



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : LE MARCHÉ ENTREPRISE

RESULTATS DEFINITIFS - ANNEE 2018

## OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

17 DECEMBRE 2019

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like or floral shape, extending from the bottom right towards the center of the page.

ISSN n°2258-3106

## Synthèse

### L'équipement des entreprises en services de télécommunications progresse, sur réseaux fixes comme mobiles.

L'ensemble des équipements souscrits par les entreprises progresse en 2018, à l'exception des services de téléphonie bas débit. Sur réseaux fixes, le choix des entreprises en matière d'accès internet à haut et très haut débit sur réseaux fixes dépend souvent de leur taille. Les plus petites entreprises choisissent principalement des offres professionnelles d'accès à internet, similaires à celles du grand public, pouvant intégrer des services premium, tandis que les moyennes et grandes entreprises optent généralement pour des services à haute qualité (dits services de capacité), se différenciant par certaines de leurs caractéristiques techniques (transmission de données dédiée, niveau de service élevé, garantie de temps de rétablissement en cas de coupure, etc.).

Le nombre d'accès à l'ensemble de ces services fixes atteint 2,6 millions fin 2018, en croissance de 0,5% en un an. Ces accès peuvent être décomposés en 2,1 millions d'accès internet à haut et très haut débit (+0,4%) et 585 000 accès aux services de capacité (+0,9%). Si le nombre d'accès augmente faiblement, leur structure se modifie progressivement, à l'image du marché grand public : l'équipement de la clientèle entreprise en accès à très haut débit et notamment en fibre optique de bout en bout ne cesse de progresser au détriment de ceux sur réseau cuivre. Sur le bas de marché, le nombre d'accès à très haut débit a augmenté de 100 000 en un an, soit la plus forte progression enregistrée. Au total, 410 000 accès souscrits par les professionnels et petites entreprises sont à très haut débit, représentant, en 2018, 20% du nombre total d'accès à haut et très haut débit (+5 points en un an). Sur le haut de marché, le constat est le même : le nombre d'accès en fibre optique de bout en bout progresse de 13 000 en un an, contre +7 000 à +8 000 par an les trois années précédentes. Ces derniers représentent, en 2018, 16% du nombre total d'accès aux services de capacité (+2 points).

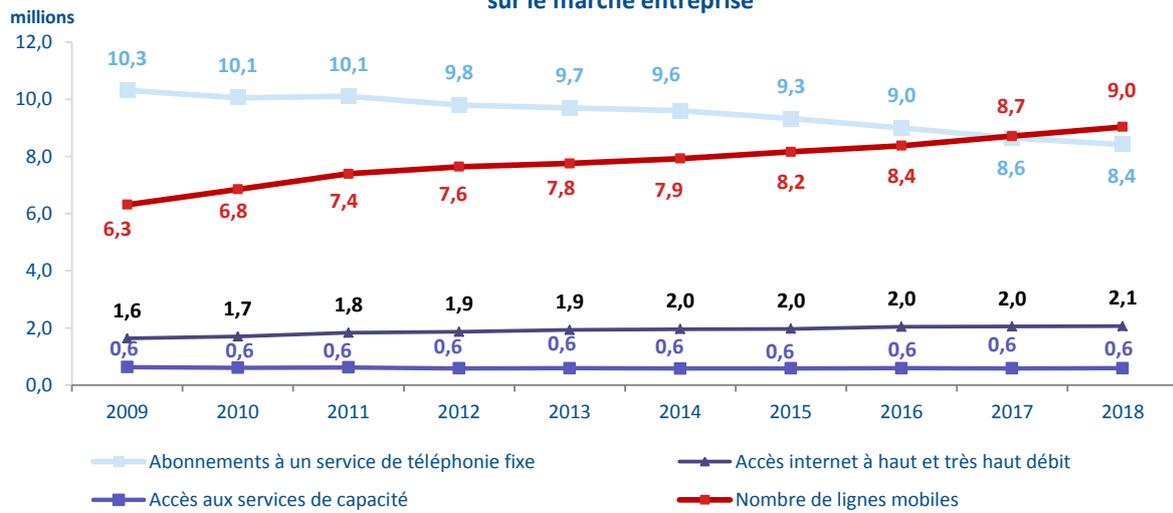
**La structure du nombre d'accès fixes se modifie progressivement au profit du très haut débit, notamment en fibre optique de bout en bout**

En matière de téléphonie fixe, le nombre d'abonnements des entreprises (8,4 millions fin 2018) diminue chaque année depuis sept ans (-9,3% en un an en 2018), en raison du recul de ceux en RTC, qu'ils soient analogiques (-355 000 en un an) ou numériques (-175 000 abonnements). Ces derniers sont partiellement remplacés par les abonnements téléphoniques en voix sur large bande qui progressent bien plus fortement en 2018 (+300 000 en un an) que les trois années précédentes (+100 000 environ par an). Pour autant, le nombre d'abonnements téléphoniques fixes des entreprises se compose encore pour une grande majorité (61%) d'abonnements téléphoniques bas débit.

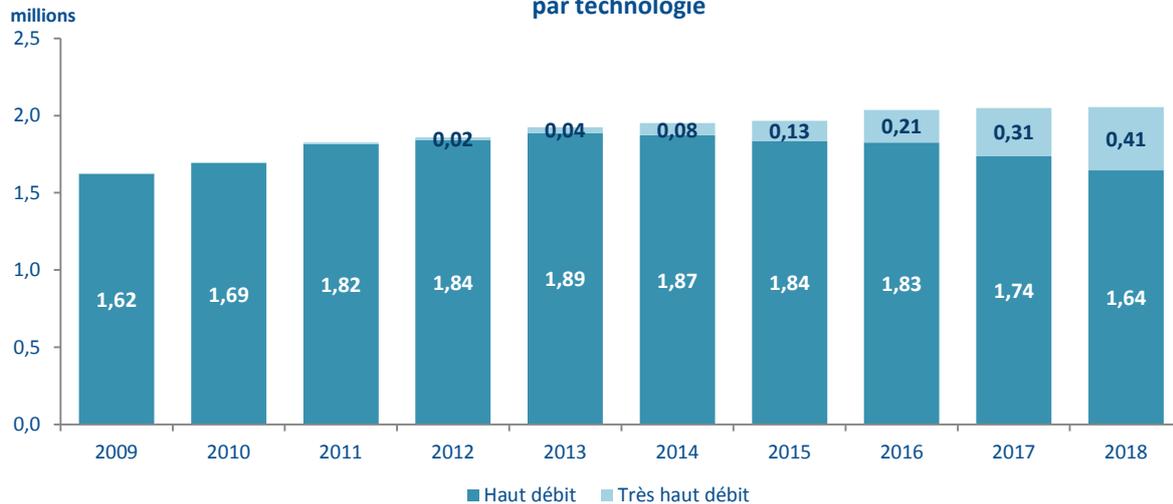
En revanche, l'équipement mobile des entreprises ne cesse de progresser depuis 2008. En dix ans, le nombre de lignes mobiles souscrites par les entreprises a pratiquement été multiplié par deux. Il s'élève, fin 2018, en 2018 à 9,0 millions, soit une croissance entre +3% et +4% environ par an depuis quatre ans.



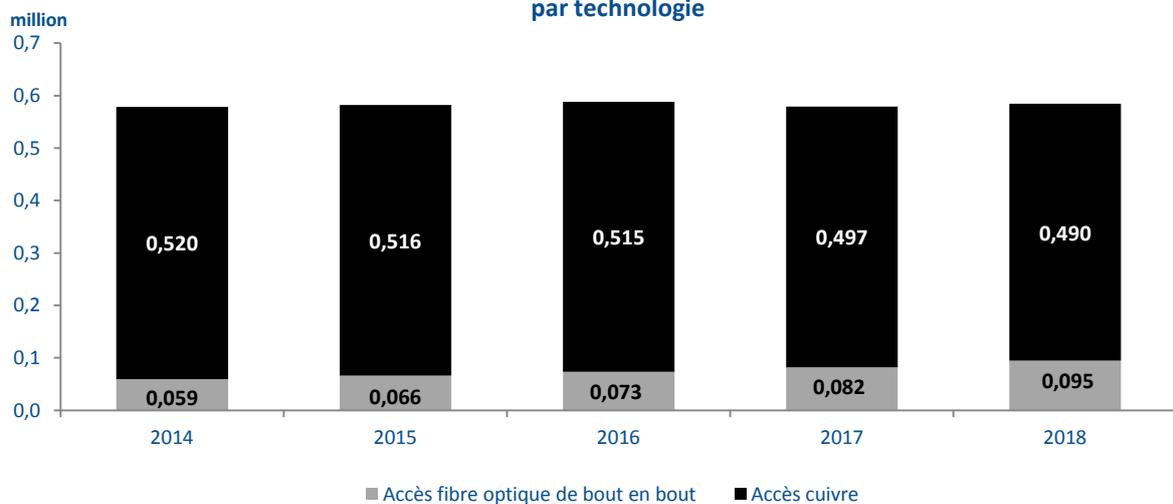
### Nombre d'abonnements au service de téléphonie sur le marché entreprise



### Evolution des accès internet à haut et très haut débit des entreprises par technologie



### Evolution des accès aux services de capacité vendus aux entreprises par technologie



## L'écart de consommation entre les entreprises et les résidentiels se réduit progressivement, en particulier sur les communications vocales.

Les entreprises ont très longtemps privilégié le service téléphonique fixe comme moyen de communication. Cependant, depuis 2016, le trafic au départ des réseaux fixes est inférieur à celui depuis les téléphones mobiles : 16,6 milliards de minutes depuis les postes fixes en 2018 contre 19,5 milliards de minutes depuis les lignes mobiles. En termes de consommations moyennes, la consommation vocale par ligne mobile, 3h38 par mois en 2018, est désormais supérieure de près d'une heure à celle d'un abonnement fixe (2h42). En revanche, elle reste inférieure à la consommation moyenne en voix sur large bande (3h57), même si l'écart (environ 20 minutes) s'est fortement réduit en 2018 (divisé par deux en un an).

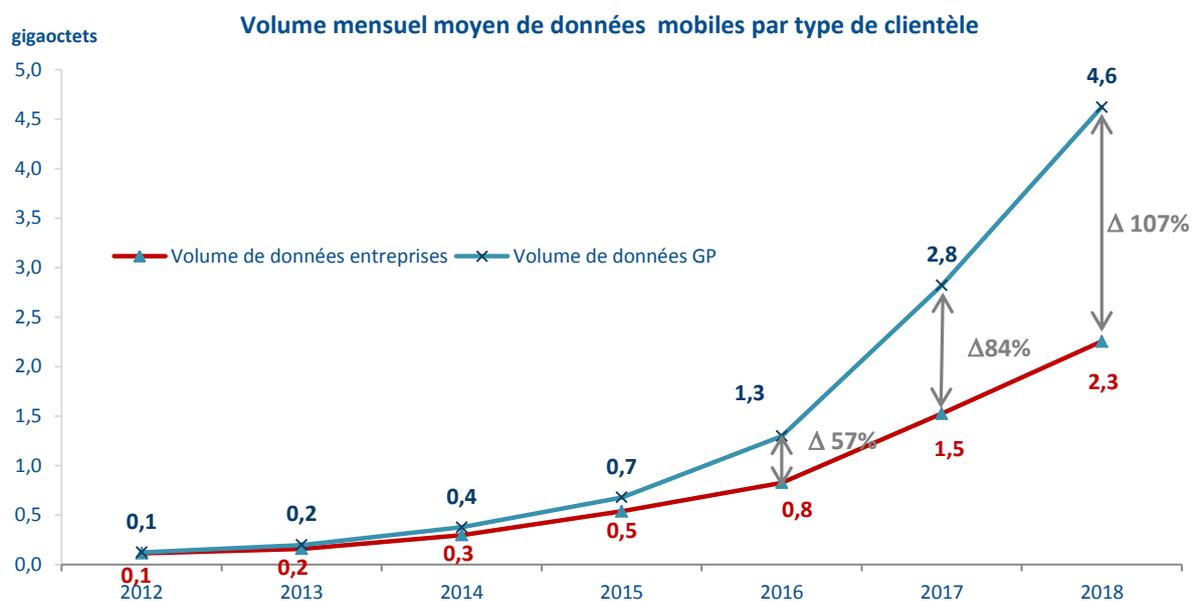
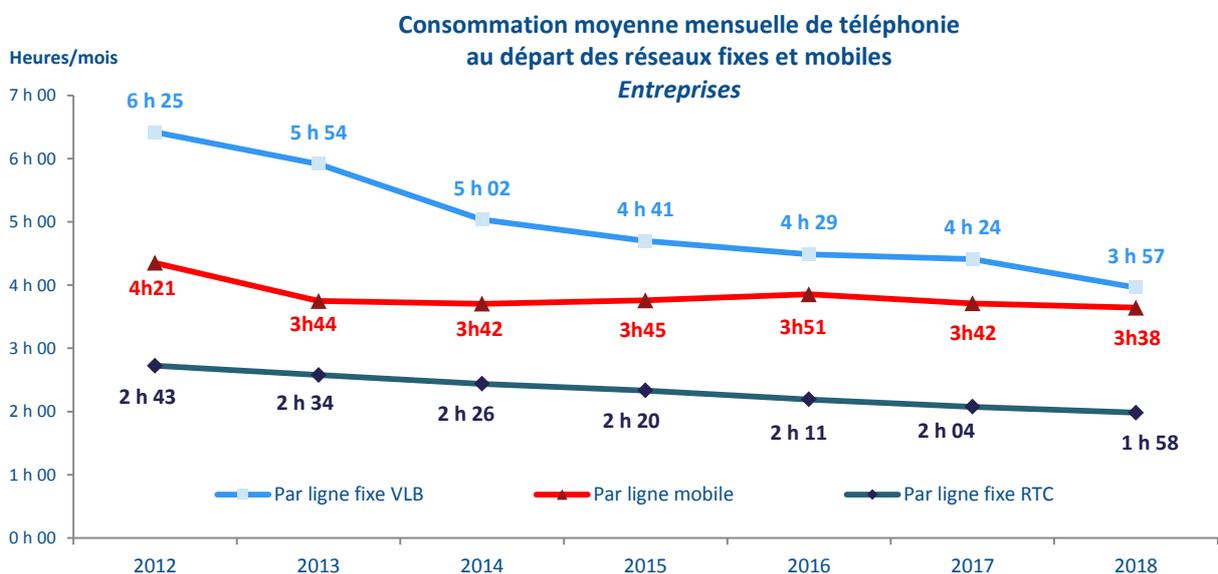
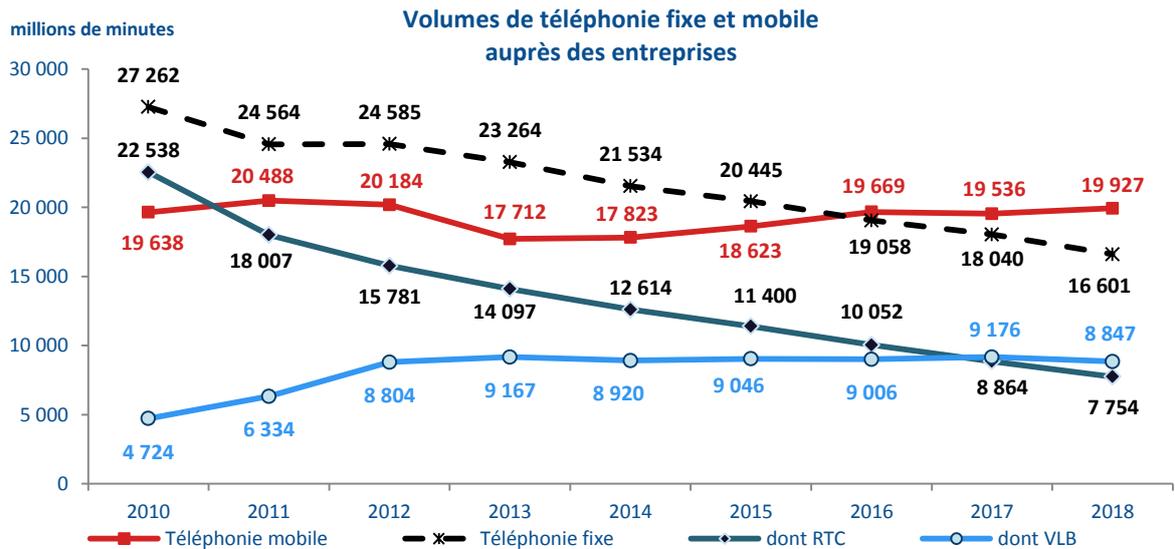
**Un peu moins d'une minute fixe sur deux est issue du réseau classique RTC**

La structure de consommation en téléphonie fixe des entreprises diffère de celle des résidentiels. Sur le marché résidentiel, le mouvement de substitution entre le trafic RTC et le trafic VLB (grâce à la généralisation de la consommation de minutes *via* les « box ») a commencé dès 2004 et a été rapide (la part des communications RTC dans le total de minutes consommées passant de 88% en 2005 à 13% en 2018). Sur le marché des entreprises, ce mouvement de substitution n'a commencé significativement qu'en 2009 et sur un rythme inférieur. Ainsi, en 2018, la consommation vocale RTC représente encore près de la moitié du trafic au départ des postes fixes (47%), en raison de la proportion importante d'abonnements RTC chez les entreprises : 61% pour les entreprises contre seulement 13% pour les résidentiels.

Sur réseaux mobiles, les consommations moyennes évoluent de manière contrastée selon les différents services. Le trafic mensuel moyen de communications par ligne mobile entreprise recule pour la deuxième année consécutive (-13 minutes en deux ans), alors que celui de la clientèle résidentielle s'est stabilisé depuis 2013. En conséquence, ces consommations moyennes tendent à converger et sont en 2018, très proches (resp. 3h38 et 3h34).

Dans le même temps, les entreprises sont de plus en plus tournées vers les mobiles. La consommation moyenne SMS et MMS progresse chaque année depuis 2011 pour atteindre, en 2018, 94 messages mensuels par ligne (+5,4% en un an). Cependant, cette consommation reste très modérée en comparaison avec celle des clients résidentiels détenteurs d'un forfait (255 messages par mois). Au total, en quatre ans, un client résidentiel envoie, en moyenne, une centaine de messages de moins par mois, alors qu'un consommateur détenteur d'une ligne entreprise en utilise 25 de plus pour communiquer. La consommation de services internet mobile par les entreprises augmente également, pratiquement au rythme de celle des particuliers souscripteurs de contrat post-payés (+50% en un an par ligne entreprise, +60% pour un forfait résidentiel). En revanche, leur consommation mensuelle moyenne, 2,3 Go en 2018, est plus de deux fois inférieure à celle d'un client résidentiel détenteur d'un forfait (5,3 Go).

**La consommation des services de données et de messagerie des entreprises progresse, mais reste modérée**



## Le marché des services de télécommunications aux entreprises continue de diminuer en valeur, de 1,5% en 2018.

D'une manière générale, les entreprises dépensent de moins en moins pour leurs services de télécommunications : le revenu des opérateurs sur ce segment de marché s'élève à 8,9 milliards d'euros HT en 2018, en baisse de 1,5% en un an. Quel que soit le marché (fixe ou mobile), le revenu des opérateurs diminue, en 2018, sur un rythme pratiquement similaire (resp.-1,1% et -0,8% en un an). Il représente un peu moins de 30% des revenus totaux des services de communications électroniques, une proportion qui reste relativement stable depuis dix ans. Les services fixes (y compris services de capacité) représentent toujours le premier poste de dépenses pour les entreprises avec 71% du revenu total contre un peu plus d'un quart pour les services mobiles (26%).

