



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES EN FRANCE

3^E TRIMESTRE 2019

OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

16 janvier 2020



ISSN n°2258-3106

Synthèse

Le revenu des opérateurs sur le marché final diminue d'environ 1% en un an pour le deuxième trimestre consécutif, après un recul deux à trois fois plus élevé les trois trimestres précédents.

Seul poste de croissance des opérateurs, le revenu des services mobiles progresse plus fortement ce trimestre (+1,2% en un an) qu'en 2018 (+0,3%) et au premier semestre 2019 (+0,5%). Les forfaits portent la totalité de la croissance, et sont facturés en moyenne autour de 16 euros HT par mois depuis deux ans. Le revenu des opérateurs fixes recule quant à lui depuis près de 10 ans (-2,3% en un an ce trimestre) en raison d'une baisse continue des accès bas débit. En outre, le revenu issu de la vente des accès à haut et très haut débit oscille entre recul et stabilité depuis plus d'un an, malgré la progression continue de l'équipement des Français en accès internet très haut débit, principalement en raison de la suppression d'avantages fiscaux sur certains services de contenus liés à l'accès internet.

Les revenus annexes, pour l'essentiel issus de la vente des terminaux mobiles, diminuent de 2,6% en un an.

Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Services fixes (y compris services de capacité)	4 186	4 175	4 116	4 090	4 090	-2,3%
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	3 335	3 297	3 233	3 289	3 373	1,2%
Services à valeur ajoutée	244	248	234	226	229	-6,2%
Total services de communications électroniques	7 765	7 719	7 583	7 605	7 692	-0,9%
Revenus annexes	1 103	1 351	1 040	1 055	1 074	-2,6%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	8 868	9 071	8 624	8 660	8 766	-1,1%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : les revenus annexes ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés à l'Arcep ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre la vente et la location de terminaux et équipements (fixes, mobiles et internet), l'hébergement, la gestion de centres d'appels, les annuaires papier.

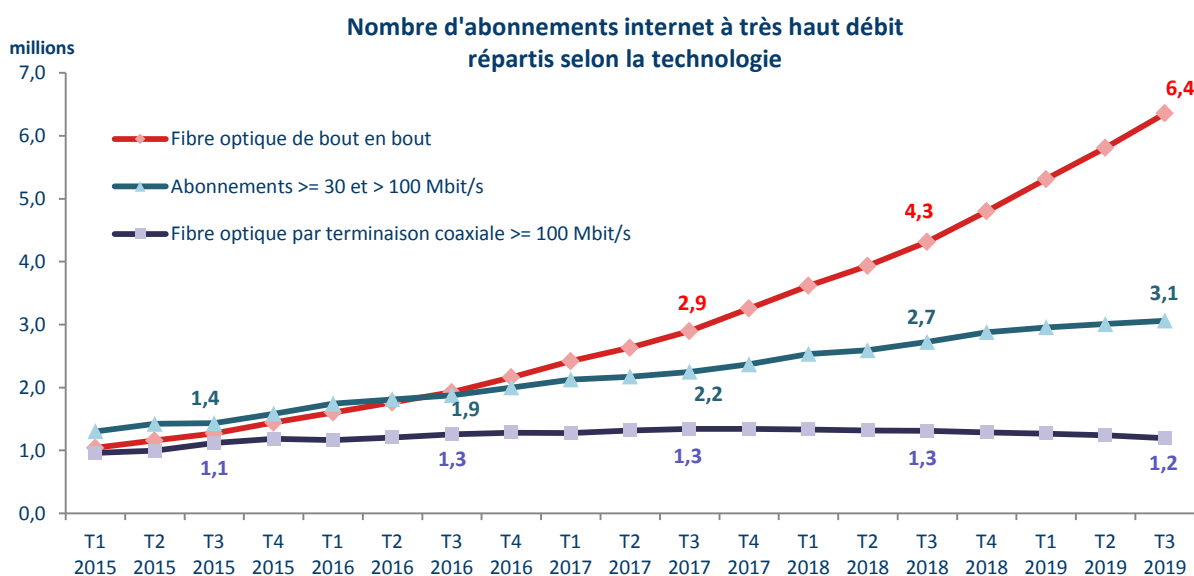
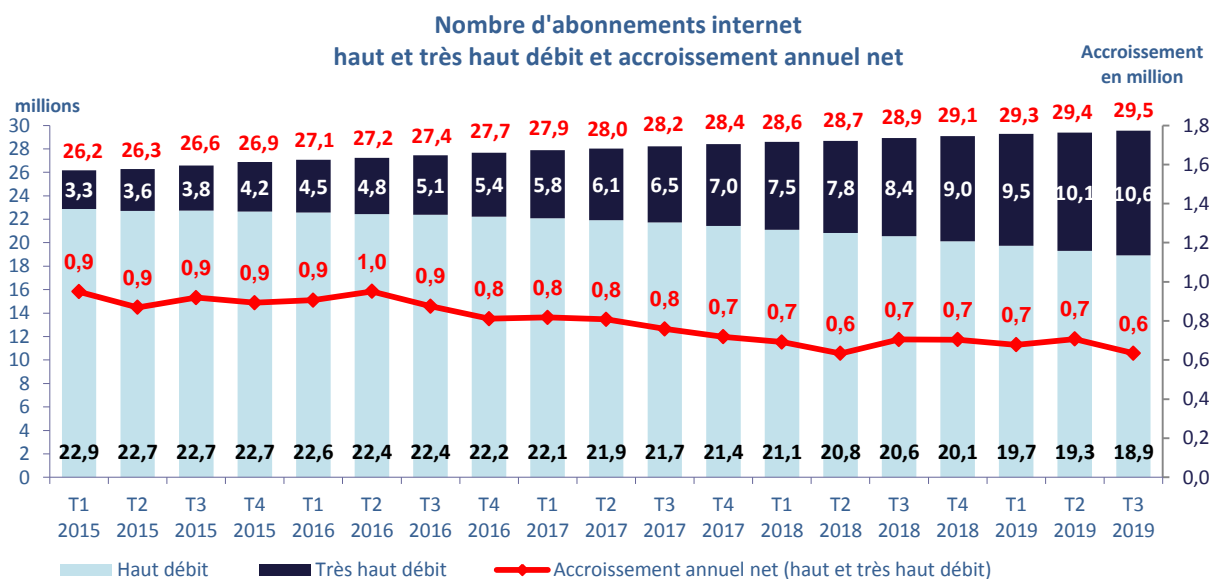
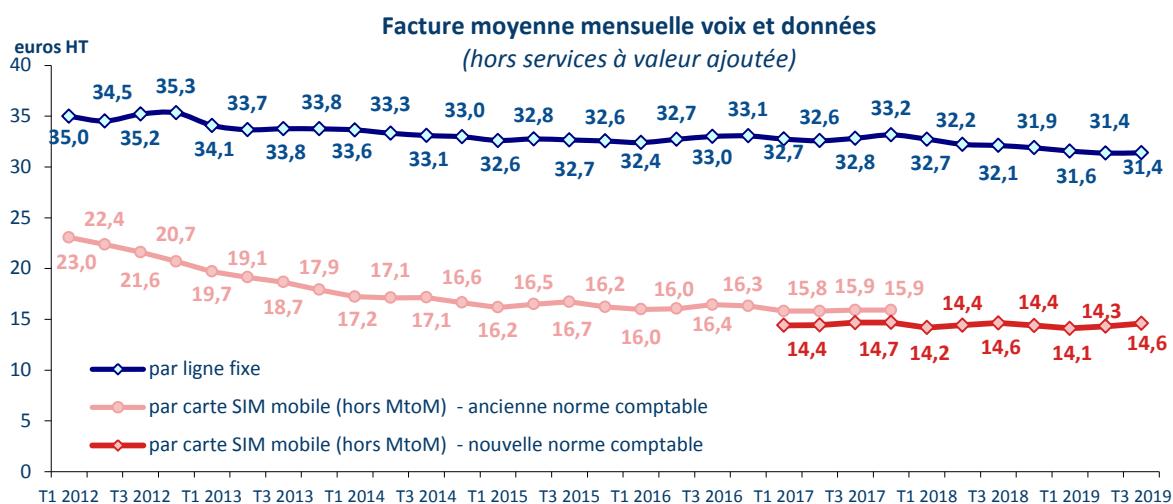
Pour l'accès à internet, la grande majorité des nouveaux clients (neuf sur dix) ont opté pour la technologie FttH. Parallèlement, les abonnements DSL diminuent depuis plus de 4 ans.

La progression constante (de plus de 30% par an) du nombre de locaux éligibles au FttH (16,7 millions ce trimestre¹) permet à de plus en plus de consommateurs d'y accéder : 2,0 millions d'accès ont été activés au cours du troisième trimestre 2019, dont 43% *via* une offre de gros. Les autres technologies, tous débits confondus, contribuent à 10% de la croissance annuelle du très haut débit, soit 340 000 accès supplémentaires. Au total, la France compte 10,6 millions d'accès à très haut débit, dont 60% en FttH. Un client dépense en moyenne 32,6 euros HT par mois pour un accès à haut ou très haut débit (services téléphonique et audiovisuel inclus). Au total, 29,5 millions d'accès internet sont répartis sur le territoire, dont 2% dans les départements et collectivités d'Outre-Mer.

Six accès très haut débit sur dix sont de technologie FttH, soit 6,4 millions

¹ Carte des déploiements fibre :

<https://cartefibre.arcep.fr/index.html?lng=2.3&lat=46&zoom=5.5&mode=normal&legende=true&filter=true&trimestre=2019T3>



Près de 95% des Français sont équipés d'un téléphone mobile, dont plus de huit sur dix d'un smartphone, ce qui explique la forte croissance de certains usages mobiles.

Les ventes de forfaits continuent de progresser même si la dynamique de croissance s'est affaiblie depuis un an (67,8 millions, +1,8 million en un an contre +2,5 millions aux troisièmes trimestres 2017 et 2018). Les cartes prépayées, dont le nombre diminue chaque trimestre depuis plus de sept ans, connaissent un regain exceptionnel de croissance ce trimestre, avec 210 000 cartes supplémentaires en trois mois.

Un possesseur de téléphone mobile appelle en moyenne 3h14 par mois au troisième trimestre 2019. La plupart des minutes consommées (huit sur dix) sont à destination des téléphones mobiles nationaux. Au global, leur consommation moyenne mensuelle reste relativement stable depuis un peu plus de deux ans, malgré une croissance significative ce trimestre (+6 minutes en un an). En revanche, le téléphone fixe est de moins en moins utilisé : 23% des Français l'utilisent quotidiennement contre 31% un an auparavant. La consommation par ligne fixe, 1h40 au troisième trimestre 2019, a ainsi été pratiquement divisée par deux en cinq ans, et est désormais identique quel que soit le réseau RTC ou VLB. Au global, le volume trafiquant sur les réseaux fixes et mobiles (53,7 milliards de minutes ce trimestre) diminue depuis plus de cinq ans, même si ce trimestre, il est quasiment stable (+0,3% en un an) en raison notamment d'une hausse du volume mobile supérieure aux trimestres précédents (+5% contre moins de 2% depuis un an).

Le smartphone a la préférence des utilisateurs pour se connecter à internet : 51% des Français (+4 points en un an) l'utilise préférentiellement contre 31% pour l'ordinateur. En outre, la couverture du territoire français en réseaux 4G, toujours plus étendue, permet à de plus en plus d'utilisateurs d'utiliser une connexion internet à haute vitesse sur smartphone : 52,9 millions de cartes SIM ont été actives sur les réseaux 4G ce trimestre (+6,5 millions en un an) sur un total de 76,8 millions. En conséquence, le volume de données consommées sur les réseaux mobiles (1,4 exaoctet) continue de croître à un rythme soutenu (+50% en un an), tout comme la consommation moyenne par carte (6,6 Go par mois, +46%). Ce sont les clients actifs sur les réseaux 4G qui consomment le plus avec 9,0 Go par mois en moyenne (+33% en un an).

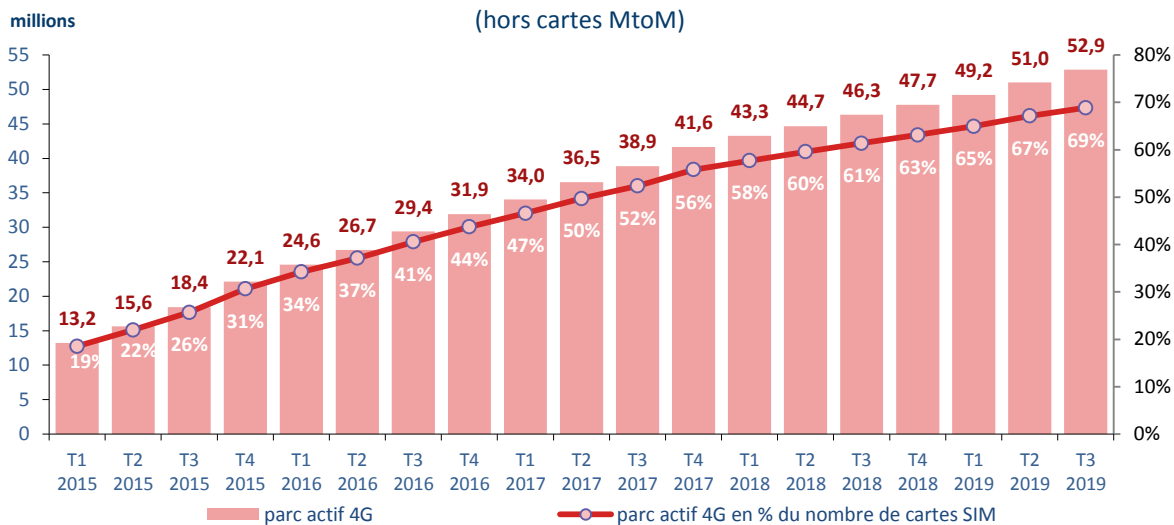
La consommation mensuelle moyenne par carte active 4G atteint 9,0 Go

Au contraire, les SMS illimités, bien que généralement constitutifs de l'offre de base, sont depuis près de trois ans, progressivement délaissés par les clients au profit des applications des opérateurs OTT (Messenger, Viber, WhatsApp, etc.) qui permettent, outre l'envoi de messages, la création de groupes de discussion, l'envoi rapide de vidéos, de photos, de messages vocaux, etc. Si, fin juin 2016, un peu moins de la moitié des Français, possesseurs de smartphones, utilisaient ces applications, ils sont près de huit sur dix trois ans plus tard, tandis que la consommation de SMS (180 par mois en moyenne par carte) diminue depuis trois ans (-8% en un an ce trimestre).

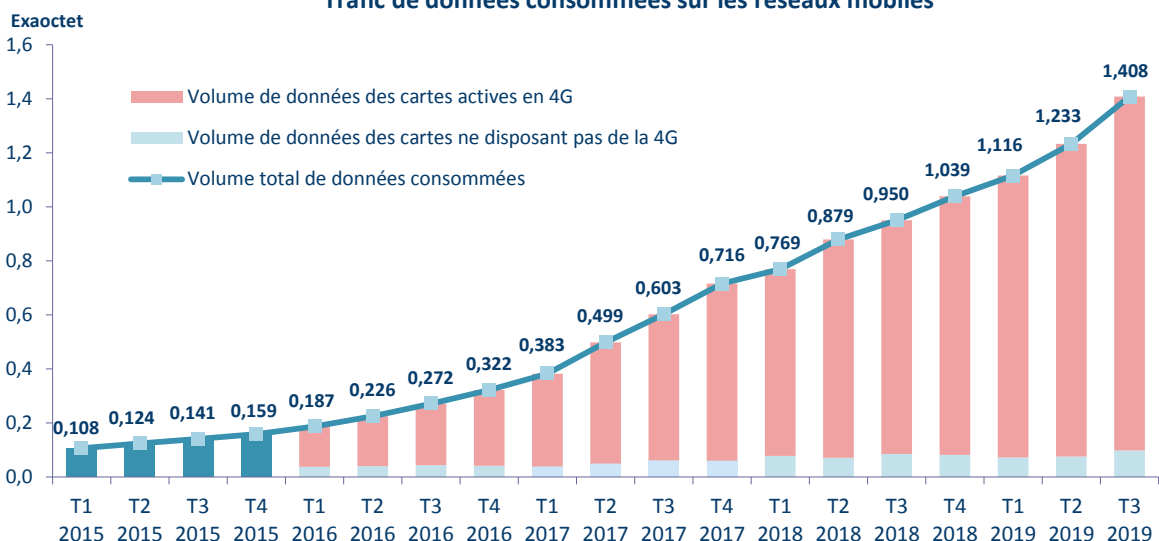
Notes :

- D'éventuelles révisions des données d'une publication à l'autre s'expliquent par des corrections apportées par les opérateurs dans leur déclaration. Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux affichés sont liés aux arrondis ;
- Tous les revenus s'entendent hors taxes. Toutes les comparaisons s'entendent du trimestre N comparé au même trimestre de l'année précédente, sauf mention contraire ;
- L'historique des données est téléchargeable sur le site data.gouv.fr ;
- Les données utilisées dans la synthèse ci-dessus faisant référence à la population française, sont issues du baromètre du numérique 2019 : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html>

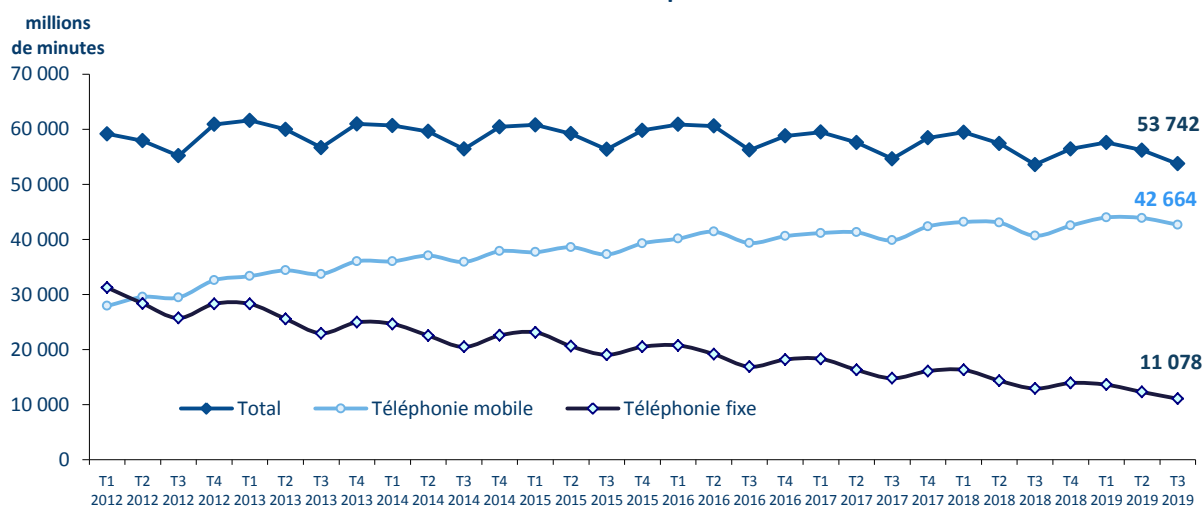
Nombre de cartes actives sur les réseaux 4G (hors cartes MtoM)



Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles



Trafics de téléphonie



Sommaire

<i>Synthèse</i>	2
1 Les services de détail sur réseaux fixes	8
1.1 Les accès à haut débit et à très haut débit	8
1.1.1 L'accès à internet à haut débit et à très haut débit	8
1.1.2 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision.....	10
1.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes	12
1.2.1 Le nombre de lignes téléphoniques et les abonnements associés (hors cartes de téléphonie fixe).....	12
1.2.2 La consommation vocale depuis les réseaux fixes et les revenus afférents (hors cartes de téléphonie fixe).....	14
1.2.3 La conservation des numéros fixes.....	16
1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles	17
2 Les services de détail sur réseaux mobiles	20
2.1 Les services mobiles classiques	20
2.1.1 Le nombre de cartes SIM	20
2.1.2 Les cartes internet exclusives	20
2.1.3 La convergence fixe - mobile	22
2.1.4 Les cartes actives 3G et 4G	22
2.1.5 La conservation du numéro mobile	24
2.1.6 Le revenu sur le marché de détail (hors SVA)	25
2.1.7 Le volume de données consommées.....	27
2.1.8 Le trafic de téléphonie mobile	29
2.1.9 Les messages interpersonnels (SMS, MMS)	31
2.1.10 Le roaming out.....	35
2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM	35
3 Services à valeur ajoutée	37
4 Les autres revenus des opérateurs	39
4.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels.....	39
4.2 Les terminaux et équipements	39
5 Le marché inter-opérateurs : prestations d'accès et d'interconnexion	40
5.1 L'ensemble du marché.....	40
5.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes.....	41
5.3 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles.....	43
5.4 Le trafic en Roaming in des opérateurs mobiles.....	44
Annexe : précisions et définitions	46
A. Services fixes.....	46
a) Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande	46
b) Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »	46

c)	Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit	47
d)	Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et abonnement des services fixes	47
e)	Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet »	48
B.	Services mobiles.....	48
a)	Définitions relatives aux cartes SIM	48
b)	Revenu des services mobiles.....	49
c)	Définitions des factures moyennes mobiles	51
d)	L'itinérance internationale	51
C.	Services à valeur ajoutée.....	52
D.	L'interconnexion fixe et mobile	52

1 Les services de détail sur réseaux fixes

1.1 Les accès à haut débit et à très haut débit

1.1.1 L'accès à internet à haut débit et à très haut débit

La France compte 29,5 millions d'accès internet à haut débit et très haut débit au troisième trimestre 2019, dont environ 2% sont actifs dans les départements et collectivités en outre-mer. Ce nombre continue de progresser, mais son rythme annuel de croissance se réduit progressivement : autour de 6% en 2012, il s'élève à 2,2% ce trimestre.

