



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES EN FRANCE

4^E TRIMESTRE 2020

OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

9 AVRIL 2021

A large, abstract graphic in the bottom right corner consisting of numerous overlapping, light grey lines that form a complex, organic shape resembling a stylized flower or a cluster of fibers.

ISSN n°2258-3106

Synthèse

La crise sanitaire continue d'impacter fortement les usages des télécommunications avec un effet accru lors des confinements.

La consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles progresse fortement depuis le début de la crise sanitaire début 2020, alors qu'elle n'augmentait plus depuis plus de trois ans. Sa croissance avait atteint un niveau record durant le premier confinement, jamais égalé en 20 ans : +21% en un an au premier semestre 2020. Depuis, **elle continue de croître à un rythme inférieur mais important, et enregistre même un regain de croissance ce trimestre par rapport au troisième trimestre, en raison du deuxième confinement intervenu à cette période** : +10% en un an contre +7% le trimestre dernier. Au total, 63,6 milliards de minutes fixes et mobiles ont été consommées au cours du trimestre.

Huit minutes sur dix sont émises depuis les terminaux mobiles, et la première moitié de l'année 2020 a vu exploser ce trafic, avec une croissance de 24% en moyenne en un an sur cette période. **Depuis, la croissance de ces usages reste élevée (+11% ce trimestre après +8% au troisième trimestre), et largement supérieure à celle observée les cinq années précédentes (entre +2% et +5% en moyenne).** Les communications vers les réseaux nationaux, fixes et mobiles, continuent d'augmenter, à un rythme annuel respectivement de 10% et de 12%. En revanche, le volume de communications vocales à destination de l'international diminue fortement (-17% en un an) et **le repli de celui des clients des opérateurs français en roaming out se poursuit pour le troisième trimestre consécutif (-15% en un an ce trimestre)** en raison des déplacements limités à l'étranger. Au total, **les détenteurs de forfaits ont téléphoné 4h04 par mois depuis leur terminal mobile ce trimestre, une consommation moyenne qui progresse de 19 minutes en un an**, un niveau supérieur à celui du trimestre dernier (+12 minutes), mais inférieur à celles des premier et deuxième trimestres 2020 (respectivement +33 minutes et +1 heure).

Sur les réseaux fixes, le volume de communications vocales (RTC et VLB confondus) qui était en recul continu depuis sept ans, jusqu'à -15% en 2019, progresse depuis le début de l'année 2020. Depuis le pic de croissance du deuxième trimestre 2020 (+22% en un an), il n'a cessé d'augmenter avec une croissance plus importante ce trimestre par rapport au trimestre dernier, liée au deuxième confinement : +6,5% ce trimestre après +0,3%. Cependant, **l'effet de la crise sanitaire reste plus significatif sur l'usage des communications vocales en voix sur large bande** : après un recul de 20 à 30 minutes par an et par abonnement entamé il y a quatre ans, le deuxième trimestre 2020 avait enregistré une croissance de 30 minutes, puis une quasi stagnation au troisième trimestre (+1 minute en un an). **Au quatrième trimestre 2020, la consommation des abonnés en VLB s'élève à 1h52, et repart nettement à la hausse : +9 minutes en un an.**

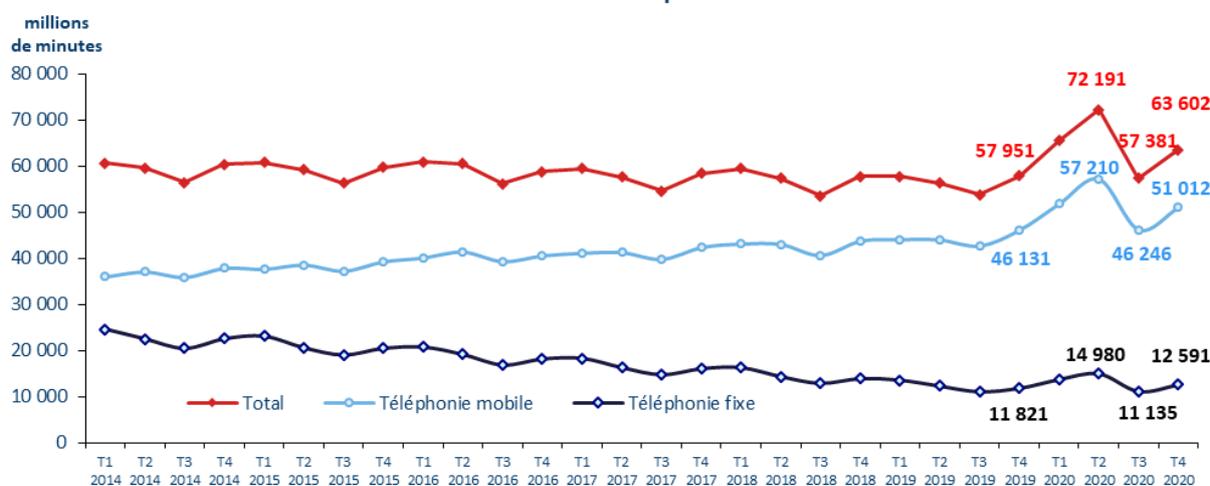
Sur les autres usages, la tendance se confirme également. **La consommation de données sur réseaux mobiles (1,8 exaoctet) continue de croître (+22% en un an ce trimestre)**, mais à un rythme au ralenti, et particulièrement depuis le troisième trimestre 2020 : -20 points de croissance en un an sur la deuxième moitié de l'année 2020. **Les utilisateurs des réseaux 4G**, qui réalisent 95% du trafic total de données sur réseaux mobiles, **consomment, en moyenne, 10,5 Go par mois, un niveau équivalent au trimestre dernier (+12% en un an ce trimestre)**, soit moitié moins qu'un an auparavant. Depuis l'étranger, et sous l'effet des déplacements limités, le trafic de données diminue pour le troisième trimestre consécutif (-21% en un an ce trimestre), alors qu'il était en croissance constante et élevée depuis 2017 (+44% en 2019).

Enfin, les SMS, dont l'usage diminue au profit des applications mobiles, **voient leur recul s'accroître fortement depuis le deuxième trimestre 2020, avec un effet plus important durant les deux confinements** : -21% ce trimestre, après -15% au troisième et -23% au deuxième.

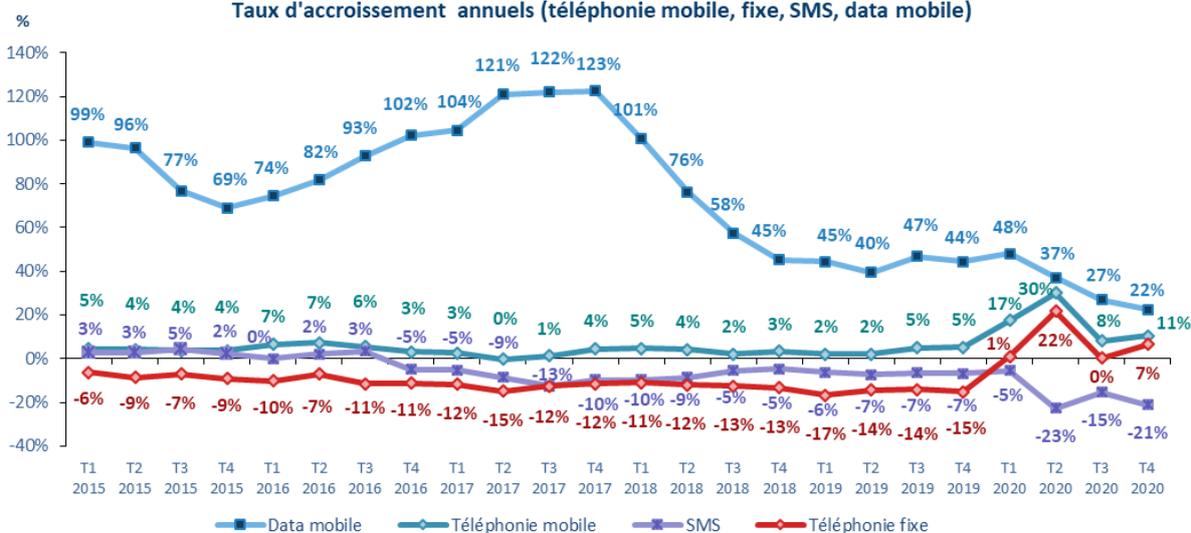
Evolution annuelle des volumes auprès du client final
(en %)

	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Volume de minutes sortantes consommées	0,4%	13,6%	28,2%	6,6%	9,8%
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, publiphonie, cartes)	-15,2%	1,0%	21,8%	0,3%	6,5%
dont téléphonie mobile	5,4%	17,5%	30,0%	8,2%	10,6%
Volume de minutes mobiles en roaming out	20,1%	6,6%	-31,2%	-24,8%	-14,7%
Volume de données consommées sur réseaux mobiles	44,4%	48,1%	37,1%	27,0%	22,5%
Volume de données consommées en roaming out	59,4%	36,3%	-45,3%	-29,8%	-20,9%
Nombre de SMS émis	-6,1%	-4,8%	-21,6%	-15,0%	-20,6%
Nombre de SMS en roaming out	3,4%	-10,1%	-74,9%	-61,6%	-55,2%

Trafics de téléphonie



Taux d'accroissement annuels (téléphonie mobile, fixe, SMS, data mobile)



L'adoption, en France, de la fibre optique de bout en bout s'accélère de trimestre en trimestre. Sur les réseaux mobiles, la croissance du nombre de forfaits en service se maintient à un niveau élevé.

Le déploiement des réseaux très haut débit progresse vivement, et en particulier, ceux en fibre optique de bout en bout. **Au quatrième trimestre 2020, 24,2 millions de locaux sont raccordés aux réseaux FttH, soit 5,8 millions de plus en un an** contre +4,9 millions un an auparavant. Dans le même temps, **la France enregistre une croissance record du nombre d'abonnés FttH : +3,3 millions en un an.** Le FttH s'impose donc sur le marché, et ce sont désormais 10,4 millions d'accès qui sont actifs sur ces réseaux, ce qui représente 43% (+5 points en un an) des locaux qui y sont éligibles. Parallèlement, le nombre d'abonnements sur réseau cuivre DSL encore majoritaires sur le marché, diminue, à un rythme accéléré, et particulièrement rapide depuis le troisième trimestre 2020 : -2,5 millions d'accès de moins en un an ce trimestre.