Revenus perçus auprès du client final - marché entreprise						
Millions d'euros HT	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Services de téléphonie et accès internet fixe	4 385	4 196	4 072	3 968	3 835	-3,4%
Services de capacité	2 471	2 461	2 439	2 401	2 464	2,6%
Services mobiles (y compris les recettes MtoM)	2 868	2 712	2 616	2 353	2 334	-0,8%
Services à valeur ajoutée (yc renseignements téléphoniques)	373	352	348	323	278	-14,0%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>10 096</b>	<b>9 722</b>	<b>9 475</b>	<b>9 045</b>	<b>8 910</b>	<b>-1,5%</b>
Revenus annexes	1 128	1 040	1 013	1 208	1 137	-5,9%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>11 225</b>	<b>10 761</b>	<b>10 488</b>	<b>10 253</b>	<b>10 048</b>	<b>-2,0%</b>

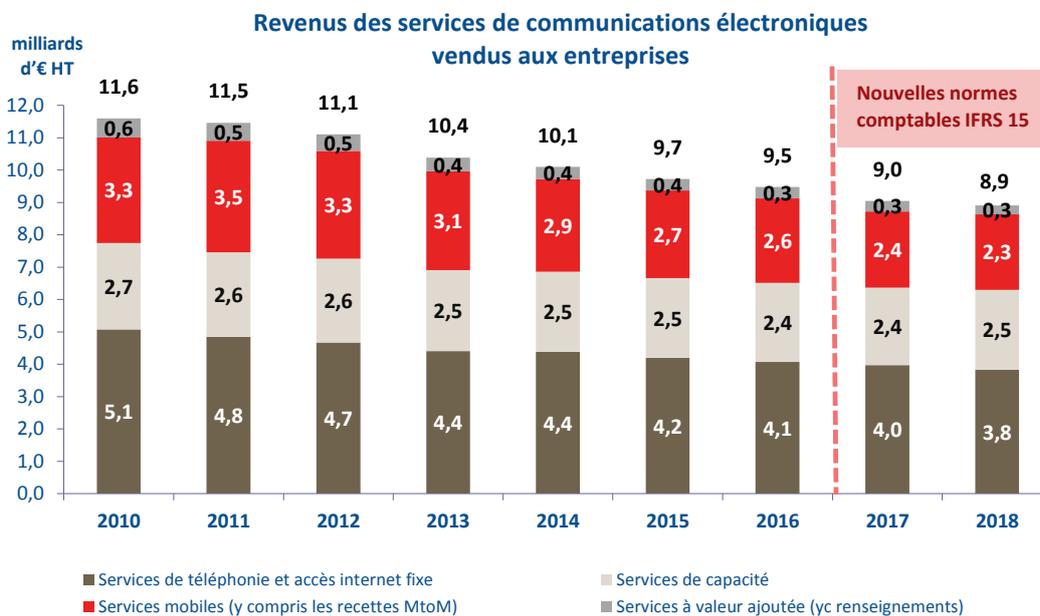
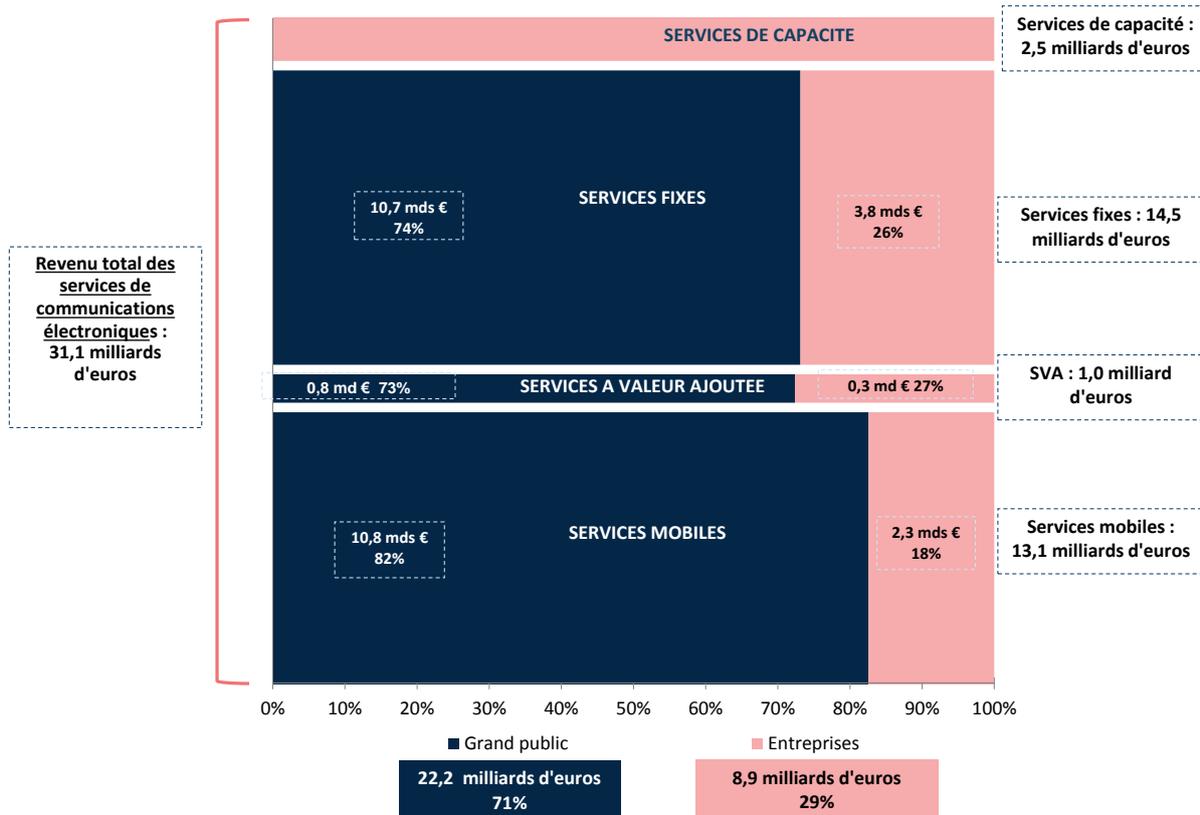
Au sein des services fixes, le recul du revenu (6,3 milliards d'euros en 2018) provient exclusivement de celui des services de téléphonie bas débit (-9,8% en un an), conséquence du repli du nombre d'abonnements RTC et de la consommation vocale associée. Cette perte est partiellement compensée par la croissance du revenu des accès à haut et très haut débit, quel que soit le type d'offre (accès classiques ou services de capacité). Au total, ce revenu atteint 4,7 milliards d'euros, en croissance de 2,3% en un an. Il s'explique à la fois par la progression du nombre d'accès associés, mais également en raison de la part grandissante du nombre d'accès à très haut débit, notamment en fibre optique de bout en bout. Sur les seuls services de capacité, les entreprises dépensent en moyenne 353 euros HT par mois en 2018. Cette facture moyenne oscille, depuis cinq ans, chaque année autour de 350€ par mois et par accès. Les entreprises de taille plus modeste enregistrent une dépense moyenne mensuelle quatre fois moins importante. A l'image des services de capacité, cette dépense évolue peu pour la septième année consécutive, autour de 90 euros mensuels HT en 2018 par accès à haut et très haut débit.

**Le revenu des services à haut et très haut débit vendus aux entreprises progresse, porté par la croissance des services en fibre de bout en bout**

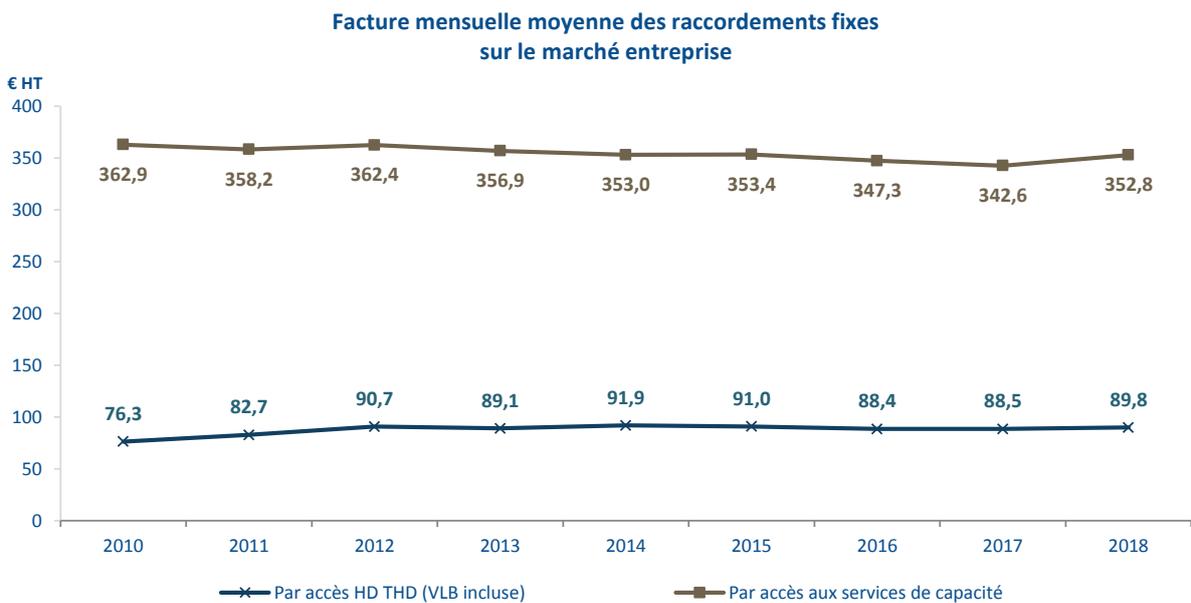
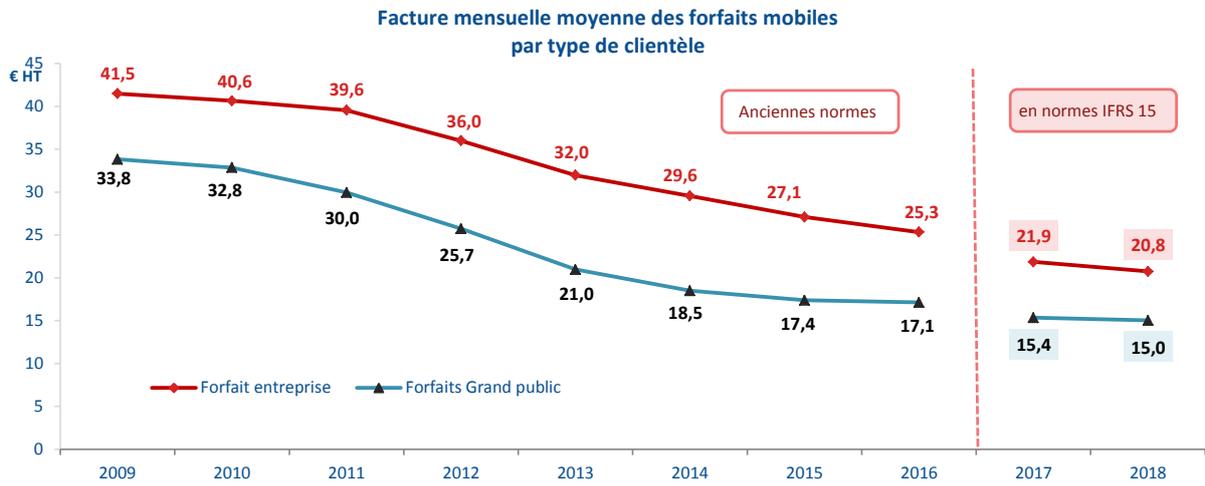
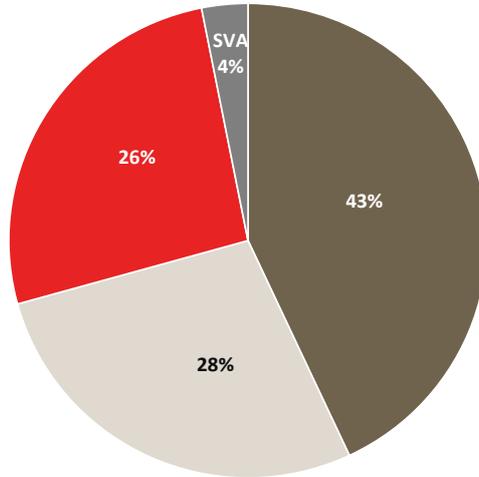
Le revenu des services mobiles (y compris MtoM) sur le marché des entreprises s'élève à 2,2 milliards d'euros HT. Il diminue depuis l'année 2012, et légèrement en 2018 : -0,8% en un an (évolution établie selon la nouvelle norme comptable IFRS 15), alors que celui du grand public augmente légèrement, de 0,6% en un an. Ce recul n'est pas directement lié à l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau mobile, celui-ci s'étant positionné uniquement sur le marché grand public. Néanmoins, les tendances observées sur les deux marchés sont assez similaires : réduction progressive des factures moyennes mensuelles des forfaits avec un écart entre les deux factures qui se réduit d'année en année : 20,8 euros HT pour un forfait entreprise et 15,0 euros pour un résidentiel détenteur d'un forfait, soit un différentiel de moins de cinq euros en 2018, contre plus du double en 2014.

*Pour plus de précisions sur la présente publication, voir les [Remarques méthodologiques](#) en annexe*

## Répartition du revenu des services de communications électroniques en 2018



Répartition du revenu des services de communications électroniques vendus aux entreprises en 2018



## Sommaire

<i>Synthèse</i> .....	2
<b>1 Les services fixes par type de clientèle</b> .....	<b>11</b>
1.1 L'accès à internet haut et très haut débit et les services de capacité vendus aux entreprises : abonnements, revenus et factures moyennes .....	11
1.2 Le service téléphonique : abonnements, communication vocale et revenus afférents .....	14
1.2.1 Les abonnements au service téléphonique.....	14
1.2.2 Les communications vocales et les revenus afférents.....	18
1.3 Bilan : poids des entreprises selon le service .....	24
<b>2 Les services mobiles par type de clientèle</b> .....	<b>26</b>
2.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises .....	27
2.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle .....	29
2.3 La consommation de données mobiles par type de clientèle.....	30
2.4 Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle .....	30
2.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle .....	35
2.6 Les consommations moyennes par type de clientèle .....	36
2.7 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM.....	38
<i>Remarques méthodologiques</i> .....	39
<i>Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles</i> ....	43
<b>1 Services fixes</b> .....	<b>43</b>
<b>2 Services mobiles</b> .....	<b>47</b>

## 1 Les services fixes par type de clientèle

### 1.1 L'accès à internet haut et très haut débit et les services de capacité vendus aux entreprises : abonnements, revenus et factures moyennes

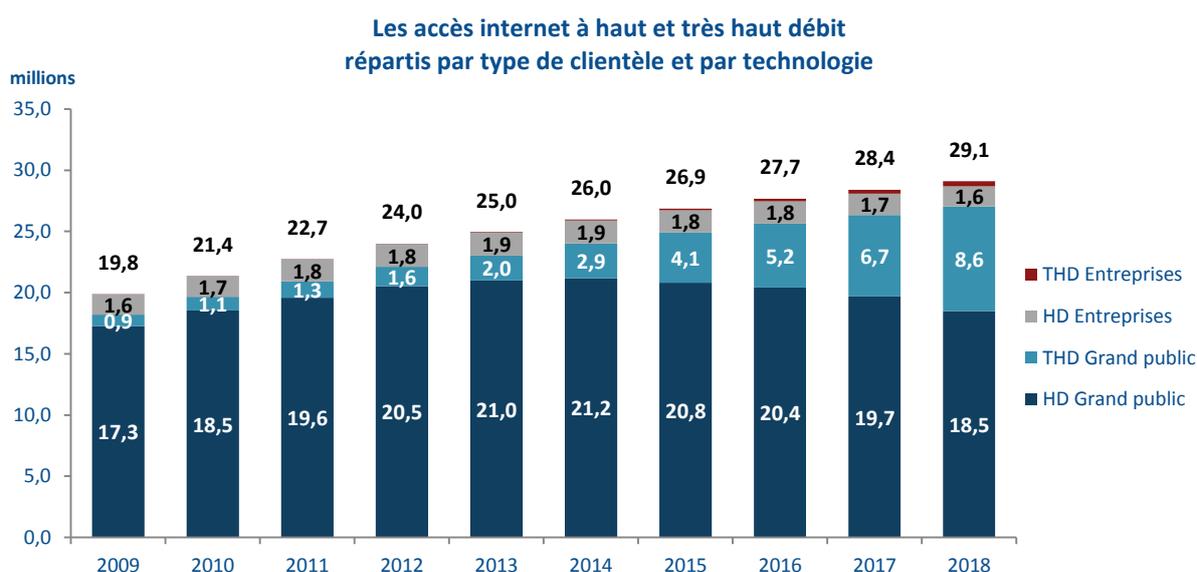
Sur le marché destiné aux entreprises, l'accès aux réseaux de télécommunications peut se faire *via* des abonnements internet, offres destinées aux professionnels et petites entreprises, ou par des accès de haute qualité, généralement vendus avec une garantie de temps de rétablissement, destinés aux moyennes et grandes entreprises (dits services de capacité).

Si le nombre d'accès internet à haut et très haut débit augmente plus rapidement pour la clientèle résidentielle (+2,6% en un an en 2018) que pour celle des entreprises (+0,4%), le nombre d'accès à très haut débit progresse d'environ 30% quel que soit le type de clientèle. La proportion d'accès à très haut débit atteint 32% (+6 points en un an) sur le segment résidentiel et 20% sur celui des entreprises (+5 points).

Nombre total d'abonnements à internet haut et très haut débit						
Millions	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Nombre total d'abonnements à internet</b>	<b>25,974</b>	<b>26,868</b>	<b>27,679</b>	<b>28,398</b>	<b>29,102</b>	<b>2,5%</b>
dont Grand public	24,024	24,901	25,646	26,348	27,045	2,6%
<i>Poids du THD, %</i>	12%	16%	20%	25%	32%	+6 pts
dont Entreprises	1,951	1,967	2,037	2,048	2,056	0,4%
<i>Poids du THD, %</i>	4%	7%	10%	15%	20%	+5 pts

Revenus du haut et très haut débit						
Millions d'euros HT	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Total</b>	<b>11 014</b>	<b>11 156</b>	<b>11 455</b>	<b>11 798</b>	<b>11 800</b>	<b>0,0%</b>
dont Grand Public (internet, VLB, vidéos à la demande...)	8 877	9 018	9 332	9 629	9 588	-0,4%
dont Entreprises (internet, VLB, hébergement, publicité en ligne...)	2 137	2 138	2 124	2 169	2 212	2,0%

Facture moyenne par abonnement internet à haut et très haut débit (hors SVA et services de renseignements)						
En euros HT par mois	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Grand public	31,4	30,7	30,8	30,9	29,9	-3,3%
Entreprises	91,9	91,0	88,2	88,6	89,8	1,4%



Le revenu associé à ces accès entreprises est en hausse depuis 2017 autour de 2% par an, tandis que celui des particuliers diminue légèrement, et pour la première fois (-0,4%) après quatre années de croissance entre 2 et 4%. Environ 20% de ces revenus sont issus de la vente auprès des entreprises (2,2 milliards d'euros HT en 2018) pour 7% des abonnements (2,1 millions), ce qui explique que la facture moyenne associée soit trois fois plus élevée pour les entreprises (90 euros HT par mois) que pour les résidentiels.