Depuis le début de l'année 2015, le très haut débit (débit supérieur ou égal à 30 Mbit/s) fait la préférence des consommateurs : le nombre d'accès à très haut débit atteint 10,6 millions fin septembre 2019 (+2,3 millions en un an) sur 22,4 millions de locaux éligibles (+2,8 millions). Au troisième trimestre 2019, neuf nouveaux clients sur dix optent pour la technologie FttH.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Accès à haut débit	20,563	20,136	19,737	19,315	18,931	-7,9%
dont abonnements xDSL	19,986	19,562	19,159	18,753	18,360	-8,1%
dont autres abonnements haut débit	0,576	0,574	0,577	0,562	0,571	-0,9%
Accès à très haut débit	8,350	8,966	9,534	10,062	10,616	27,1%
Abonnements >= 100 Mbit/s	5,627	6,086	6,579	7,052	7,554	34,3%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	4,315	4,800	5,312	5,809	6,356	47,3%
dont avec terminaison en câble coaxial	1,312	1,286	1,267	1,242	1,198	-8,7%
Abonnements >= 30 et <100 Mbit/s (VDSL2, terminaison coaxiale, 4G fixe, THD radio)	2,724	2,880	2,955	3,010	3,063	12,4%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	28,913	29,102	29,271	29,376	29,548	2,2%
dont les départements et collectivités de l'Outre-Mer	0,661	0,670	0,677	0,680	0,684	3,5%

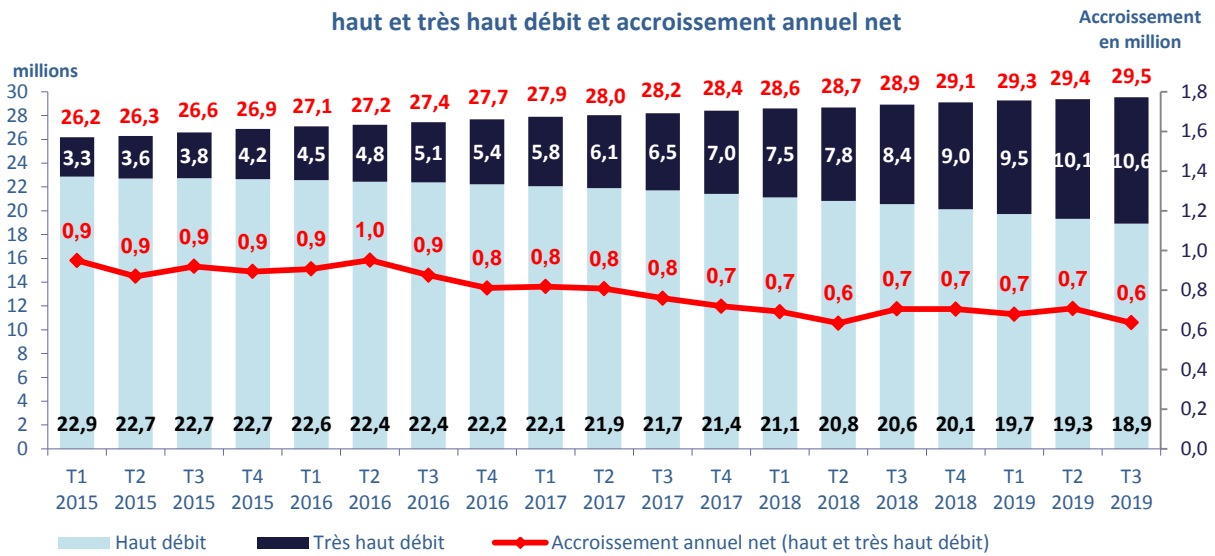
Note : sont comptabilisés comme des abonnements à très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Pour plus de précisions, se reporter à l'[annexe](#).

En effet, la croissance soutenue du nombre de locaux éligibles au FttH (16,7 millions, +33% en un an fin septembre 2019) permet à de plus en plus de consommateurs de pouvoir accéder à cette technologie. Le nombre de souscriptions associé ne cesse de s'accroître de trimestre en trimestre (+2,0 millions en un an ce trimestre contre +1,4 million un an auparavant). Fin septembre 2019, 60% des accès internet à très haut débit sont en fibre optique de bout en bout, soit 6,4 millions.

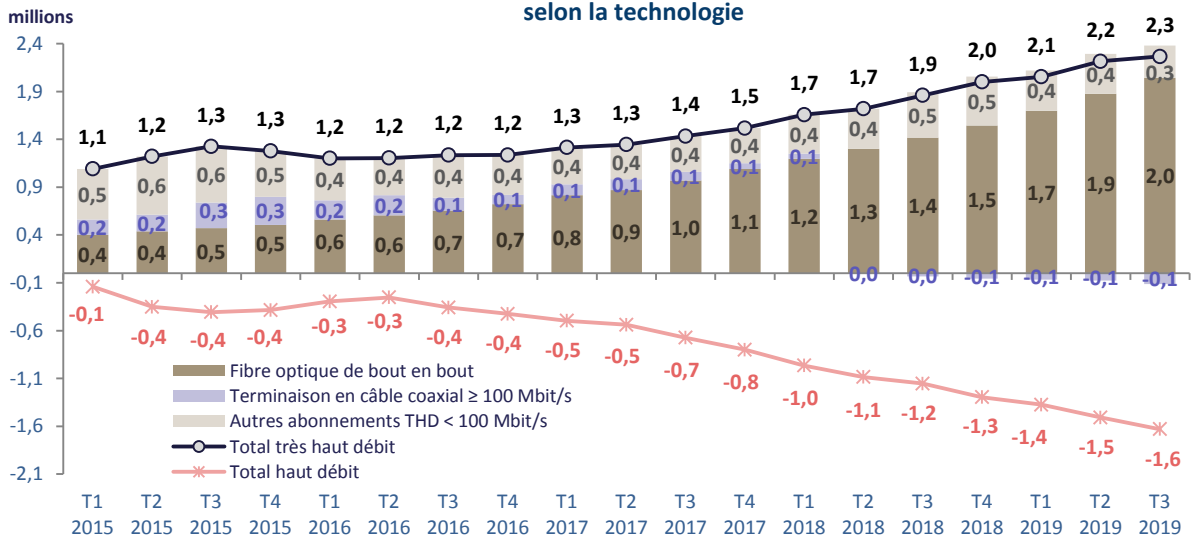
D'autres technologies présentes sur le territoire permettent d'accéder au très haut débit, par exemple le VDSL2, ou l'utilisation des réseaux mobiles de quatrième génération pour un usage fixe. Ces derniers permettent un accès internet de qualité dans les zones qui en sont dépourvues. La consommation moyenne de données associée à cette technologie s'élève à environ 140 gigaoctets par mois, niveau stable par rapport au trimestre précédent. Au total, le nombre d'accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s, toutes technologies confondues, progresse de 300 000 à 500 000 par an environ (+340 000 en un an ce trimestre) depuis plus de trois ans, et atteint 3,1 millions fin septembre 2019.

Les accès à très haut débit se substituent progressivement à ceux en haut débit, et en particulier au DSL. Au 30 septembre 2019, le nombre d'accès à haut débit diminue de 1,6 million en un an mais reste encore majoritaire (62% du total des accès).

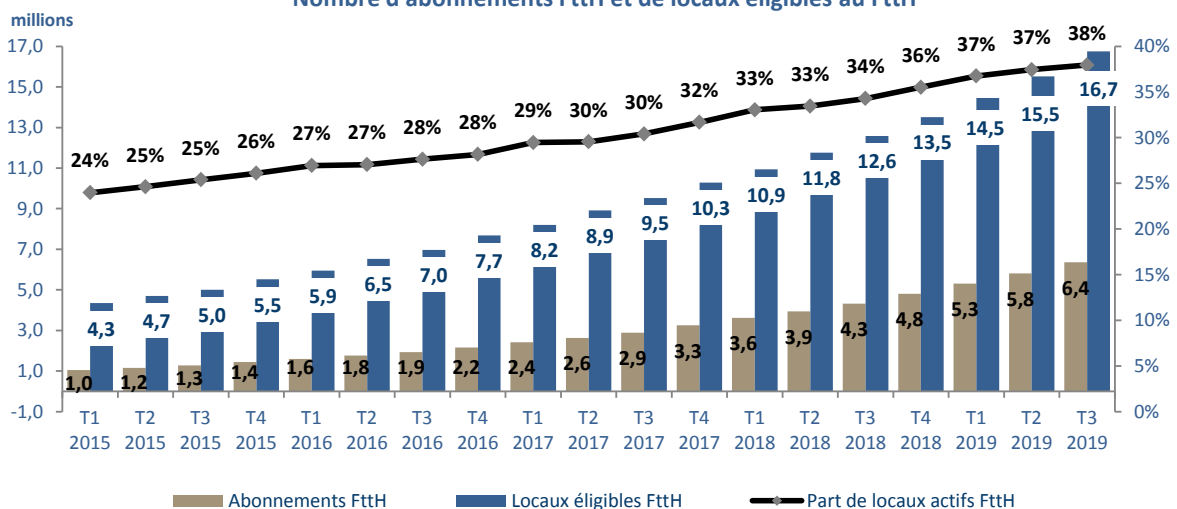
Nombre d'abonnements internet haut et très haut débit et accroissement annuel net



Accroissement annuel des abonnements internet très haut débit selon la technologie



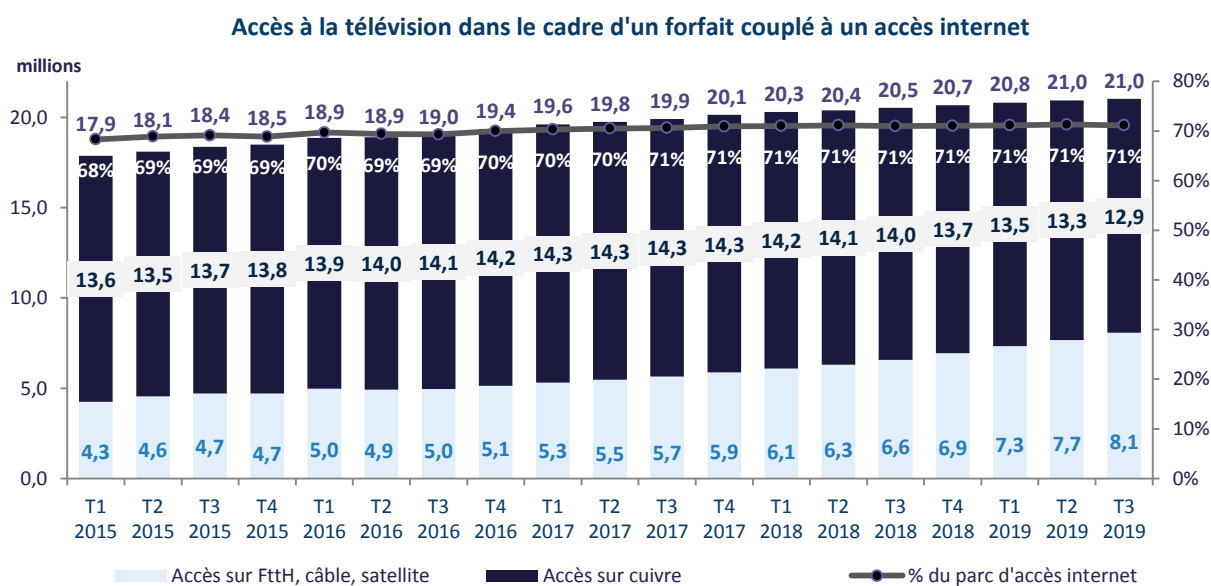
Nombre d'abonnements FttH et de locaux éligibles au FttH



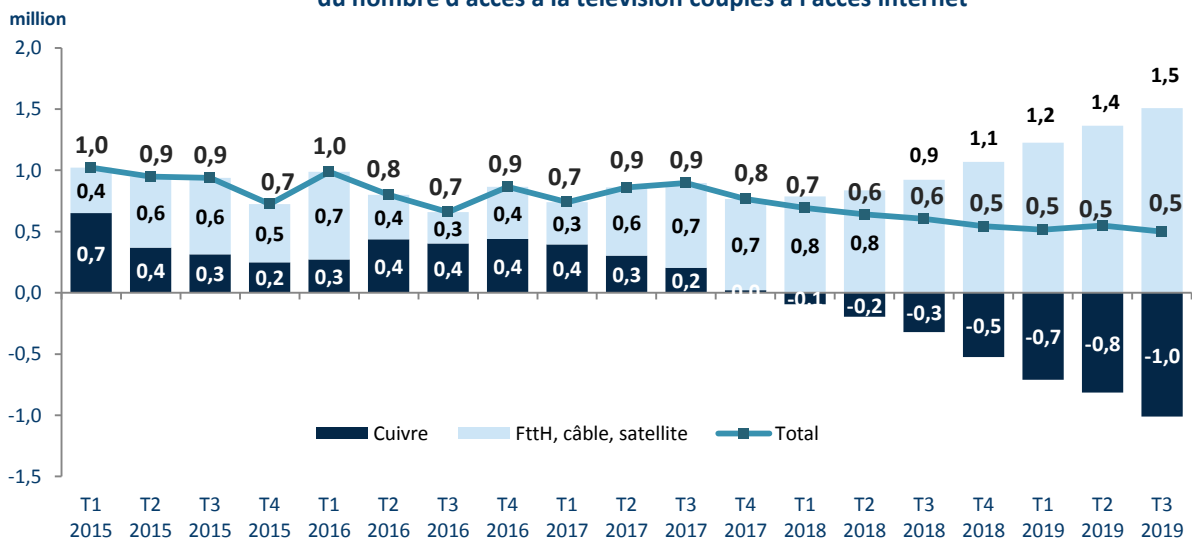
1.1.2 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Fin septembre 2019, un peu plus de sept abonnés internet sur dix (21,0 millions) disposent d'un forfait incluant le service audiovisuel, une proportion stable depuis deux ans. Pour les abonnements internet sur technologie FttH, cette proportion atteint 90%, contre environ 70% pour les accès sur technologies DSL. Le nombre d'abonnements à la télévision souscrits conjointement à un abonnement de technologie FttH, câble ou satellite, ne cesse de progresser (+1,5 million en un an ce trimestre), tandis que celui des abonnements fournis à l'utilisateur sur réseaux DSL recule depuis un peu moins de deux ans et s'amplifie de trimestre en trimestre (-1,0 million en un an au troisième trimestre 2019 contre -0,3 million un an auparavant).

Accès TV couplés à l'abonnement internet (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre d'abonnements à la TV couplés à un abonnement internet	20,527	20,681	20,826	20,951	21,026	2,4%
dont par xDSL	13,954	13,738	13,501	13,275	12,943	-7,2%
dont par FttH, câble, satellite	6,573	6,943	7,326	7,676	8,083	23,0%
% des abonnements TV couplés à l'accès internet	71,0%	71,1%	71,1%	71,3%	71,2%	+0,2 pt



Accroissement annuel du nombre d'accès à la télévision couplés à l'accès internet



Note : sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement de type «multiplay» qui intègre l'accès à internet ou plusieurs services en plus de la télévision.

L'accès TV peut être fourni par une autre technologie en plus de celle de l'accès à internet : par exemple, un accès à la TV par le satellite couplé à un accès DSL à internet.

1.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes

1.2.1 Le nombre de lignes téléphoniques et les abonnements associés (hors cartes de téléphonie fixe)

Fin septembre 2019, 36,7 millions de lignes téléphoniques sont réparties sur l'ensemble du territoire français, pour 38,0 millions d'abonnements téléphoniques. Ce nombre évolue peu depuis plus de six ans. La majorité des lignes sont actives sur le réseau cuivre en DSL (28,2 millions), mais la proportion des lignes actives sur d'autres technologies (23% au troisième trimestre 2019, soit 8,5 millions) progresse continûment et en particulier, sur le FttH.

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Lignes supportant un abonnement haut débit ou très haut débit	27,310	27,666	27,910	28,097	28,336	3,8%
Lignes bas débit uniquement (RTC)	7,933	7,681	7,387	7,220	7,175	-9,6%
Lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit DSL)	1,432	1,392	1,342	1,292	1,236	-13,7%
Nombre de lignes à la fin du trimestre	36,675	36,740	36,639	36,608	36,747	0,2%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Abonnement téléphoniques en RTC	9,365	9,073	8,730	8,512	8,411	-10,2%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,332	1,292	1,253	1,256	1,225	-8,0%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	28,742	29,059	29,252	29,388	29,572	2,9%
<i>dont sur lignes DSL</i>	22,224	22,021	21,752	21,410	21,073	-5,2%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	20,792	20,629	20,410	20,119	19,837	-4,6%
<i>dont sur autres technologies*</i>	6,518	7,037	7,499	7,978	8,499	30,4%
Nombre total d'abonnements	38,108	38,132	37,981	37,900	37,983	-0,3%

*Fibre optique de bout en bout, fibre optique avec terminaison coaxiale, technologies fixes sans fil

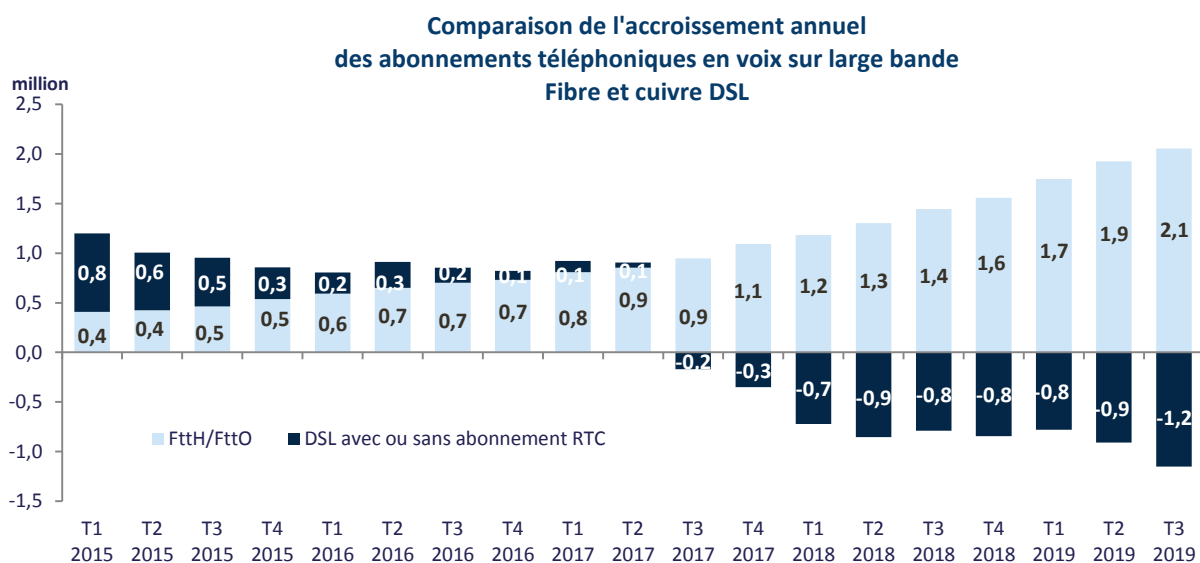
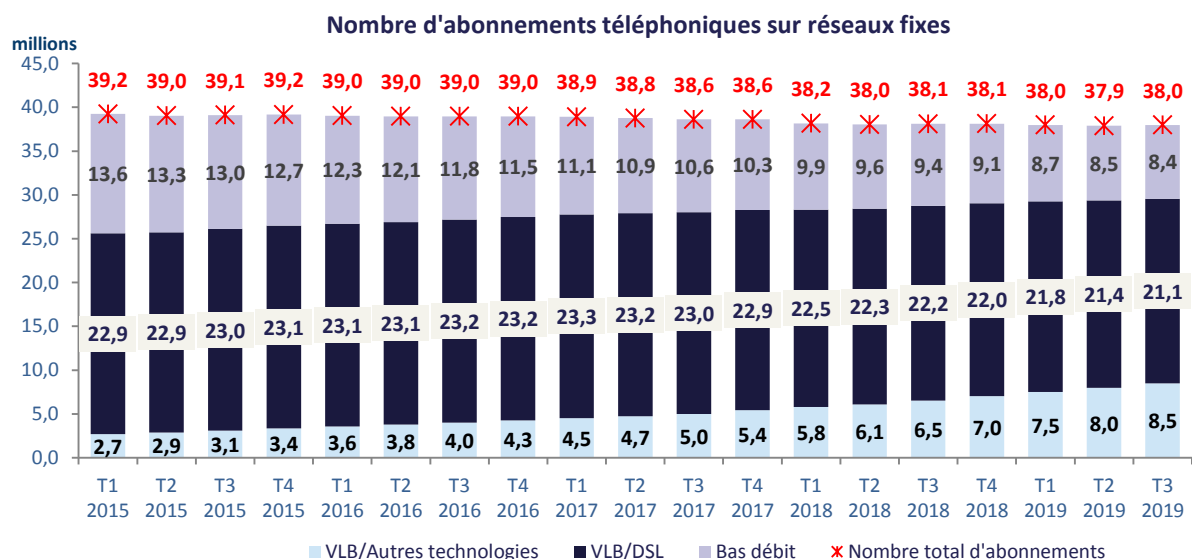
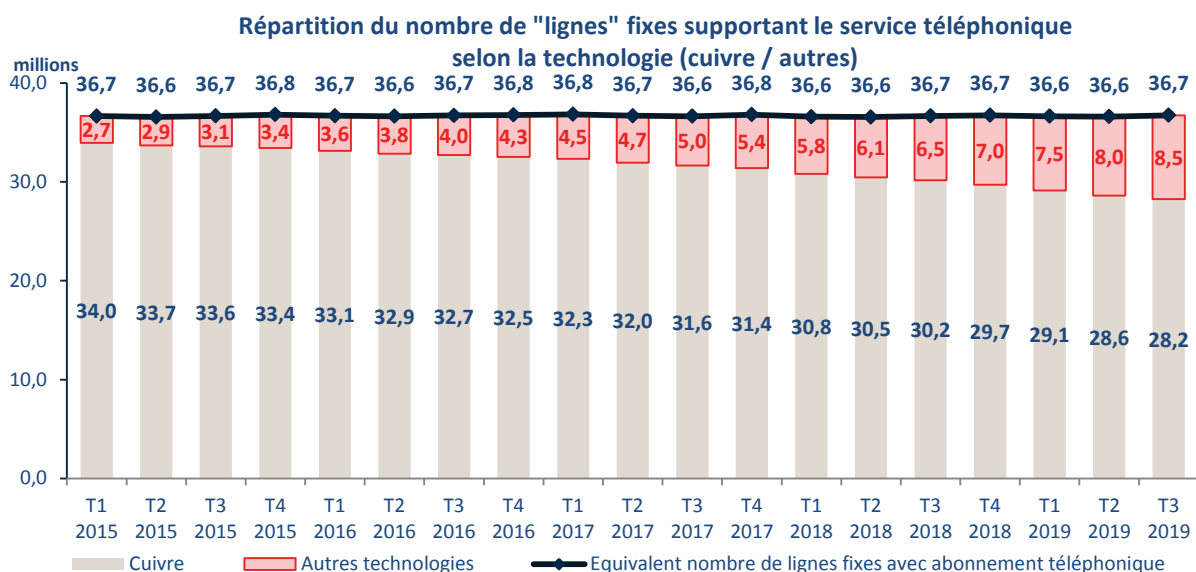
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Notes :

- Plusieurs abonnements au service téléphonique peuvent être souscrits sur une même ligne fixe. Pour plus de précisions, voir l'[annexe](#) à la fin du document ;
- Pour plus de précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande, voir l'[annexe](#) à la fin du document.