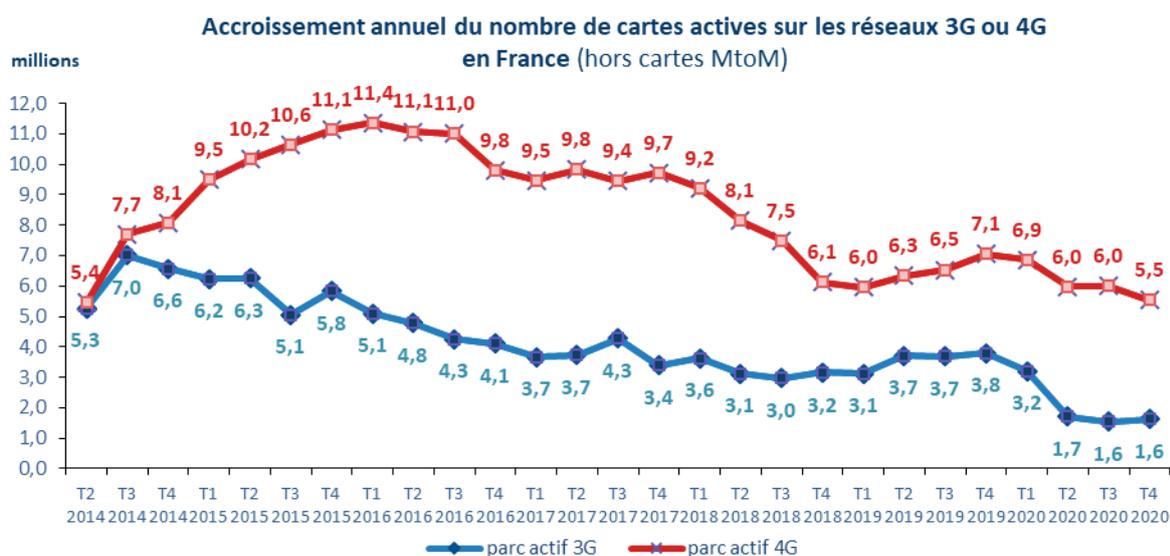
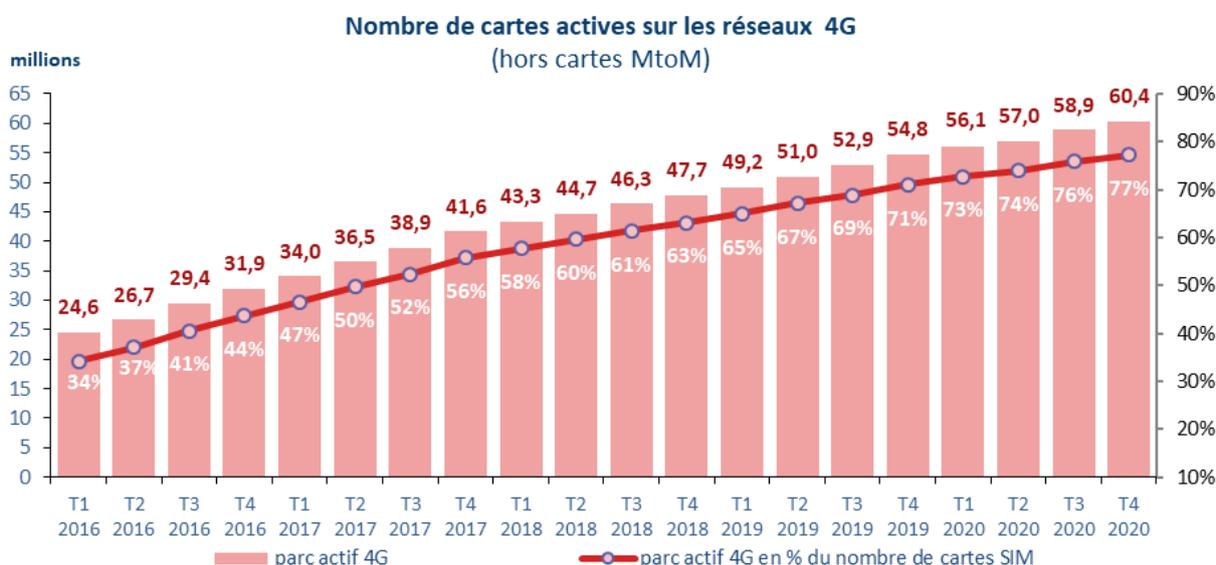
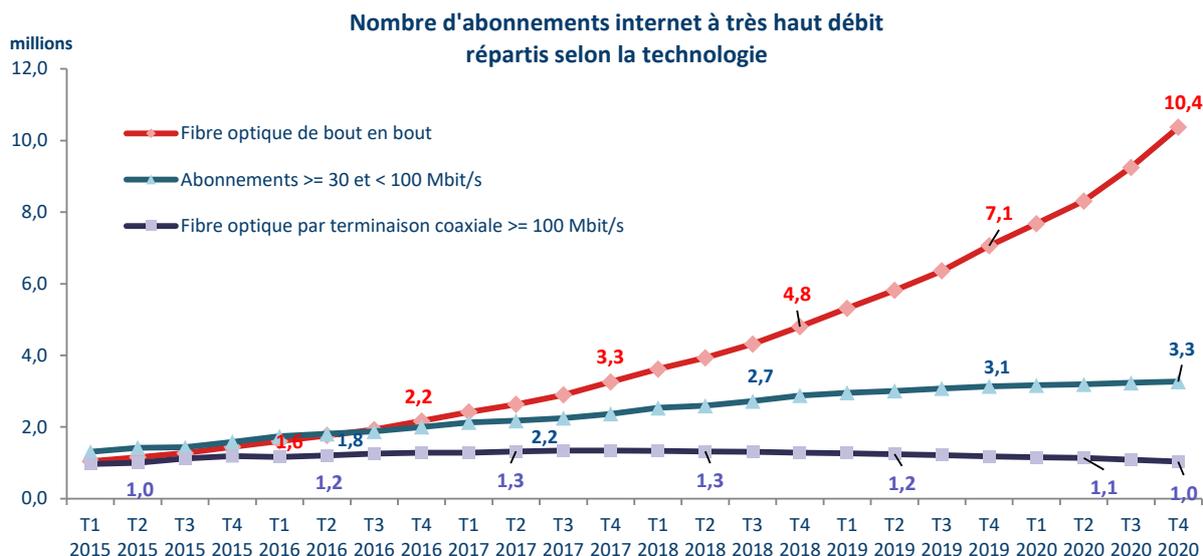
Au 31 décembre 2020, sur un total de 30,6 millions d'accès internet, près de la moitié sont à très haut débit (48%, +10 points en un an) au sein desquels une large majorité (71%, +9 points en un an) est de technologie FttH.

Si la totalité de ces abonnés accèdent à la téléphonie en voix sur large bande, ce n'est pas encore le cas pour le service audiovisuel, même si en un an, **un million d'abonnés supplémentaires ont accès à la télévision via leur abonnement internet.** Ainsi, près de 73% des clients DSL et près de 90% des clients FttH disposent d'un abonnement au service de télévision.

Sur les réseaux mobiles, **le nombre de forfaits continue d'augmenter à un rythme soutenu, entre +1,9 et +2,0 millions en rythme annuel depuis un an, soit un niveau légèrement supérieur aux trois trimestres précédents** (+1,8 million). Parallèlement, le nombre de cartes prépayées diminue plus rapidement depuis deux trimestres, autour de 1 million en un an, soit deux à trois fois plus qu'il y a un an à la même période. Au total, 78,1 millions de cartes SIM sont en service en France au 31 décembre 2020, dont neuf cartes sur dix sont des forfaits (70,3 millions). Enfin, de plus en plus de terminaux mobiles sont connectés à internet via les réseaux mobiles à très haut débit ; ainsi, près de huit cartes SIM sur dix, soit 60,4 millions, sont actives sur les réseaux 4G, ce qui représente 5,5 millions de cartes supplémentaires en un an.

Equipements fixes et mobiles (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Accès à internet très haut débit de technologie FttH	7,1	7,7	8,3	9,3	10,4
Accès internet haut débit de technologie DSL	17,8	17,3	16,9	16,1	15,3
Forfaits mobiles	68,4	68,7	69,2	69,8	70,3
Cartes prépayées	8,8	8,4	7,9	7,8	7,8
Parc actif 3G	63,2	63,2	62,8	63,9	64,8
Parc actif 4G	54,8	56,1	57,0	58,9	60,4

Evolution annuelle des équipements fixes et mobiles (en %)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Accès à internet très haut débit de technologie FttH	47,0%	44,4%	42,9%	45,4%	46,9%
Accès internet haut débit de technologie DSL	-8,9%	-9,5%	-10,1%	-12,1%	-13,9%
Forfaits mobiles	2,8%	2,8%	3,0%	2,9%	2,8%
Cartes prépayées	-3,4%	-6,6%	-10,4%	-13,0%	-11,2%
Parc actif 3G	6,4%	5,4%	2,8%	2,5%	2,6%
Parc actif 4G	14,8%	13,9%	11,7%	11,4%	10,1%



Le revenu des opérateurs sur le marché de détail est stable pour le deuxième trimestre consécutif après un recul significatif au deuxième trimestre 2020.

Après huit années de recul, **le revenu des opérateurs connaît une amélioration depuis le quatrième trimestre 2019**. Cependant, le deuxième trimestre 2020 a connu un recul notable (-1,7% en un an) en raison de la perte de 20% en rythme annuel de leurs revenus tirés de la vente et de la location des terminaux mobiles due à la fermeture des boutiques des opérateurs durant le premier confinement. Depuis la réouverture des boutiques, l'activité a repris à un rythme équivalent voire supérieur ; ainsi, au quatrième trimestre 2020, **le revenu issu de la vente de terminaux et équipements mobiles (1,1 milliard d'euros, soit 12% du revenu total du marché de détail) augmente de 4,1% en un an, soit un niveau trois fois plus important que celui du quatrième trimestre 2019**.