Les services de capacité (liaisons louées et transport de données) se différencient du service internet classique haut et très haut débit par certaines de leurs caractéristiques techniques (transmission de données dédiée, niveau de service, etc...). La facture moyenne par accès à ces services est quatre fois plus importante que celle d'un accès classique entreprise : 353 euros HT par mois contre 90 euros HT en 2018.

Le nombre de ces accès, toutes technologies confondues, s'élève à 585 000 à la fin de l'année 2018. Un peu plus d'un accès vendu sur dix (16% exactement en 2018) est en fibre optique, une proportion qui ne cesse de s'accroître et qui augmente de 1 à 2 points par an en moyenne. Le revenu associé s'élève à 2,5 milliards d'euros environ pour la huitième année consécutive.

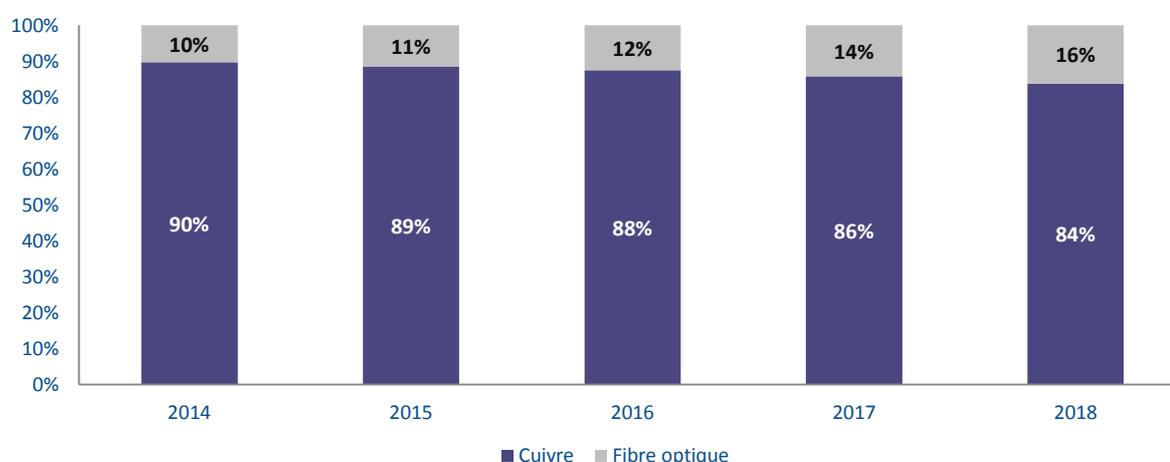
Liaisons louées ou transport de données sur réseau fixe vendus à des entreprises						
	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Revenus (millions d'euros)	2 471	2 461	2 439	2 401	2 464	2,6%
Nombre total d'accès vendus aux entreprises (millions d'unités)	0,579	0,582	0,588	0,579	0,585	0,9%
Proportion d'accès en fibre optique	10,2%	11,4%	12,5%	14,1%	16,2%	+2 pts

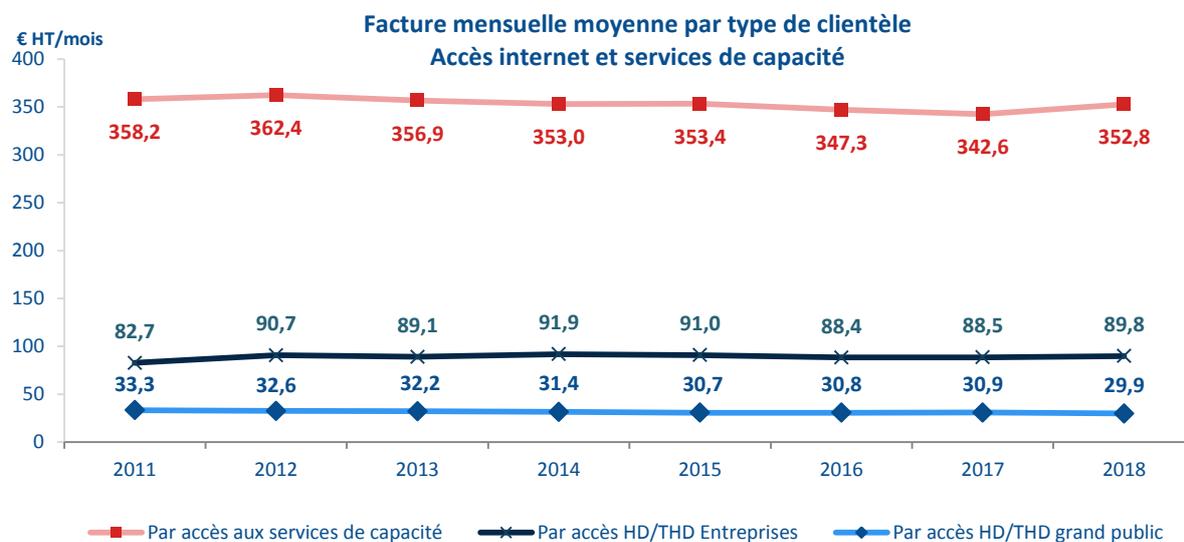
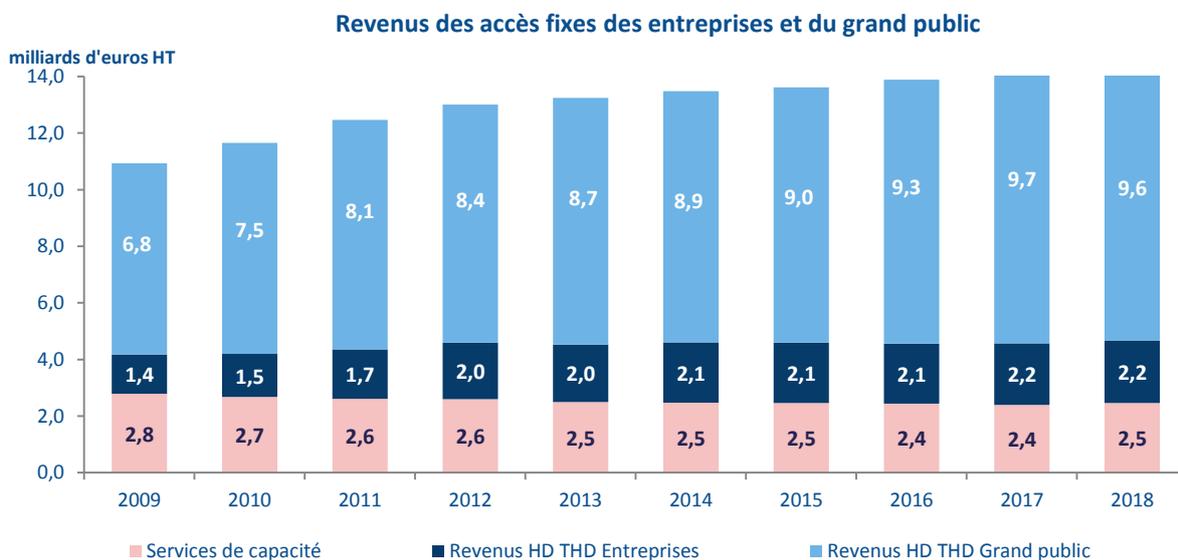
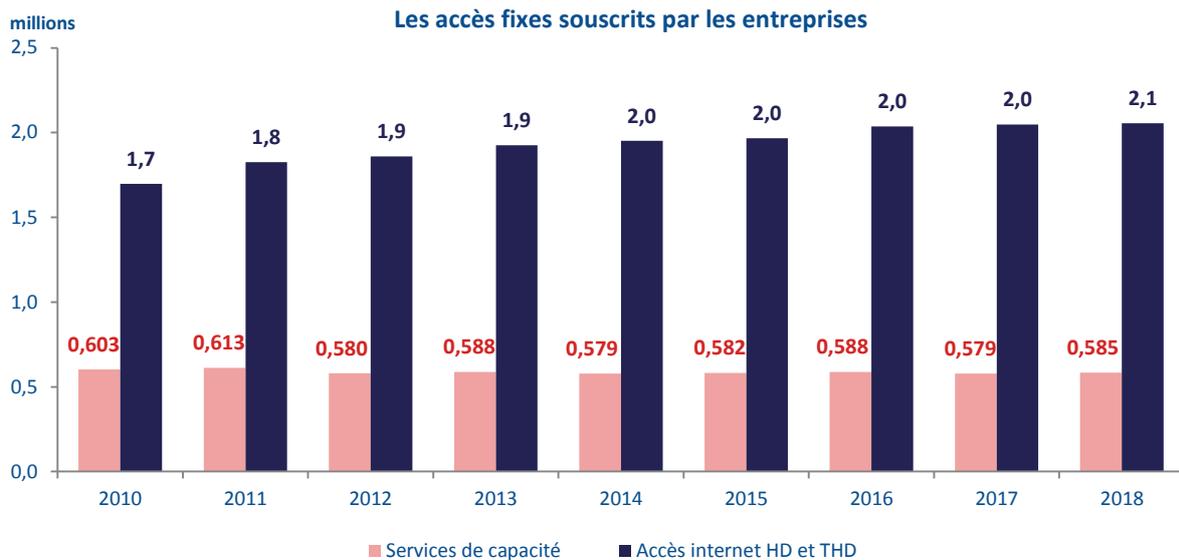
Facture moyenne par accès aux services de capacité						
En euros HT par mois	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Par accès (liaisons louées et transport de données)	353,0	353,4	347,3	342,6	352,8	3,0%

Note : pour plus de précisions, se reporter à l'annexe : les revenus des services de capacité.

La proportion des services de capacité dans le total des accès fixes des entreprises reste stable autour de 23% depuis 2013. Au total, le nombre d'accès achetés par les entreprises atteint 2,6 millions en 2018 (+0,5% en un an) pour 4,7 milliards d'euros dépensés (+2,3% en un an en 2018).

#### Répartition par technologie des services de capacité vendus aux entreprises





## 1.2 Le service téléphonique : abonnements, communication vocale et revenus afférents

### 1.2.1 Les abonnements au service téléphonique

Sur 38,2 millions d'abonnements téléphoniques, 29,8 millions sont souscrits par la clientèle résidentielle. Cette dernière totalise près de 90% de l'ensemble des abonnements en voix sur large bande, et un peu moins de la moitié des abonnements RTC (43% en 2018, -2 points en un an).

Plus précisément, sur les abonnements bas débit, près de six lignes analogiques sur dix (3,9 millions en 2018) sont souscrites par la clientèle résidentielle, tandis que, depuis plus dix ans, la totalité des lignes numériques (2,1 millions en 2018) le sont par les entreprises. Les clients des opérateurs de services fixes peuvent avoir également recours à la sélection du transporteur (sélection appel par appel et présélection) ou souscrire à des abonnements issus de l'offre VGAST (abonnements pour lesquels l'opérateur alternatif fournit l'ensemble de la prestation au client, abonnements et communications par le RTC).

Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2018						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements sur lignes analogiques	3,896	56%	3,089	44%	6,985	100%
Abonnements sur lignes numériques	0,002	0%	2,079	100%	2,081	100%
<b>Total abonnements par le RTC</b>	<b>3,898</b>	<b>43%</b>	<b>5,168</b>	<b>57%</b>	<b>9,066</b>	<b>100%</b>
dont abonnements VGAST	0,163	13%	1,129	87%	1,292	100%
<b>Total abonnements à la voix sur large bande</b>	<b>25,925</b>	<b>89%</b>	<b>3,249</b>	<b>11%</b>	<b>29,174</b>	<b>100%</b>
<b>Nombre d'abonnements au service téléphonique</b>	<b>29,823</b>	<b>78%</b>	<b>8,417</b>	<b>22%</b>	<b>38,240</b>	<b>100%</b>

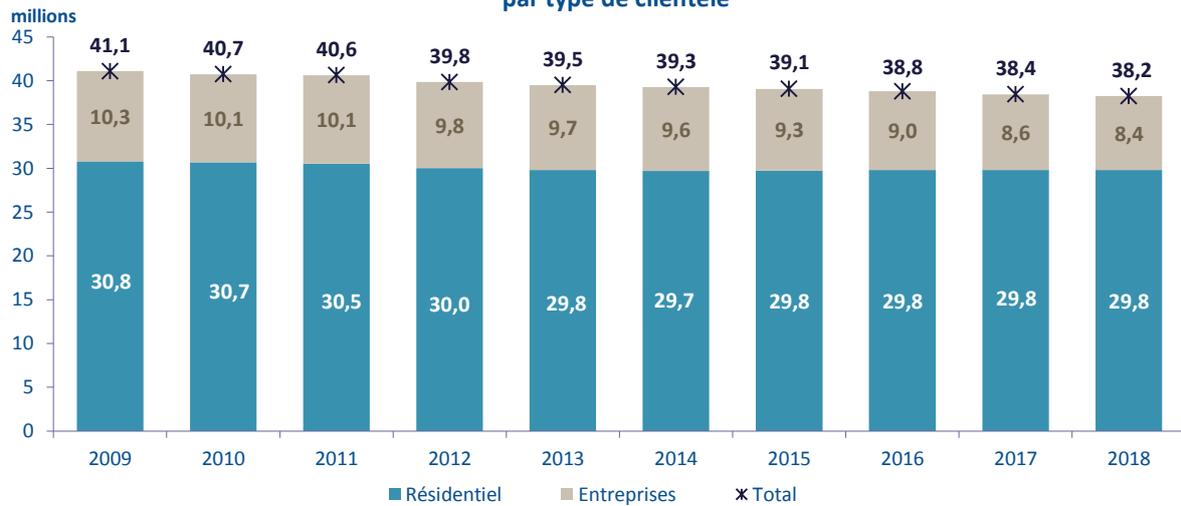
Les entreprises ont davantage recours aux abonnements issus de la VGAST que les particuliers, et en détiennent la grande majorité (87% en 2018, +1 point en un an), ce qui est également le cas de la sélection du transporteur (290 000 contre 220 000 en 2018). Soumises depuis plusieurs années à une forte concurrence des services de téléphonie sur large bande depuis les « box », ces abonnements déclinent de façon continue et représentent une faible part dans l'ensemble des abonnements au service téléphonique bas débit.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Million	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Abonnements à la sélection du transporteur</b>	<b>1,101</b>	<b>0,931</b>	<b>0,773</b>	<b>0,591</b>	<b>0,507</b>	<b>-14,3%</b>
Part du grand public, en %	52%	51%	47%	45%	43%	-2 pts

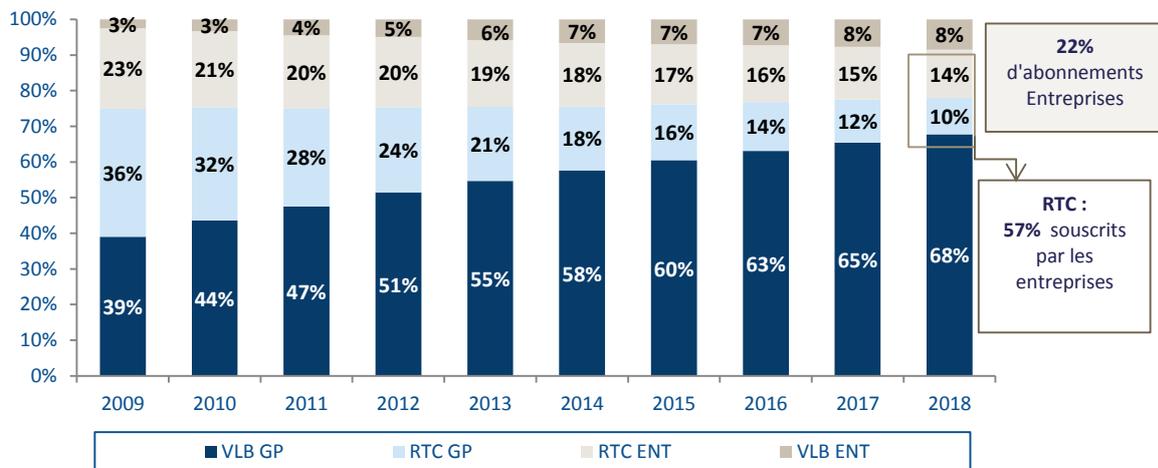
*Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGA.*

Depuis le 15 novembre 2018, les offres de gros (VGAST, VGT+ analogiques, présélection et sélection du transporteur) et de détail relatives aux lignes analogiques ne sont plus commercialisées en métropole. Concernant les lignes numériques, l'arrêt de la commercialisation est prévu pour le 15 novembre 2019.

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



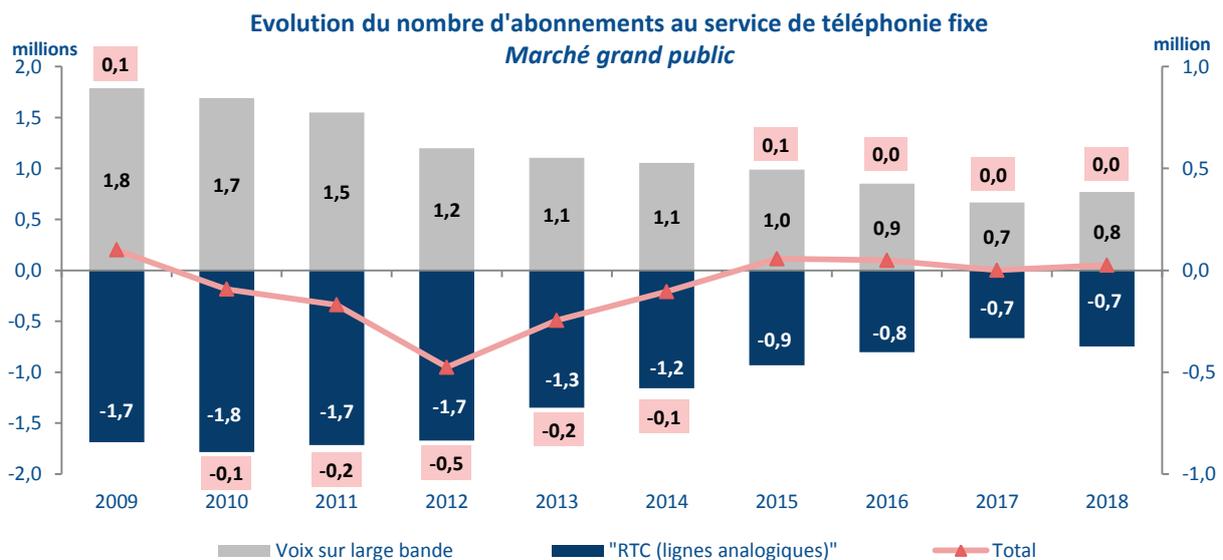
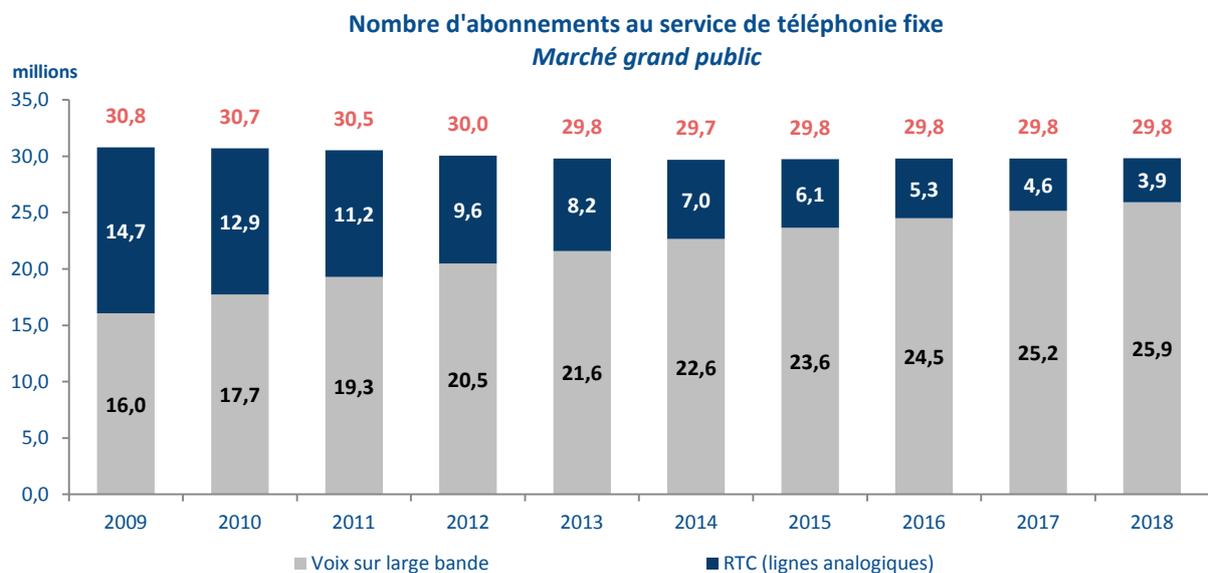
### Répartition des abonnements au service téléphonique par type de clientèle et par technologie



a) Abonnements des clients résidentiels

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle, après un repli entre 2010 et 2014, s'est stabilisé. La progression des souscriptions aux services en voix sur large bande compense totalement le recul des abonnements classiques sur lignes analogiques, même si la croissance de celles-ci enregistre un ralentissement. Les abonnements téléphoniques sur large bande (25,9 millions) sont largement majoritaires (87%, +3 points en un an) et sont souscrits via les offres internet multiservices.