Les consommateurs souscrivant à internet exclusivement sur des accès à très haut débit, bénéficient également de l'accès au service téléphonique. Cela se traduit par une progression de 2,0 millions en un an du nombre d'abonnements téléphoniques en voix sur large bande à très haut débit (principalement en fibre optique de bout en bout) et une diminution de 1,2 million en un an des abonnements sur lignes DSL (avec ou sans abonnement RTC). Parallèlement, environ un million d'abonnements RTC ont été résiliés par les clients entre les troisièmes trimestres 2018 et 2019. La souscription à ce type d'abonnements n'est d'ailleurs plus possible en métropole depuis novembre 2018.

Au total, les abonnements sur lignes DSL sont majoritairement souscrits en France, représentant ainsi 55% des abonnements téléphoniques : 21,1 millions ce trimestre pour 8,5 millions d'abonnements téléphoniques à très haut débit, niveau désormais supérieur au nombre d'abonnements bas débit (8,4 millions).



1.2.2 La consommation vocale depuis les réseaux fixes et les revenus afférents (hors cartes de téléphonie fixe)

Pour les 8,4 millions d'abonnements au service téléphonique le réseau RTC, l'accès à ce service (abonnement, communications vocales et services supplémentaires) représente un montant de 577 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019. Ces revenus sont en baisse continue de plus de 10% par an depuis 15 années (-12,4% en un an ce trimestre), au rythme des abonnements associés (-10,2%).

Revenus liés au service téléphonique par le RTC (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Accès, abonnements et services supplémentaires	513	499	476	461	455	-11,5%
Communications vocales	145	145	139	128	122	-15,8%
Total (accès, services supplémentaires et communications vocales)	659	644	615	589	577	-12,4%

Note : outre l'accès au service téléphonique RTC, ces revenus comprennent d'autres services comme la présentation du numéro, le service d'audioconférence, etc...

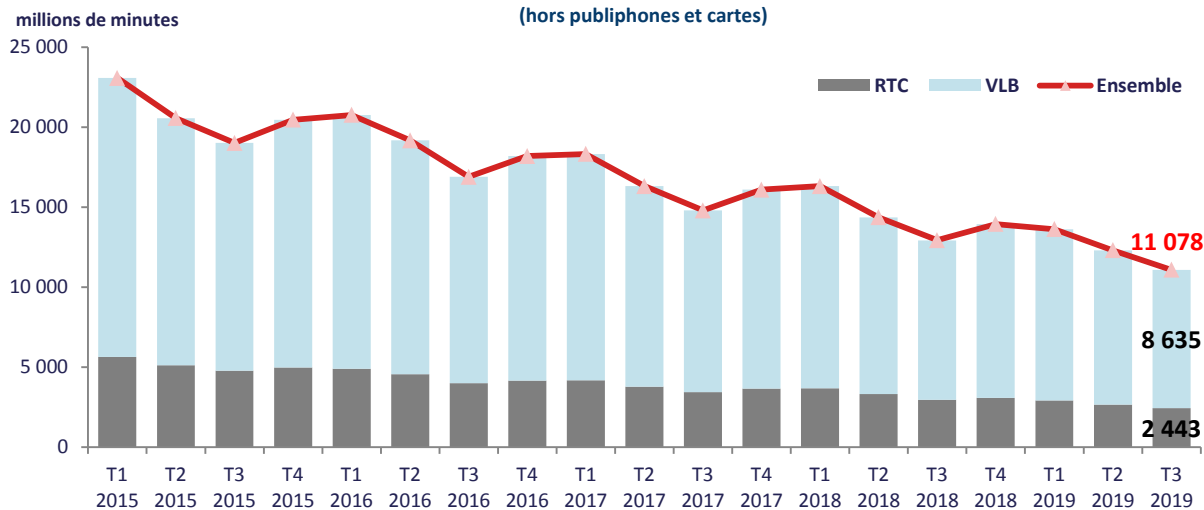
La plupart des consommateurs accèdent au service téléphonique *via* un forfait internet « multiservices » à haut ou très haut débit, dont le prix inclut en plus de l'accès à internet, l'accès au service téléphonique en voix sur large bande, certaines communications vocales et, le cas échéant, le service audiovisuel. Cependant, les consommateurs sont de plus en plus enclins à utiliser leur forfait mobile pour leurs communications vocales dont l'usage en illimité est de plus en plus souvent proposé dans les offres de base. En conséquence, le trafic en voix sur large bande est en baisse depuis la fin de l'année 2012, et à un rythme de plus de 10% par an depuis le début de l'année 2017 (-13,4% en un an au troisième trimestre 2019). Les revenus associés aux communications non incluses (hors numéros spéciaux) dans prix du forfait sont également en décroissance continue (-12,1% en un an, soit 65 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019).

Quant au trafic en RTC, son recul est proportionnellement plus important, et supérieur à 20% en rythme annuel au premier semestre 2019 ; il est de 17,4% ce trimestre.

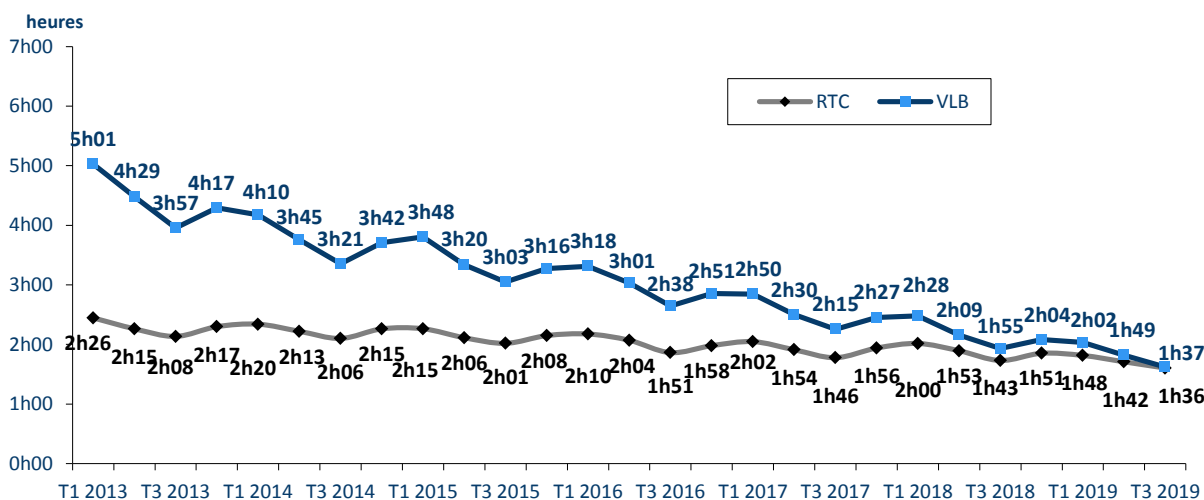
Revenus des communications vocales depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Vers fixe national	104	105	99	93	88	-14,8%
Vers l'international	36	33	30	28	26	-26,9%
Vers les mobiles	80	84	79	75	73	-8,6%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	220	221	208	196	188	-14,5%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	145	145	139	128	122	-15,8%
<i>dont revenus du trafic en VLB</i>	74	76	70	68	65	-12,1%

Communications vocales depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Vers fixe national	8 474	9 281	9 155	8 040	7 194	-15,1%
Vers l'international	1 143	1 182	1 096	1 042	870	-23,9%
Vers les mobiles	3 308	3 472	3 368	3 219	3 014	-8,9%
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	12 925	13 935	13 620	12 301	11 078	-14,3%
<i>dont trafic RTC</i>	2 958	3 073	2 909	2 652	2 443	-17,4%
<i>dont trafic en VLB</i>	9 967	10 862	10 710	9 649	8 635	-13,4%

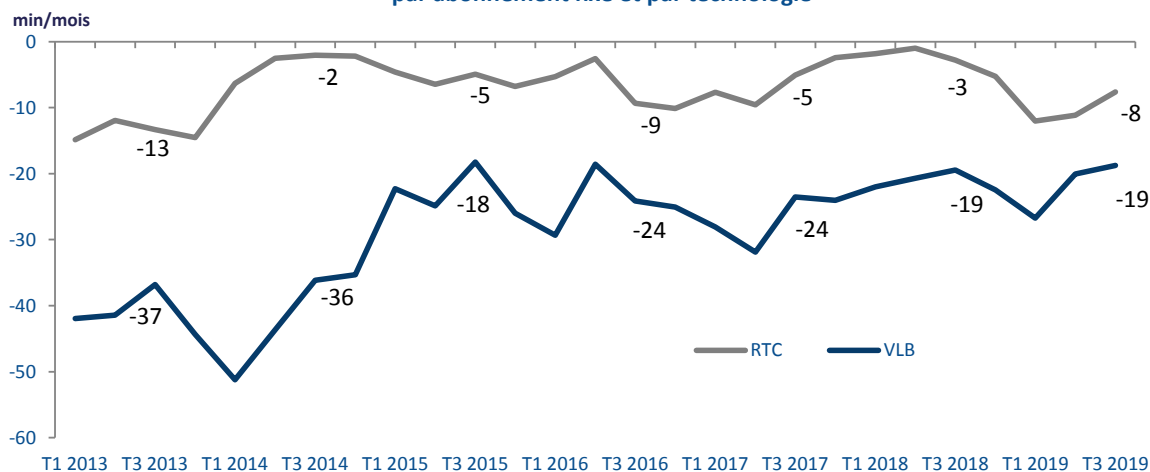
Communications vocales au départ des lignes fixes selon le type d'accès (hors publiphones et cartes)



La consommation moyenne mensuelle par abonnement fixe (hors services à valeur ajoutée)



Evolution annuelle des consommations mensuelles moyennes par abonnement fixe et par technologie



Depuis plus de quatre ans, la consommation mensuelle moyenne de communications en voix sur large bande diminue en rythme annuel de 20 à 30 minutes par abonnement téléphonique. Le recul de celle des abonnés RTC est plus modéré, inférieur à 10 minutes. L'écart de consommation s'est amenuisé ces dernières années, et les consommations sont désormais quasi identiques (écart de une minute contre 12 minutes un an auparavant).

Consommation moyenne sortante par abonnement fixe (en heures par mois)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Au service téléphonique RTC	1h43	1h51	1h48	1h42	1h36	-7,3%
Au service téléphonique en VLB	1h55	2h04	2h02	1h49	1h37	-16,1%

Consommation moyenne sortante par ligne fixe (en heures par mois)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Par ligne fixe	1h57	2h06	2h03	1h51	1h40	-14,4%

Toutes technologies confondues, les communications à destination de l'international continuent de baisser, proportionnellement plus fortement que celles à destination des réseaux mobiles ou des réseaux fixes nationaux, soit plus de 20% depuis le début de l'année 2017 (-23,9% en un an au troisième trimestre 2019). Leur volume est dorénavant inférieur à 1 milliard de minutes, ce qui représente environ 8 minutes de consommation par mois et par abonnement. Sur la destination « fixe national », le recul (-15% en un an ce trimestre) s'accroît par rapport à l'année précédente, et augmente de trois points. Quant au volume à destination des mobiles, la baisse reste relativement constante depuis trois ans entre -9% et -12% par an selon les trimestres.

Notes :

- Le calcul des consommations moyennes par abonnement et par ligne se trouve en [annexe](#) de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en [annexe](#) de ce document.

1.2.3 La conservation des numéros fixes

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du troisième trimestre 2019 par les clients lors d'un changement d'opérateur s'élève à 601 000. Il augmente depuis la fin de l'année 2018 à un rythme de croissance qui s'était amplifié jusqu'à atteindre 29% en un an au deuxième trimestre 2019. Il est de 1,9% ce trimestre.

Conservation du numéro (fixe) (en milliers)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	590	700	790	657	601	1,9%

1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles

L'ensemble des revenus des services fixes, 4,1 milliards d'euros HT, diminue depuis près de dix ans (-2,3% en un an au troisième trimestre 2019). En dix ans, le revenu des services fixes a ainsi perdu environ 10% de sa valeur.

Revenus des services sur les réseaux fixes (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Bas débit (accès, communications, cartes)	660	646	616	590	578	-12,5%
Haut et très haut débit	2 945	2 945	2 928	2 927	2 945	0,0%
Abonnements (internet et VLB) et communications VLB facturées	2 345	2 351	2 357	2 356	2 383	1,6%
Autres revenus liés à l'accès à internet (vidéo à la demande...)	600	594	571	570	562	-6,3%
Services de capacité vendus aux entreprises	581	584	572	573	568	-2,3%
Ensemble des revenus des services fixes	4 186	4 175	4 116	4 090	4 090	-2,3%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Notes :

- Entre 2016 et le premier trimestre 2018, certains opérateurs ont inclus, au sein d'un ou plusieurs forfaits multiservices, des services de contenus (télévision payante, presse numérique, livre numériques, etc...) avec des taux de TVA réduits par rapport à celui des services de communications électroniques classiques. Comptablement, ces modifications dans la structure des forfaits ont entraîné un transfert d'une partie du revenu lié à l'accès vers le revenu issu des services de contenus.
- Le revenu des prestations depuis les cartes fixes s'élève à moins d'un million d'euros HT au troisième trimestre 2019.
- La définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à internet » se trouve en [annexe](#) de ce document.

En effet, le revenu du bas débit (578 millions d'euros HT) diminue depuis plus de 15 ans (-12,5% en un an ce trimestre). En près de dix ans, sa proportion dans l'ensemble des revenus des services fixes est passé de 40% environ à 14% ce trimestre. Parallèlement, les ventes des accès à haut et très haut débit fixes compensent en partie la perte liée à la baisse des abonnements RTC. Pour autant, le revenu qui y est associé oscille entre recul et stabilité depuis plus d'un an. Au troisième trimestre 2019, ce revenu est stable.

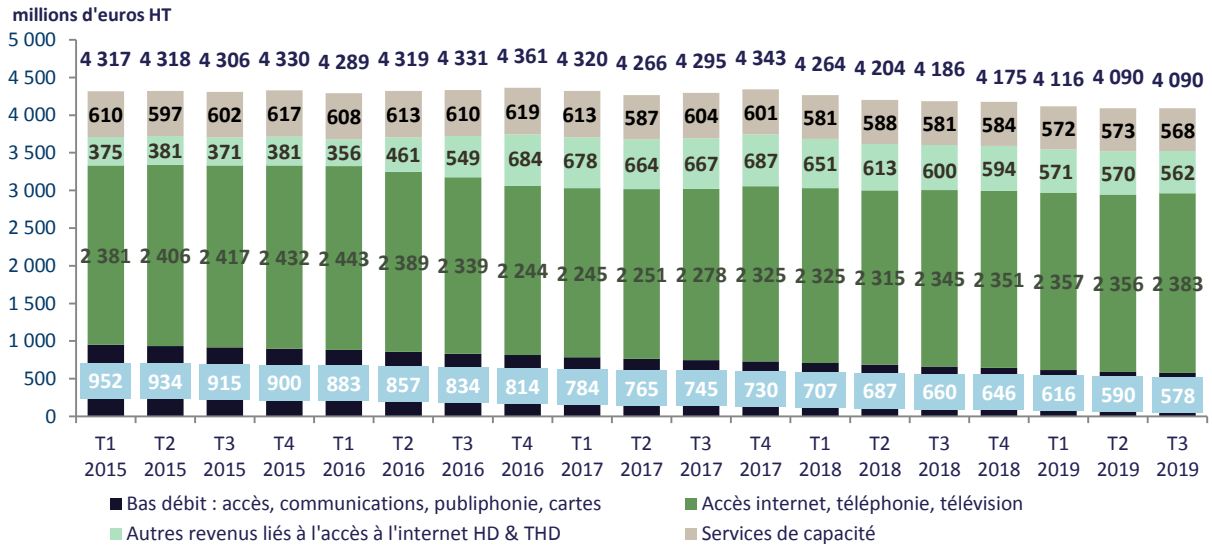
En termes de dépenses moyennes, les clients paient 32,6 euros HT par mois, au troisième trimestre 2019, pour un forfait internet à haut ou très haut débit, soit 70 centimes d'euros HT de moins en un an ; un recul en partie lié à la fin de l'impact fiscal sur les forfaits multiservices incluant des services de contenus (cf. *note ci-dessus*).

Facture moyenne par abonnement fixe (hors SVA et renseignements) (euros HT par mois)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Service téléphonique RTC (accès et communications)	23,1	23,3	23,0	22,8	22,7	-1,7%
Accès haut ou très haut débit (internet, téléphonie, télévision)	33,2	32,9	32,7	32,5	32,6	-2,0%

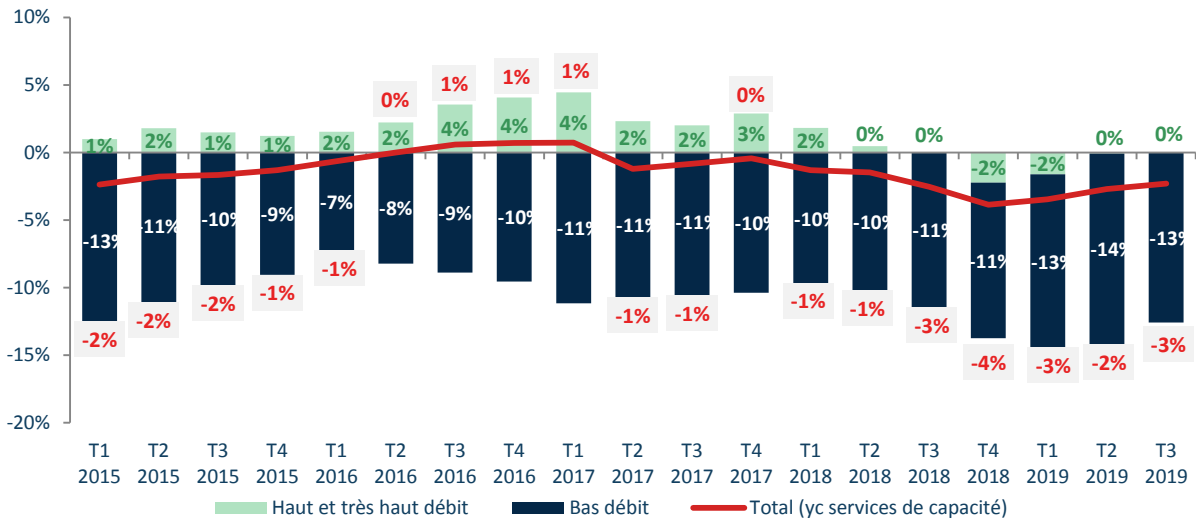
Facture moyenne par ligne fixe (hors SVA et renseignements) (euros HT par mois)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Accès RTC et VLB (internet, communications, télévision)	32,1	31,9	31,6	31,4	31,4	-2,2%

Enfin, les revenus des services de capacité (568 millions d'euros HT), spécificité du marché entreprise, diminuent continûment depuis plus de deux, et ce trimestre ne fait pas exception (-2,3% en un an).