Cependant, malgré la dynamique observée sur la vente des forfaits, la croissance annuelle du revenu associé, 3,2 milliards d'euros, qui représente 96% du revenu des services mobiles, **fléchit continûment depuis le deuxième trimestre 2020, jusqu'à enregistrer un recul ce trimestre (-0,8% en un an)**, fait qui n'avait pas été observé depuis trois ans. Cette contraction s'explique essentiellement par la baisse importante des usages en roaming out liée aux déplacements limités dus à la crise sanitaire. Le revenu associé, 46 millions d'euros HT ce trimestre, baisse d'environ 70% en rythme annuel depuis le deuxième trimestre 2020.

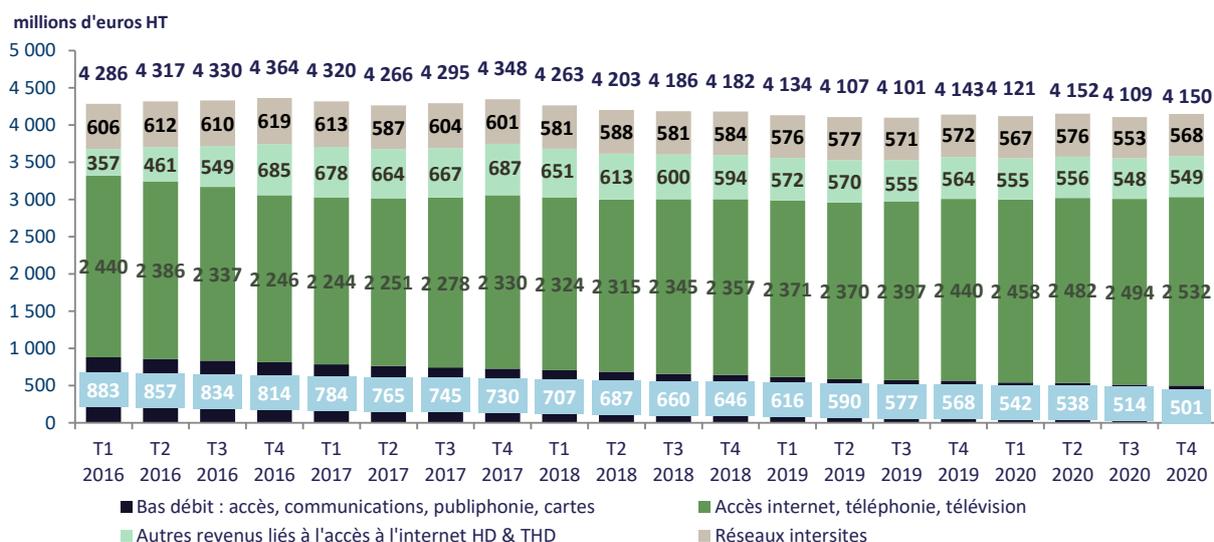
En revanche, depuis le deuxième trimestre 2020, **le revenu des opérateurs offrant des services fixes s'améliore, après dix années de baisse, grâce au regain de croissance du revenu lié à la vente des accès à haut et très haut débit**. En effet, ce dernier continue de croître à un rythme soutenu de +2% à +3% en rythme annuel depuis un an (+2,6% ce trimestre). La perte enregistrée sur la vente des services bas débit (501 millions, -12% en un an) et, de manière plus anecdotique sur la vente des accès aux réseaux intersites auprès des entreprises (568 millions d'euros HT, -1%), est ainsi compensée.

Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Services fixes (y compris réseaux intersites)	4 143	4 121	4 152	4 109	4 150
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	3 429	3 357	3 316	3 377	3 389
Services à valeur ajoutée	238	227	219	229	228
Total services de communications électroniques	7 810	7 704	7 687	7 715	7 767
Revenus annexes	1 347	959	876	1 068	1 381
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	9 156	8 664	8 563	8 783	9 147

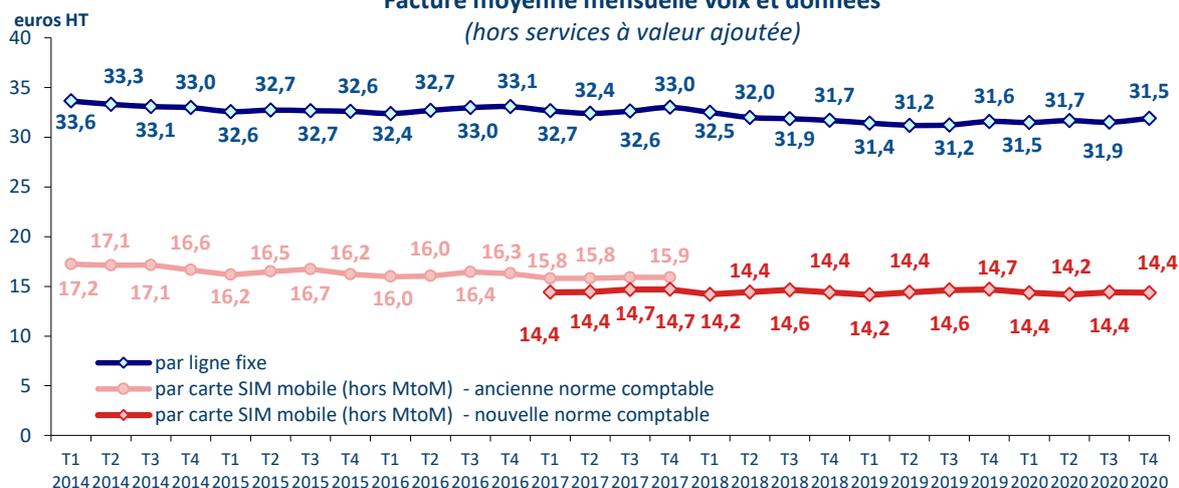
Evolution annuelle des revenus des opérateurs (en %)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020
Services fixes (y compris réseaux intersites)	-0,9%	-0,3%	1,1%	0,2%	0,2%
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	4,0%	3,5%	0,2%	-0,2%	-1,2%
Services à valeur ajoutée	-3,8%	-2,8%	-4,3%	-2,9%	-4,5%
Total services de communications électroniques	1,1%	1,2%	0,5%	-0,1%	-0,6%
Revenus annexes	-0,5%	-8,1%	-17,5%	-1,4%	2,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	0,8%	0,1%	-1,7%	-0,2%	-0,1%

Sur le marché de l'interconnexion et de l'accès, le revenu des opérateurs, 2,2 milliards d'euros, progresse à un rythme autour de 10% par an depuis le début de l'année 2020 (+7% en un an ce trimestre contre +2% en moyenne en 2019). La hausse des revenus des services de gros à très haut débit fixe, des accès aux réseaux intersites (+12% en un an) et de ceux liés à la terminaison d'appel mobile (+19%) explique cette tendance.

Revenus des services sur les réseaux fixes



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



Notes :

- D'éventuelles révisions des données d'une publication à l'autre s'expliquent par des corrections apportées par les opérateurs dans leur déclaration. Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux affichés sont liés aux arrondis ;
- Tous les revenus s'entendent hors taxes. Toutes les comparaisons s'entendent du trimestre N comparé au même trimestre de l'année précédente, sauf mention contraire ;
- L'historique des données est téléchargeable sur le site data.gouv.fr.

Sommaire

Synthèse	2
1 Les services de détail sur réseaux fixes	10
1.1 Les accès à haut débit et à très haut débit.....	10
1.1.1 L'accès à internet à haut débit et à très haut débit.....	10
1.1.2 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	12
1.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes	14
1.2.1 Le nombre de lignes téléphoniques et les abonnements associés (hors cartes de téléphonie fixe)	14
1.2.2 La consommation vocale depuis les réseaux fixes et les revenus afférents (hors cartes de téléphonie fixe)	16
1.2.3 La conservation des numéros fixes.....	19
1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles.....	20
2 Les services de détail sur réseaux mobiles	23
2.1 Les services mobiles classiques.....	23
2.1.1 Le nombre de cartes SIM	23
2.1.2 Les cartes internet exclusives.....	23
2.1.3 La convergence fixe – mobile	25
2.1.4 Les cartes actives 3G et 4G.....	25
2.1.5 La conservation du numéro mobile	27
2.1.6 Le revenu sur le marché de détail (hors SVA)	28
2.1.7 Le volume de données consommées.....	30
2.1.8 Le trafic de téléphonie mobile.....	32
2.1.9 Les messages interpersonnels (SMS, MMS).....	34
2.1.10 Le roaming out.....	38
2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM.....	38
3 Services à valeur ajoutée	40
4 Les autres revenus des opérateurs	42
4.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	42
4.2 Les terminaux et équipements	42
5 Le marché inter-opérateurs : prestations d'accès et d'interconnexion	43
5.1 L'ensemble du marché	43
5.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	44
5.3 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	46
5.4 Le trafic en roaming in des opérateurs mobiles	47
Annexe : précisions et définitions	49
A. Services fixes.....	49

a)	Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande	49
b)	Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »	49
c)	Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit	50
d)	Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et abonnement des services fixes	50
e)	Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet »	51
B.	Services mobiles.....	51
a)	Définitions relatives aux cartes SIM.....	51
b)	Revenu des services mobiles.....	51
c)	Définitions des factures moyennes mobiles	53
d)	L'itinérance internationale	54
C.	Services à valeur ajoutée.....	55
D.	L'interconnexion fixe et mobile	55

1 Les services de détail sur réseaux fixes

1.1 Les accès à haut débit et à très haut débit

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

La France compte 30,6 millions d'accès internet à haut débit et très haut débit au 31 décembre 2020, dont près de la moitié à très haut débit.