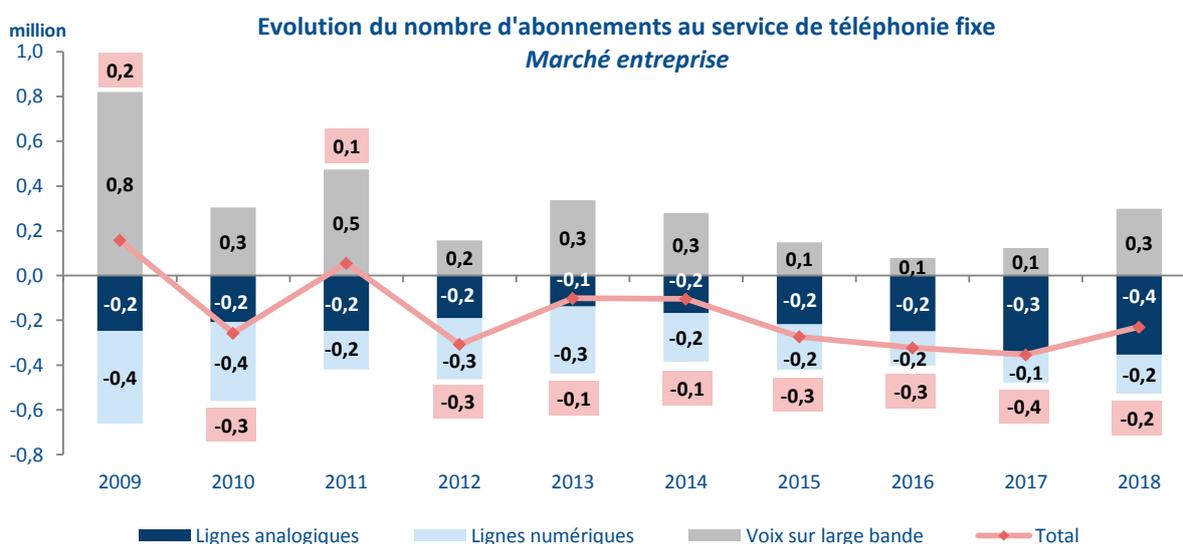
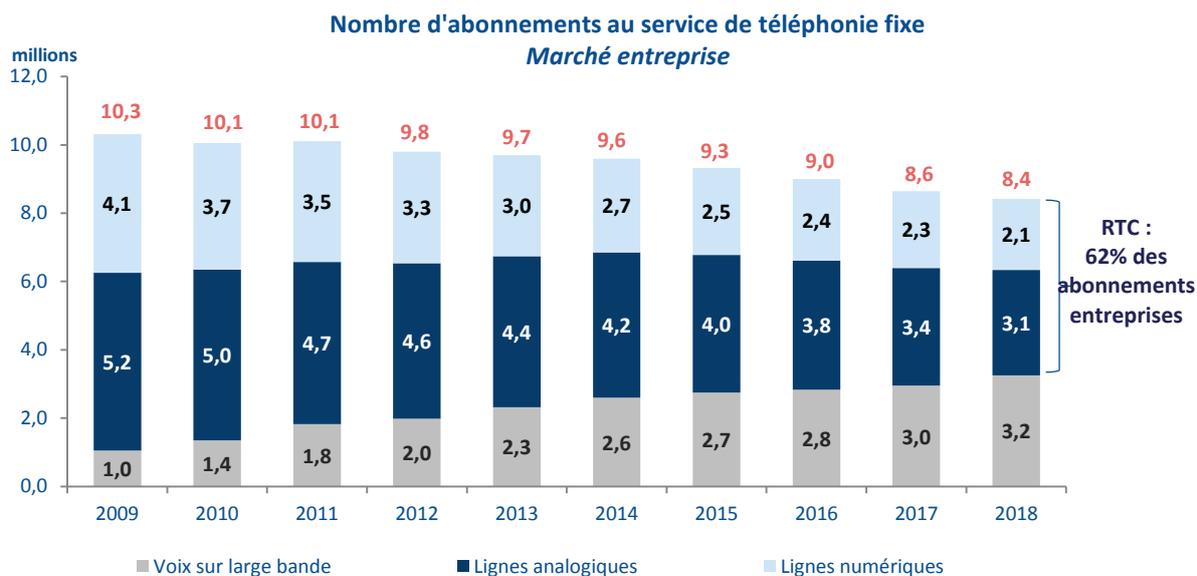
Nombre d'abonnements au service téléphonique - GRAND PUBLIC						
Millions	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Abonnements par le RTC (lignes analogiques)	7,046	6,113	5,310	4,645	3,898	-16,1%
dont abonnements VGAST	0,407	0,338	0,253	0,195	0,163	-16,4%
Abonnements à la voix sur large bande	22,648	23,637	24,489	25,155	25,925	3,1%
<b>Nombre d'abonnements au service téléphonique</b>	<b>29,694</b>	<b>29,750</b>	<b>29,799</b>	<b>29,800</b>	<b>29,825</b>	<b>0,1%</b>



b) Abonnements souscrits par les clients entreprises

En 2018, 8,4 millions de canaux téléphoniques sont souscrits par les entreprises, dont la majorité l'est par le RTC (un peu plus de six sur dix) ; ces derniers baissent continûment depuis plus de dix ans (-530 000 en 2018 : -350 000 abonnements analogiques et -170 000 abonnements numériques), tandis que ceux en VLB (3,2 millions) s'accroissent de 300 000 en un an, compensant partiellement le recul du nombre d'abonnements RTC. Au total, ce sont 230 000 abonnements à la téléphonie fixe en moins, l'équipement des entreprises en lignes mobiles augmentant en parallèle de 320 000. Le nombre d'abonnements en VGAST diminue depuis deux ans (-3% en 2017 et -6% en 2018), après deux années de stabilité.

Nombre d'abonnements au service téléphonique - ENTREPRISES						
Millions	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Abonnements sur lignes analogiques	4,249	4,032	3,782	3,443	3,089	-10,3%
Abonnements sur lignes numériques	2,746	2,542	2,390	2,253	2,079	-7,7%
<b>Total abonnements par le RTC</b>	<b>6,995</b>	<b>6,574</b>	<b>6,173</b>	<b>5,695</b>	<b>5,168</b>	<b>-9,3%</b>
dont abonnements VGAST	1,231	1,242	1,246	1,206	1,129	-6,3%
<b>Total abonnements à la voix sur large bande</b>	<b>2,600</b>	<b>2,749</b>	<b>2,828</b>	<b>2,951</b>	<b>3,249</b>	<b>10,1%</b>
<b>Nombre d'abonnements au service téléphonique</b>	<b>9,597</b>	<b>9,323</b>	<b>9,001</b>	<b>8,647</b>	<b>8,417</b>	<b>-2,7%</b>



### 1.2.2 Les communications vocales et les revenus afférents

Près de sept minutes sur dix (RTC et VLB confondus) sont émises par les résidentiels : huit sur dix en VLB et moitié moins en RTC. La consommation vocale diminue quelle que soit la clientèle, mais son recul est globalement plus marqué pour les particuliers (-13,7% en un an en 2018) que pour les entreprises (-8,0%), et cela, quel que soit le réseau RTC ou VLB, ce qui explique que le poids des entreprises dans le total de communications vocales augmente.

La consommation vocale en VLB a débuté sur le marché grand public dès l'année 2004 augmentant de façon continue jusqu'en 2012, et se substituant graduellement aux communications RTC. Ainsi, la part des communications RTC dans le trafic total baisse significativement depuis 2005 pour les particuliers passant de 88% en 2005 à 13% en 2018. En 2013, les opérateurs de téléphonie mobile ont proposé des offres permettant les communications vocales en illimitée, et les applications de messageries instantanées sont de plus en plus utilisées. La consommation vocale depuis les

terminaux mobiles se substitue ainsi en partie à celle en VLB, qui baisse depuis continûment (-13,1% en un an 2018).

Le phénomène est différent pour les entreprises ; la substitution RTC/VLB n'a commencé significativement qu'en 2009, soit cinq ans après les particuliers et sur un rythme bien moindre. C'est pourquoi en 2018, encore 47% du trafic total (-2 points en un an) provient du RTC, d'autant plus que la proportion d'abonnements RTC reste très supérieure à celle des particuliers. Après une très forte augmentation du trafic vocal en VLB entre 2009 et 2012 (multipliée par trois en trois ans), la consommation oscille autour de 9 milliards de minutes par an. Depuis 2017, le volume de communications en VLB est supérieur à celui en RTC.

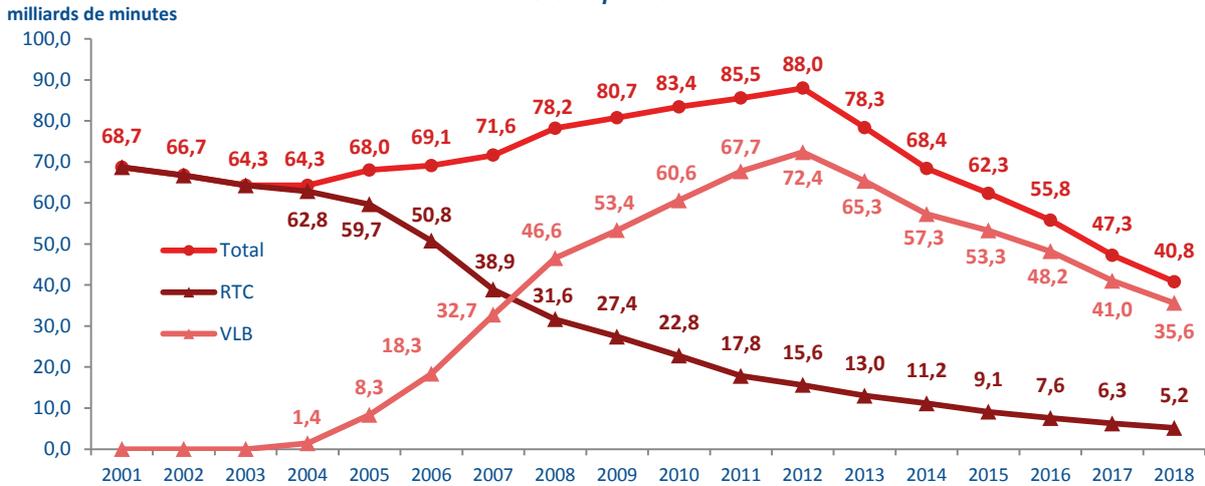
La consommation vocale (RTC et VLB confondus) diminue pour les entreprises depuis plus de vingt ans, tandis que celle des particuliers seulement depuis 2013.

Communications depuis les lignes fixes - GRAND PUBLIC						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>68 413</b>	<b>62 330</b>	<b>55 787</b>	<b>47 257</b>	<b>40 792</b>	<b>-13,7%</b>
dont communications RTC	11 152	9 077	7 575	6 257	5 177	-17,3%
dont communications en VLB	57 261	53 253	48 212	41 000	35 615	-13,1%

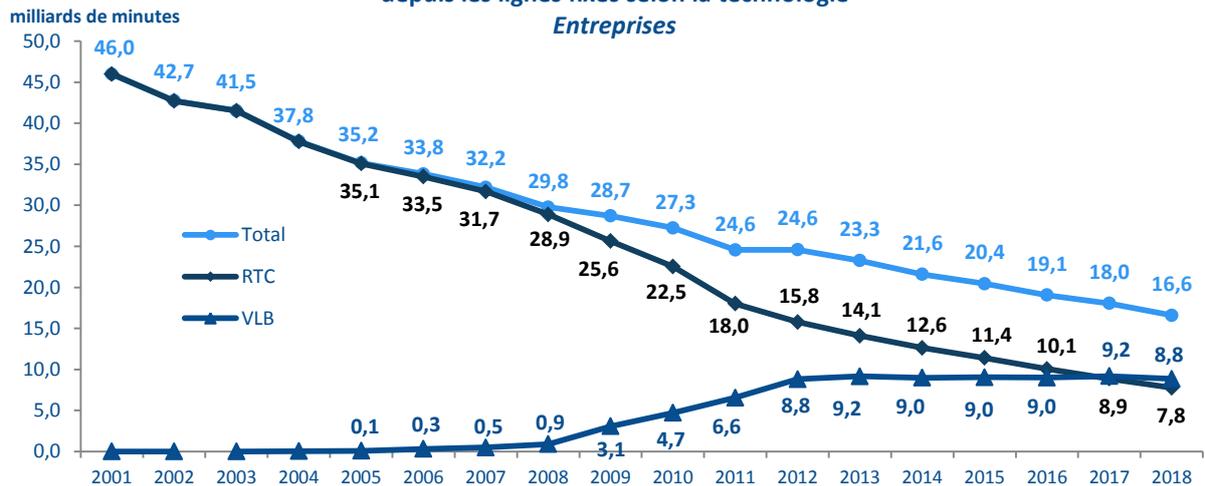
Communications depuis les lignes fixes - ENTREPRISES						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>21 597</b>	<b>20 444</b>	<b>19 059</b>	<b>18 040</b>	<b>16 601</b>	<b>-8,0%</b>
dont communications RTC	12 614	11 400	10 052	8 864	7 754	-12,5%
dont communications en VLB	8 983	9 044	9 007	9 176	8 847	-3,6%

Communications depuis les lignes fixes - POIDS DES ENTREPRISES						
En %	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>24%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>+1 pt</b>
dont communications RTC	53%	56%	57%	59%	60%	+1 pt
dont communications en VLB	14%	15%	16%	18%	20%	+2 pts

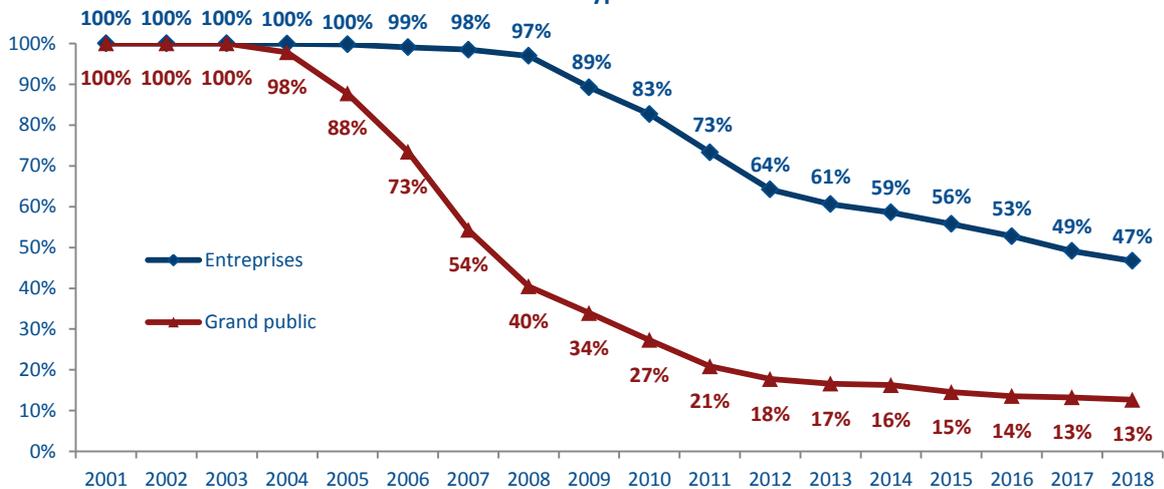
### Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie Grand public



### Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie Entreprises

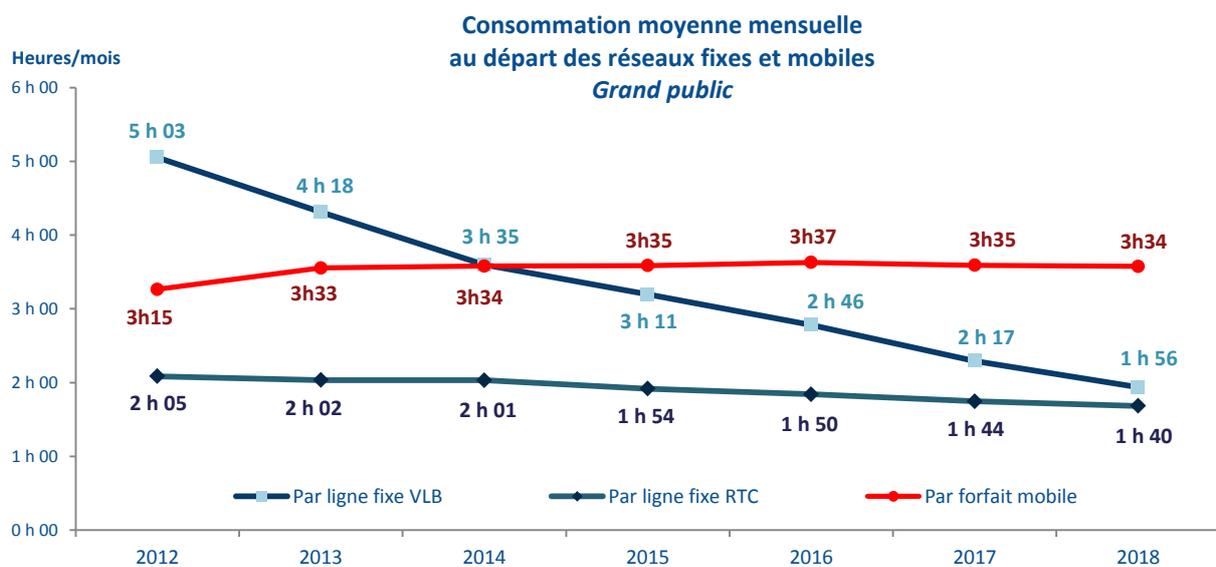
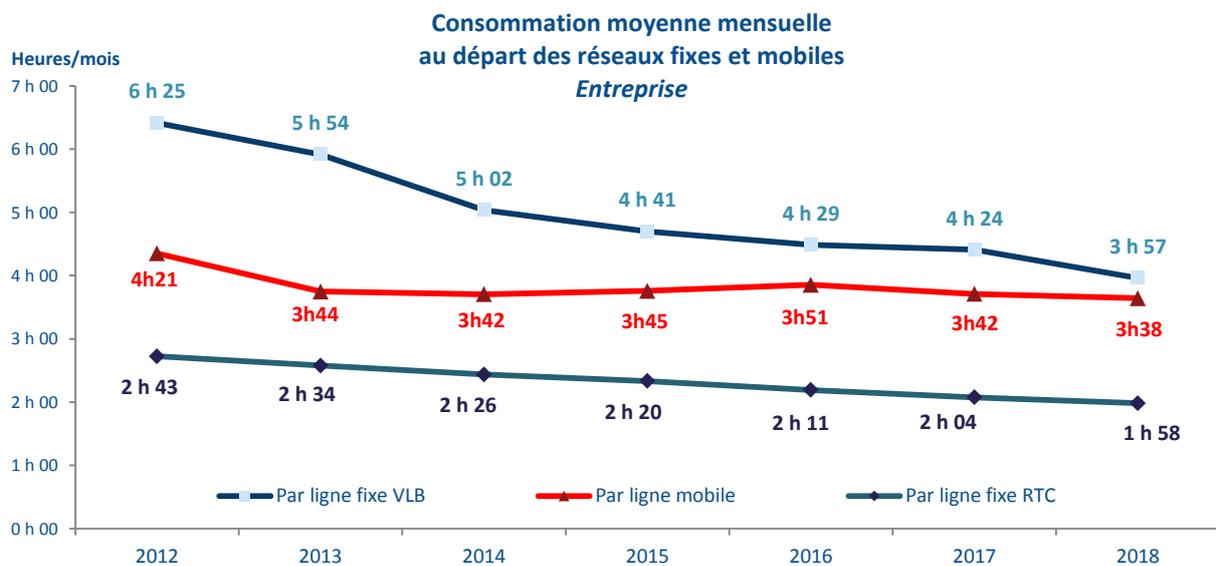


### Evolution de la part du volume de minutes RTC selon le type de clientèle



En termes de consommation mensuelle, les entreprises téléphonent en moyenne plus que les particuliers, et cela, quel que soit le réseau fixe, RTC, VLB, ou même mobile. La différence est plus marquée sur le réseau fixe en voix sur large bande puisqu'une entreprise téléphone en moyenne 3h57 par mois, soit deux heures de plus qu'un résidentiel. En revanche, l'écart de consommation moyenne des entreprises et des particuliers depuis un terminal mobile s'est fortement réduit depuis 2013. En 2018, leur consommation est pratiquement identique : 3h38 par mois pour les entreprises et 3h34 par mois pour un particulier détenteur d'un forfait.

Enfin, depuis l'année 2015, les clients du grand public utilisent davantage leur terminal mobile que leur ligne fixe, ce qui n'est pas encore le cas des entreprises, même si l'écart entre ces deux modes tend à se réduire pour les entreprises, et notamment en 2018, puisqu'il n'est plus que de 19 minutes contre 42 minutes en 2017.



La structure de la consommation vocale par destination d'appel de la clientèle résidentielle a également été profondément modifiée à partir de 2011 à la suite du lancement par les principaux opérateurs de forfaits d'abondance incluant les appels illimités vers les mobiles. Ainsi, le poids des communications vers les mobiles nationaux pour la clientèle résidentielle a plus que triplé (22% en 2018 contre 6% en 2010). A l'inverse, la part des communications vers les postes fixes nationaux a, dans le même temps, fortement reculé (plus de 80% jusqu'en 2010 contre 66% en 2018). Le poids de l'international (11%) dans la consommation des clients résidentiels qui se renforçait d'environ un point supplémentaire par an, en moyenne, recule depuis 2017.

La structure de consommation a beaucoup moins évolué pour les entreprises que pour la clientèle résidentielle. En 2018, les appels vers les postes fixes nationaux représentent 66% du trafic des entreprises et ceux à destination de l'international 4%, et ces proportions ont peu évolué au cours des dernières années. Pour les communications fixes à destination des mobiles, la proportion de minutes émises par les entreprises demeure plus élevée que pour les particuliers (30% contre 22%).

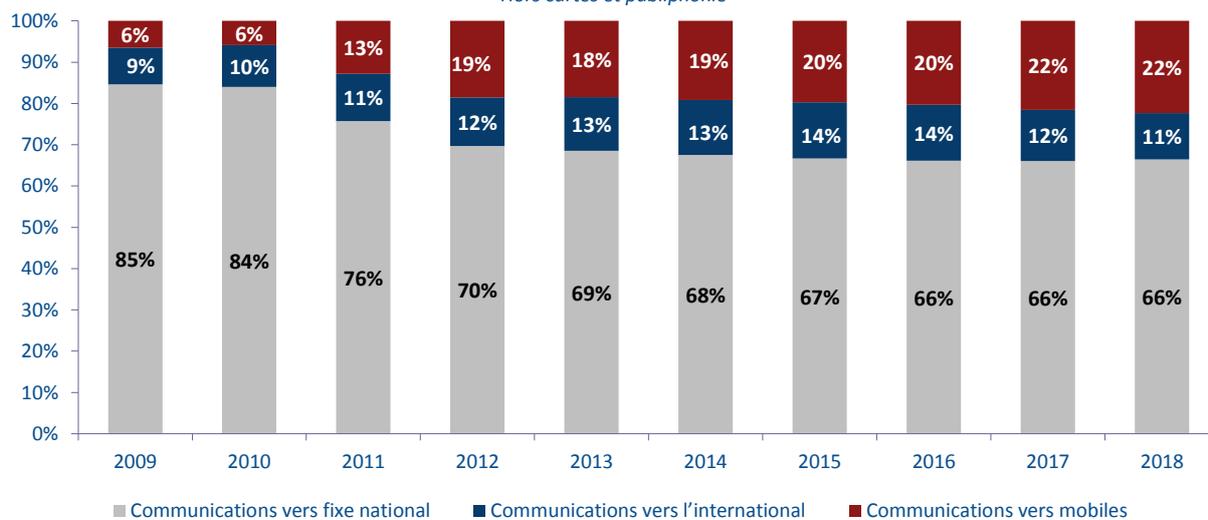
Communications depuis les lignes fixes - GRAND PUBLIC						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Communications vers fixe national	46 185	41 553	36 881	31 227	27 105	-13,2%
Communications vers l'international	9 138	8 511	7 589	5 828	4 568	-21,6%
Communications vers mobiles	13 089	12 266	11 318	10 202	9 118	-10,6%
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>68 413</b>	<b>62 330</b>	<b>55 787</b>	<b>47 257</b>	<b>40 792</b>	<b>-13,7%</b>

Communications depuis les lignes fixes - ENTREPRISES						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Communications vers fixe national	15 332	14 379	13 232	12 109	11 007	-9,1%
Communications vers l'international	946	840	707	649	537	-17,3%
Communications vers mobiles	5 320	5 225	5 120	5 282	5 052	-4,4%
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>21 597</b>	<b>20 444</b>	<b>19 059</b>	<b>18 040</b>	<b>16 596</b>	<b>-8,0%</b>

Au total, un peu plus de trois minutes sur quatre émises en 2018 à destination des postes fixes nationaux proviennent de la clientèle grand public. La prépondérance du trafic résidentiel est encore plus marquée pour les appels fixes vers l'international, car ils représentent environ 90% du volume. Jusqu'en 2010, le trafic des communications fixes vers les mobiles provenait majoritairement (55% précisément) de la clientèle entreprise. Avec l'envolée de la consommation des particuliers, qui a suivi la mise en place par les opérateurs d'offres d'abondance au sein des forfaits multiservices, la part du trafic vocal vers les mobiles de la clientèle résidentielle s'est fortement accrue, passant de 45% en 2010 à 74% en 2012. Depuis, avec la baisse de la consommation et la mise en place des offres d'abondance au départ des téléphones mobiles, la part des communications vocales au départ des réseaux fixes vers les mobiles baisse en moyenne d'un point par an et s'élève à 64% en 2018.

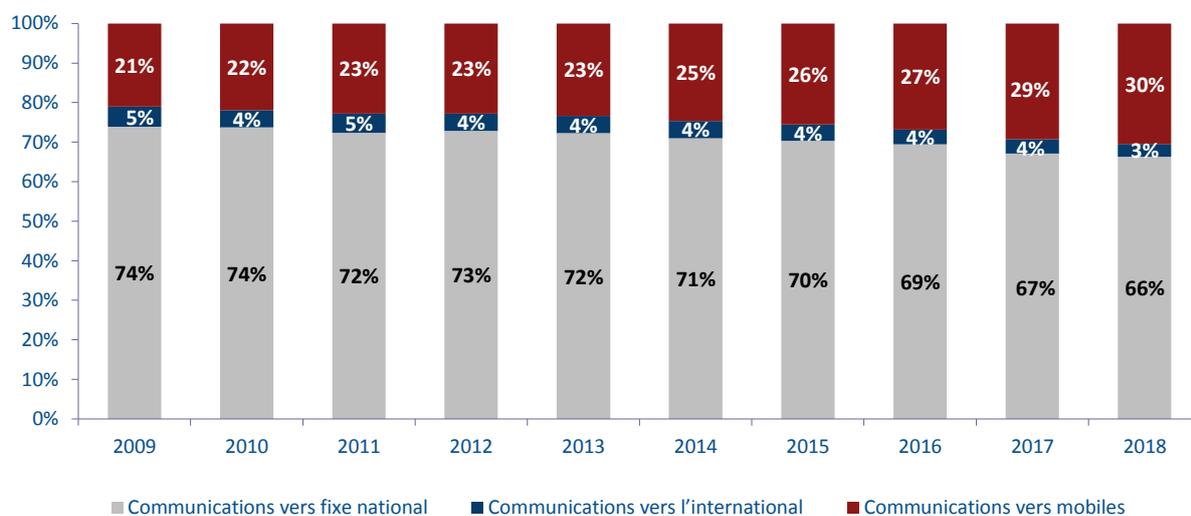
### Structure des volumes de la clientèle grand public

*Hors cartes et publiphonie*



### Structure des volumes de la clientèle entreprise

*Hors cartes téléphoniques*



### 1.3 Bilan : poids des entreprises selon le service

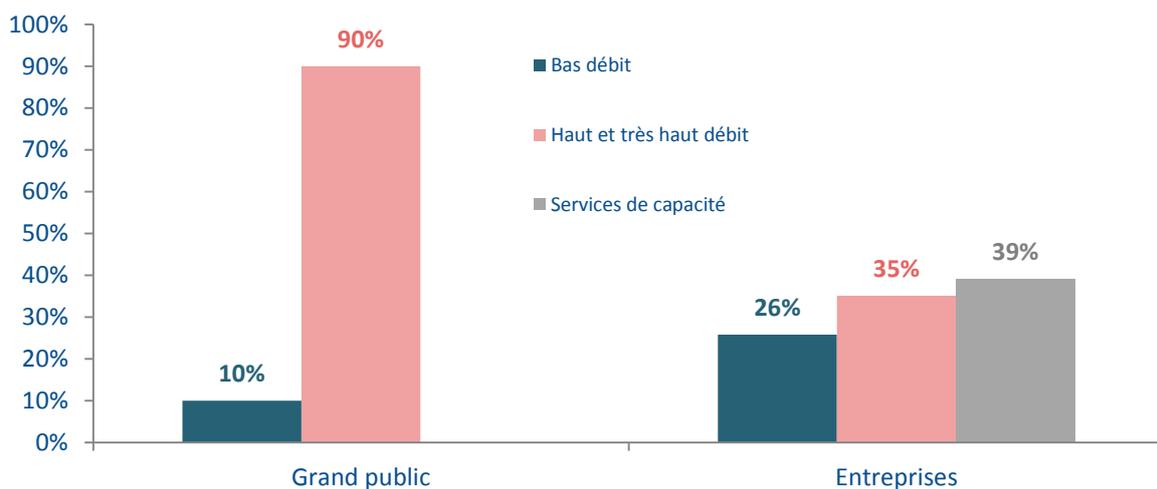
Sur 16,9 milliards de revenus des services fixes (grand public et entreprises confondus), 63% sont attribuables au marché grand public, une part relativement stable depuis plusieurs années. Sur les seuls revenus du haut et très haut débit, cette proportion monte à 81% en 2018, tandis qu'elle est de 40% sur le bas débit.

Même si les revenus liés au service téléphonique par le RTC sont en baisse continue depuis plus de dix ans, ils représentent encore une part significative (26%) du revenu total des services fixes des entreprises (contre 10% pour les particuliers).

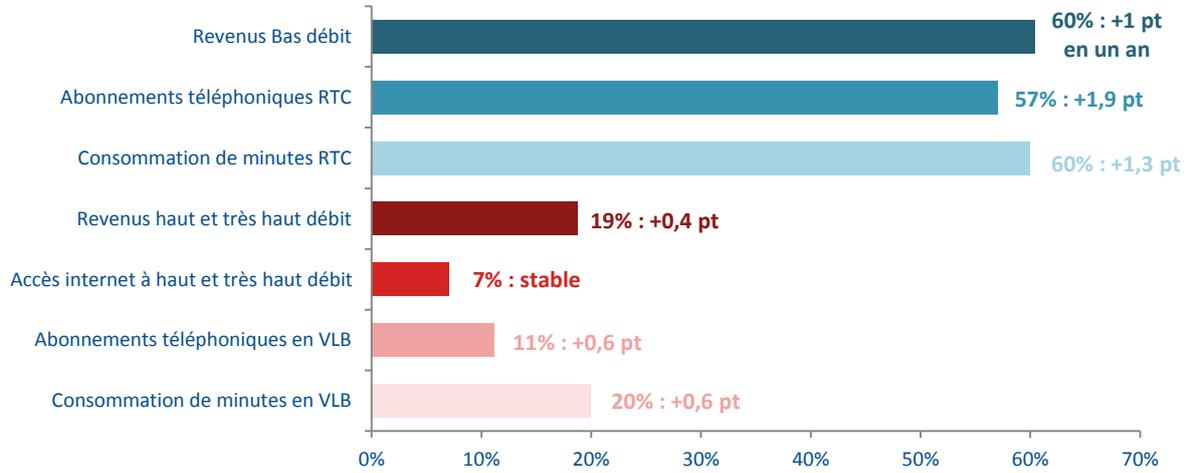
Revenus des services de communications électroniques						
Millions d'euros HT	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Ensemble des revenus des services fixes - GRAND PUBLIC</b>	<b>10 747</b>	<b>10 662</b>	<b>10 767</b>	<b>10 855</b>	<b>10 650</b>	<b>-1,9%</b>
Bas débit (internet, accès téléphone, communications, cartes téléphoniques)	1 870	1 644	1 435	1 226	1 061	-13,4%
Haut et très haut débit (internet, téléphonie, etc.)	8 877	9 018	9 332	9 629	9 588	-0,4%
<b>Ensemble des revenus des services fixes - ENTREPRISES</b>	<b>6 856</b>	<b>6 658</b>	<b>6 511</b>	<b>6 369</b>	<b>6 299</b>	<b>-1,1%</b>
Bas débit (internet, accès téléphone, communications, cartes téléphoniques)	2 248	2 058	1 948	1 799	1 623	-9,8%
Haut et très haut débit (internet, téléphonie, etc.)	2 137	2 138	2 124	2 169	2 212	2,0%
Services de capacité	2 471	2 461	2 439	2 401	2 464	2,6%
<b>Total services fixes</b>	<b>17 603</b>	<b>17 320</b>	<b>17 278</b>	<b>17 224</b>	<b>16 949</b>	<b>-1,6%</b>

Les entreprises ont un poids plus important sur le réseau RTC que sur le réseau à haut et très haut débit, que cela soit en termes de revenu, d'abonnements ou d'usage. Leur positionnement sur le réseau haut et très haut débit augmente, mais dans de faibles proportions.

Répartition du chiffre d'affaires des services fixes par services en 2018



**Poids des entreprises  
en 2018  
(hors services de capacité)**

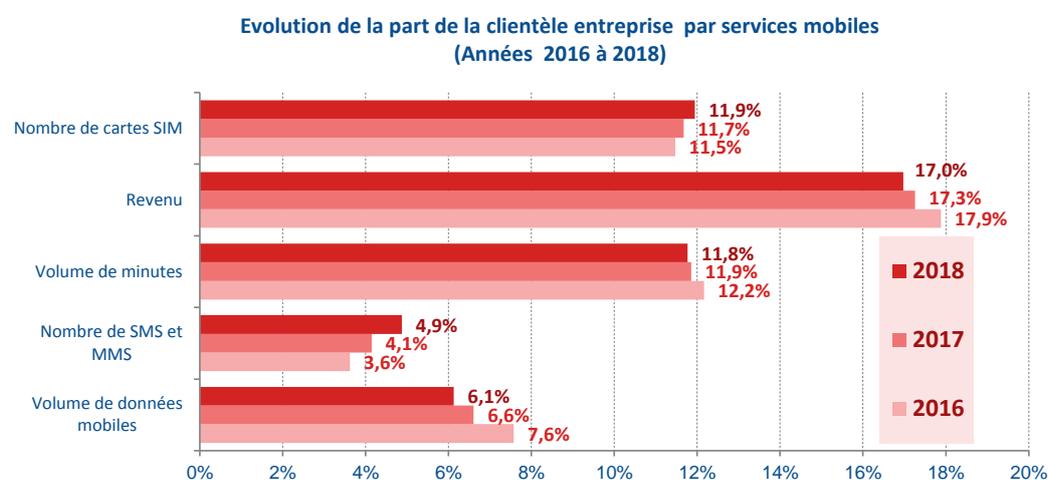
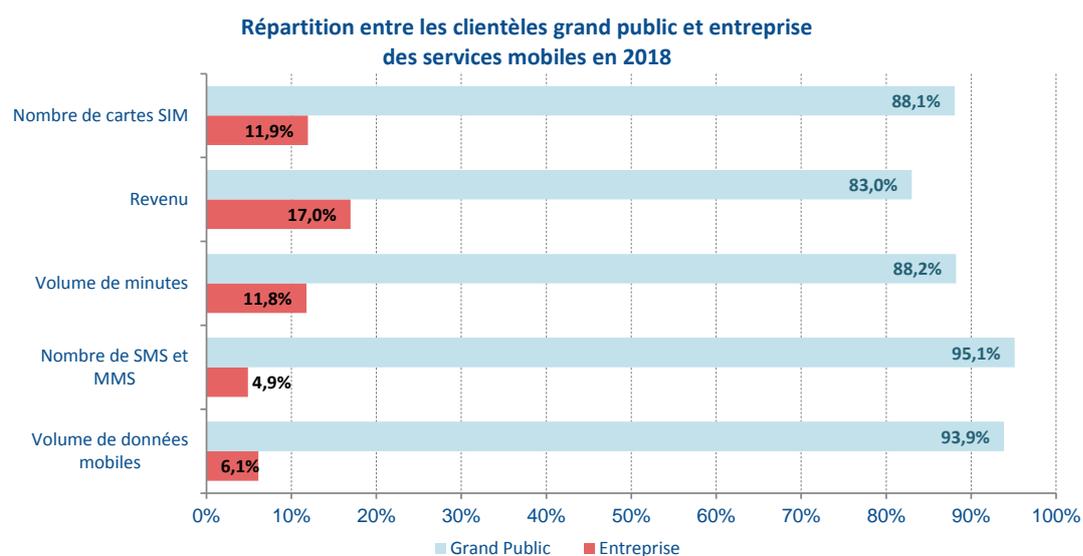


## 2 Les services mobiles par type de clientèle

La part du marché des entreprises en nombre de cartes SIM (hors cartes MtoM) a peu évolué en 2018 : 11,9%, +0,2 point par rapport à 2017. En termes de revenu, la contribution du secteur des entreprises est plus conséquente avec 17,0% de l'ensemble des revenus mobiles en 2018, malgré une certaine érosion depuis quatre ans (-2 points en quatre ans, -0,3 point en un an).