Revenus des services sur les réseaux fixes



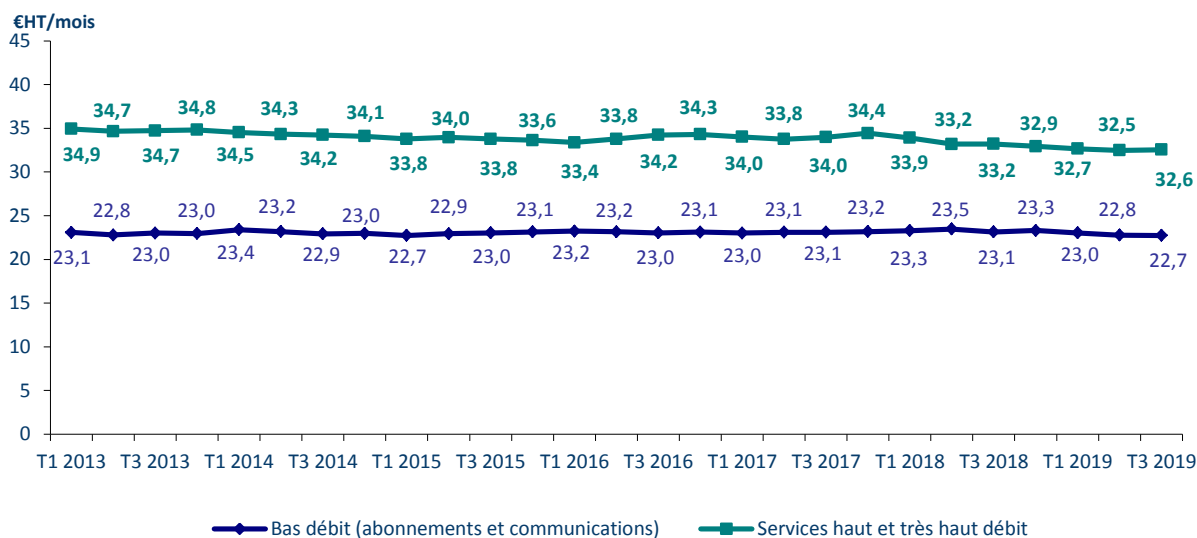
Evolution annuelle des revenus des services fixes



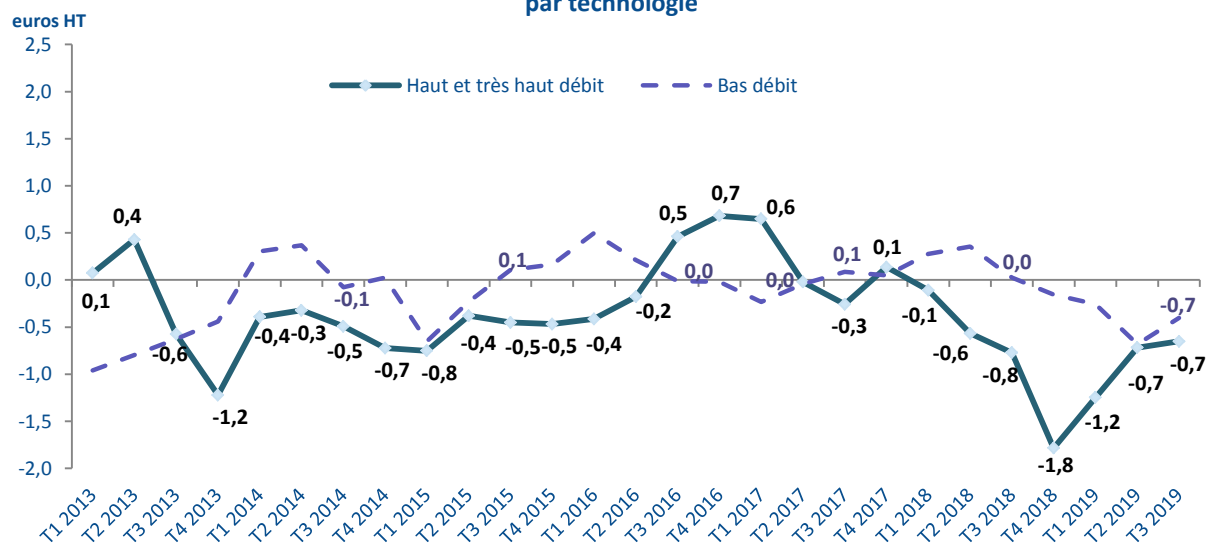
Notes :

- Le calcul des factures moyennes par ligne fixe et par abonnement se trouve en [annexe](#) de ce document.
- La notion de « ligne » et d' « abonnement » est développée en [annexe](#) de ce document.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Evolution annuelle de la facture moyenne mensuelle par technologie



2 Les services de détail sur réseaux mobiles

2.1 Les services mobiles classiques

2.1.1 Le nombre de cartes SIM

Le nombre de cartes SIM en service en France (hors cartes MtoM) atteint 76,8 millions au 30 septembre 2019. Grâce à une croissance portée ce trimestre principalement par le marché post-payé mais également par l'augmentation du nombre de cartes prépayées, l'accroissement annuel du nombre de cartes est supérieur ce trimestre à celui des trois derniers trimestres : +1,3 million contre environ un million.

Nombre de cartes mobiles en service (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	66,027	66,538	66,808	67,196	67,833	2,7%
Cartes prépayées	9,475	9,092	8,954	8,770	8,971	-5,3%
dont cartes prépayées actives	7,056	6,946	6,760	6,823	6,919	-1,9%
Nombre de cartes SIM en service (hors MtoM)	75,501	75,630	75,762	75,966	76,805	1,7%

Notes :

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

- Sont exclues les cartes SIM 4G dédiées uniquement à un usage internet fixe (elles ne peuvent être utilisées en situation de mobilité). Ces cartes sont comptabilisées avec les accès internet fixes.

Le marché post-payé représente neuf cartes SIM sur dix et porte toujours l'intégralité de la croissance annuelle du nombre de cartes. Cependant, la dynamique de ce marché s'est affaiblie depuis un an avec des croissances annuelles inférieures à celles des années précédentes et qui sont désormais inférieures à deux millions : +1,8 million de forfaits en un an contre des accroissements annuels d'environ +2,5 millions aux troisièmes trimestres 2018 et 2017.

Le nombre de cartes prépayées en service se réduit depuis le début de l'année 2012 et durant cette période, la part du prépayé dans le nombre total de cartes a pratiquement été divisée par trois en passant de 30% environ à 12%. Ce trimestre, le recul annuel du nombre de cartes prépayées est toutefois moins prononcé : -0,5 million en rythme annuel contre -1,2 million au troisième trimestre 2018. Cette moindre baisse s'explique par la nette progression, après sept années de baisse continue, du nombre de cartes prépayées ce trimestre : +210 000 cartes en trois mois.

Par ailleurs, il convient de noter que près d'un quart des cartes prépayées en service sont inactives, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas été utilisées au moins une fois au cours du trimestre.

2.1.2 Les cartes internet exclusives

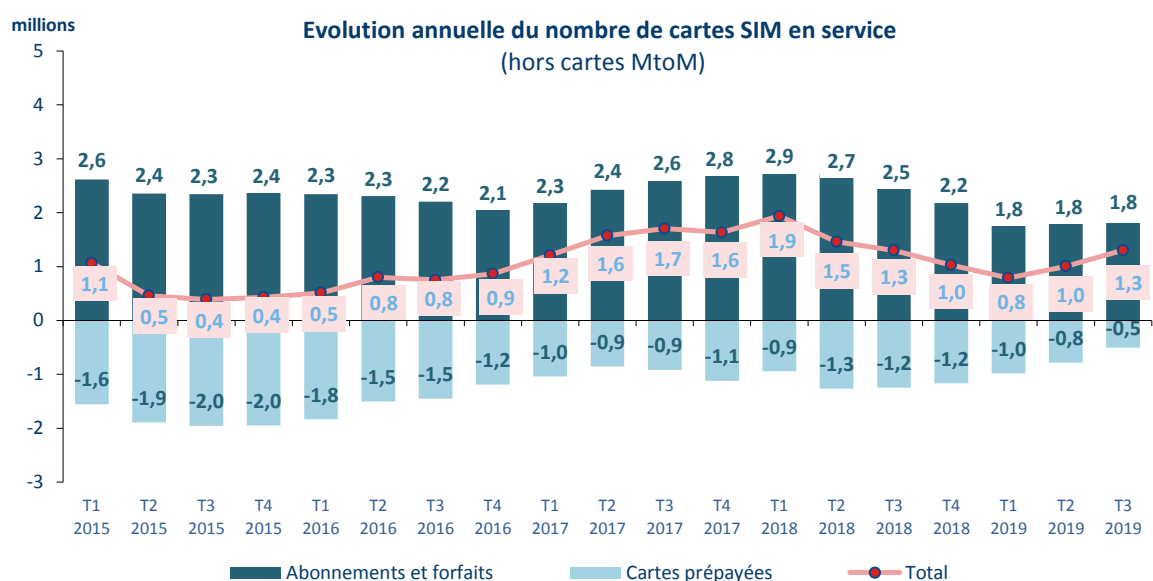
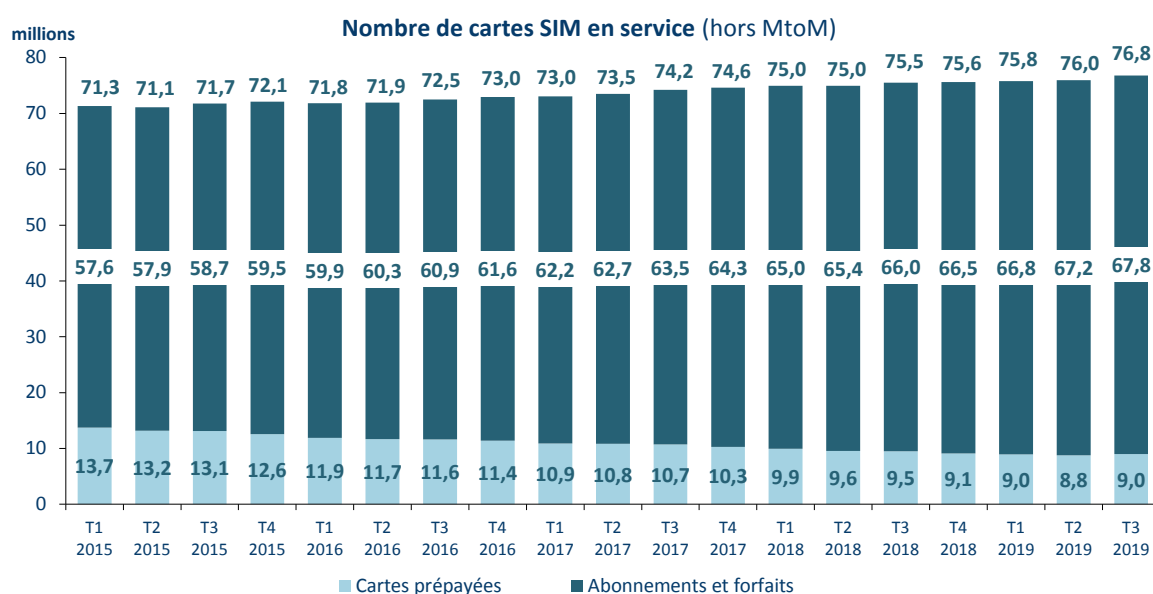
Le nombre de cartes SIM exclusivement dédiées aux connexions internet s'élève à 3,3 millions au 30 septembre 2019 soit moins de 5% de l'ensemble des cartes SIM. Leur nombre diminue depuis le début de l'année 2017 et, depuis le début de l'année 2019, ce mouvement de retrait se fait sur un rythme d'environ -5% par an soit deux fois plus vite qu'en 2018.

Les cartes internet souscrites sous une forme forfaitaire représentent près de neuf cartes internet sur dix (87%, +3 points en un an) mais leur nombre, croissant en 2018, est globalement stable depuis le début de l'année 2019. En revanche, le nombre de cartes internet prépayées recule rapidement,

de -20% à -30% par an depuis deux ans. Le taux d'utilisation de ces cartes prépayées est faible, avec seulement quatre cartes actives sur dix.

Cartes internet exclusives (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Abonnements et forfaits à des cartes internet/data exclusives	2,909	2,905	2,866	2,876	2,873	-1,2%
Cartes prépayées internet exclusives	0,555	0,497	0,442	0,440	0,449	-19,2%
dont cartes prépayées internet actives	0,201	0,157	0,124	0,137	0,173	-14,1%
Nombre de cartes SIM internet/data exclusives	3,465	3,402	3,308	3,316	3,322	-4,1%
Proportion de cartes SIM internet exclusives	4,6%	4,5%	4,4%	4,4%	4,3%	-0,3 Point

Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G/4G). Les cartes internet 4G à usage fixe sont exclues.



2.1.3 La convergence fixe - mobile

Au 30 septembre 2019, près d'un tiers des forfaits mobiles sont vendus conjointement à un accès fixe. Le nombre de ces forfaits couplés progresse pour le quatrième trimestre consécutif et atteint 20,9 millions, soit +1,1 million en un an.

Cartes SIM couplées à un ou plusieurs services fixes (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre de cartes SIM couplées aux services fixes	19,891	20,136	20,272	20,653	20,946	5,3%
Part des cartes couplées/nombre de forfaits	30%	30%	30%	31%	31%	+0,8 Point
Part des cartes couplées/nombre total de cartes	26%	27%	27%	27%	27%	+0,9 Point

Note : les offres de convergence fixe/mobile sont des offres commercialisées par les opérateurs soit sous forme d'un « package » de services (pouvant inclure plusieurs forfaits mobiles), soit de remises appliquées à l'un ou l'autre des services proposés. Plusieurs cartes SIM peuvent être couplées à un même abonnement internet fixe.

2.1.4 Les cartes actives 3G et 4G

Dans leur grande majorité, les clients des opérateurs mobiles utilisent les réseaux mobiles de nouvelle génération (3G et 4G) qui leur permettent notamment d'accéder aux services de données mobiles à haut et très haut débit.

Ainsi, au troisième trimestre 2019, près de sept cartes SIM sur dix (69%, +8 points en un an) ont été utilisées sur les réseaux 4G, soit 52,9 millions. Le nombre d'utilisateurs des réseaux 4G a connu une phase d'expansion très élevée, notamment en 2015 et 2016 avec des accroissements annuels atteignant jusqu'à 11 millions. Le rythme de croissance, s'il s'est ralenti depuis, est toujours élevé avec a minima 6 millions de nouveaux utilisateurs supplémentaires par an sur chacun des quatre derniers trimestres (+6,5 millions ce trimestre).

Dans les départements et collectivités d'outre-mer, moins de trois ans après l'ouverture commerciale des premiers réseaux 4G, près de la moitié des cartes SIM des opérateurs ultramarins sont d'ores et déjà actives sur ces réseaux : 47% soit 1,2 million de cartes à fin septembre 2019.

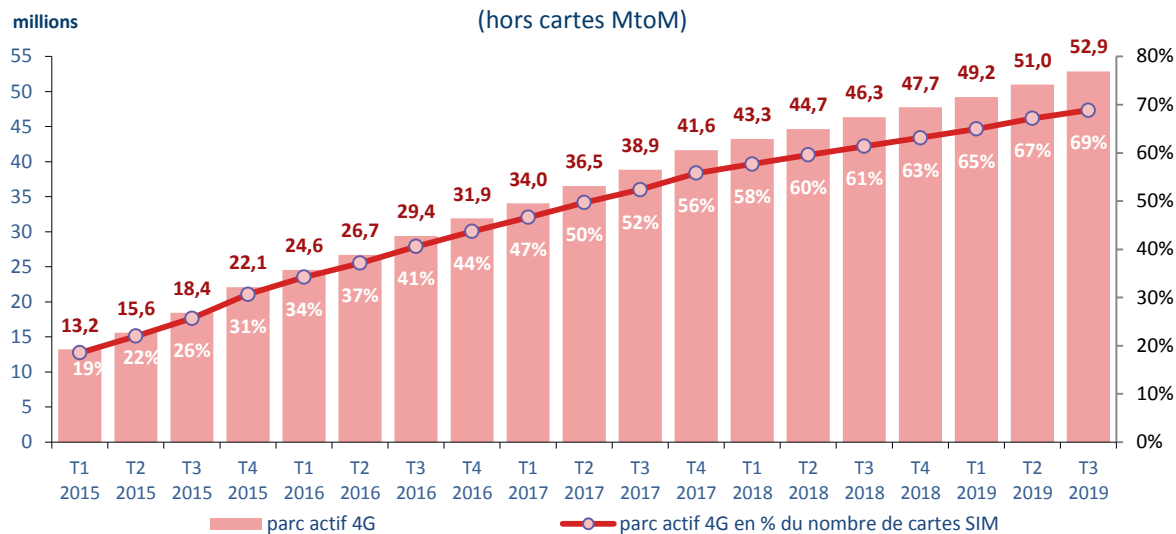
En outre, huit cartes SIM sur dix utilisent les réseaux 3G (81%, +3 points en un an). Le nombre de ces utilisateurs, qui atteint 62,3 millions, augmente de 3,6 millions en un an.

Parcs actifs 3G et 4G (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Parc actif 3G	58,700	59,428	59,986	61,077	62,341	6,2%
Parc actif 4G	46,349	47,750	49,213	51,012	52,884	14,1%

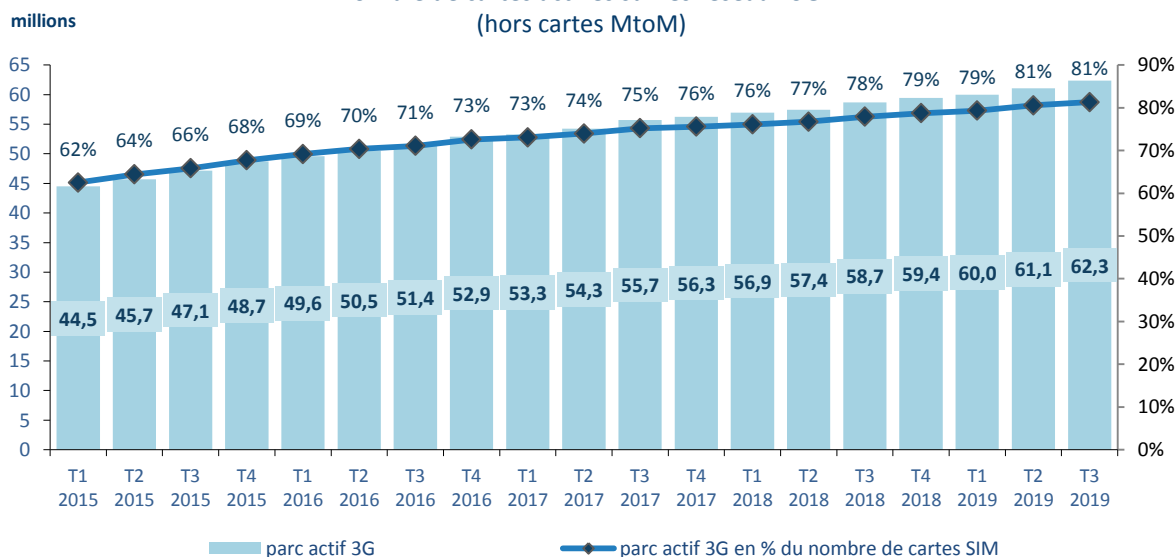
Notes :

- Les cartes SIM 4G dédiées uniquement à un usage internet fixe (c'est-à-dire celles qui ne peuvent être utilisées en situation de mobilité) sont exclues. Ces cartes sont comptabilisées avec les accès internet fixes.

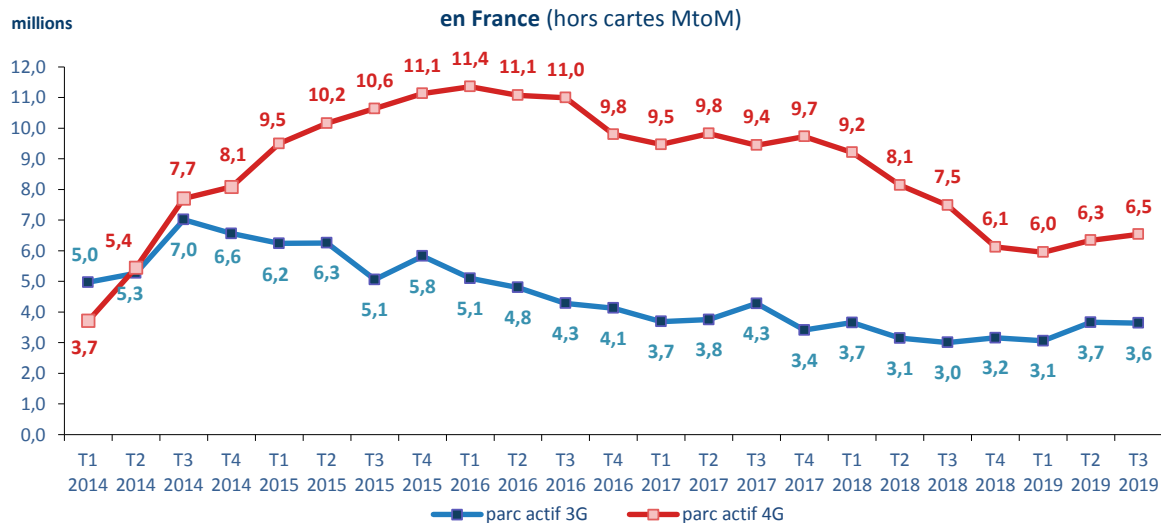
Nombre de cartes actives sur les réseaux 4G (hors cartes MtoM)



Nombre de cartes actives sur les réseaux 3G (hors cartes MtoM)



Accroissement annuel du nombre de cartes actives sur les réseaux 3G ou 4G en France (hors cartes MtoM)

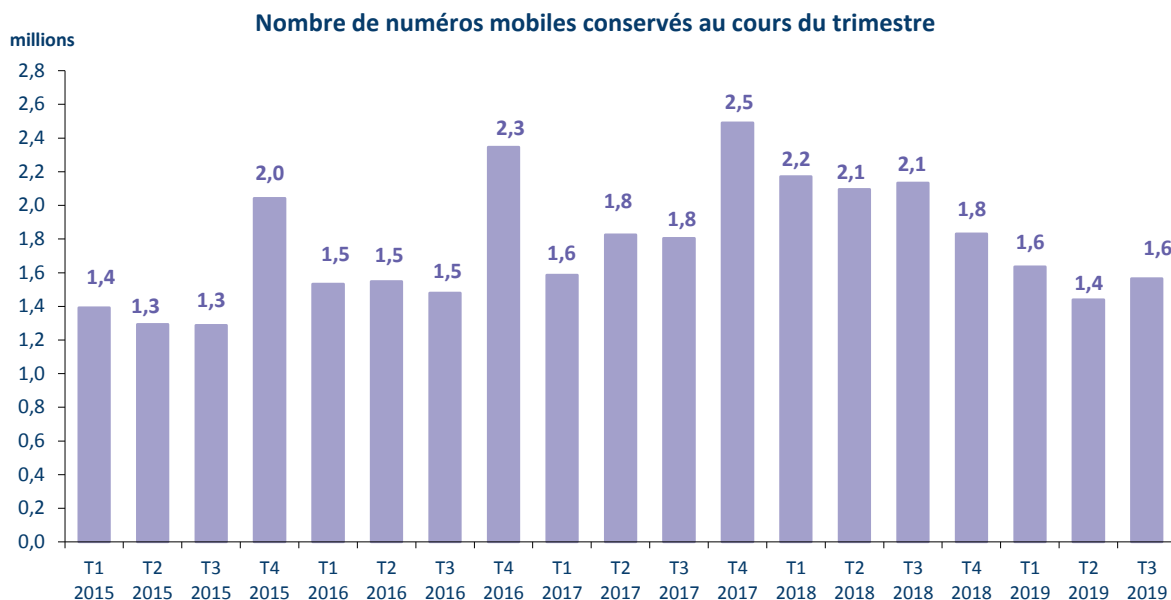


2.1.5 La conservation du numéro mobile

Au troisième trimestre 2019, 1,6 million de numéros mobiles ont été conservés par les clients des opérateurs mobiles suite à un changement d'opérateur. Le volume de numéros portés, après trois années de forte croissance, jusqu'à des niveaux supérieurs à deux millions, diminue fortement depuis un an, sur un rythme annuel de -25% à -30%.