Le nombre d'accès à très haut débit s'élève à 14,7 millions au quatrième trimestre 2020. Il progresse de 3,3 millions en un an, un niveau jamais observé auparavant. Dans le même temps, le recul du nombre d'accès à haut débit se poursuit à un rythme toujours plus élevé, avec un recul de 2,4 millions en un an contre 1,7 million un an auparavant.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Accès à haut débit	18,394	17,931	17,437	16,798	15,955	-13,3%
dont abonnements xDSL	17,819	17,348	16,854	16,136	15,345	-13,9%
dont autres abonnements haut débit	0,575	0,583	0,583	0,663	0,610	6,0%
Accès à très haut débit	11,377	11,993	12,635	13,570	14,672	29,0%
Abonnements >= 100 Mbit/s	8,243	8,829	9,444	10,337	11,406	38,4%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	7,061	7,678	8,310	9,251	10,371	46,9%
dont avec terminaison en câble coaxial	1,183	1,151	1,134	1,086	1,034	-12,5%
Abonnements ≥ 30 et <100 Mbit/s (VDSL2, terminaison coaxiale, 4G fixe, THD radio)	3,134	3,164	3,192	3,233	3,267	4,2%
dont depuis les box 4G fixes	0,277	0,302	0,332	0,355	0,379	37,1%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	29,771	29,924	30,072	30,368	30,627	2,9%
dont les départements et collectivités d'outre-mer	0,692	0,701	0,707	0,710	0,718	3,8%

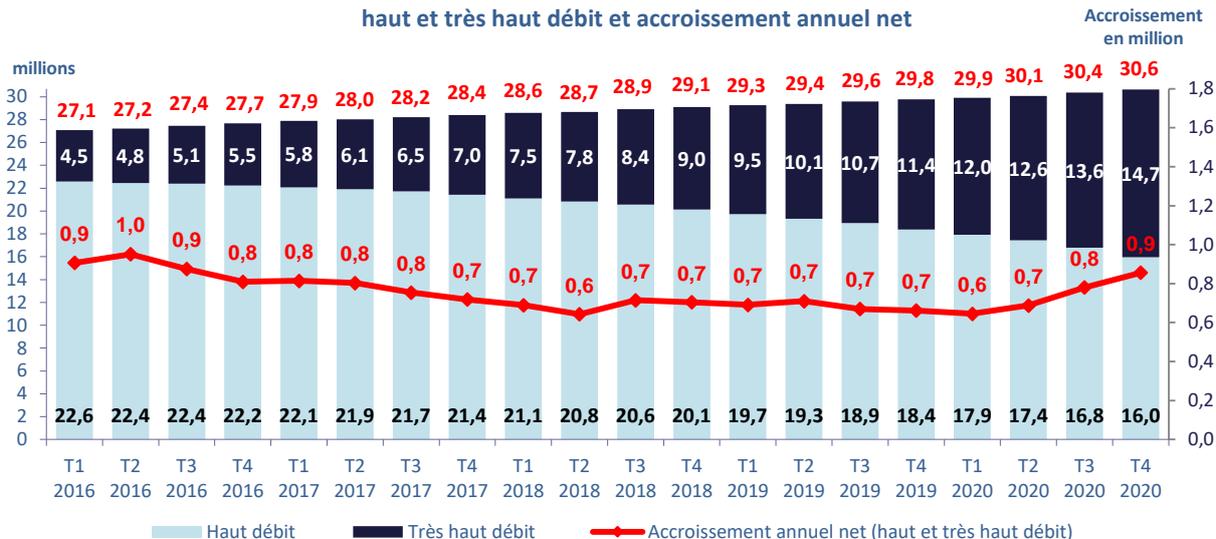
Consommation de données des box 4G à usage fixe	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Volume total de données (en To)	117 292	143 916	163 595	157 323	187 367	59,7%
Consommation mensuelle moyenne par accès (en Go)	147	162	168	149	166	12,7%

Notes :

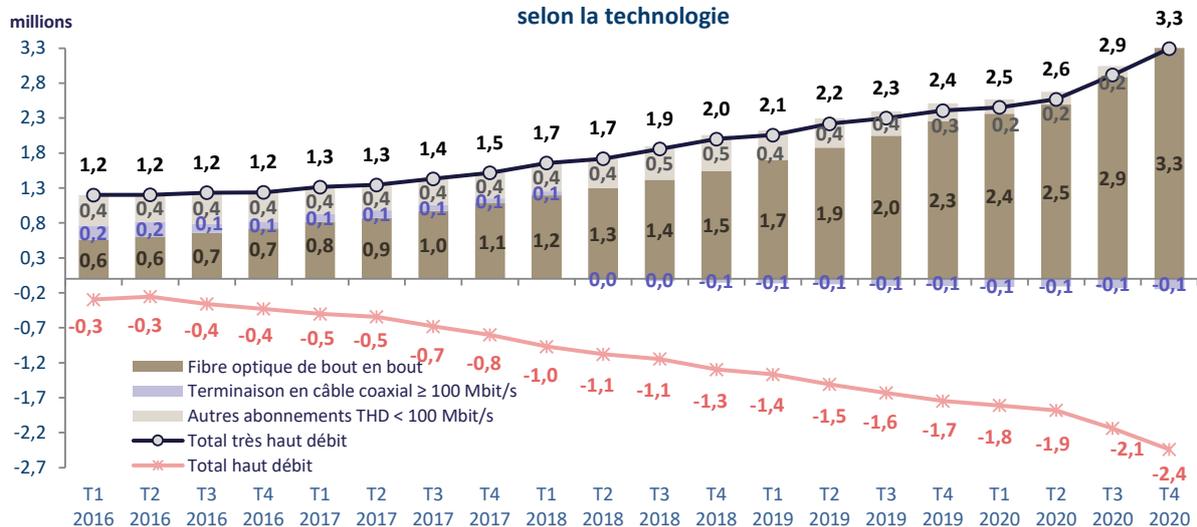
- sont comptabilisés comme des abonnements à très haut débit les accès à internet dont le débit théorique crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Ces débits maximums théoriques peuvent différer des débits dont bénéficient réellement les consommateurs. Pour plus de précisions, se reporter à l'[annexe](#).
- Le nombre d'accès en très haut débit radio est inclus dans la rubrique « nombre d'accès à très haut débit – abonnements >= 30 et < 100 Mbit/s ». Il représente quelques milliers de lignes.

La croissance annuelle du très haut débit est désormais intégralement portée par celle des abonnements en fibre optique de bout en bout. Au quatrième trimestre 2020, 43% (+5 points en un an) des locaux éligibles à cette technologie sont ainsi pourvus d'un accès FttH actif : cela représente 10,4 millions d'accès FttH actifs sur les 24,2 millions de locaux éligibles (+5,8 millions de locaux éligibles au cours de l'année 2020).

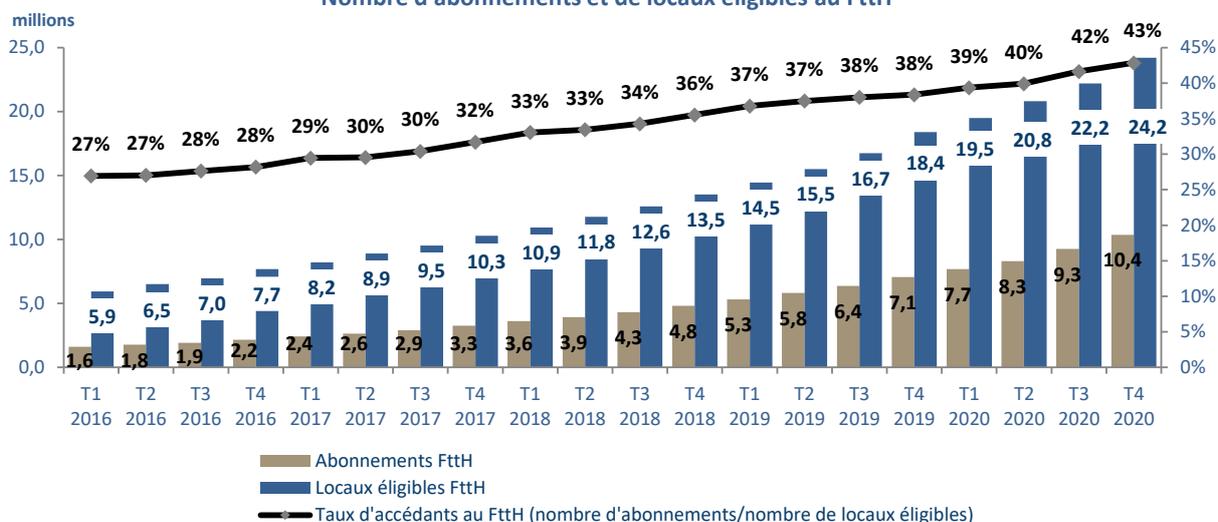
Nombre d'abonnements internet haut et très haut débit et accroissement annuel net



Accroissement annuel des abonnements internet très haut débit selon la technologie



Nombre d'abonnements et de locaux éligibles au FttH



Si un peu plus de sept accès internet à très haut débit sur dix sont en fibre optique de bout en bout, d'autres technologies présentes sur le territoire permettent d'accéder au très haut débit, comme par exemple le VDSL2, ou les réseaux mobiles de quatrième génération utilisés pour un usage fixe dans les zones dépourvues d'accès internet de qualité. Le nombre de ces derniers s'élève à 380 000 fin décembre 2020, en croissance de 100 000 en un an. Les utilisateurs des box 4G à usage fixe ont consommé environ 190 000 téraoctets de données au cours du quatrième trimestre 2020, ce qui correspond à une consommation moyenne d'environ 170 gigaoctets par mois. Enfin, les autres accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s, dont le nombre s'élève à 3,3 millions, voient à nouveau leur progression s'amenuiser avec une croissance annuelle de 130 000 ce trimestre, soit près de deux fois moins qu'un an auparavant.

Au total, au 31 décembre 2020, 48% des accès internet sont à très haut débit (+10 points en un an) avec une large majorité (71%, +8 points en un an) d'accès en fibre optique de bout en bout. Le nombre d'accès DSL à haut débit reste majoritaire, mais il continue de diminuer de trimestre en trimestre.