Les deux types de clientèles, résidentielles et professionnelles, ont une structure de consommation en services mobiles qui reste différente. La part le trafic de données mobiles originaire des entreprises est relativement modeste et se réduit : 6,1% du volume total de données échangées en 2018, en baisse de 0,5 point par rapport à celle de 2017 et de 2,8 points en quatre ans. Les entreprises ont également un usage plus restreint des services de messagerie mobiles que les clients résidentiels même si, avec le ralentissement de la consommation de ceux-ci au cours de ces dernières années, la contribution du secteur professionnel est croissante (4,9% de l'ensemble des messages, +0,8 point en un an et + 2,1 points en quatre ans).

En revanche, les usages en matière de téléphonie mobile des entreprises (environ 12% du volume total de minutes mobiles) et des clients résidentiels sont comparables : les consommations mensuelles moyennes d'une carte mobile entreprise et d'un forfait résidentiel étant très proches l'une de l'autre (respectivement 3h38 et 3h34).



## 2.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises

Les clients résidentiels détiennent 66,6 millions de cartes SIM au 31 décembre 2018 soit 0,7 million de cartes supplémentaires en un an, contre près de deux fois plus en 2017 (1,3 million). La croissance du nombre de cartes est entièrement due à l'augmentation continue des forfaits (+1,9 million en un an en 2018) qui vient compenser le reflux du nombre de cartes prépayées (-1,1 million en 2018). Sur le marché des entreprises le nombre de cartes s'élève à 9,0 millions fin 2018, et a augmenté de 325 000 en un an, une croissance équivalente à celle de 2017.

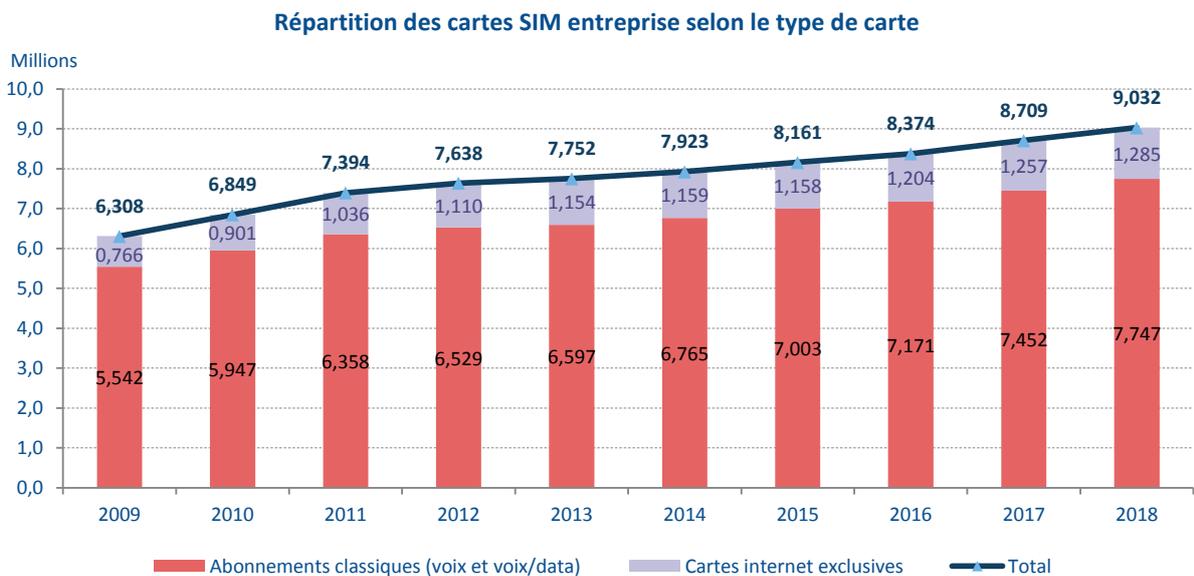
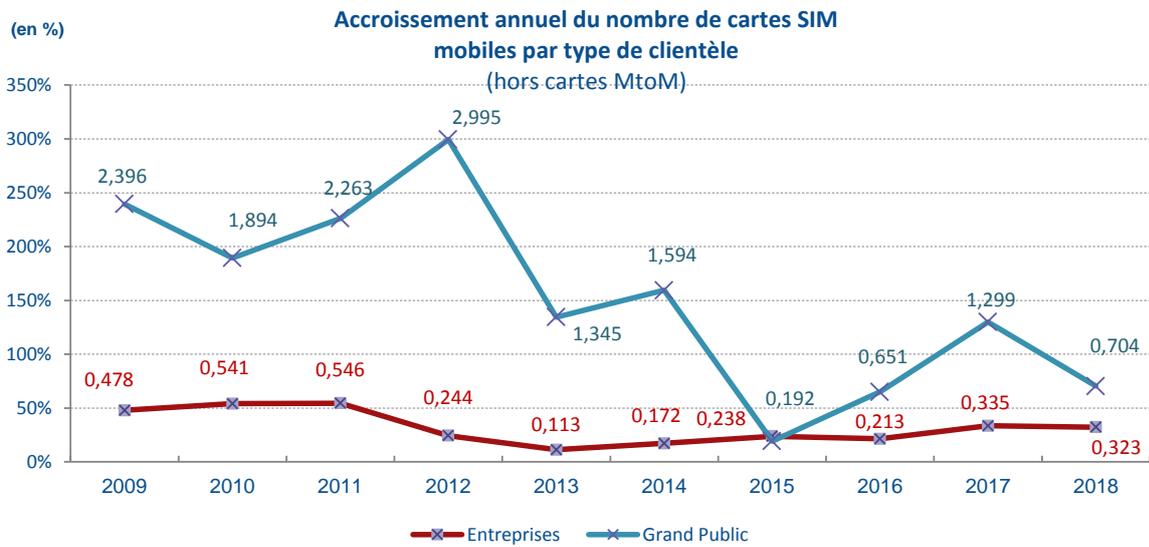
Le nombre de forfaits mobiles augmente chaque année pour les deux types de clientèle et les taux de croissance annuelle sont comparables : +3,4% en 2018 pour le segment grand public contre +3,9% en un an pour les entreprises.

Près de deux cartes internet exclusives sur trois sont utilisées par les clients résidentiels soit 2,1 millions de cartes au 31 décembre 2018. Si le nombre de cartes internet prépayées s'est fortement réduit depuis deux ans (-27% en un an en 2018), le nombre de ces cartes souscrites par les clients résidentiels sous une formule forfaitaire a progressé en 2018 (+6,5% en un an) et ce, après quatre années de repli. Parallèlement, le nombre de cartes internet exclusives utilisées par les entreprises augmente de façon continue : 1,3 million de cartes fin 2018, +2,3% en un an. De fait, pour les entreprises, la proportion de cartes internet dans l'ensemble de leurs cartes SIM est presque cinq fois plus élevée que sur le segment résidentiel (14% contre 3%).

Nombre de cartes SIM - GRAND PUBLIC						
Millions d'unités	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Abonnements et forfaits</b>	<b>49,234</b>	<b>51,378</b>	<b>53,217</b>	<b>55,636</b>	<b>57,506</b>	<b>3,4%</b>
dont forfaits "classiques" (voix et voix/data)	47,465	49,726	51,617	54,115	55,886	3,3%
dont cartes internet exclusives	1,769	1,652	1,599	1,521	1,619	6,5%
<b>Cartes prépayées</b>	<b>14,518</b>	<b>12,566</b>	<b>11,378</b>	<b>10,258</b>	<b>9,092</b>	<b>-11,4%</b>
dont cartes prépayées "classiques" (voix et voix/data)	13,704	11,750	10,537	9,577	8,595	-10,3%
dont cartes internet exclusives	0,814	0,816	0,841	0,682	0,497	-27,1%
<b>Nombre de cartes SIM grand public</b>	<b>63,752</b>	<b>63,944</b>	<b>64,595</b>	<b>65,894</b>	<b>66,598</b>	<b>1,1%</b>

Nombre de cartes SIM - ENTREPRISES						
Millions d'unités	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Abonnements "classiques" (voix et voix/data)	6,765	7,003	7,171	7,452	7,747	3,9%
Cartes internet exclusives	1,159	1,158	1,204	1,257	1,285	2,3%
<b>Nombre de cartes SIM entreprises (hors cartes MtoM)</b>	<b>7,923</b>	<b>8,161</b>	<b>8,374</b>	<b>8,709</b>	<b>9,032</b>	<b>3,7%</b>



## 2.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle

L'application de la norme IFRS 15 par les opérateurs à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 a conduit principalement au transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. L'application de cette norme impacte le revenu des abonnements et forfaits, et par conséquent le revenu total des services mobiles. Elle n'a pas d'impact sur le revenu des contrats prépayés. Afin d'afficher des évolutions annuelles 2017-2018 à périmètre constant, les revenus de l'année 2017 dans les tableaux et graphiques de la présente publication sont présentés sur la même assiette que 2018, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable (voir les précisions et définitions portant sur les *Services mobiles* en annexe).

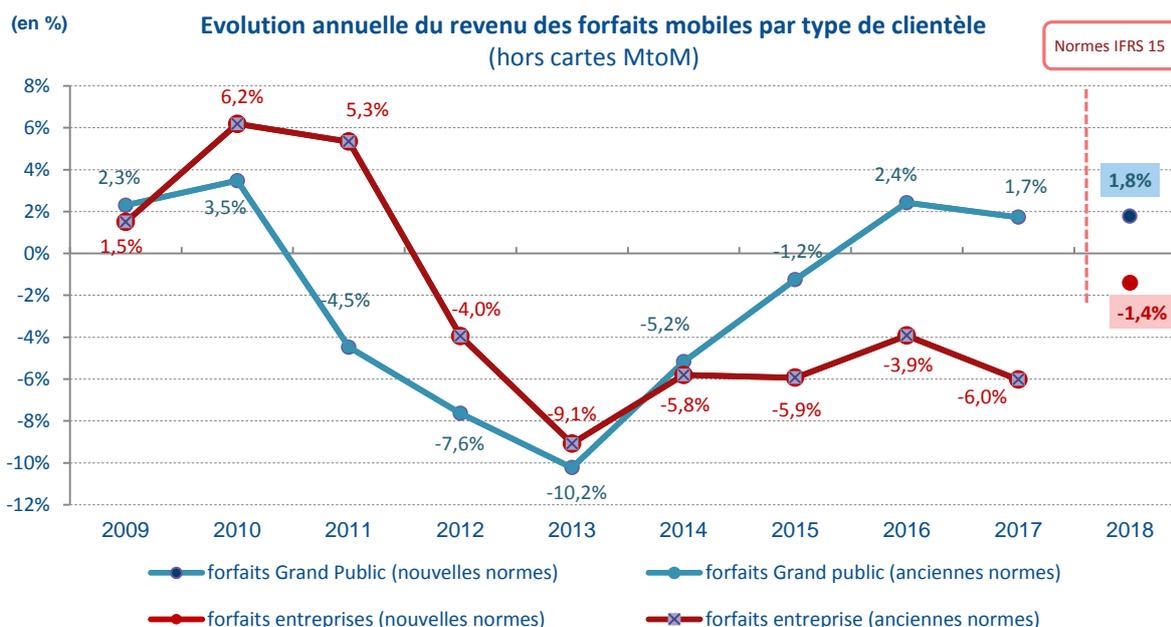
Etabli selon les nouvelles normes comptables IFRS 15, le revenu attribuable au marché résidentiel, progresse légèrement en 2018 par rapport à 2017 (10,8 milliards d'euros HT, +0,6%). Sur la même base, le revenu des services mobiles vendus aux entreprises représente 2,2 milliards d'euros HT en 2018, baisse de 1,4% sur un an en dépit de l'accroissement du nombre de cartes SIM sur ce marché.

Ces évolutions viennent confirmer les tendances constatées précédemment alors que le revenu était établi selon les anciennes normes comptables : le revenu attribuable au marché résidentiel, après une diminution continue entre 2011 et 2015, puis une stabilité en 2016, a retrouvé une croissance en 2017 (+0,9% en un an) tandis que le revenu du segment des entreprises est en repli sur toute la période comprise entre 2012 et 2017 (-6,0% en un an en 2017).

Revenu des services mobiles - GRAND PUBLIC						
Millions d'euros	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Abonnements et forfaits	10 624	10 492	10 745	10 030	10 208	1,8%
Cartes prépayées	1 217	1 038	791	712	596	-16,2%
<b>Revenu des services mobiles grand public</b>	<b>11 841</b>	<b>11 530</b>	<b>11 537</b>	<b>10 742</b>	<b>10 804</b>	<b>0,6%</b>

Revenu des services mobiles - Clientèle ENTREPRISES						
Millions d'euros	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Revenu des services mobiles entreprises (hors cartes MtoM)</b>	<b>2 780</b>	<b>2 615</b>	<b>2 512</b>	<b>2 240</b>	<b>2 209</b>	<b>-1,4%</b>



### 2.3 La consommation de données mobiles par type de clientèle

L'accroissement de la consommation de données mobiles reste toujours très soutenu mais ralentit en 2018 : pour les deux types de clientèle, le rythme annuel d'accroissement de ce volume a pratiquement été divisé par deux par rapport à 2017 : +66% contre +122% pour les résidentiels et +54% contre +91% pour les entreprises.

La part du trafic réalisé par les cartes actives 4G est prépondérante: 91% du volume total de données mobiles du marché résidentiel (+0,8 point par rapport à 2017) et 86% de celui des entreprises (+1,6 points en un an). Pour les deux types de clientèle, le rythme d'accroissement annuel du trafic de données des cartes actives en 4G est comparable à celui de la consommation totale de données.

Consommation de données mobiles - GRAND PUBLIC						
Exaoctets	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Abonnements et forfaits	0,260	0,475	0,916	2,031	3,371	66,0%
Cartes prépayées	0,005	0,009	0,015	0,026	0,051	100,0%
<b>Consommation de données de la clientèle grand public</b>	<b>0,264</b>	<b>0,484</b>	<b>0,932</b>	<b>2,057</b>	<b>3,422</b>	<b>66,4%</b>
dont volume de données des cartes actives en 4G		0,305	0,784	1,863	3,125	67,8%

Consommation de données mobiles - ENTREPRISES						
Exaoctets	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
<b>Consommation de données de la clientèle entreprises</b>	<b>0,026</b>	<b>0,048</b>	<b>0,076</b>	<b>0,146</b>	<b>0,223</b>	<b>53,5%</b>
dont volume de données des cartes actives en 4G		0,028	0,056	0,122	0,191	56,5%

### 2.4 Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle

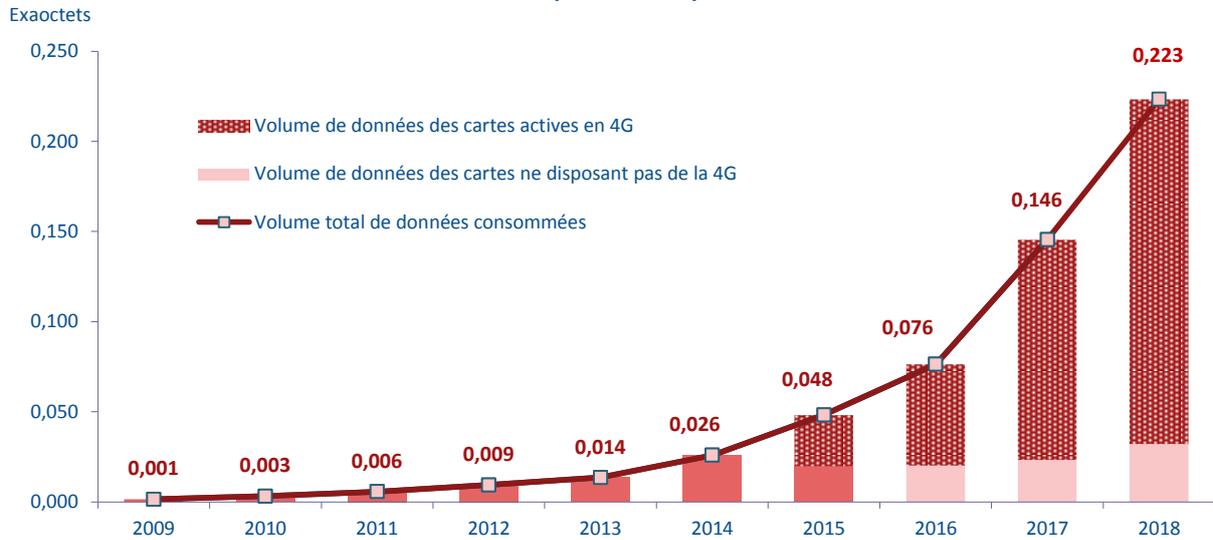
Le volume de communications mobiles de la clientèle résidentielle atteint 149,4 milliards de minutes en 2018 et augmente depuis une dizaine d'années. Avec la généralisation des offres d'abondance de communications vers tous les opérateurs, ce volume a connu une forte expansion au cours des

années 2012 et 2013 avec des accroissements annuels allant jusqu'à +20%. Ce rythme de croissance s'est ensuite ralenti au cours des dernières années, même s'il reste encore significatif (+2,9% en un an en 2018, après +2,3% en 2017).

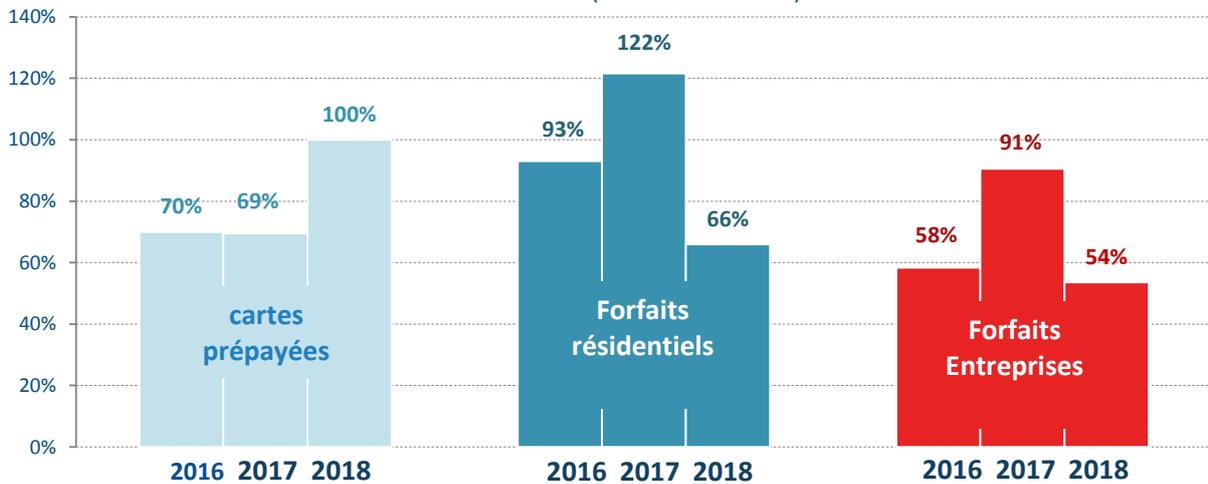
Le trafic résidentiel est essentiellement constitué par le trafic des abonnements et forfaits (141,6 milliards de minutes en 2018 soit 95% du total) qui progresse de 3,6% en un an. Le volume des communications vocales à partir des cartes prépayées, 7,8 milliards de minutes diminue pour la quatrième année consécutive (-7,9% sur un an en 2018).