Conservation du numéro mobile (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	2,133	1,831	1,635	1,439	1,565	-26,6%

Note : le nombre de numéros conservés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours du trimestre correspondant.



2.1.6 Le revenu sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles s'élève à 3,3 milliards d'euros HT au troisième trimestre 2019. Il progresse depuis le début de l'année 2019 : +1,2% en un an au troisième trimestre, un rythme environ deux fois plus élevé que sur les deux trimestres précédents.

Comme les trimestres précédents, cette progression provient de la croissance du revenu des forfaits (+1,4% au troisième trimestre 2019). Environ 96% du revenu des services mobiles provient du marché post-payé : 3,2 milliards d'euros ce trimestre.

Le revenu provenant de la vente et de la recharge de cartes prépayées, 144 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019, se réduit, avec la décreue du nombre de ces cartes sur le marché. Toutefois, le rythme de baisse est plus faible ce trimestre (-4,0% en un an contre -17,8% au troisième trimestre 2018) en raison de la hausse, après plusieurs années de repli, du nombre de cartes prépayées au troisième trimestre 2019.

La facture moyenne a peu évolué depuis deux ans, quel que soit le type de contrat. Pour l'ensemble des cartes, elle s'élève à 14,6 euros HT ce trimestre, avec un rapport de un à trois qui perdure entre la facture d'un forfait (15,8 euros HT) et celle d'une carte prépayée (5,4 euros HT)

Revenu des services mobiles par mode de souscription (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Abonnements et forfaits	3 154	3 117	3 065	3 121	3 199	1,4%
Cartes prépayées	150	146	137	136	144	-4,0%
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	3 304	3 263	3 202	3 257	3 343	1,2%

Facture mensuelle moyenne par carte (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Par carte SIM mobile	14,6	14,4	14,1	14,3	14,6	-0,4%
dont forfait	16,0	15,7	15,3	15,5	15,8	-1,3%
dont carte prépayée	5,3	5,2	5,1	5,1	5,4	3,0%

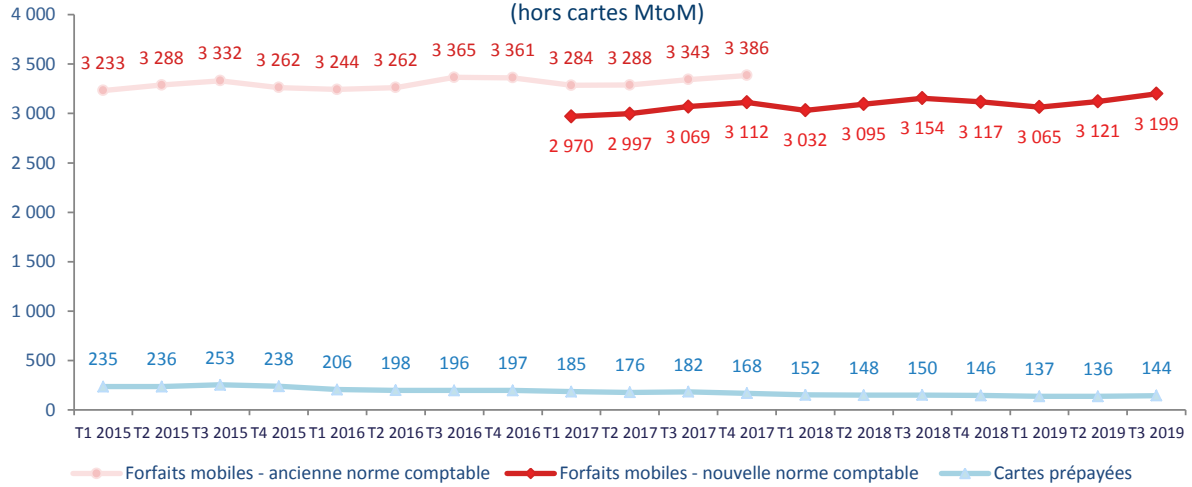
Notes :

- Ces revenus portent exclusivement sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée. Pour plus de précisions, voir en annexe C (Services à valeur ajoutée). - Pour plus de précisions sur l'impact de l'application de la norme IFRS 15 par les opérateurs à partir du 1er janvier 2018, se reporter en annexe B (Principes de comptabilisation des revenus selon la norme IFRS 15).

- Voir en annexe B les Définitions des factures moyennes mobiles).

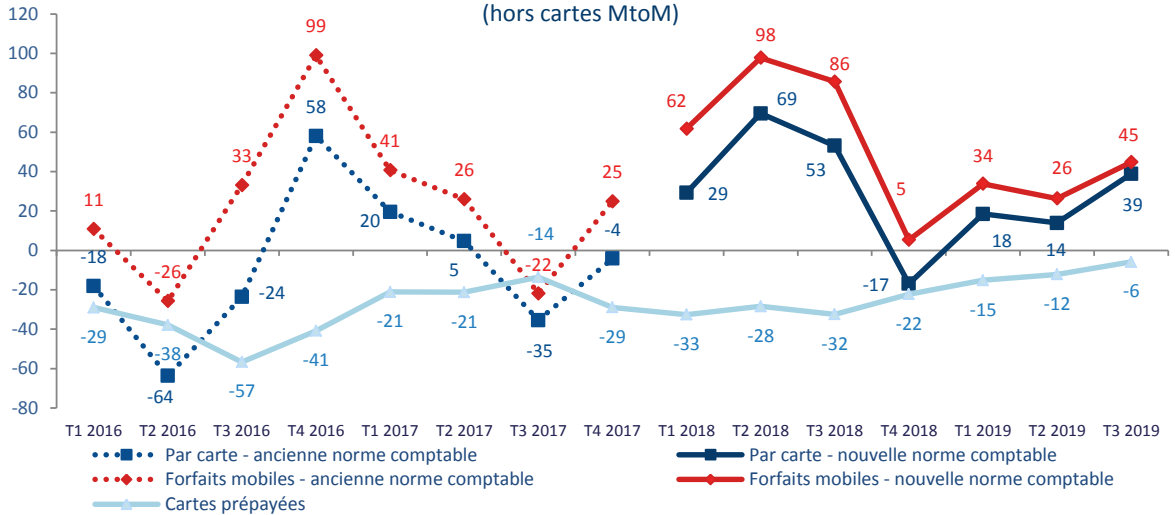
Millions d'€ HT

Revenu des services mobiles par type de carte (hors cartes MtoM)



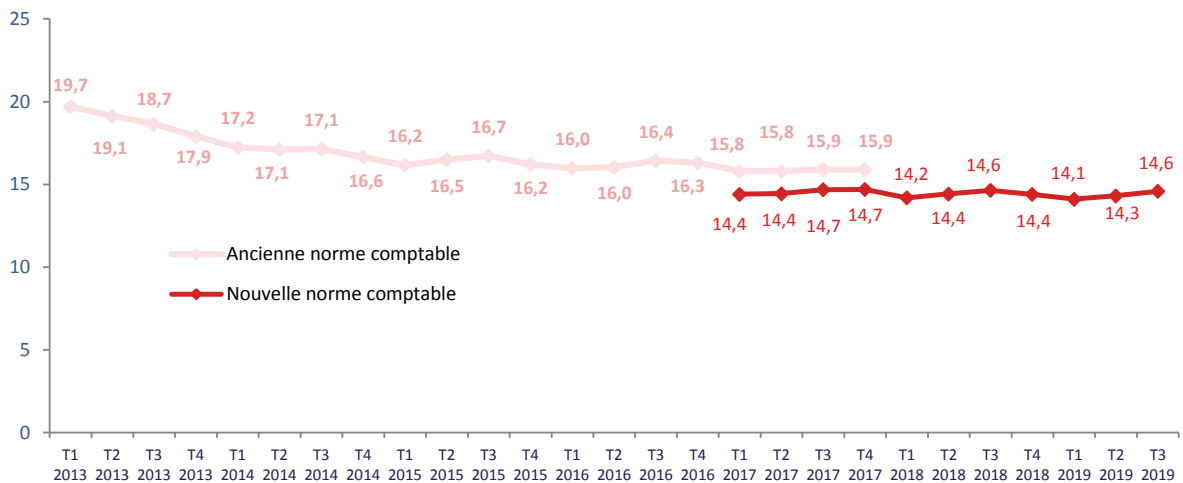
Millions d'€ HT

Evolution annuelle du revenu des services mobiles par type de carte (hors cartes MtoM)



€ HT

Facture mensuelle moyenne par carte SIM (hors cartes MtoM)



2.1.7 Le volume de données consommées

Le volume de données consommées sur les réseaux mobiles atteint 1,4 exaoctet au troisième trimestre 2019. La consommation de données a connu une forte expansion ces dernières années et son taux d'accroissement annuel, s'il n'atteint plus les niveaux de 2017 (supérieurs à +120%) est toujours rapide avec une croissance supérieure à 40% les quatre derniers trimestres (+48% au troisième trimestre 2019).

Les clients disposant d'un forfait, incluant le plus souvent un volume élevé de données, sont à l'origine de 97% du trafic de données tandis que la consommation de données des clients actifs sur les réseaux 4G fournit à elle seule 93% de l'ensemble de ce trafic (+2 points en un an). La contribution des cartes internet exclusives, environ 2%, est marginale.

A l'exception des cartes prépayées, l'accroissement de la consommation de données se fait sur un rythme annuel homogène, d'environ 50%, pour tous les types de cartes : +46% pour les forfaits, +49% pour les cartes internet exclusives, +51% pour les clients actifs 4G. La consommation de données des cartes prépayées augmente elle trois fois plus vite ce trimestre (+157% en un an) même si la part qu'elle représente reste faible (2,6% du volume total de données, pour 12% du nombre total de cartes SIM).

Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles (en Exaoctet)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Abonnements et forfaits	0,936	1,021	1,093	1,206	1,371	46,5%
Cartes prépayées	0,014	0,019	0,023	0,027	0,037	156,6%
Consommation de données au cours du trimestre	0,950	1,039	1,116	1,233	1,408	48,1%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	0,021	0,022	0,022	0,025	0,032	49,4%
dont consommées par les clients actifs 4G	0,865	0,957	1,044	1,157	1,309	51,3%

Note : le volume de données sur les réseaux mobiles inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des applications. Ce volume n'inclut pas le trafic en WiFi qui ne relève pas de la consommation sur réseau mobile. En outre, il n'inclut pas la consommation réalisée à partir des box 4G à usage fixe des opérateurs mobiles.

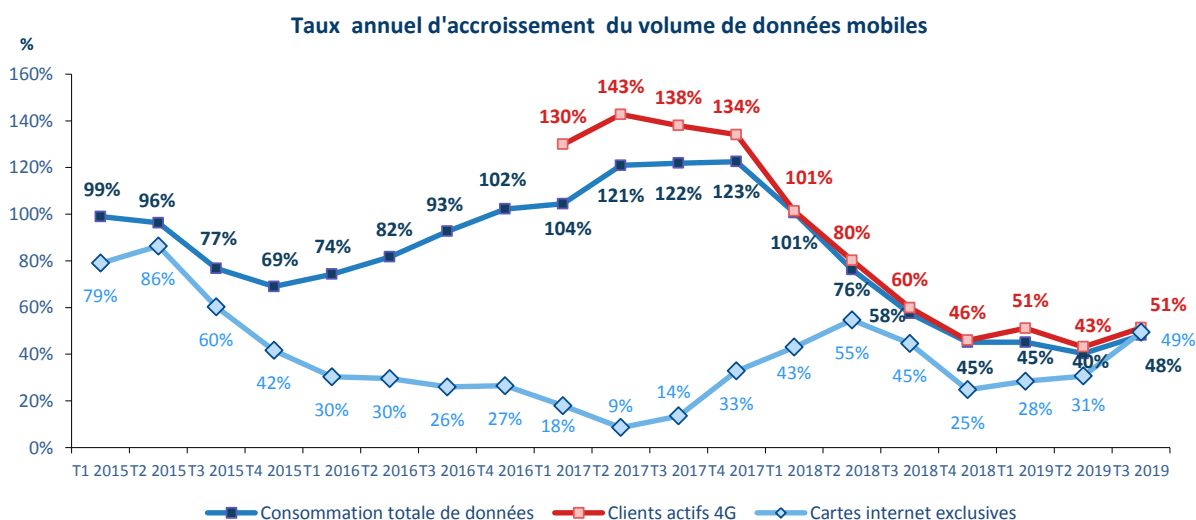
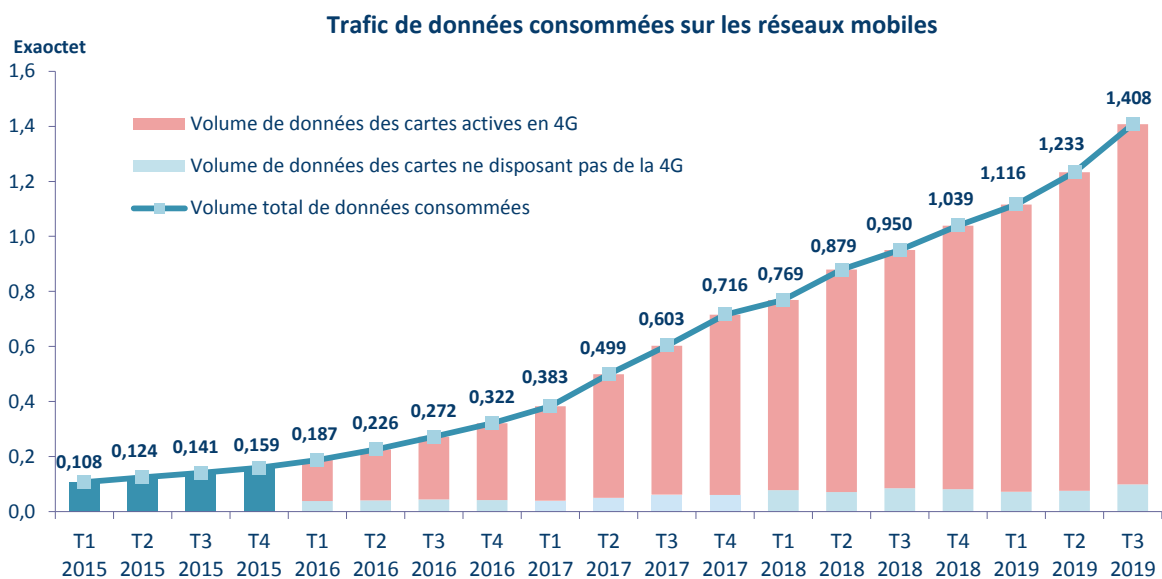
L'usage mensuel moyen par carte sur les réseaux mobiles s'élève à 6,6 gigaoctets au troisième trimestre 2019, en progression de 2,1 gigaoctets en un an.

La consommation moyenne de données d'une carte prépayée, 1,5 gigaoctet par mois, a fortement augmenté en un an (+175%) alors que celle d'un client disposant d'un forfait, qui doublait chaque trimestre en 2017, s'accroît moins vite depuis un an (7,3 gigaoctets au troisième trimestre 2019, +42,6% en un an). L'écart de consommation entre les deux types de cartes tend ainsi à se réduire : au troisième trimestre 2019, la consommation d'un forfait est cinq fois supérieure à celle d'une carte prépayée contre une proportion de un à dix il y a un an.

Les plus fortes consommations moyennes de services de données mobiles sont le fait de deux catégories particulières : les utilisateurs d'internet mobile avec 8,4 gigaoctets par mois et surtout les clients actifs en 4G dont la consommation atteint 9,0 gigaoctets (soit presque deux gigaoctets de plus que celle de l'ensemble des utilisateurs de forfaits).

Consommation mensuelle moyenne de données sur les réseaux mobiles (en Gigaoctets)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Consommation moyenne par forfait	5,1	5,5	5,9	6,4	7,3	42,6%
Consommation moyenne par carte prépayée	0,5	0,7	0,9	1,1	1,5	175,3%
Consommation moyenne de données par carte SIM	4,5	4,9	5,3	5,8	6,6	45,9%
Consommation par carte active internet	6,2	6,6	7,0	7,6	8,4	36,8%
Consommation par carte active en 4G	6,8	7,3	7,7	8,3	9,0	32,6%

Note : voir en annexe les Définitions des factures moyennes mobiles



2.1.8 Le trafic de téléphonie mobile

Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 42,7 milliards de minutes au troisième trimestre 2019. Le trafic mobile augmente de façon continue depuis une dizaine d'années avec notamment, en 2012 et 2013, des taux d'accroissement annuels atteignant 10% à 20%. Ce mouvement d'expansion se poursuit au troisième trimestre 2019 : +4,9% en un an, soit deux milliards de minutes supplémentaires, et ce, après une croissance modérée d'environ 2% au premier semestre 2019.

Les détenteurs de forfaits réalisent 96% du volume de minutes de téléphonie mobile et sont à l'origine de l'intégralité de sa croissance. Le trafic réalisé à partir des cartes prépayées tend en effet à se réduire depuis plusieurs années, avec le reflux continu du nombre de cartes prépayées en circulation en France. Cependant, le trafic est pratiquement stable ce trimestre (-0,2% en un an) en raison de la croissance exceptionnelle du nombre de cartes au troisième trimestre (+210 000 cartes en trois mois).