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

Fin décembre 2020, sur les 30,6 millions d'abonnements internet actifs, 22,2 millions disposent du service audiovisuel, ce qui représente une proportion de près de 73%. Cette proportion qui était jusqu'alors relativement stable, augmente d'un point en un an environ depuis le deuxième trimestre 2020. Cette hausse se porte essentiellement sur les détenteurs d'un abonnement internet DSL dont la proportion atteint désormais 72% ; celle-ci reste néanmoins bien inférieure à celle des détenteurs d'un accès internet FttH (un peu moins de 90%).

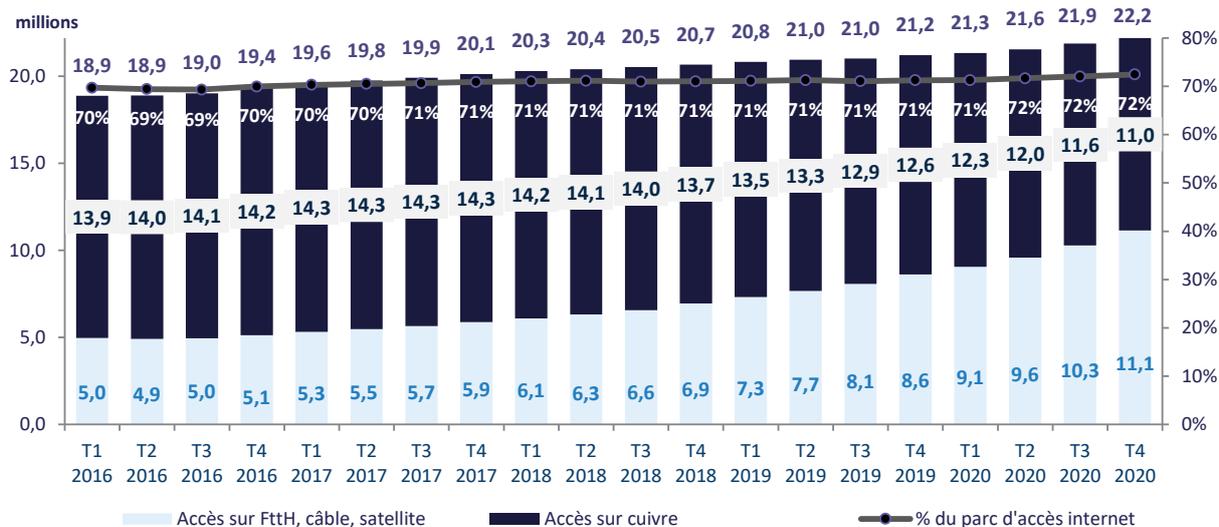
Cependant, le nombre d'abonnements à la télévision souscrits conjointement à un abonnement DSL continue de reculer à un rythme de plus en plus soutenu (-1,5 million en un an ce trimestre contre -1,1 million un an auparavant). Parallèlement, le nombre d'abonnements de technologie FttH, câble ou satellite, augmente de plus de 2 millions en un an pour le deuxième trimestre consécutif (+2,5 millions ce trimestre).

Au total, en un an, un million d'abonnés supplémentaires ont accès à la télévision *via* leur abonnement internet.

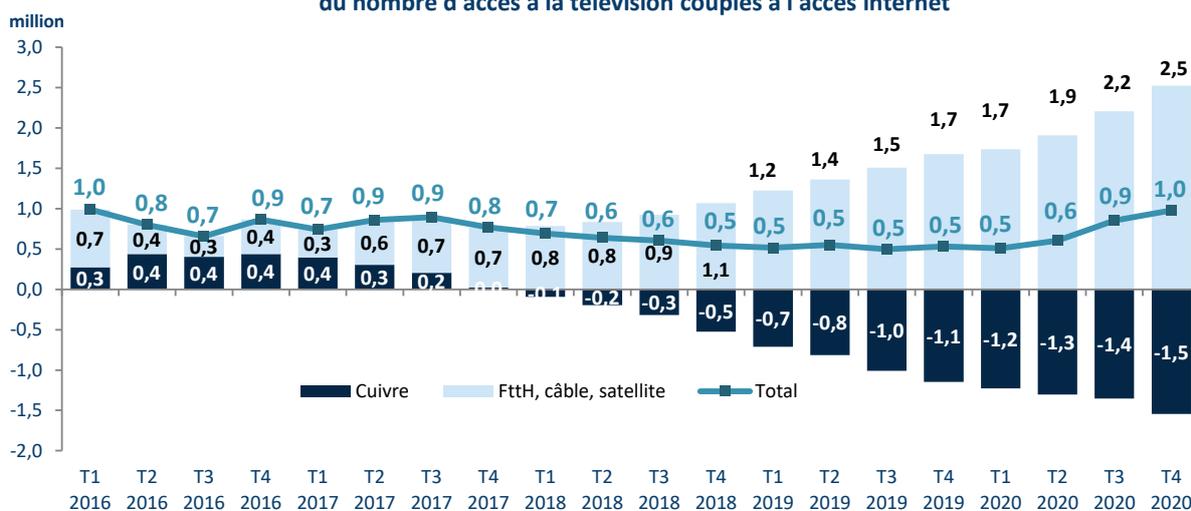
Accès TV couplés à l'abonnement internet (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre d'abonnements à la TV couplés à un abonnement internet	21,213	21,335	21,554	21,879	22,194	4,6%
dont par xDSL	12,593	12,274	11,970	11,589	11,048	-12,3%
dont par FttH, câble, satellite	8,621	9,061	9,585	10,290	11,146	29,3%
% des abonnements TV couplés à l'accès internet	71,3%	71,3%	71,7%	72,0%	72,5%	+1,2 pt

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

Accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé à un accès internet



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



Note : sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement multiservices qui comprend a minima le service d'accès à internet en plus de la télévision.

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

1.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes

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

Le nombre de lignes téléphoniques s'est stabilisé autour de 37 millions depuis le début de l'année 2014 (36,8 millions ce trimestre) ; 65% de celles-ci sont actives sur le réseau cuivre en DSL (24,0 millions). Cependant, ces dernières migrent progressivement vers d'autres technologies et dans une large majorité vers le FttH : au cours de l'année 2020, 3,1 millions de lignes supplémentaires sont actives sur les réseaux à très haut débit, ce qui porte ce nombre de lignes à 12,7 millions.

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Lignes supportant un abonnement haut débit ou très haut débit	29,000	29,197	29,422	29,631	29,836	2,9%
Lignes bas débit uniquement (RTC)	6,772	6,699	6,540	6,244	5,939	-12,3%
Lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit DSL)	1,161	1,079	1,054	0,999	0,992	-14,6%
Nombre de lignes à la fin du trimestre	36,933	36,975	37,016	36,874	36,767	-0,5%

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Abonnement téléphoniques en RTC	7,934	7,778	7,594	7,243	6,931	-12,6%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,180	1,147	1,123	1,094	1,044	-11,5%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	30,161	30,276	30,476	30,629	30,828	2,2%
dont sur lignes DSL	20,589	20,134	19,688	18,906	18,093	-12,1%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	19,428	19,055	18,634	17,908	17,101	-12,0%
dont sur autres technologies*	9,572	10,142	10,787	11,723	12,735	33,0%
Nombre total d'abonnements	38,095	38,054	38,070	37,872	37,759	-0,9%

