entre 16,5 et 16,9 €/mois TTC). Vodafone au Portugal, T-Mobile en Allemagne et TIM en Italie présentent les offres les moins attrayantes pour les gros utilisateurs.

	Prix les plus hauts	Prix les plus bas	Fourchette France
Usage faible (25 appels sortants/mois + 30 SMS)	37,5 €/mois TTC (Royaume-Uni)	5.5 €/mois TTC (Lithuanie)	36-18 €/mois TTC (2 ^{ème} et 20 ^{ème} place sur 49 opérateurs)
Usage moyen (75 appels sortants/mois + 35 SMS)	58,1 €/mois TTC (Pays-Bas)	12,7 €/mois TTC (Chypre)	40,6-35,6 €/mois TTC (16 ^{ème} et 20 ^{ème} place sur 49 opérateurs)
Usage intensif (150 appels sortants/mois + 42 SMS)	103,9 €/mois TTC (Portugal)	20 €/mois TTC (Chypre)	71,8-68,6 €/mois TTC (13 ^{ème} et 26 ^{ème} place sur 49 opérateurs)

Source : 11^{ème} rapport de la Commission