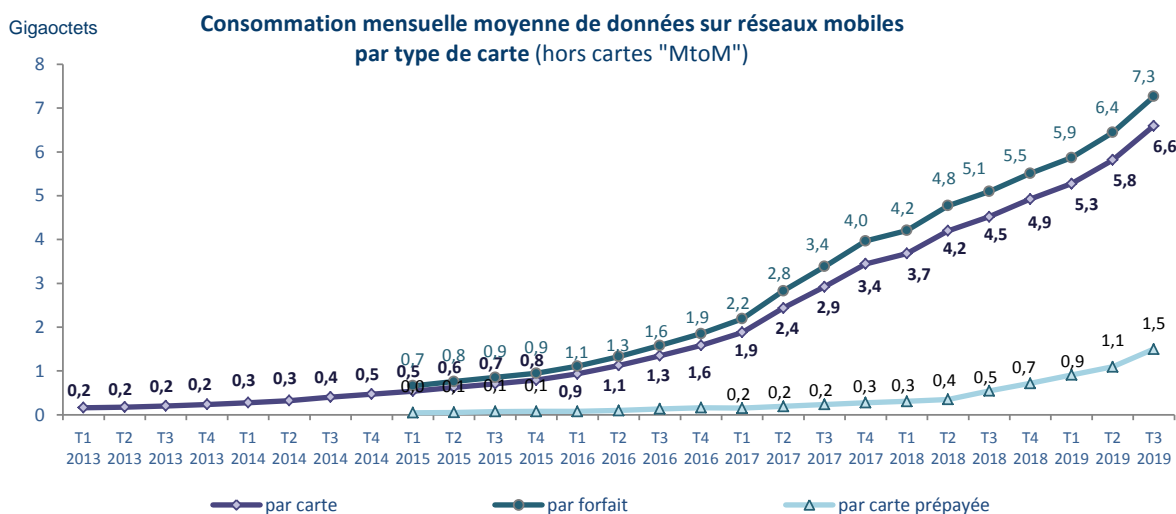
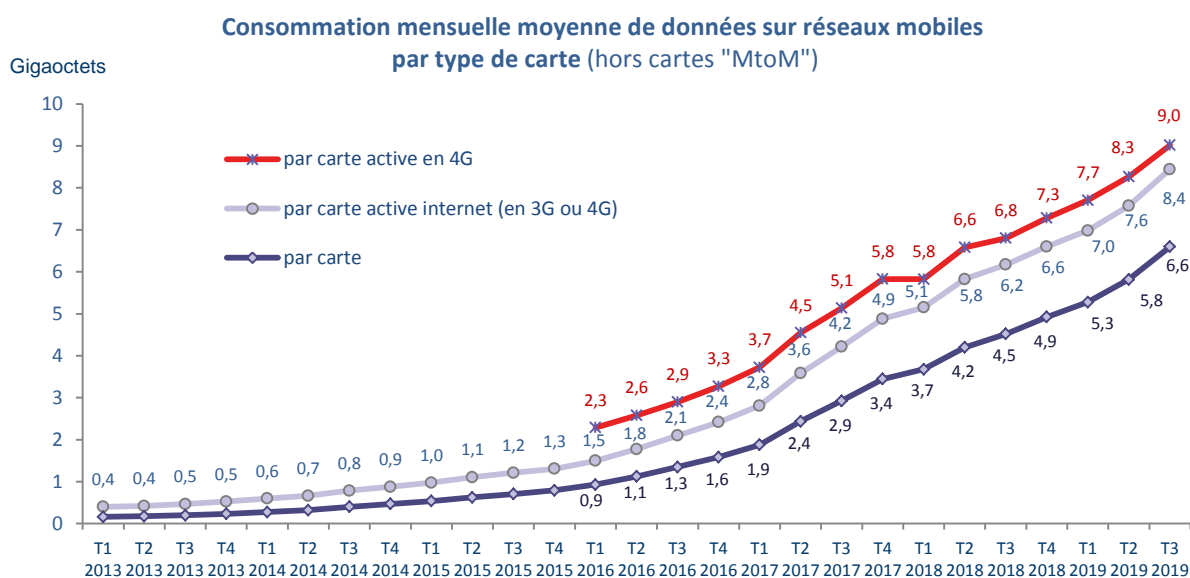
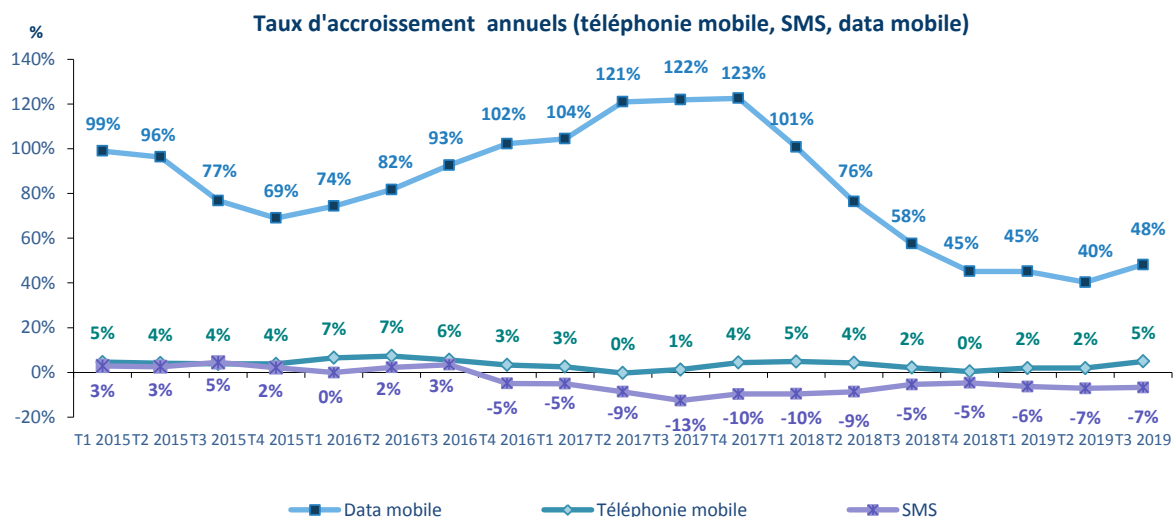
La durée mensuelle moyenne des communications depuis un téléphone mobile s'élève à 3h14 au troisième trimestre 2019, soit +6 minutes par rapport au troisième trimestre 2018. La consommation moyenne d'un client disposant d'un forfait (3h30 par mois) est près de trois fois plus élevée que celle de l'utilisateur d'une carte prépayée (1h16 par mois).

Trafic de la téléphonie mobile selon le mode de souscription (en millions de minutes)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Abonnements et forfaits	38 733	40 565	42 078	41 950	40 736	5,2%
Cartes prépayées	1 933	1 941	1 904	1 934	1 928	-0,2%
Trafic de communications vocales au départ des mobiles	40 666	42 506	43 982	43 884	42 664	4,9%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Par carte SIM mobile	3h08	3h16	3h22	3h21	3h14	3,0%
dont forfait	3h25	3h33	3h39	3h38	3h30	2,2%
dont carte prépayée	1h12	1h13	1h14	1h16	1h16	5,8%

Note : définitions, voir en annexe B : Définitions des factures moyennes mobiles.



Huit minutes de téléphonie sur dix émises au départ des réseaux mobiles français sont destinées aux téléphones mobiles nationaux et la croissance de ce trafic est continue depuis près de huit années (+6,1% en un an au troisième trimestre 2019). Ce développement des échanges entre téléphones mobiles s'est faite en partie au détriment du trafic mobile à destination des postes fixes nationaux qui se réduit depuis deux ans (-1,7% en un an ce trimestre).

Le volume des appels émis depuis les mobiles vers l'international diminue également depuis trois ans, son repli étant toutefois moins prononcé en 2019 : -4,3% en un an au troisième trimestre 2019 contre presque trois fois plus (-12,2%) un an auparavant.

La réduction des tarifs du roaming international au cours de ces dernières années puis le règlement européen du 15 juin 2017 (Cf. rubrique 2.1.10 et note en annexe B : *L'itinérance internationale*), ont entraîné une forte croissance des communications téléphoniques émises et reçues à l'étranger par les clients des opérateurs français. Le taux de croissance du trafic reste rapide, +14,0% en un an au troisième trimestre 2019, même s'il est nettement en deçà de ceux, exceptionnels, enregistrés au cours des quatre trimestres ayant suivis l'entrée en vigueur du règlement européen (jusqu'à 49% en un an fin 2017).

Trafic de la téléphonie mobile par destination d'appel (en millions de minutes)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Communications mobiles vers fixe national	6 152	6 296	6 631	6 313	6 047	-1,7%
Communications mobiles vers mobiles nationaux	32 045	34 178	35 257	35 334	34 005	6,1%
Communications mobiles vers l'international	1 110	1 073	1 073	1 087	1 062	-4,3%
Roaming out *	1 360	959	1 022	1 151	1 551	14,0%
Trafics de communications au départ des mobiles	40 666	42 506	43 982	43 884	42 664	4,9%

(*) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

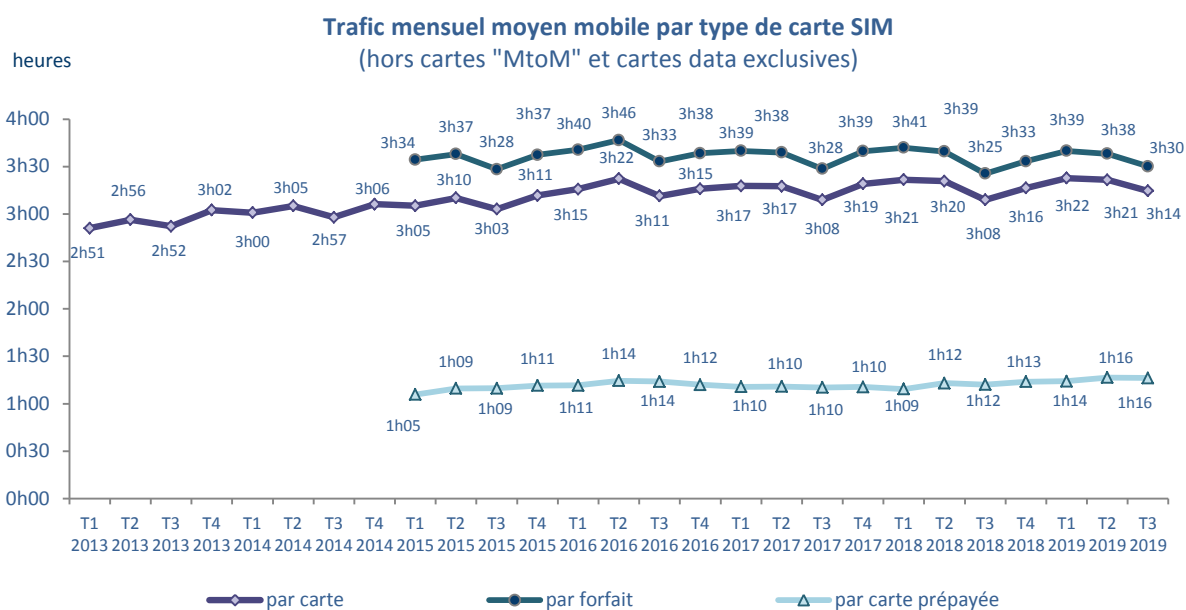
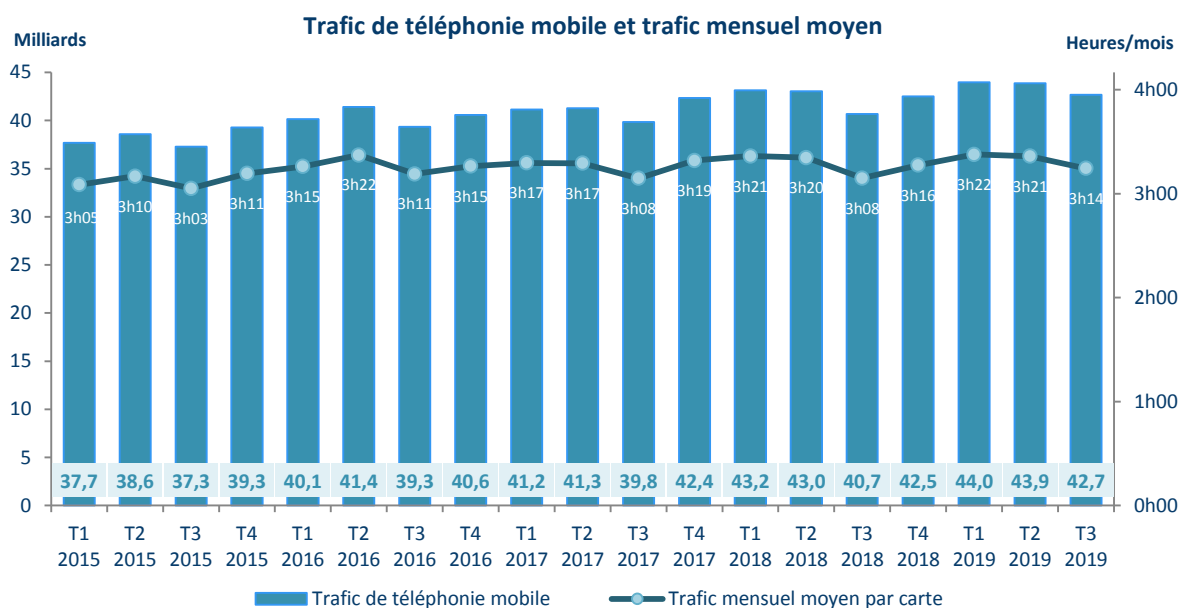
2.1.9 Les messages interpersonnels (SMS, MMS)

Le nombre total de messages (SMS et MMS) émis sur les réseaux mobiles diminue depuis la fin de l'année 2016, en partie en raison de l'utilisation toujours plus importante des services de messagerie instantanée.

Au cours du troisième trimestre 2019 un peu moins de 40 milliards de SMS ont été émis, pour 97% par les clients titulaires d'un forfait. Il s'agit là du plus faible volume trimestriel de SMS depuis la fin de l'année 2011, volume inférieur de près de 3 milliards à celui du troisième trimestre 2018.

Le nombre de MMS émis, 1,5 milliard, un peu moins de 4% de l'ensemble des messages envoyés, n'est pas touché par le mouvement de reflux des SMS et bénéficie d'une croissance continue (+8,4% en un an ce trimestre).

Trafic de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre de messages (SMS)	42 443	42 274	40 765	39 955	39 592	-6,7%
dont SMS provenant des forfaits	41 116	41 019	39 542	38 798	38 397	-6,6%
dont SMS provenant des cartes prépayées	1 328	1 255	1 223	1 157	1 187	-10,6%
Nombre de messages multimedias (MMS)	1 395	1 305	1 330	1 421	1 512	8,4%
Nombre de messages émis durant le trimestre	43 839	43 579	42 095	41 376	41 103	-6,2%

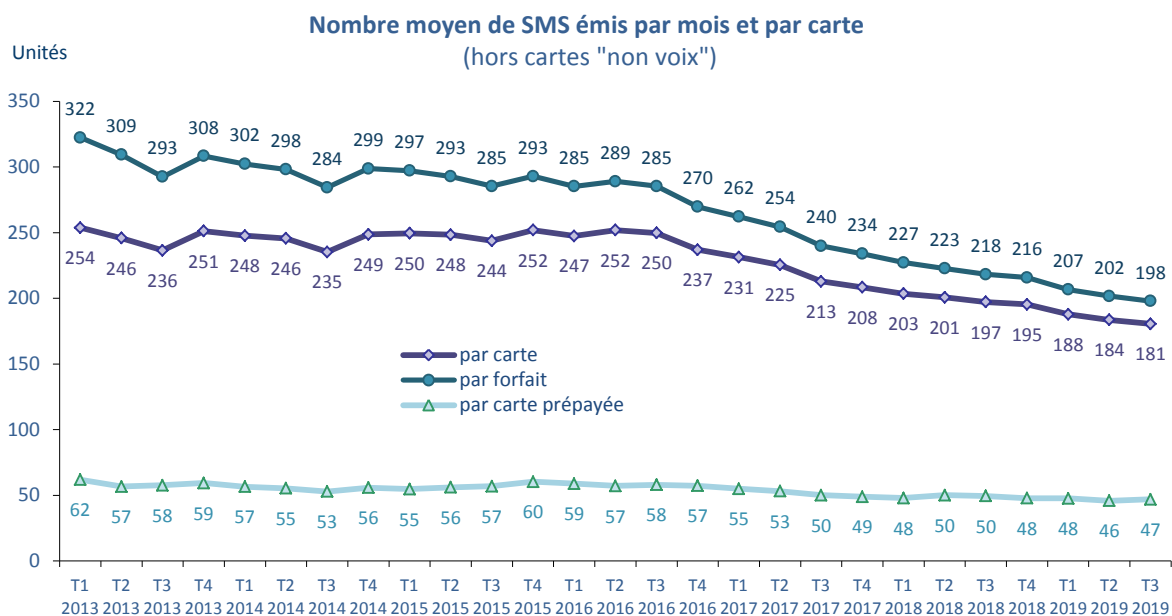
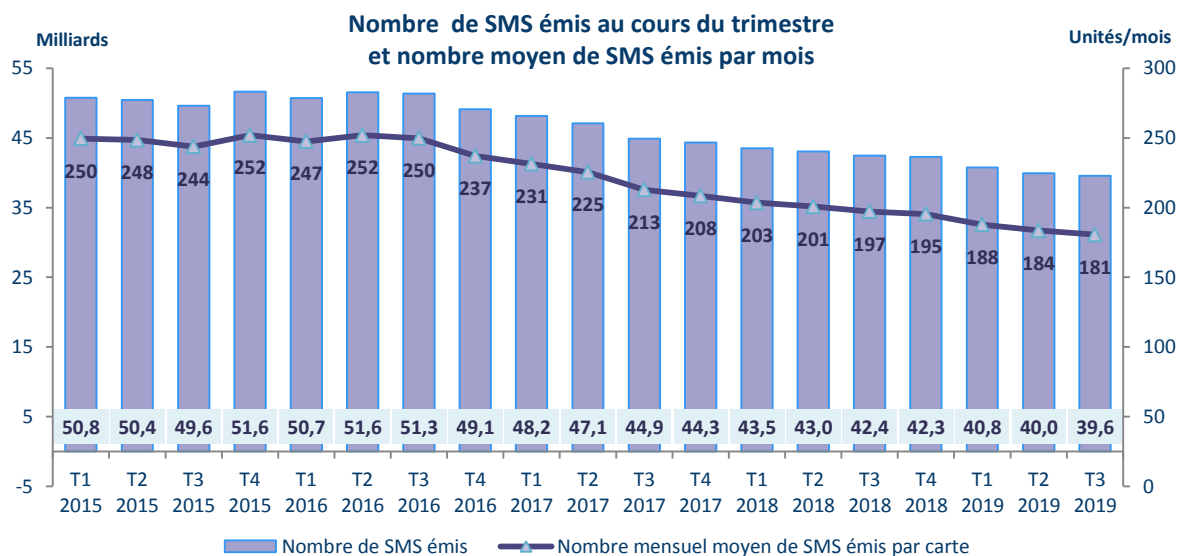


La consommation moyenne de SMS des titulaires de forfaits, qui avait atteint son maximum début 2013 avec 322 messages par mois, s'est depuis érodée, trimestre après trimestre : 198 SMS par mois au troisième trimestre 2019, -20 messages en un an. L'usage des SMS par les utilisateurs de cartes prépayées diminue également (47 SMS, -3 messages en un an).

Seule la consommation moyenne de MMS augmente légèrement (+1 message en un an), mais elle reste modeste : dix messages émis par carte et par trimestre.

Nombre de messages émis en moyenne par mois (en unités)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre de SMS par carte SIM mobile	197	195	188	184	181	-8,4%
dont SMS provenant des forfaits	218	216	207	202	198	-9,2%
dont SMS provenant des cartes prépayées	50	48	48	46	47	-5,2%
Nombre de MMS par carte SIM mobile	8	8	8	9	10	12,3%
Nombre de messages par carte SIM mobile	204	201	194	190	188	-7,9%

Note : définitions, voir en annexe : Définitions relatives aux cartes SIM.



2.1.10 Le roaming out

La consommation des clients des opérateurs mobiles français à l'étranger s'est amplifiée ces dernières années, suite à la baisse régulière du tarif des services en itinérance, puis aux dispositions du règlement européen du 15 juin 2017 (cf. détail en annexe : *L'itinérance internationale*). Du fait de cette évolution, la consommation de services mobiles en itinérance a connu des tendances nettement différentes de celles du marché domestique français, avec notamment de très forts taux de croissance annuelle entre le troisième trimestre 2017 et le deuxième trimestre 2018 : de +30% à +50% pour le trafic de téléphonie et le volume de SMS en roaming, tandis que le trafic de données en roaming enregistré des triplements voire des quadruplements.

Depuis un an, les taux de croissance des consommations en roaming out se sont ralentis et tendent à se rapprocher de ceux du marché national tout en leur restant encore supérieurs : ainsi, au troisième trimestre 2019, le trafic de téléphonie en roaming augmente de 14% en un an et le volume de données consommé en roaming de 60% contre des croissances respectives de +5% et +48% pour l'ensemble du marché national. Quant au nombre de SMS en roaming, contrairement au marché intérieur en repli depuis la fin de l'année 2016, il avait continué de croître jusqu'à la fin de l'année 2018, mais il diminue également aussi depuis lors (-2,8% en un an au troisième trimestre 2019).

Le revenu directement attribuable aux consommations réalisées par les clients des opérateurs mobiles français lors de leurs voyages à l'étranger s'élève à 166 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019 (-12,3% en un an).

Revenus directement attribuables et volumes du roaming-out	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Revenus attribuables (voix, SMS, data) (millions d'euros)	190	157	149	155	166	-12,3%
Trafic de communications (millions de minutes)	1 360	959	1 022	1 151	1 551	14,0%
Nombre de SMS en roaming-out (millions)	920	434	411	512	894	-2,8%
Trafic de données consommées (téraoctets)	34 095	19 407	21 087	29 180	54 956	61,2%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : le roaming out correspond aux services d'itinérance offerts aux clients des opérateurs mobiles français pour les services mobiles utilisés à l'étranger et pris en charge par le réseau d'un opérateur international partenaire.