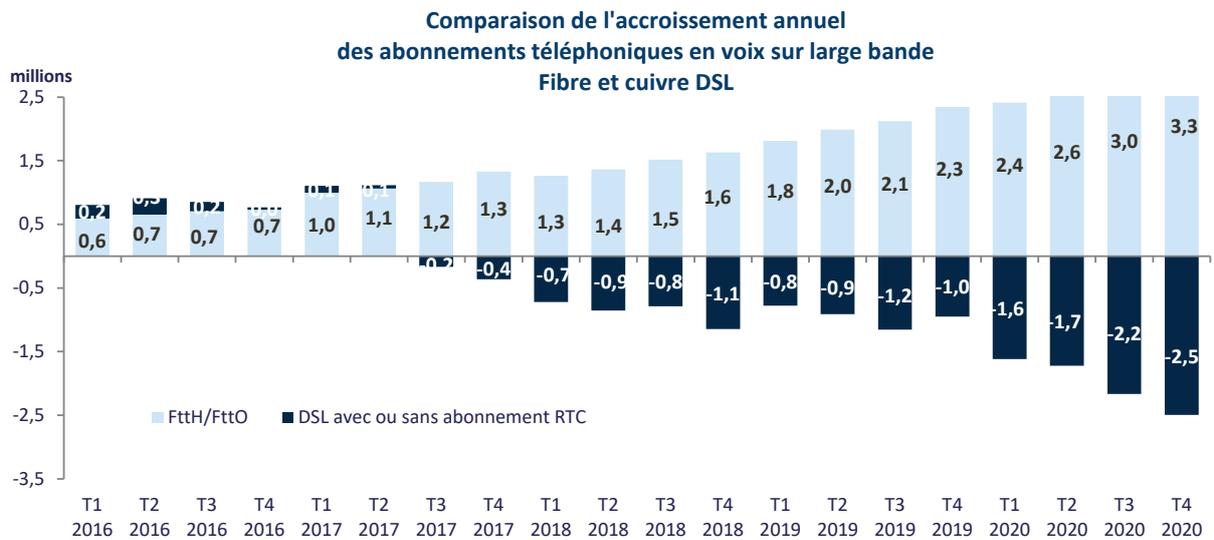
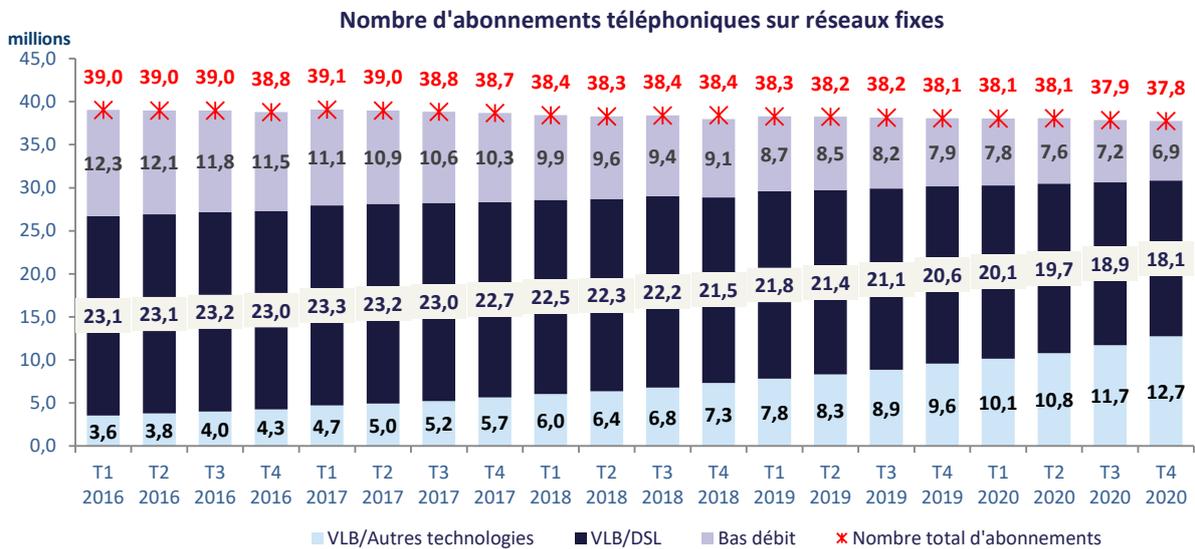
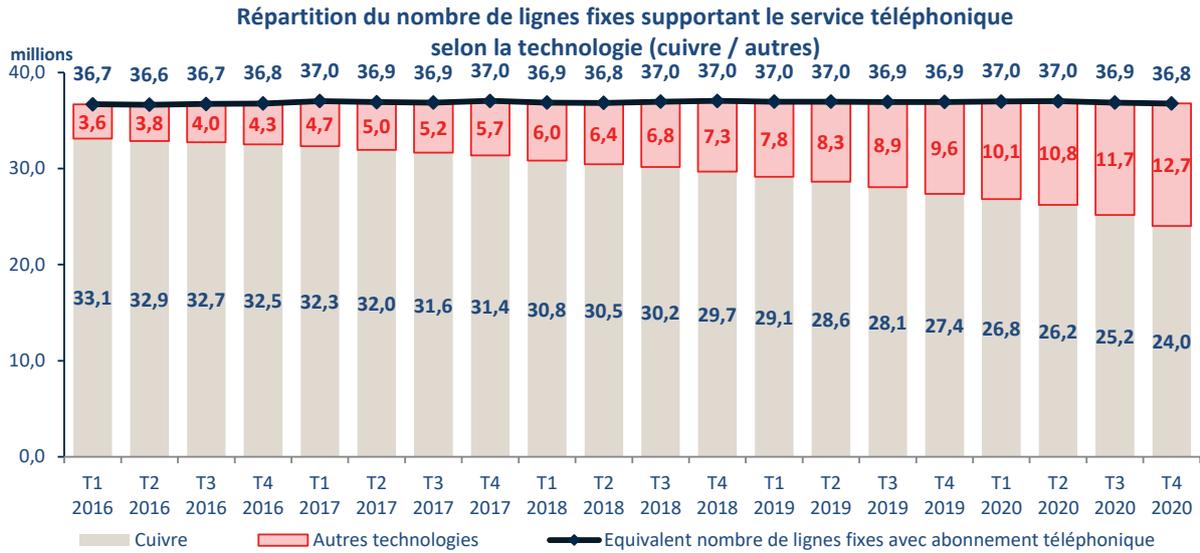
*Fibre optique de bout en bout, fibre optique avec terminaison coaxiale, technologies fixes sans fil

Notes :

- Plusieurs abonnements au service téléphonique peuvent être souscrits sur une même ligne fixe. Pour plus de précisions, voir l'[annexe](#) à la fin du document ;
- Pour plus de précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande, voir l'[annexe](#) à la fin du document ;
- L'arrêt de la commercialisation des abonnements téléphoniques analogiques est intervenu le 15 novembre 2018 en métropole et le 15 novembre 2020 dans les DCOM. Celui des lignes numériques est intervenu le 15 novembre 2019 en métropole.

Le nombre d'abonnements téléphoniques associés à ces lignes s'élève à 37,8 millions ce trimestre. Le nombre d'abonnements en voix sur large bande sur réseaux FttH augmente à l'image de celui des accès à internet. En effet, de plus en plus de consommateurs souscrivent des forfaits internet très haut débit, qui donnent également accès aux services téléphonique et audiovisuel. Ces derniers progressent au même rythme que le nombre d'accès internet : +3,3 millions en un an d'abonnements très haut débit. Ils compensent en partie la diminution des abonnements sur réseau cuivre, RTC (-1,0 million en un an) et DSL (-2,5 millions).

Les abonnements sur lignes DSL représentent désormais moins de la moitié des abonnements téléphoniques souscrits en France (48%, soit 18,1 millions fin décembre 2020), tandis que les abonnements téléphoniques à très haut débit (12,7 millions), et en particulier de technologie fibre optique de bout en bout, s'y substituent progressivement.



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

Les opérateurs commercialisant le service téléphonique bas débit réalisent un revenu de 500 millions d'euros HT sur le quatrième trimestre 2020. Ce service étant en déclin depuis plus de quinze ans, ce montant diminue continûment autour de 15% par an (-12% au quatrième trimestre 2020), pratiquement au même rythme que les abonnements RTC associés. Cependant, ce revenu avait enregistré un recul moins important lors du premier confinement (-9% en un an au deuxième trimestre 2020) en raison de l'augmentation de la consommation moyenne de minutes par abonné RTC, jusqu'alors en recul.

Les clients ayant souscrit ce service dépensent en moyenne 23 euros HT par mois, une facture qui reste relativement stable depuis sept ans.

Revenus liés au service téléphonique par le RTC (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Accès, abonnements et services supplémentaires	442	425	418	402	391	-11,7%
Communications vocales	125	116	119	112	109	-13,0%
Total (accès, services supplémentaires et communications vocales)	568	541	537	514	500	-12,0%

Le trafic vocal depuis les réseaux fixes (tout réseaux confondus) ne diminue plus depuis le début de l'année 2020, en raison de l'évolution des usages des services de télécommunications liée à la crise sanitaire. Après +1% en un an au premier trimestre 2020, la croissance avait atteint un pic de 22% au deuxième trimestre 2020, un taux qui n'avait jamais été enregistré jusqu'alors. Puis, ce trafic s'était stabilisé au troisième trimestre. Au quatrième trimestre 2020, il enregistre à nouveau une croissance notable, de 6,5% en un an, la fin de l'année 2020 ayant été marquée par le deuxième confinement.

La consommation vocale à partir des box internet, qui était en baisse depuis l'année 2012, et à un rythme de plus de 10% par an depuis trois ans, en raison d'un intérêt de plus en plus grand pour la communication en mobilité, a vu, avec la crise sanitaire, sa tendance s'inverser. Sa croissance annuelle avait été particulièrement spectaculaire avec le premier confinement au deuxième trimestre 2020 (+30% en un an environ). Depuis, la croissance reste positive avec un regain de croissance par rapport au troisième trimestre : +11% en un an ce trimestre contre +4% le trimestre précédent.

Concernant le trafic vocal en RTC, la contraction avoisinait les -20% par an jusqu'à la fin du premier trimestre 2020. L'effet de la crise sanitaire est significatif depuis le deuxième trimestre 2020, avec un moindre recul de ce trafic : -3% au deuxième trimestre 2020 suivi d'environ -11% sur les deux derniers trimestres de l'année 2020.

Revenus des communications vocales depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Vers fixe national	90	84	81	81	76	-16,0%
Vers l'international	24	23	22	21	22	-9,4%
Vers les mobiles	79	77	87	71	80	1,5%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	193	183	190	173	178	-8,0%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	125	116	119	112	109	-13,0%
<i>dont revenus du trafic en VLB</i>	68	67	70	62	69	1,5%

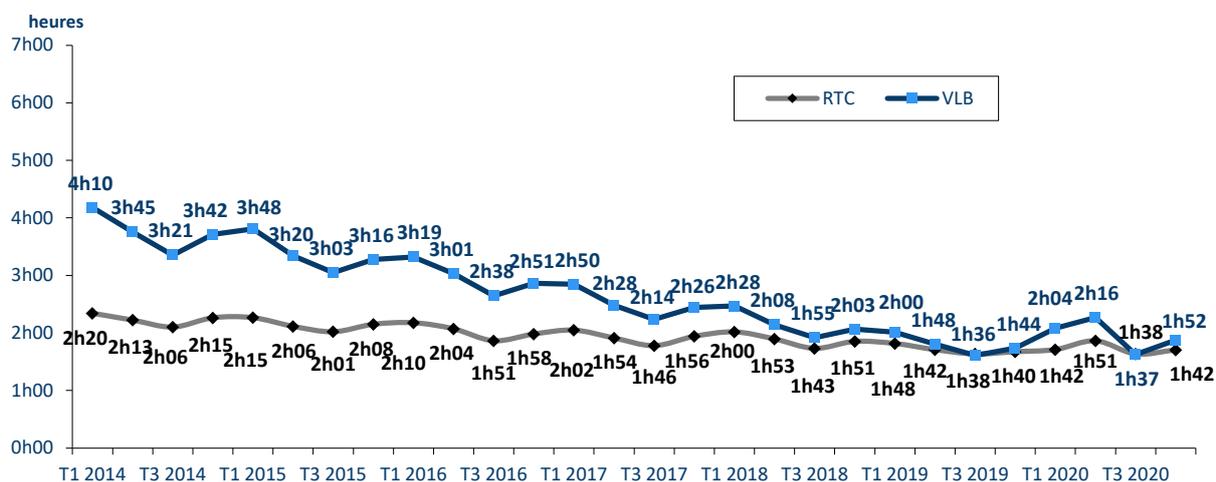
Communications vocales depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Vers fixe national	7 737	9 186	9 796	7 003	8 051	4,1%
Vers l'international	904	1 002	1 047	810	852	-5,8%
Vers les mobiles	3 179	3 550	4 137	3 322	3 688	16,0%
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	11 821	13 738	14 980	11 135	12 591	6,5%
<i>dont trafic RTC</i>	2 434	2 417	2 576	2 183	2 175	-10,7%
<i>dont trafic en VLB</i>	9 386	11 321	12 404	8 952	10 416	11,0%