Sur le marché résidentiel, le trafic vers les postes fixes nationaux, après une stagnation en 2017, se contracte de 5% en un an en 2018. Le trafic mobile vers l'international est également en net recul depuis deux ans (-14,6% en un an en 2018) en raison de l'arrêt de la commercialisation de certaines offres vers l'étranger. Les autres volumes de communications émis par les clients résidentiels sont en hausse : le trafic vers les réseaux mobiles tiers augmente de +6,2% en un an alors que celui émis à destination des mobiles d'un même réseau (trafic on-net) progresse de 2,0% en un an. Le volume des communications échangées émises et reçues à l'étranger (roaming-out) croît fortement en raison de des tarifs des services mobiles en itinérance en Europe (*cf. notes sur les Services mobiles en annexe*) et cette expansion, même si elle ralentit en 2018, reste rapide : +24,4% en un an contre des accroissements annuels de +35% à +40% entre 2015 et 2017.

### Trafic de données consommées par les entreprises sur les réseaux mobiles



### Evolution annuelle du volume de données mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)



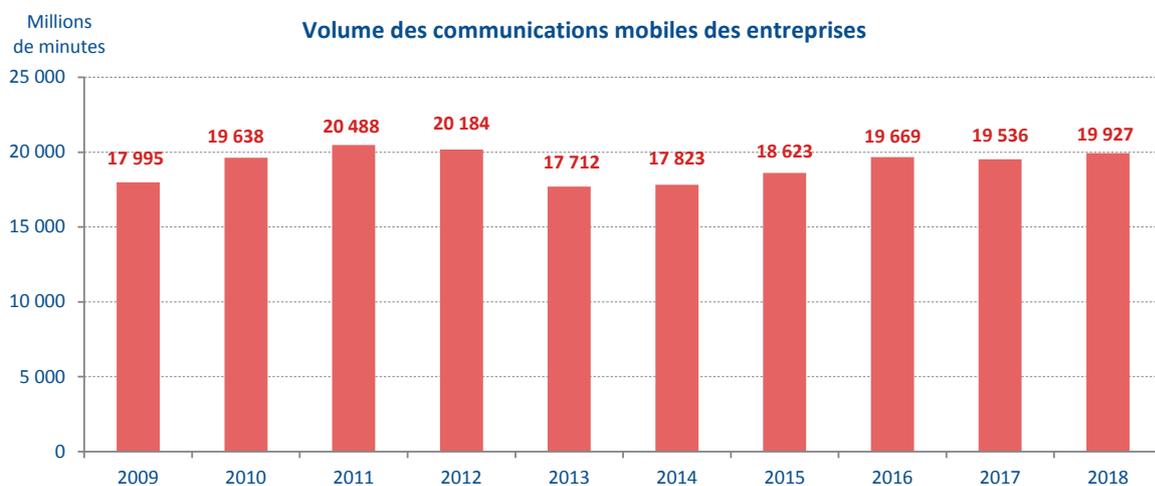
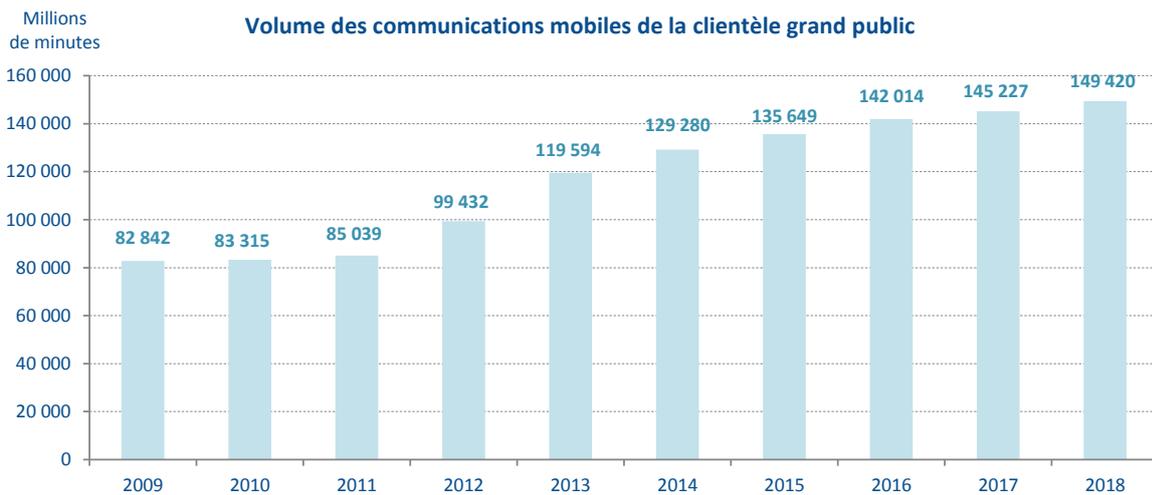
Le volume des communications vocales mobiles émis par les entreprises, après une légère contraction en 2017 (-0,7% en un an), progresse à nouveau en 2018 : 19,9 milliards de minutes, +2,0% sur un an. Sur ce marché, à l'exception du trafic vers les postes fixes nationaux qui diminue de 1,5% en un an, tous les volumes de communications augmentent, notamment le trafic mobiles vers les réseaux tiers (+4,0% en un an) et le volume de communications vocales en roaming-out (+7,7% en un an).

La structure de consommation de la clientèle résidentielle comme celle de la clientèle entreprises a très peu évolué ces dernières années et les dissimilitudes entre les deux perdurent en 2018 : si l'ensemble du trafic national (fixe et mobile), représente 95% du volume total pour le grand-public comme pour les entreprises, sa segmentation selon la destination d'appel reste différente : les entreprises appellent en proportion plus que la clientèle résidentielle vers les postes fixes (21% contre 14%) et vers les mobiles du même réseau (38% contre 30%). A l'inverse, la proportion de trafic vers les réseaux mobiles tiers est nettement inférieure pour la clientèle entreprise en comparaison de la clientèle résidentielle (36% contre 50%).

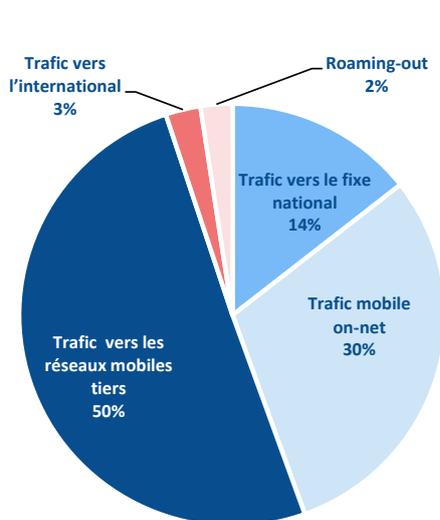
Trafic de téléphonie mobile selon le mode de souscription - GRAND PUBLIC						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Abonnements et forfaits	118 839	125 484	132 472	136 728	141 593	3,6%
Cartes prépayées	10 440	10 165	9 542	8 498	7 828	-7,9%
<b>Trafic de communications vocales au départ des mobiles grand public</b>	<b>129 280</b>	<b>135 649</b>	<b>142 014</b>	<b>145 227</b>	<b>149 420</b>	<b>2,9%</b>

Trafic de téléphonie mobile par destination d'appel - GRAND PUBLIC						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	21 240	22 331	22 757	22 661	21 537	-5,0%
Communications mobiles on-net	44 582	46 230	45 292	44 091	44 954	2,0%
Communications mobiles vers réseaux mobiles tiers	56 345	60 000	66 214	70 926	75 354	6,2%
Communications mobiles vers l'international	6 012	5 539	5 688	4 652	3 974	-14,6%
Communications en roaming out	1 101	1 546	2 063	2 896	3 602	24,4%
<b>Trafic de communications vocales au départ des mobiles grand public</b>	<b>129 280</b>	<b>135 649</b>	<b>142 014</b>	<b>145 227</b>	<b>149 420</b>	<b>2,9%</b>

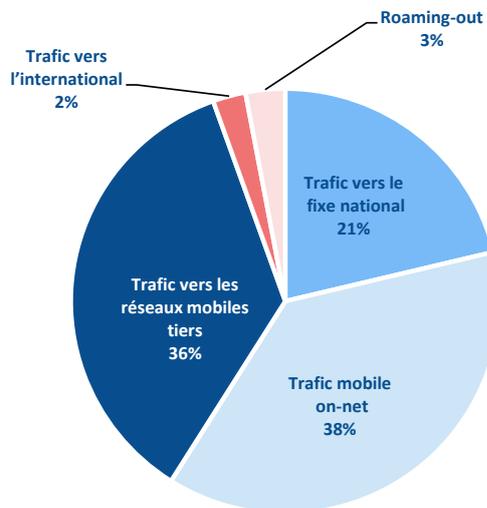
Trafic de téléphonie mobile par destination d'appel - ENTREPRISES						
Millions de minutes	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	4 158	4 204	4 374	4 305	4 239	-1,5%
Communications mobiles on-net	6 992	7 140	7 646	7 380	7 507	1,7%
Communications mobiles vers réseaux mobiles tiers	5 667	6 242	6 623	6 817	7 092	4,0%
Communications mobiles vers l'international	499	509	506	483	495	2,5%
Communications en roaming out	508	531	520	551	593	7,7%
<b>Trafic de communications vocales au départ des mobiles entreprises</b>	<b>17 823</b>	<b>18 623</b>	<b>19 669</b>	<b>19 536</b>	<b>19 927</b>	<b>2,0%</b>



#### Répartition du trafic de téléphonie mobile GRAND PUBLIC en 2018



#### Répartition du trafic de téléphonie mobile ENTREPRISES en 2018



## 2.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle

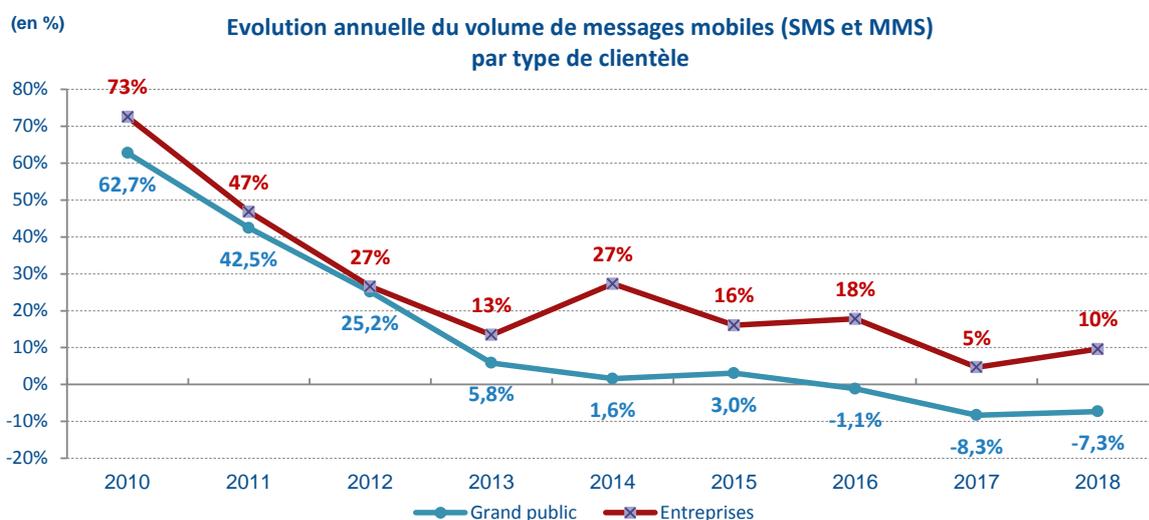
La consommation de SMS de la clientèle résidentielle, à l'origine de 95% de l'ensemble des messages, se contracte pour la troisième année consécutive (-7,6% sur un an en 2018). En revanche, pour la clientèle des entreprises, cette même consommation reste soutenue (+9,5% sur un an en 2018)

Le nombre de MMS émis continue d'augmenter quel que soit le type de clientèle : +4,0% en un an sur le marché résidentiel et +13,2% en un an sur le marché des entreprises. Toutefois, le rythme d'accroissement annuel du nombre de MMS est, en 2018, environ deux fois moins rapide que celui relevé les deux années précédentes.

Trafic de messagerie interpersonnelle - GRAND PUBLIC						
Millions	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Nombre de SMS	191 226	196 386	193 715	176 908	163 398	-7,6%
dont Abonnements et forfaits	181 693	187 785	186 136	170 691	158 095	-7,4%
dont Cartes prépayées	9 533	8 600	7 579	6 229	5 312	-14,7%
Nombre de MMS	3 125	3 881	4 256	4 633	4 817	4,0%
<b>Nombre de messages de la clientèle grand public</b>	<b>194 351</b>	<b>200 267</b>	<b>197 972</b>	<b>181 541</b>	<b>168 216</b>	<b>-7,3%</b>

Trafic de messagerie interpersonnelle - ENTREPRISES						
Millions	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Nombre de SMS	5 338	6 168	7 236	7 527	8 240	9,5%
Nombre de MMS	156	206	271	330	374	13,2%
<b>Nombre de messages de la clientèle entreprises</b>	<b>5 492</b>	<b>6 374</b>	<b>7 508</b>	<b>7 858</b>	<b>8 612</b>	<b>9,6%</b>



## 2.6 Les consommations moyennes par type de clientèle

L'application de la norme IFRS 15 par les opérateurs à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 a conduit principalement au transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. L'application de cette norme impacte le revenu des abonnements et forfaits, et par conséquent le revenu total des services mobiles ainsi que les revenus mensuels moyens. Elle n'a pas d'impact sur le revenu des contrats prépayés. Afin d'afficher des évolutions annuelles 2017-2018 à périmètre constant, les revenus mensuels moyens 2017 sont présentés, dans les tableaux et graphiques de la présente publication, sur la même assiette que ceux de 2018 c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable (*voir notes sur les Services mobiles en annexe*).

La dépense moyenne d'une entreprise par ligne mobile souscrite, calculée selon la nouvelle norme comptable IFRS 15, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018, s'élève à 20,8 euros HT en 2018 (-1,1 euro en un an). Comme les années précédentes, elle est supérieure à celle des clients résidentiels : 15,0 euros HT en 2018 pour les titulaires d'une offre forfaitaire (-40 centimes en un an) et 5,1 euros HT pour ceux disposant d'une carte prépayée (également en repli de 40 centimes en un an).

Ces tendances suivent celles observées avant le changement de norme comptable : depuis 2015, la dépense par ligne des entreprises diminue plus rapidement que celle des particuliers. En conséquence, l'écart de dépense mensuelle moyenne entre les deux types de clientèle se réduit progressivement.

La consommation moyenne en services de données des entreprises s'élève à 2,3 gigaoctets par mois et par carte en 2018 tandis que celle de la clientèle résidentielle est deux fois plus élevée : 4,6 gigaoctet pour l'ensemble de ces clients et jusqu'à 5,3 gigaoctet pour ceux disposant de forfaits. Le différentiel entre les consommations moyennes des deux clientèles s'accroît d'année en année : celle des entreprises, qui équivalait à 80% de celle du grand public en 2015, n'en représente désormais que la moitié (49%, -5 points en un an).

Les volumes mensuels moyens des communications vocales d'un forfait souscrit par une entreprise et celui d'un client résidentiel sont très proches l'un de l'autre (respectivement 3h38 minutes et 3h34 minutes en 2018). La consommation moyenne des entreprises recule pour la deuxième année consécutive : -4 minutes en 2018 après une baisse de 9 minutes en 2017. La consommation moyenne d'un forfait résidentiel varie peu depuis 2013 à un niveau d'environ 3h35.

La consommation de messages (SMS et MMS) de la clientèle résidentielle diminue nettement pour la deuxième année consécutive. Les utilisateurs de forfaits ont émis en moyenne 255 messages par mois en 2018 soit une centaine de messages de moins par mois et par ligne en trois ans. La clientèle des entreprises fait un usage plus modéré des services de messagerie, mais leur consommation moyenne continue de progresser nettement : 94 messages par mois en 2018 soit 5 messages de plus qu'en 2017.

Consommations mensuelles moyennes par carte mobile (forfait ou prépayé) - GRAND PUBLIC						
	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	15,7	15,0	15,0	13,7	13,6	-0,9%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	2h56	3h01	3h08	3h10	3h12	1,3%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	272	277	273	248	228	-8,1%
Consommation mensuelle moyennne de données par carte (en Go)	0,376	0,678	1,297	2,821	4,622	63,9%

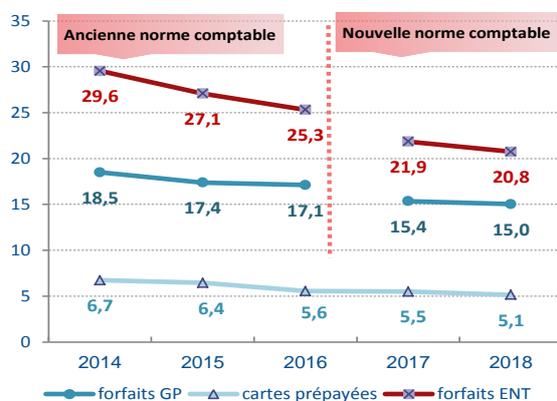
Consommations mensuelles moyennes par forfait - GRAND PUBLIC						
	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	18,5	17,4	17,1	15,4	15,0	-2,1%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	3h34	3h35	3h37	3h35	3h34	-0,5%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	351	343	326	286	255	-10,9%
Consommation mensuelle moyennne de données par carte (en Go)	0,485	0,844	1,568	3,339	5,332	59,7%

Consommations mensuelles moyennes par carte prépayée - GRAND PUBLIC						
	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	6,7	6,4	5,6	5,5	5,1	-6,4%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	1h00	1h06	1h11	1h10	1h11	2,0%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	55	56	57	52	49	-5,6%
Consommation mensuelle moyennne de données par carte (en Go)	0,029	0,059	0,113	0,212	0,473	123,6%

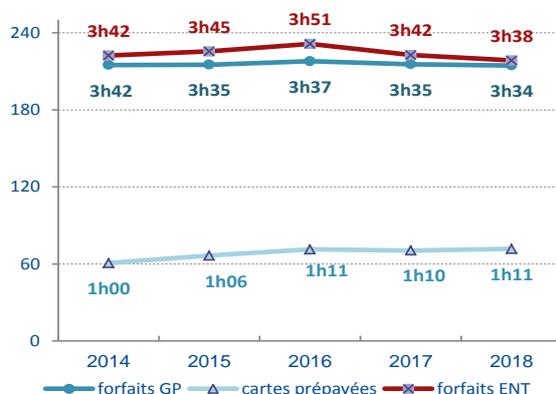
Consommations mensuelles moyennes par forfait - ENTREPRISES						
	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	29,6	27,1	25,3	21,9	20,8	-5,0%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	3h42	3h45	3h51	3h42	3h38	-1,9%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	69	77	88	90	94	5,4%
Consommation mensuelle moyennne de données par carte (en Go)	0,296	0,537	0,826	1,524	2,254	47,8%

Note : voir définitions, voir les définitions portants sur les Services mobiles en annexe.