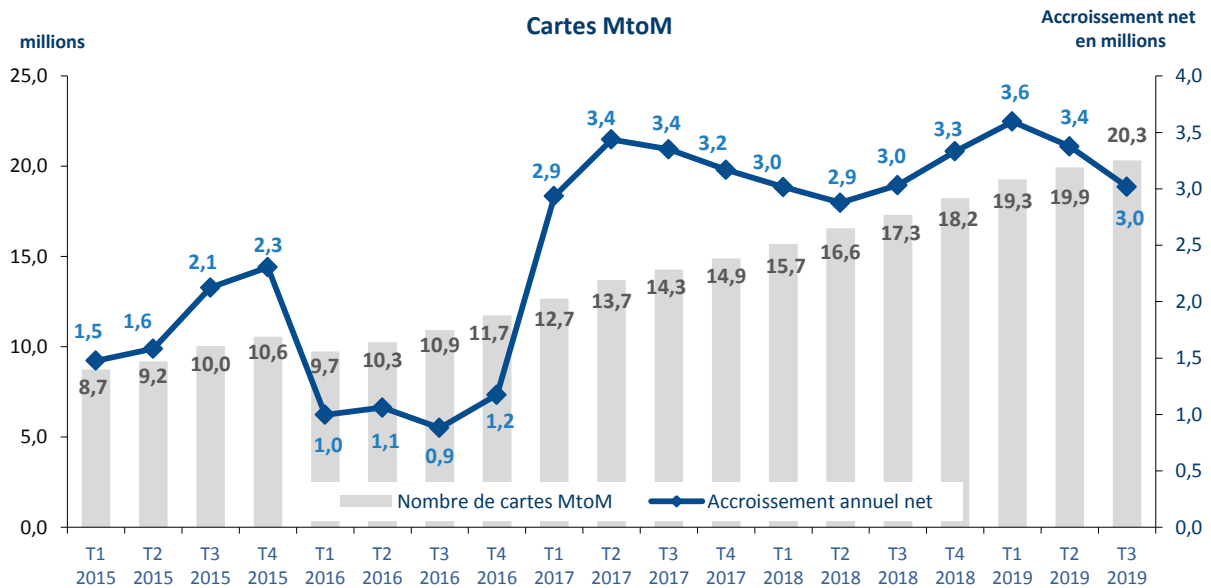
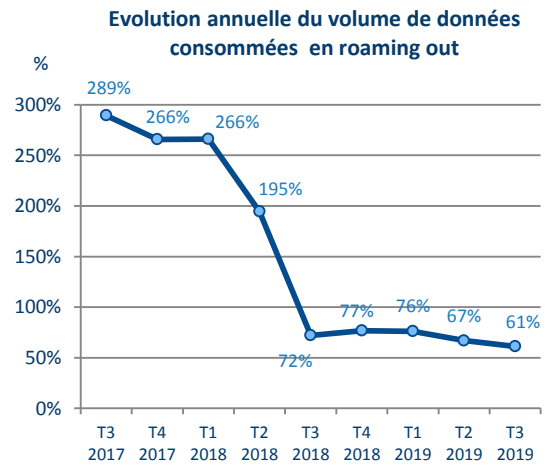
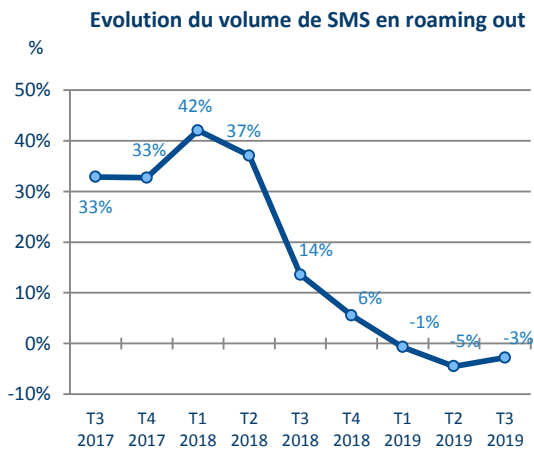
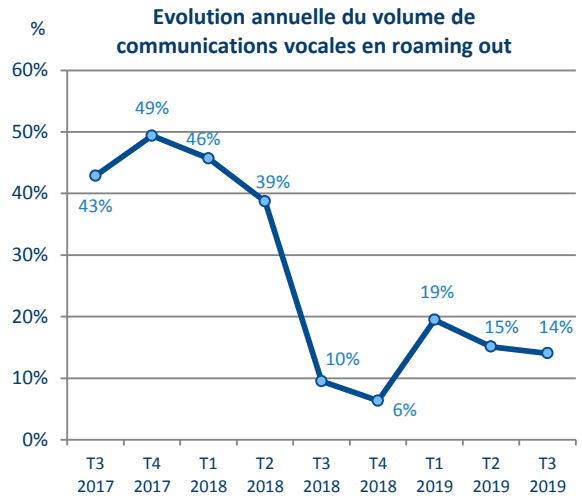
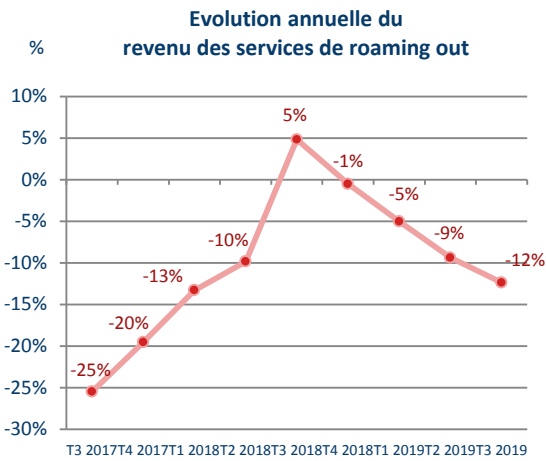
2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

Le nombre de cartes SIM utilisées par des objets connectés (cartes MtoM) a dépassé le seuil de 20 millions (20,3 millions au 30 septembre 2019). Depuis près de trois ans, l'accroissement du nombre de ces cartes se fait sur un rythme annuel élevé d'environ 3 millions de cartes chaque trimestre (+3,0 millions au troisième trimestre 2019).

Le revenu associé à ces cartes représente 30 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019, soit un revenu mensuel moyen de 0,5 euro HT par carte MtoM.

Objets communicants	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Revenu des services MtoM (en millions d'euros HT)	30	34	31	32	30	-1,0%
Nombre de cartes SIM MtoM (en millions d'unités)	17,312	18,238	19,287	19,944	20,331	17,4%

Note : les cartes SIM Machine to Machine (MtoM) sont utilisées dans des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc...) ce qui leur permet de communiquer des données à distance. Elles sont commercialisées actuellement essentiellement auprès de la clientèle professionnelle.



3 Services à valeur ajoutée

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (services vocaux, de données, de renseignements), tous réseaux confondus, s'élève à 229 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019. Il est composé pour près des deux-tiers des services vocaux fixes et mobiles. En dehors des services de renseignements, tous les segments de marché, qu'ils soient fixes ou mobiles, vocaux ou de données sont en recul.

Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes, 71 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019, diminue depuis de nombreuses années, et d'environ 20% en rythme annuel pour le quatrième trimestre consécutif. Le volume associé se contracte depuis plus de dix ans (-12,6% en un an ce trimestre) tout comme la consommation de minutes « classiques » depuis les postes fixes (-14,3% en un an).

Au départ des réseaux mobiles, le volume de communications vocales (455 millions de minutes) diminue depuis le début de l'année 2019 (-2,6% en un an ce trimestre), alors qu'il était en croissance entre 4% et 8% ces cinq dernières années (hormis en 2017 avec -3% en un an). En revanche, le revenu associé est en baisse depuis de nombreuses années (-10,8% en un an ce trimestre) en partie en raison de l'augmentation de la proportion d'appels vers les services gratuits.

Le revenu facturé pour les services à valeur ajoutée de données mobiles (76 millions d'euros HT au troisième trimestre 2019) tend à se réduire depuis sept ans (-2,2% en un an ce trimestre).

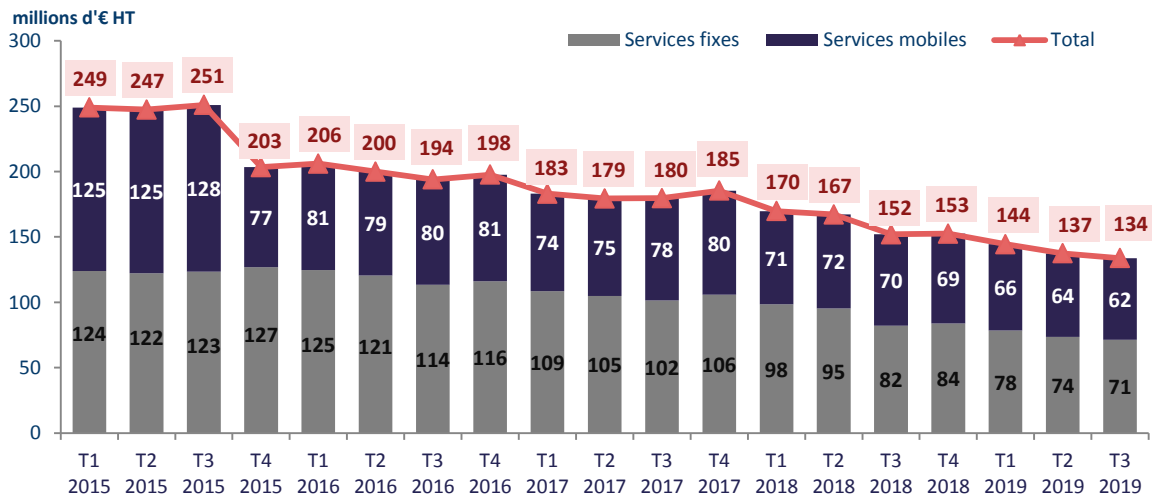
Revenus des services à valeur ajoutée (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Services vocaux	152	153	144	137	134	-12,0%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	82	84	78	74	71	-13,0%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	70	69	66	64	62	-10,8%
Services de données	78	73	71	69	76	-2,2%
Services de renseignements (opérateurs attributaires de N°)	14	22	18	19	19	33,4%
Revenus des services à valeur ajoutée	244	248	234	226	229	-6,2%

Trafic vers les services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Au départ des clients des opérateurs fixes	746	748	711	646	651	-12,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	467	450	464	424	455	-2,6%
Trafic total	1 213	1 198	1 175	1 070	1 106	-8,8%

Trafic vers les services de renseignements téléphoniques (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre d'appels	3	4	3	3	3	8,3%

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).

Revenus des services vocaux à valeur ajoutée



Note : depuis le 1^{er} octobre 2015, date d'entrée en vigueur de la réforme des services à valeur ajoutée, les numéros spéciaux sont nouvellement définis. Pour plus de précisions, voir en annexe C du document (Services à valeur ajoutée).

4 Les autres revenus des opérateurs

4.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels

Revenus (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Hébergement et de gestion de centres d'appels	44	57	50	50	52	18,3%

4.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à un milliard d'euros HT au troisième trimestre 2019, en baisse de 3,2% en un an. Le revenu des ventes liées aux activités fixes progresse de 0,9% en un an après un deuxième trimestre 2019 stable et une hausse de 10% au premier trimestre liée à la sortie de nouvelles box à cette période.

Le revenu provenant des terminaux mobiles représente 765 millions d'euros HT et repart à la baisse (-4,4% en un an ce trimestre), après une croissance de 4,8% en un an enregistrée le trimestre précédent.

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	239	248	251	238	241	0,9%
Liés à l'activité mobile	800	1 028	725	747	765	-4,4%
Terminaux et équipements	1 039	1 275	976	985	1 006	-3,2%

Notes :

- Le revenu provenant de la vente de terminaux inclut les commissions aux distributeurs.

- La norme comptable IFRS 15, appliquée à partir du 1er janvier 2018, a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux (pour plus d'informations, voir en annexe B.1 : Principes de comptabilisation des revenus selon la norme IFRS 15. Les montants du tableau ci-dessus sont présentés à périmètre constant, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable.

5 Le marché inter-opérateurs : prestations d'accès et d'interconnexion

5.1 L'ensemble du marché

Le revenu issu des prestations d'interconnexion et d'accès entre opérateurs s'élève à 2,0 milliards d'euros au troisième trimestre 2019. Près des deux-tiers sont issus des réseaux fixes. L'ensemble des revenus de ces services augmente de 1,2% en un an après un trimestre de stabilité.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Opérateurs fixes	1 286	1 352	1 290	1 337	1 312	2,1%
Opérateurs mobiles	702	657	621	654	700	-0,4%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	1 988	2 009	1 911	1 991	2 012	1,2%

Notes :

- *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.*
- *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).*
- *Définitions et évolutions des tarifs du marché de gros et des terminaisons d'appels en annexe D ([L'interconnexion fixe et mobile](#)).*

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

Le revenu issu des prestations fournies sur les réseaux fixes s'élève au troisième trimestre 2019 à 1,3 milliard d'euros. Il est composé pour 72% du revenu issu des prestations d'accès à internet à haut et très haut débit et des services de capacité (943 millions d'euros), le reste étant lié aux services d'interconnexion et d'accès au service téléphonique (369 millions d'euros).

Le montant des prestations liées au service téléphonique fixe recule chaque trimestre (-10,2% en un an au troisième trimestre 2019), tout comme le trafic associé (18,8 milliards de minutes, -7,3% en un an ce trimestre).

Service téléphonique (yc VGA)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Revenus (millions d'euros)	411	423	393	385	369	-10,2%
Trafic (millions de minutes)	20 294	21 877	20 918	20 212	18 819	-7,3%

Le revenu issu des autres raccordements fixes est en augmentation de 7,8% en un an au troisième trimestre 2019. Il se compose pour 25% des services de capacité vendus aux opérateurs (235 millions d'euros) ; sa tendance à la hausse continue de se confirmer (+28,1% en un an ce trimestre).

Le revenu de l'accès à internet haut et très haut débit se compose pour 86% des prestations liées au dégroupage et au « bitstream ». La hausse des prestations liées aux accès à très haut débit (+53% en un an au troisième trimestre 2019) fait plus que compenser la baisse des locations de lignes en dégroupage et en « bitstream » (-5% en un an).

En effet, le nombre de lignes cuivre haut débit DSL (11,7 millions ce trimestre) louées par les opérateurs alternatifs *via* ces offres de gros ne cesse de diminuer, et en particulier celles en dégroupage total (-940 000 en un an au troisième trimestre 2019) composante principale de ces lignes. Les opérateurs proposent également des services en fibre optique de bout en bout. Le nombre d'abonnements FttH vendus *via* une offre de gros atteint 2,7 millions au troisième trimestre 2019. Ainsi, parmi les 2,0 millions d'accès FttH supplémentaires enregistrés sur le marché de détail au cours de l'année, 900 000 accès proviennent du marché de gros.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès internet (millions d'euros)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Internet à haut et très haut débit (dégroupage, bitstream, très haut débit)	691	713	693	713	708	2,4%
Services de capacité vendus aux opérateurs	184	216	203	239	235	28,1%
Total revenus d'accès internet et services de capacité (marché de gros)	875	929	897	952	943	7,8%

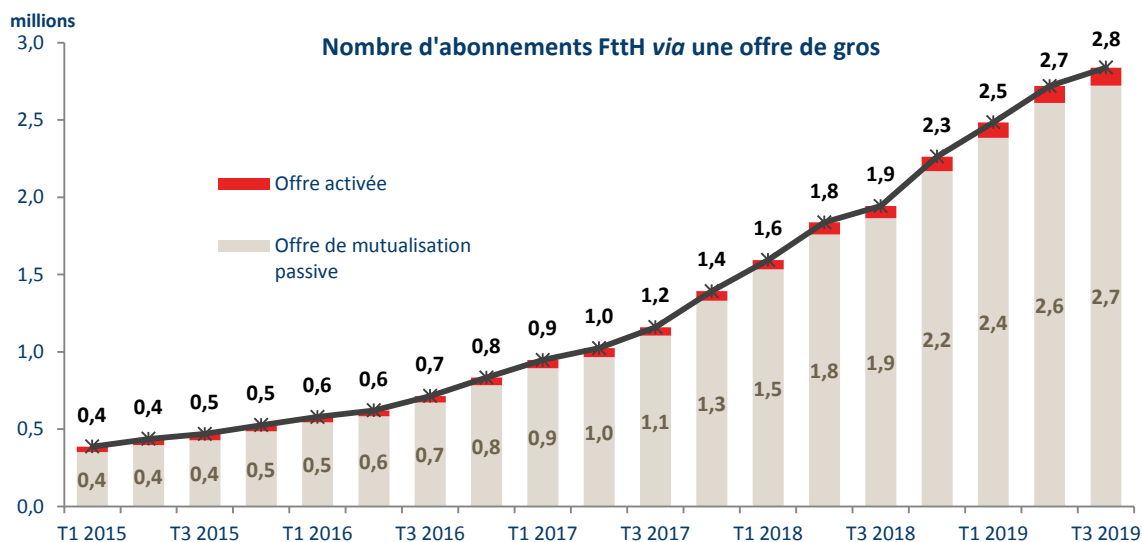
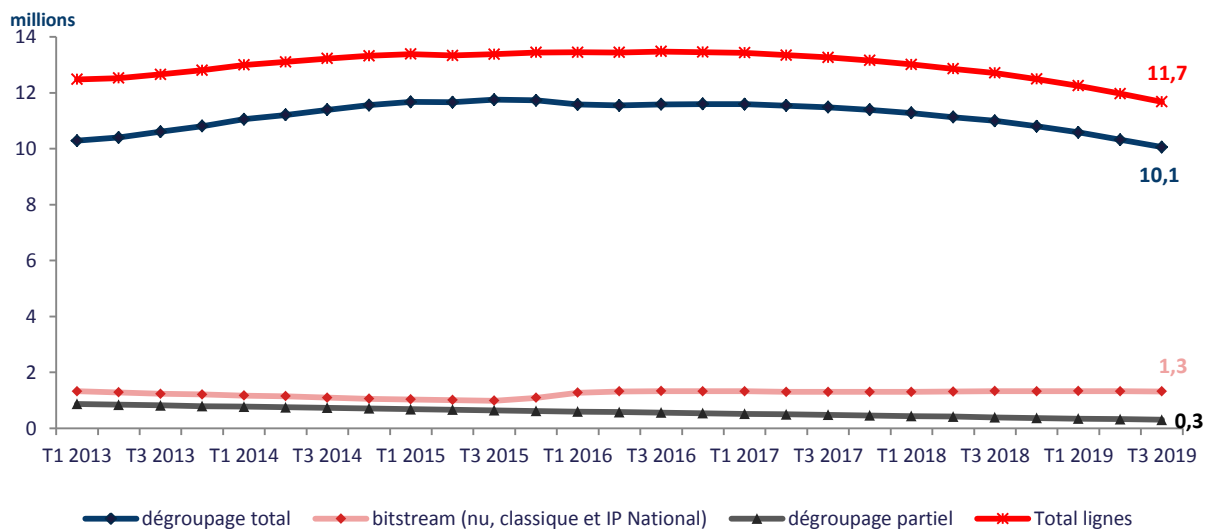
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Parc d'accès en dégroupage et en "bitstream" (hors DSLE) (en millions)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,389	0,364	0,341	0,324	0,306	-21,3%
Nombre de lignes totalement dégroupées	10,994	10,799	10,584	10,318	10,053	-8,6%
Nombre de lignes en "bitstream" (nu, classique et IP National)	1,327	1,325	1,328	1,324	1,317	-0,7%
Nombre de lignes dégroupées et en "bitstream"	12,710	12,488	12,253	11,967	11,677	-8,1%

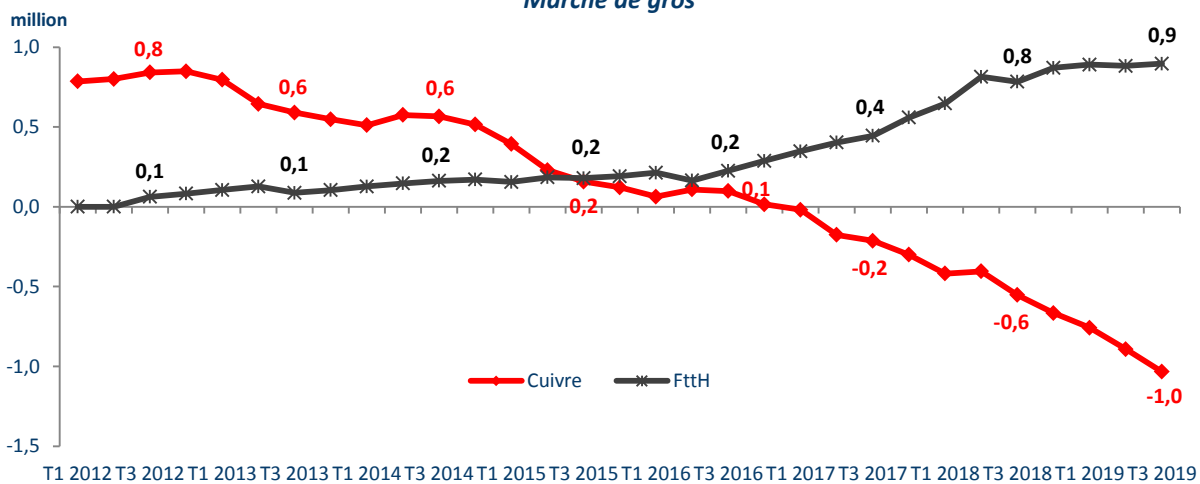
Nombre d'abonnements FttH <i>via</i> une offre de gros (en millions)	T2 2018	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	Variation T218/T219
Abonnements FttH <i>via</i> une offre de mutualisation passive	1,759	1,866	2,169	2,385	2,610	48,4%
Abonnements FttH <i>via</i> une offre activée (bitstream)	0,079	0,077	0,094	0,100	0,110	39,2%
Total des abonnements FttH <i>via</i> une offre de gros	1,838	1,943	2,263	2,485	2,720	48,0%

Plus d'informations sur l'état des déploiements des services haut et très haut débit fixes : <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/le-marche-du-haut-et-tres-haut-debit-fixe-deploiements/>

Nombre d'accès en dégroupage et en "bitstream"



Comparaison des croissances annuelles des abonnements cuivre et FttH Marché de gros



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

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion des opérateurs mobiles (voix, SMS) s'élève à 700 millions d'euros HT, soit une quasi stabilité par rapport au troisième trimestre 2018 (-0,4% en un an).

Le revenu lié aux prestations de terminaison d'appel SMS et MMS représente encore environ la moitié du revenu des services d'interconnexion mobiles mais baisse de façon continue, depuis trois ans (-4,2% en un an ce trimestre). Les deux autres composantes du revenu sont en hausse : +1,6% en un an pour les services de terminaison vocale nationale et internationale et +5,7% en un an pour les prestations liées au roaming in.