Communications vocales au départ des lignes fixes par destination

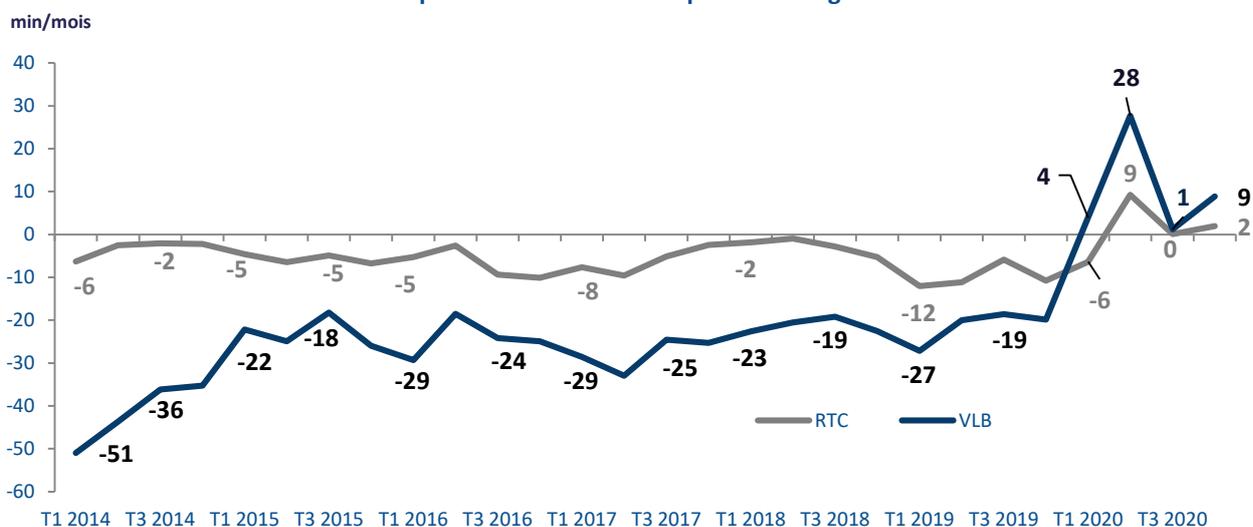
(hors publiphones et cartes)



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



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



L'effet de la crise sanitaire se perçoit sur toutes les destinations d'appel. Toutes technologies confondues, le trafic national vers les postes fixes avait enregistré une croissance de plus de 20% en un an au deuxième trimestre 2020, alors qu'il était en repli de plus de 10% en rythme annuel les deux années précédentes. Après une baisse de 3% au troisième trimestre 2020, il augmente à nouveau de 4% en rythme annuel au quatrième trimestre 2020. De la même manière, les communications à destination de l'international qui diminuaient d'environ 20% par an depuis l'année 2017, voient leur tendance évoluer ; après un deuxième trimestre stable, elles connaissent depuis, une nouvelle phase de recul, mais de l'ordre de 6% en un an. Enfin, le trafic vocal à destination des réseaux mobiles, dont la croissance a été particulièrement exceptionnelle au deuxième trimestre 2020 (+28% en un an), est la destination d'appel qui augmente le plus : +10% au troisième trimestre et +16% au quatrième trimestre.

Les revenus associés aux communications fixes (hors numéros spéciaux) nationales et internationales non incluses dans le forfait, sont relativement peu asujettis aux variations des communications vocales associées. En effet, les forfaits internet proposent très souvent les appels illimités vers le fixe national et vers certaines destinations internationales. C'est pourquoi, ces revenus continuent de décroître à un rythme élevé : respectivement -16% et -9% en rythme annuel ce trimestre.

En revanche, la consommation vocale vers les mobiles n'est souvent incluse que dans les forfaits de gamme supérieure ; ainsi, l'effet de l'augmentation du volume de ces communications sur le revenu associé est plus important : +1,5% en un an ce trimestre contre des reculs compris entre 9 et 13% en rythme annuel les cinq années précédentes.

Enfin, en termes de consommations moyennes, elles ne diminuent plus depuis le deuxième trimestre 2020, que cela soit pour les abonnés en VLB ou les détenteurs d'un abonnement téléphonique RTC. L'effet de la crise sanitaire a été particulièrement exceptionnel au deuxième trimestre 2020, et surtout pour les détenteurs d'abonnements en voix sur large bande, avec une augmentation de leur consommation moyenne de près de 30 minutes en un an, alors qu'elle diminuait de 20 à 30 minutes par an depuis plus de quatre ans. Depuis, elle ne baisse plus, mais n'augmente pas dans les mêmes proportions : +9 minutes en un an ce trimestre après +1 minute le trimestre précédent. Au troisième trimestre 2020, les abonnés RTC consommaient, en moyenne, comme les utilisateurs du service téléphonique en voix sur large bande ; 1h37 par mois. Au quatrième trimestre 2020, l'écart entre ces deux types de clientèle est perceptible : 1h52 pour les abonnés en VLB et 1h42 pour les abonnés RTC.

Consommation moyenne sortante par abonnement fixe (en heures par mois)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Service téléphonique RTC	1h40	1h42	1h51	1h38	1h42	1,9%
Service téléphonique en VLB	1h44	2h04	2h16	1h37	1h52	8,5%

Consommation moyenne sortante par ligne fixe (en heures par mois)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Par ligne fixe	1h46	2h03	2h14	1h40	1h53	6,8%

Notes :

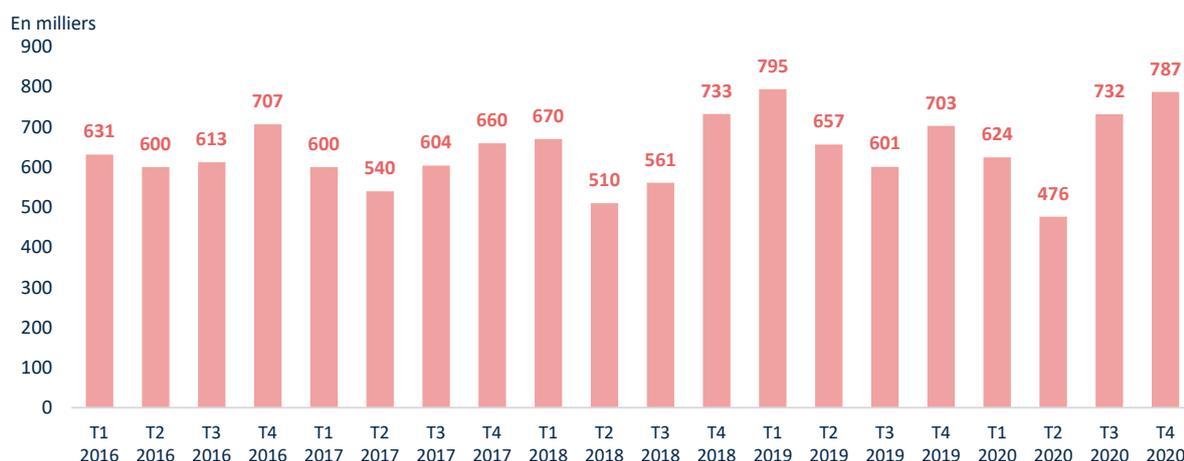
- Le calcul des consommations moyennes par abonnement et par ligne se trouve en [annexe](#) de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en [annexe](#) de ce document.

1.2.3 La conservation des numéros fixes

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du quatrième trimestre 2020 par les clients lors d'un changement d'opérateur s'élève à environ 790 000, un niveau nettement supérieur aux cinq trimestres précédents. En baisse depuis le quatrième trimestre 2019 (-4% en un an), le premier semestre 2020 (-24% en un an) avait enregistré une contraction très importante, probablement en raison de l'arrêt des déménagements durant le confinement. Après une croissance de plus de 20% en un an au troisième trimestre 2020, le quatrième trimestre enregistre une croissance de 12%, confirmant ainsi la reprise de l'activité.

Conservation du numéro (fixe) (en milliers)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	703	624	476	732	787	12,0%

Nombre de numéros conservés



1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles

Après dix années de recul, l'ensemble des revenus des services fixes connaît une nette amélioration pour le troisième consécutif ; après +1,1% en un an au deuxième trimestre 2020, il est pratiquement stable depuis, malgré la crise sanitaire, et la baisse marquée des revenus liés à la commercialisation des services bas débit, et du revenu lié à la vente des accès des réseaux intersites aux entreprises.

Revenus des services sur les réseaux fixes (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Bas débit (accès, communications, cartes)	568	542	538	514	501	-11,8%
Haut et très haut débit	3 003	3 013	3 038	3 042	3 082	2,6%
Abonnements (internet et VLB) et communications VLB facturées	2 440	2 458	2 482	2 494	2 532	3,8%
Autres revenus liés à l'accès à internet (vidéo à la demande...)	564	555	556	548	549	-2,5%
Réseaux intersites vendus aux entreprises	572	567	576	553	568	-0,7%
Ensemble des revenus des services fixes	4 143	4 121	4 152	4 109	4 150	0,2%

Notes :

- Entre 2016 et le premier trimestre 2018, certains opérateurs ont inclus, au sein d'un ou plusieurs forfaits multiservices, des services de contenus (télévision payante, presse numérique, livre numérique, etc...) avec des taux de TVA réduits par rapport à celui des services de communications électroniques classiques. Comptablement, ces modifications dans la structure des forfaits ont entraîné un transfert d'une partie du revenu lié à l'accès vers le revenu issu des services de contenus.
- Le revenu des prestations depuis les cartes fixes s'élève à environ un million d'euros HT au quatrième trimestre 2020.
- La définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à internet » se trouve en [annexe](#) de ce document.