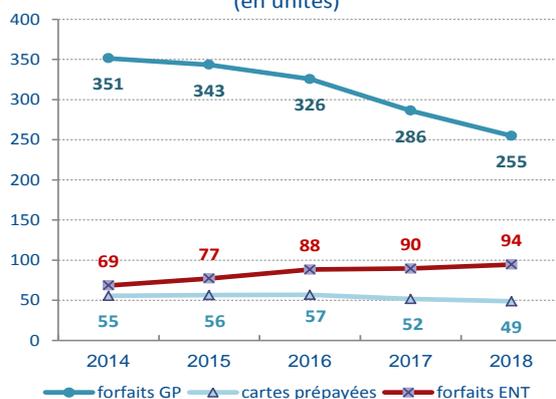
Facture moyenne (en euros HT)



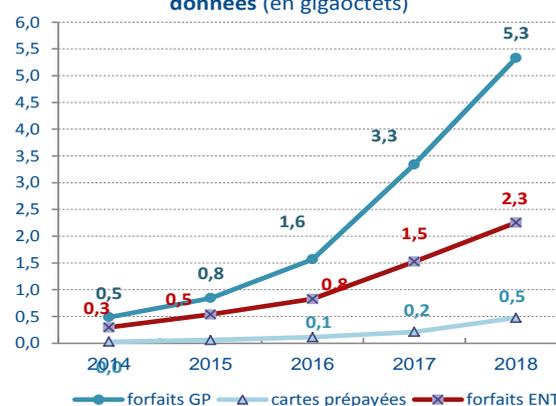
Trafic mensuel moyen (en minutes)



Nombre mensuel moyen de SMS (en unités)



Consommation mensuelle moyenne de données (en gigaoctets)



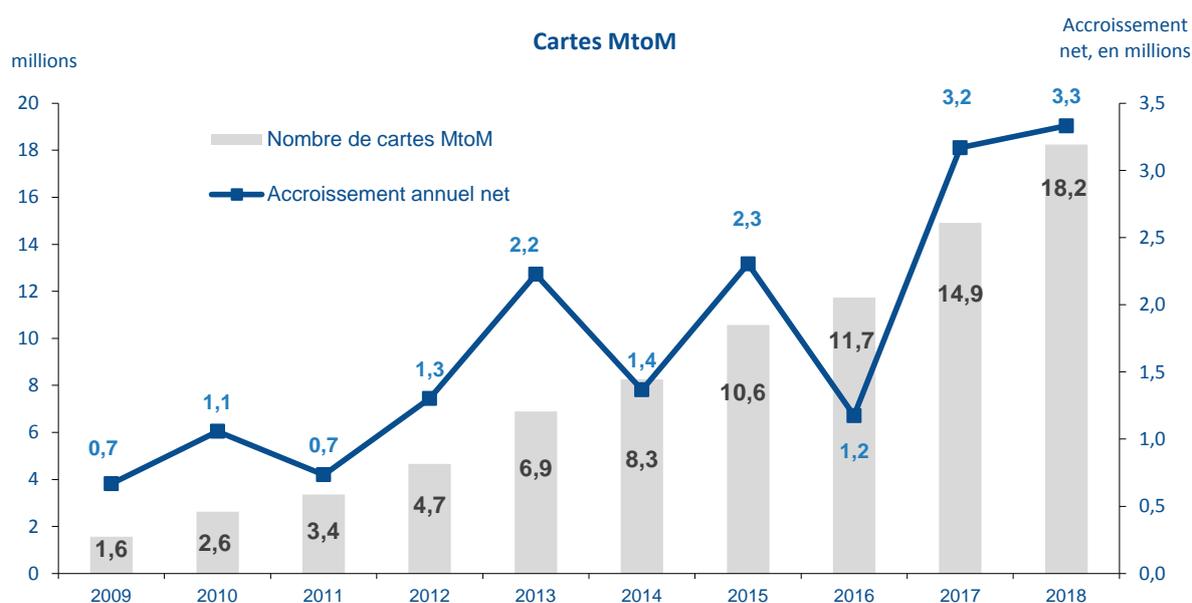
## 2.7 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

Le nombre de cartes SIM utilisées pour la communication entre objets connectés (cartes MtoM) s'élève à 18,2 millions au 31 décembre 2018. Le développement de ce segment de marché est rapide avec, pour la deuxième année consécutive, un accroissement annuel supérieur à 3 millions de cartes (+3,3 millions en 2018) contre des croissances de +1,2 million à +2,3 millions les cinq années précédentes.

Le revenu associé à ces cartes, 125 millions d'euros en 2018, représente un revenu mensuel moyen par carte de 0,6 euro HT.

Cartes SIM pour objets communicants (MtoM)						
	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Revenu des cartes MtoM (en millions d'euros HT)	88	97	104	113	125	10,3%
Nombre de cartes MtoM (en millions)	8,257	10,562	11,737	14,906	18,238	22,4%
Facture moyenne mensuelle par carte MtoM en euros HT	1,0	0,9	0,8	0,7	0,6	-11,3%

*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.*



## Remarques méthodologiques

### 1. Ruptures de séries

- En 2018, l'application, à partir du 1er janvier 2018, de la nouvelle norme comptable IFRS 15 a entraîné une rupture de séries dans les revenus des services mobiles et des terminaux mobiles. La partie liée au remboursement des terminaux 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. Afin d'évaluer les évolutions entre 2017 et 2018, sur un périmètre comparable, les revenus mobiles de l'année 2017 sont également présentés dans la présente publication selon la nouvelle norme comptable IFRS 15. Pour plus d'informations, se reporter à l'annexe : précisions et définitions portant sur les *Services mobiles*.
- En 2015, l'allocation du revenu des forfaits mobiles dits « bundlés » (voix+data) entre les différents services a été supprimée. Auparavant, il s'agissait principalement de segmenter le revenu total entre les services vocaux classiques et les services de données, mais selon la composition des forfaits, une certaine partie du revenu des forfaits pouvait également être allouée au revenu des services à valeur ajoutée vocaux et data. Pour l'année 2014, les indicateurs sont présentés sur le périmètre 2015, c'est-à-dire qu'il s'agit des revenus des prestations payées en supplément du forfait. Pour 2013, une rétropolation des données a également été effectuée.

L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs (marché de gros) : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom vendait des services de capacité à Orange. Afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenu publiées sur l'année 2012 correspondent au champ 2013, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données postérieures à 2012 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.

- L'année 2006 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1<sup>er</sup> janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité est présenté à partir de l'année 2006.
- En 2005, l'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires (rubrique « Revenus annexes ») crée une rupture entre 2004 et 2005.

### 2. Modification des publications à la suite de la consultation menée en 2014

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

#### *Evolution du périmètre des services de capacité :*

Jusqu'en 2014, l'indicateur « recettes des services de capacité » sur le marché de détail incluait une partie des prestations vendues à des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP. Il s'agissait principalement du revenu de liaisons louées et de transport de données dont il était difficile jusqu'à présent pour l'opérateur répondant, de dissocier les montants attribuables à des entreprises et ceux attribuables à d'autres opérateurs. Les recettes provenant des liaisons d'aboutement et des liaisons partielles terminales étaient, quant à elles, incluses dans l'indicateur « prestations de gros de l'accès haut débit et très haut débit » figurant dans la section relative à l'interconnexion et aux prestations de gros. Des ajustements ont été réalisés afin de dissocier dorénavant parfaitement les marchés de gros et de détail : ainsi, l'ensemble des recettes des services de capacité vendus aux opérateurs figure désormais dans la section dans la section marché de gros, indicateur « services de capacité ». Cela a pour conséquence directe une baisse d'environ 500 millions d'euros par an du revenu total sur le marché de détail et d'une hausse du même montant des recettes relatives au marché de gros des opérateurs fixes.

#### *Services mobiles : dissociation du marché des services des objets connectés :*

L'ensemble des publications statistiques de l'ARCEP dissocient depuis 2015, au sein des services mobiles, le segment des cartes Machine to Machine (MtoM) des autres services mobiles dits « classiques ». Les indicateurs du nombre de cartes SIM et de revenu des marchés afférents sont ainsi présentés séparément. S'agissant des trafics (appels vocaux, messagerie interpersonnelle, données consommées), les indicateurs présentés sont susceptibles d'inclure le trafic issu des cartes MtoM. Néanmoins, ces consommations sont faibles et négligeables au regard des consommations réalisées à partir des cartes SIM mobiles classiques.

### **3. Changement de champ réglementaire en 2004**

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

#### **4. Revenus des services de téléphonie fixe et d'internet**

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

L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (Réseau téléphonique Commuté - RTC et Voix sur large bande - VLB lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VLB facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

#### **5. Segmentation par type de clientèle**

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises.

La définition adoptée à partir de 2008 pour la segmentation entre clientèle grand public et entreprise sur le marché de détail est la suivante :

- La clientèle « entreprise » regroupe deux types de clients :
  - Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.
  - Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.
- La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprises ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « grand public » ou « résidentiel ».

#### **6. Les données du marché dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2018**

Une étude sur le marché des communications électroniques dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2018 est disponible sur le site de l'Autorité :

[https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1566373035/reprise/observatoire/march-an2018/obs-marche-outre-mer-2018\\_juin2019.pdf](https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1566373035/reprise/observatoire/march-an2018/obs-marche-outre-mer-2018_juin2019.pdf)

## 7. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les indicateurs de parc, les millions d'euros pour les indicateurs d'investissement et de revenus (hors taxes), les millions pour les trafics de téléphonie ou de messages (SMS), les téraoctets pour les indicateurs relatifs au volume de données échangées.

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

Les données révisées sont indiquées en italique dans les tableaux.

Les données sont disponibles sous format électronique sur le site [data.gouv.fr](https://data.gouv.fr) : [ici](#)

## Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles

### 1 Services fixes

#### 1.1 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<sup>er</sup> 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.

#### 1.2 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.

### 1.3 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.

A partir des offres basées sur le dégroupage partiel ou le bitstream, les foyers peuvent disposer de 2 abonnements au service téléphonique fixe sur une même ligne physique. La notion de lignes désigne ici le nombre de souscriptions au service téléphonique hors ces doubles abonnements en ne comptabilisant qu'une seule « ligne » pour les foyers disposant à la fois d'un abonnement téléphonique RTC et d'un abonnement téléphonique en voix sur large bande.

Par convention, **dans le cas des lignes numériques, sont comptabilisées autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique acquittés par l'entreprise**, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires.

### 1.4 Définition relative aux services de capacité vendus aux entreprises

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

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

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

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

- sont inclus notamment les accès sans GTR vendus à des entreprises.
- sont exclus les liens achetés par des opérateurs pour leur usage propre (les liens et les revenus sont comptabilisés dans le marché de gros).

### 1.5 Autres revenus liés à l'accès à l'internet

*Cette rubrique correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Elle intègre également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de communications électroniques (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique, de vidéo à la demande, de services de presse en ligne et 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. Les recettes liées à la vente et location de terminaux de type « box » sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».*

### 1.6 Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et par abonnement des services fixes

L'observatoire publie des indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et internet. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

Ces indicateurs sont différents des revenus moyens par client ou ARPU (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux.

Des indicateurs d'ARPU sont publiés par ailleurs par les opérateurs eux-mêmes, selon des périmètres qui peuvent être différents d'un opérateur à l'autre (selon les opérateurs, il comprend ou non les revenus du roaming).

Pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.

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 calcul de la facture moyenne haut et très haut débit ne prend pas en compte les revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet, tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais prend en compte ceux des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit.*

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.

## **1.7 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.

## 2 Services mobiles

### 2.1 Définitions relatives aux cartes SIM

#### *Parc actif 3G*

Il est défini comme le nombre de cartes SIM ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G. Une carte active 3G, peut également être active 4G ou 2G.

#### *Parc actif 4G*

Il est défini comme le nombre de cartes SIM 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 cartes SIM actives 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. 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.

#### *Carte internet exclusive active*

Elle 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.

### 2.2 Précisions sur les revenus 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*

Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1<sup>er</sup> 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 :

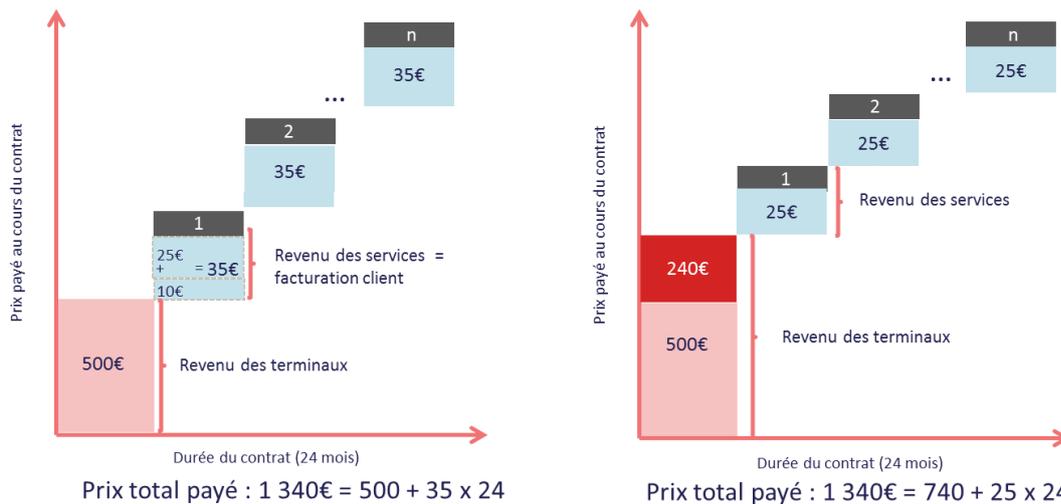
- un transfert de revenu entre les forfaits et les terminaux du montant du remboursement mensuel sur la période d'engagement ;
- une comptabilisation de ce revenu à la date d'achat, versus un étalement mensuel (généralement de 24 mois).

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).

Dans la présente publication, afin de mesurer l'évolution annuelle des revenus entre 2017 et 2018 à assiette constante, les revenus 2017 des opérateurs mobiles sont également présentés en « normes IFRS 15 ».



Anciennes normes comptables (IAS 18)

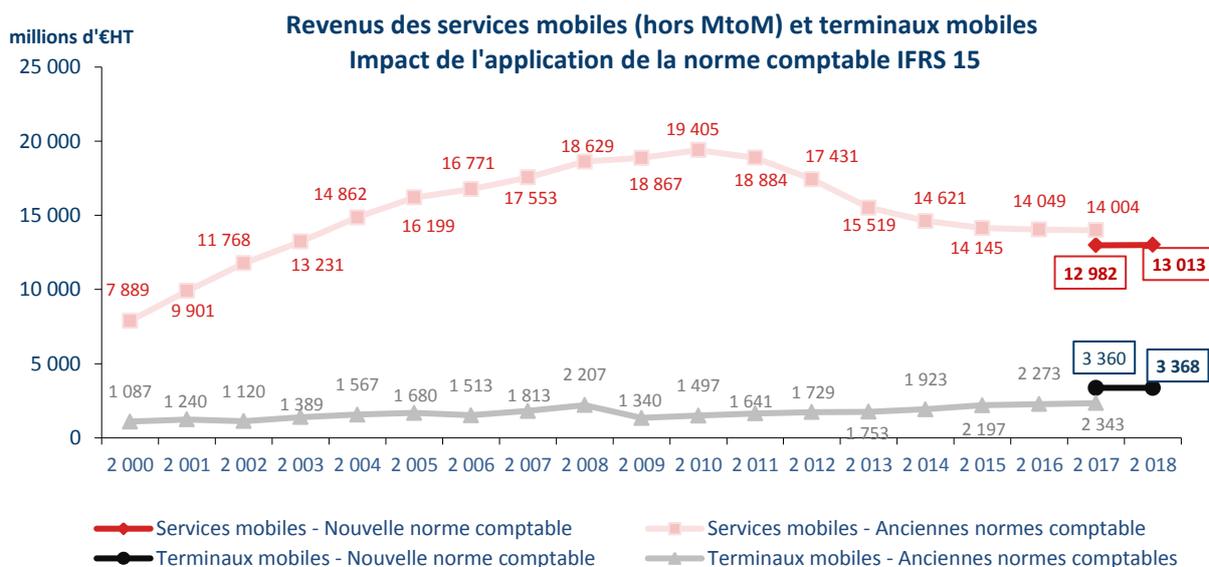


### Revenus des services mobiles et terminaux mobiles – ancienne et nouvelle normes comptables

Revenus des opérateurs mobiles - ancienne norme comptable						
Millions d'euros HT	2015	2015	2016	2017	2018	Evol.
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	14 621	14 145	14 049	14 004		
Revenus de la vente et location de terminaux mobile	1 923	2 197	2 273	2 343		
<b>Total (services mobiles + terminaux)</b>	<b>16 545</b>	<b>16 342</b>	<b>16 322</b>	<b>16 347</b>		

Revenus des opérateurs mobiles - nouvelle norme comptable						
Millions d'euros HT	2014	2015	2016	2017	2018	Evol.
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)				12 982	13 013	0,2%
Revenus de la vente et location de terminaux mobile				3 360	3 368	0,2%
<b>Total (services mobiles + terminaux)</b>				<b>16 342</b>	<b>16 381</b>	<b>0,2%</b>



### **Réseaux mobiles : facture moyenne par client et ARPU, quelles sont les différences ?**

L'observatoire publie des indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et internet. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

Ces indicateurs sont différents des revenus moyens par client ou ARPU (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux.

Des indicateurs d'ARPU sont publiés par ailleurs par les opérateurs eux-mêmes, selon des périmètres qui peuvent être différents d'un opérateur à l'autre (selon les opérateurs, il comprend ou non les revenus du roaming).

### **Facture moyenne par carte mobile et par abonnement aux services fixes**

Pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.

### **L'itinérance internationale**

Dans le revenu du roaming-out, 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, internet). Depuis le 15 juin 2017, les opérateurs ont l'obligation d'appliquer les tarifs nationaux à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile.

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. Les montants maximum des frais supplémentaires par rapport aux tarifs nationaux étaient de : +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 sont alignés avec les prix 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<sup>er</sup> juillet 2014 au 14 juin 2017. Pour la voix, les tarifs de gros ont été fixés, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014, à 3,2c€/min (contre 5c€/min pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2014 au 14 juin 2017). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à partir du 1<sup>er</sup> 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>

### 2.3 Définitions des indicateurs moyens mobiles

**Parc moyen de cartes SIM du trimestre N** : Il est égal au [(parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N + parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N-1) / 2]

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

**Volume de données mensuel moyen mobile par carte SIM** : Il est calculé en divisant le volume de données de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes de l'année N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels/applications. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

**Volume de trafic mensuel moyen mobile par carte SIM** : Il est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

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