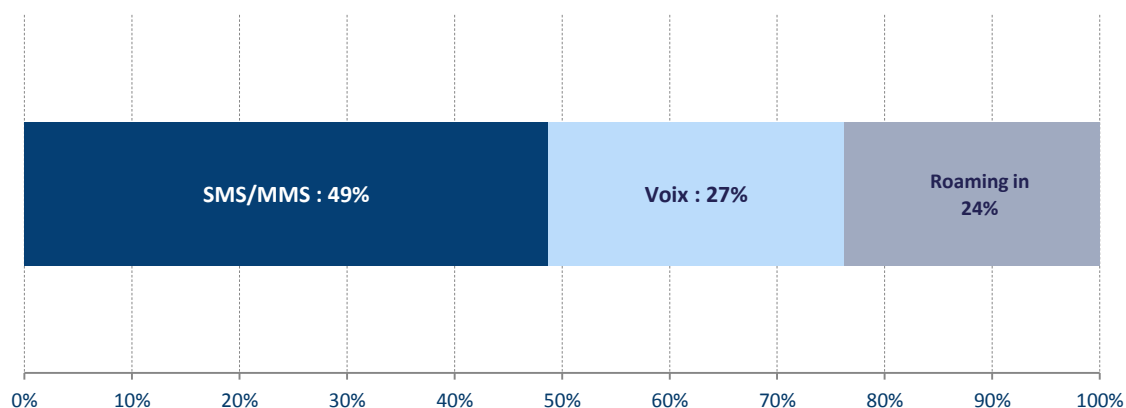
Le trafic vocal associé aux prestations d'interconnexion mobile augmente de 3,5% en un an au troisième trimestre 2019, une hausse qui fait suite à une période de légère contraction (environ -1% en un an les trois trimestres précédents), après trois années de croissance ininterrompue. Le nombre de SMS entrants est quant à lui en repli continu depuis le début de l'année 2016 (-9,8% en un an ce trimestre).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles (en millions d'euros)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Terminaisons d'appel nationale et internationale	189	198	195	200	192	1,6%
Prestations de terminaison d'appel SMS et MMS	356	346	335	343	341	-4,2%
Roaming in	157	113	90	111	166	5,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	702	657	621	654	700	-0,4%

Traffic des services d'interconnexion des opérateurs mobiles	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Trafic (<i>en millions de minutes</i>)	<i>25 356</i>	<i>26 280</i>	<i>26 627</i>	<i>26 656</i>	<i>26 246</i>	3,5%
SMS entrants (<i>en millions d'unités</i>)	<i>27 272</i>	<i>26 433</i>	<i>25 846</i>	<i>25 561</i>	<i>24 591</i>	-9,8%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Répartition des revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles Au troisième trimestre 2019



5.4 Le trafic en Roaming in des opérateurs mobiles

Avec le plafonnement des tarifs de l'itinérance internationale, puis leur alignement sur les tarifs nationaux la consommation des clients des opérateurs étrangers en France (« roaming-in ») a, tout comme celle des clients des opérateurs français à l'étranger (« roaming-out »), fortement augmenté, notamment durant l'année ayant suivi l'entrée en vigueur du règlement européen du 15 juin 2017.

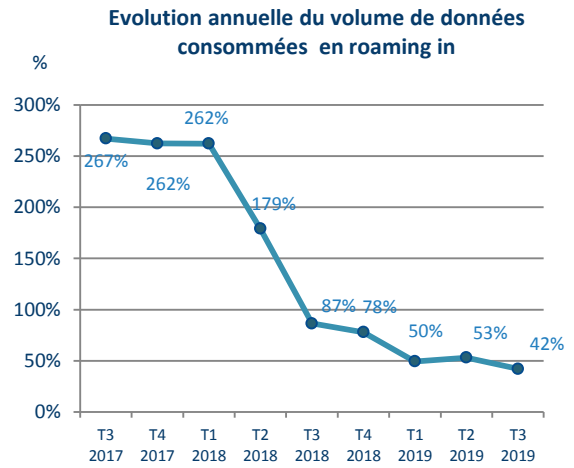
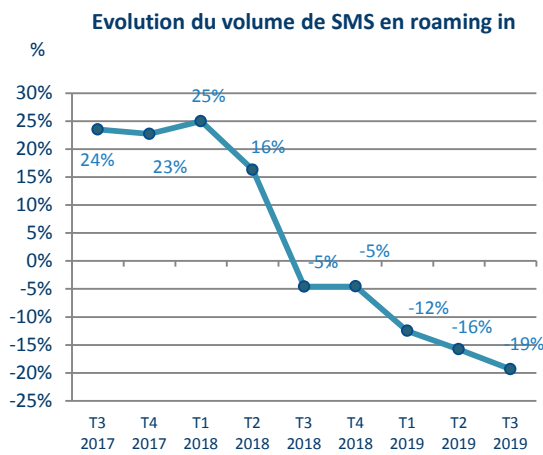
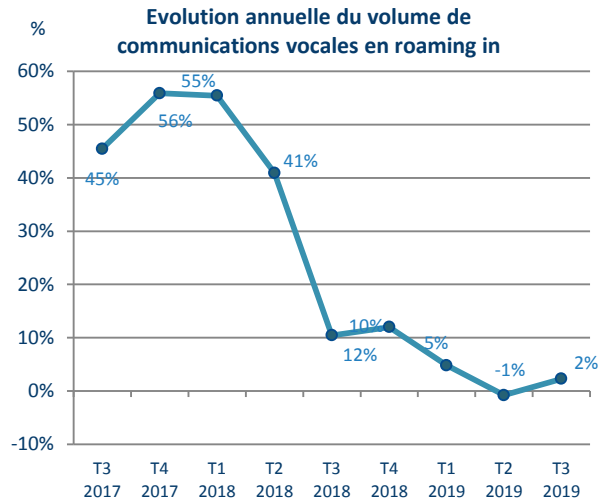
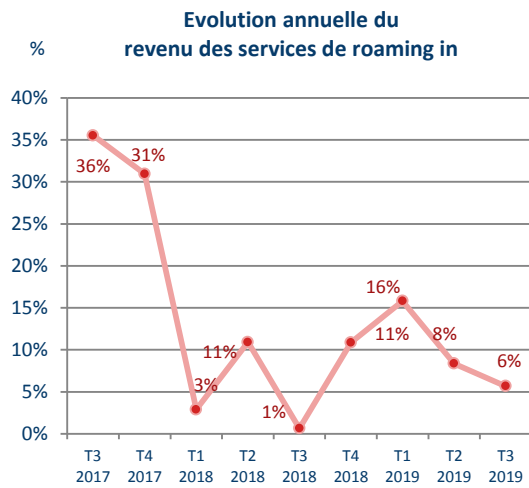
Un peu plus de deux ans après, cet effet multiplicateur de la baisse des tarifs sur la consommation est beaucoup moins sensible. Le volume des communications vocales ne progresse que modérément depuis le début de l'année 2019 (+2,3% en un an ce trimestre), alors que le nombre de SMS recule pour le cinquième trimestre consécutif et sur un rythme en progression continue (-19,4% en un an). La consommation de données est la seule consommation en roaming-in qui continue d'augmenter mais à un rythme désormais comparable à celui du marché national (+42,3% en un an ce trimestre) alors qu'il était deux fois plus élevé au cours de l'année post règlement européen.

Trafic de "Roaming in" des opérateurs mobiles	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Communications vocales (en millions de minutes)	1 668	1 419	1 387	1 454	1 707	2,3%
Trafic de SMS (en millions)	374	188	185	203	301	-19,4%
Consommation de données (en teraoctets)	25 431	14 519	15 563	21 619	36 182	42,3%

Notes :

- Le « roaming in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français de l'ensemble des communications (voix, SMS, données) émises et reçues 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.

- Ce segment de marché est un sous-ensemble du marché total. Cf. l'évolution des tarifs du roaming in en annexe D (L'interconnexion fixe et mobile).



Annexe : précisions et définitions

A. Services fixes

a) 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 (VLB) quel que soit le support (DSL, fibre optique, etc.).

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.

b) Précisions sur les notions de « lignes » et « 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 l'accès à la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

c) Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit

Sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique de bout en bout (c'est-à-dire supportant un accès à l'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 Mbit/s. Le nombre d'abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié.

Les offres 4G fournies par les opérateurs mobiles dédiées uniquement à un usage internet fixe sont également comptabilisées dans les accès très haut débit. Ces cartes SIM sont utilisées pour alimenter des routeurs en entreprise ou des « boxes » 4G grand public et ne peuvent pas être utilisées en situation de mobilité. Ces offres sont à distinguer d'autres types de technologies, comme les réseaux fixes sans fil déployés par certains acteurs afin d'apporter des services d'accès à internet fixe, comme les réseaux Wimax, wifi ou les réseaux très haut débit radio, qui consistent en la montée en débit du Wimax vers la technologie LTE.

Le VDSL2 est une technologie utilisée par les opérateurs depuis le 1^{er} octobre 2013, et dont l'accès aux lignes en distribution indirecte a été ouvert le 27 octobre 2014.

Enfin, un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouper ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.

d) Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et abonnement des services fixes

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Elle est calculée en divisant le revenu (accès téléphonique et communications (RTC et VLB), accès à internet et services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...)) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. Ne sont pas comptabilisés :

- a. les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- b. 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 ;
- c. les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements ;
- d. les revenus des services de capacité.

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

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 le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre rapporté au mois.

La facture mensuelle moyenne par accès à haut ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet, communications téléphoniques sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

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

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

e) Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet »

Ces revenus comprennent les revenus de l'hébergement de sites, de la publicité en ligne, et d'autres services tels que la télévision, le téléchargement de musique, la vidéo à la demande, la presse en ligne, les livres numériques, etc..., dès lors qu'ils sont facturés explicitement par l'opérateur de CE et couplés à l'accès internet. Cette rubrique n'inclut pas les revenus des services de télévision par le câble lorsque ceux-ci ne sont pas couplés à un abonnement internet. Les recettes liées à la vente et location de terminaux de téléphonie et d'accès à internet sont intégrées à la rubrique du même nom.

B. Services mobiles

a) Définitions relatives aux cartes SIM

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, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G. Une carte active 3G peut également être active 4G ou 2G.

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 voix ou de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. Ne sont comptabilisés ici que les clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. Une carte active 4G peut également être active 3G ou 2G.

Une carte internet active est définie comme une carte ayant fait l'usage d'un service de données au cours des trois derniers mois, quel que soit le réseau mobile

b) Revenu des services mobiles

Fin de l'allocation des chiffres d'affaires entre les services voix, SMS Data et SVA

Avec la généralisation des offres incluant plusieurs services (voix, SMS et data) et des offres d'abondance sur l'ensemble de ces services, l'allocation du revenu entre les différents services mobiles est devenue de plus en plus difficile et artificielle (car nécessitant l'utilisation de clés d'allocation). En conséquence, la segmentation du revenu entre communications vocales mobiles, SMS et services de données mobiles n'est plus publiée ni demandée aux opérateurs depuis le premier trimestre 2015.

L'arrêt de l'utilisation de clés d'allocation conduit à ne plus allouer une partie du revenu des forfaits incluant l'usage de services de contenu aux services à valeur ajoutée. Cette modification a conduit à réaffecter certains revenus auparavant comptabilisés dans la publication sur la ligne « services à valeur ajoutée » vers la ligne « revenu des services mobiles ».

Par ailleurs, le périmètre du revenu des services mobiles ne comprend plus le revenu des cartes MtoM, celui-ci étant comptabilisé dans la présente publication à la section 2.2 « Le marché des objets connectés ».

Changements liés à la norme IFRS

1. Principes de comptabilisation des revenus selon la norme IFRS 15

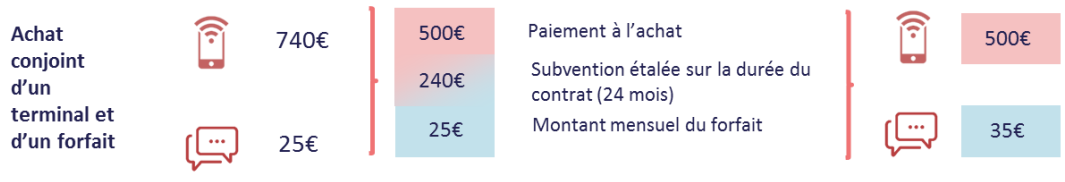
Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1er janvier 2018, le revenu des forfaits mobiles, comme celui de la vente et location de terminaux, sont affectés du fait du changement de comptabilisation de la partie liée au remboursement des terminaux qui est désormais enregistrée comptablement en totalité à la date de son achat par le client, dans les revenus des terminaux.

Auparavant, ce montant (la « subvention opérateur ») était facturé au travers de l'abonnement mensuel du client pour la période d'engagement. Au-delà de la période d'engagement, si le client ne modifiait pas son contrat, le montant était affecté aux revenus des services mobiles.

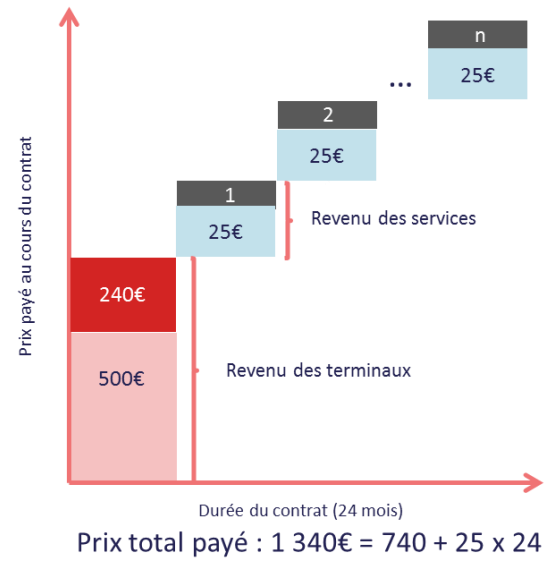
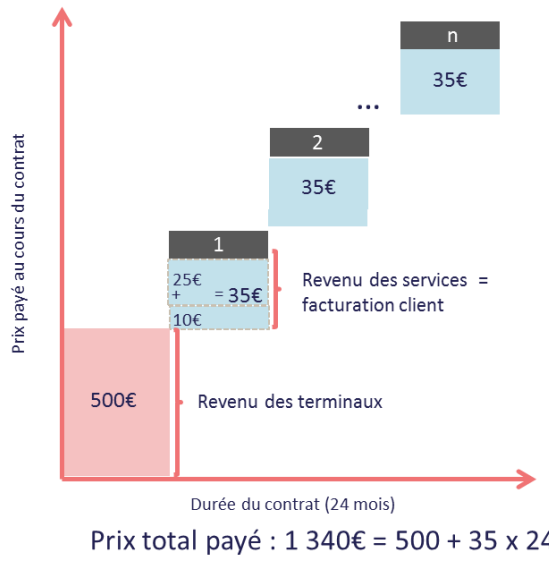
Il y a donc plusieurs effets :

- Un transfert de revenu entre les forfaits et les terminaux du montant du remboursement mensuel sur la période d'engagement
- Une comptabilisation de ce revenu à la date d'achat, versus un étalement mensuel (généralement de 24 mois)

Au-delà de la période d'engagement liée au remboursement du terminal, la totalité du montant du forfait facturé chaque mois reste comptabilisée en revenu des services mobiles (forfaits).

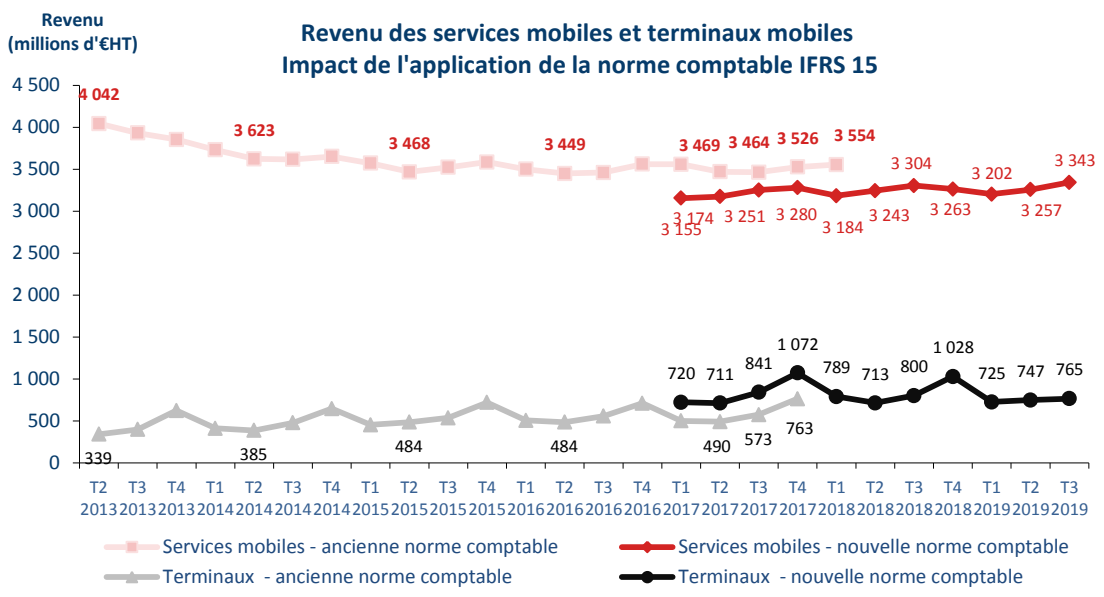


Anciennes normes comptables (IAS 18)



2. Revenu des services mobiles et terminaux

Revenu des services et ventes de terminaux mobiles (en millions d'euros HT)	T3 2018	T4 2018	T1 2019	T2 2019	T3 2019	Variation T318/T319
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	3 304	3 263	3 202	3 257	3 343	1,2%
Revenus de la vente et location de terminaux mobiles	800	1 028	725	747	765	-4,4%
Total (services mobiles + terminaux)	4 104	4 291	3 927	4 004	4 108	0,1%



c) Définitions des factures moyennes mobiles

Le parc moyen de cartes SIM du trimestre N : $[(\text{parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N} + \text{parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N-1}) / 2]$

La facture mensuelle moyenne mobile par carte SIM est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants et hors cartes MtoM) du trimestre N par le parc moyen de cartes SIM (hors cartes MtoM) du trimestre 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 données mensuel moyen mobile par carte SIM est calculé en divisant le volume de données du trimestre N par le parc moyen de cartes du trimestre N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels/applications. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Le volume de trafic mensuel moyen mobile par carte SIM est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par le parc moyen de cartes (hors cartes internet/data exclusives et cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois.

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

d) L'itinérance internationale

Le roaming out correspond aux services d'itinérance facturés aux clients des opérateurs mobiles français pour les services mobiles utilisés à l'étranger et pris en charge par le réseau d'un opérateur international partenaire. En revenu, sont comptabilisées uniquement les prestations facturées, spécifiquement ou au-delà du forfait, aux clients de l'opérateur pour les services d'itinérance et ce quel que soit le service (communications vocales entrantes et sortantes, services de messagerie et de données). Depuis le 15 juin 2017, les opérateurs ont l'obligation d'appliquer à ces services d'itinérance les tarifs nationaux à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne.- Le roaming in correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français de l'ensemble des communications (voix, SMS, données) émises et reçues 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.

Evolution des tarifs : depuis 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE étaient imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, définissant le plafonnement des tarifs de détail

A partir du 30 avril 2016, le plafonnement du tarif de détail de l'itinérance se faisait par comparaison au tarif national, c'est-à-dire que les frais supplémentaires par rapport aux tarifs nationaux ne pouvaient excéder les seuils fixés par le règlement: +5c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger, +1,14c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger, +2c€ HT pour les SMS, de +5c€/Mo pour l'internet mobile.

Depuis le 15 juin 2017, les prix en itinérance en Europe doivent correspondre aux tarifs nationaux. Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 15 juin 2017 à 1c€/message pour les SMS (contre 2c€/message pour la période du 1^{er} juillet 2014 au 14 juin 2017) ; à 3,2c€/min pour la voix (contre

50c€/min pour la période du 1^{er} juillet 2014 au 14 juin 2017) et, à partir du 1^{er} janvier 2018 à 6,0€/Go pour l'internet mobile (contre 7,7c€/Go antérieurement).

Plus d'informations sur : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-mobiles/grand-dossier-roaming.html>

C. Services à valeur ajoutée

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. 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.

Entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2015, la réforme de la tarification des appels à destination des SVA a abouti à distinguer le tarif de la communication rémunérant l'opérateur de celui du service rémunérant l'éditeur. Depuis cette réforme, la communication vers les services spéciaux banalisés et surtaxés est facturée au prix d'un appel vers un numéro de téléphone fixe quel que soit le réseau d'appel, fixe ou mobile. De même, cette réforme met en œuvre la gratuité totale des communications vers les services à valeur ajoutée gratuits, que l'appel ait été passé depuis un réseau fixe ou mobile. La mise en œuvre de cette réforme de la tarification des appels à destination des SVA a conduit à un recul du revenu à partir du quatrième trimestre 2015 d'environ 40% en évolution annuelle.

A compter du 1^{er} octobre 2015, les numéros spéciaux ont été définis comme suit :

- les services gratuits (0800 à 0805) : numéros vers lesquels les appels ne font plus l'objet d'aucune facturation au départ des réseaux fixes ou mobiles ;
- les services à tarification banalisée (0806 à 0809) : numéros vers lesquels les appels sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe (" appel normal ") ;
- les services surtaxés (081, 082, 089): numéros vers lesquels les appels sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe (" appel normal ") auquel s'ajoute le prix du service défini par l'éditeur.

D. L'interconnexion fixe et mobile

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 ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.

- 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 par accès (offre d'accès à la boucle locale de l'opérateur historique) ne peut excéder 9,41 € à partir du 1^{er} janvier 2019, après 9,31€ entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 décembre 2018, et après 9,45 € entre le 1^{er} mars 2017 et le 31 décembre 2017. Le tarif mensuel du dégroupage partiel est plafonné à 1,77€.

Pour plus d'informations sur le dégroupage total : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/le-degroupage-de-la-boucle-locale.html>

- Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, est de 0,077 c€ depuis le 1^{er} janvier 2017 contre 0,078 c€ en 2016.

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.

- Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale qui représentent environ un milliard d'euros pour l'ensemble de l'année 2017.

- Depuis le 1^{er} janvier 2017, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,74 c€/min pour l'ensemble des opérateurs mobiles (métropole et DOM) contre 0,76 c€/min en 2016.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) depuis le 1^{er} janvier 2013.

Pour plus d'informations sur les terminaisons d'appels fixes et mobiles : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/les-terminaisons-dappel.html>