En effet, le revenu des services bas débit (501 millions d'euros HT) continue de diminuer, et cela, depuis plus de 15 ans, et à un rythme annuel autour de 70 millions d'euros depuis près d'un an. Par ailleurs, le revenu des réseaux intersites (568 millions d'euros HT), spécificité du marché entreprise, diminue quant à lui depuis huit ans, mais à un taux relativement faible les deux dernières années (-0,7% en un an ce trimestre).

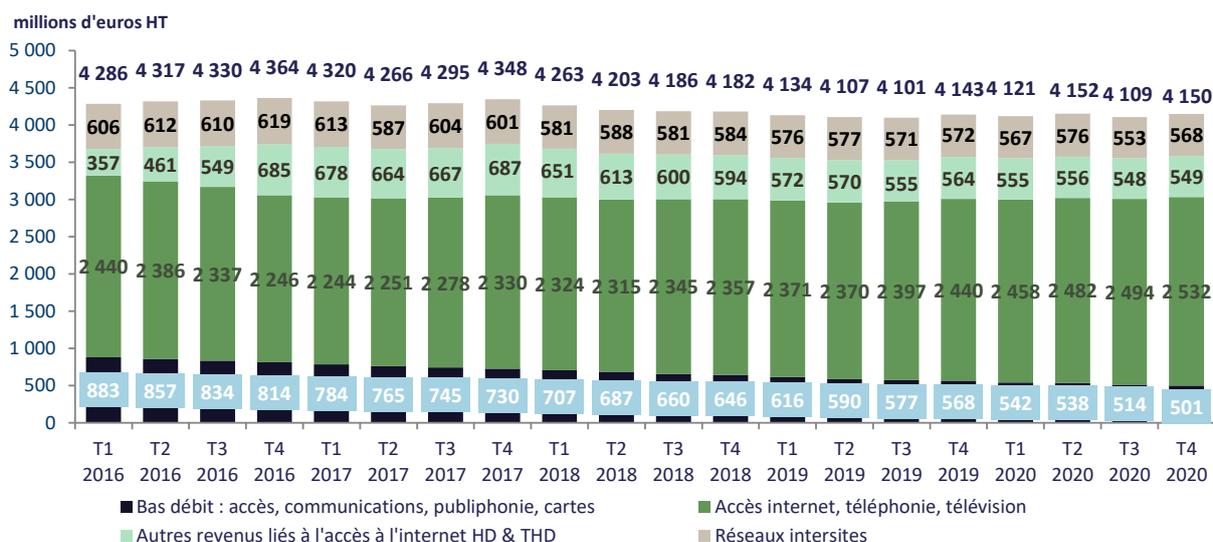
Cependant, la vente des accès à haut et très haut débit parvient à compenser la perte enregistrée sur ces deux postes, et croît à nouveau significativement depuis un an, de +2% à +3% en rythme annuel (+2,6% ce trimestre). Au sein de ce revenu, celui lié à la consommation des services audiovisuels (service audiovisuel vendu en supplément du forfait multiservices, VOD, etc.) enregistre un recul nettement inférieur à l'année 2019 : -53 millions d'euros sur l'ensemble de l'année 2020, soit près de quatre fois moins qu'en 2019. Cela s'explique en partie en raison d'une consommation plus importante des services audiovisuels depuis le confinement.

Les clients dépensent en moyenne 33,0 euros HT par mois pour un forfait internet à haut ou à très haut débit. Cette dépense augmente légèrement depuis le début de l'année 2020 (+10 centimes d'euros HT ce trimestre) après deux années de recul continu.

Facture moyenne par abonnement fixe (hors SVA et renseignements) (euros HT par mois)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Service téléphonique RTC (accès et communications)	23,4	23,0	23,3	23,1	23,5	0,4%
Accès haut ou très haut débit (internet, téléphonie, télévision)	32,9	32,9	33,1	32,9	33,0	0,4%

Facture moyenne par ligne fixe (hors SVA et renseignements) (euros HT par mois)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Accès RTC et VLB (internet, communications, télévision)	31,6	31,5	31,7	31,5	31,9	1,0%

Revenus des services sur les réseaux fixes



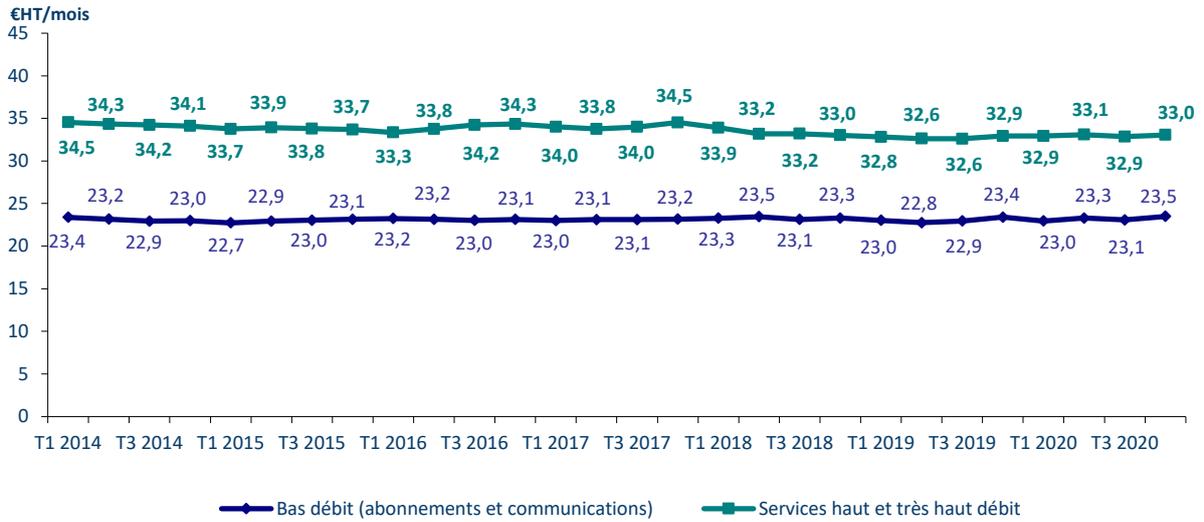
Evolution annuelle des revenus liés aux accès bas, haut et très haut débit



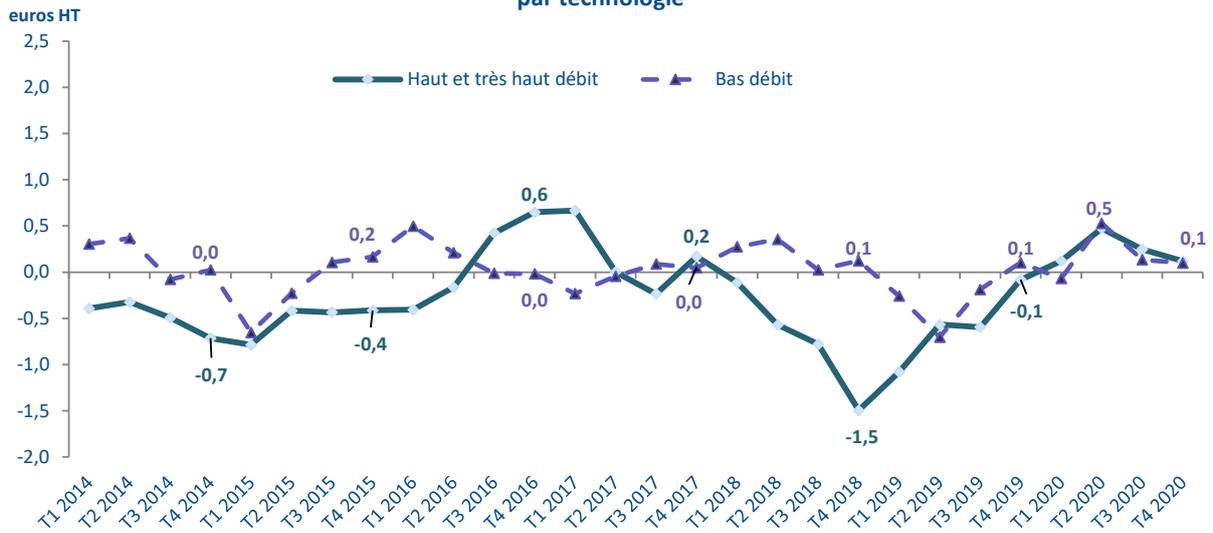
Notes :

- L'interprétation des variations des factures moyennes globales doit tenir compte des possibles effets de structure. En effet, leurs évolutions peuvent s'expliquer par un changement dans la répartition des catégories de clients indépendamment de l'évolution des factures moyennes de chaque catégorie de clients.
- Le calcul des factures moyennes par ligne fixe et par abonnement se trouve en [annexe](#) de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en [annexe](#) de ce document.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Evolution annuelle de la facture moyenne mensuelle par technologie



2 Les services de détail sur réseaux mobiles

2.1 Les services mobiles classiques

2.1.1 Le nombre de cartes SIM

Le nombre de cartes SIM en service en France (hors cartes MtoM) atteint 78,1 millions au 31 décembre 2020. Au quatrième trimestre 2020, le nombre de cartes s'est accru de +930 000 cartes en un an, un rythme de croissance inférieur à celui observé un an auparavant (+1,6 million) en raison d'une baisse plus intense du nombre de cartes prépayées.

La progression ce trimestre du nombre de cartes post-payées se fait à un rythme similaire à celui du quatrième trimestre 2019 (+1,9 million en un an au quatrième trimestre 2020), alors que le recul du nombre de cartes prépayées est trois fois plus élevé par rapport au quatrième trimestre 2020 : -1,0 million de cartes en un an, contre -310 000 au quatrième trimestre 2019.

La forte baisse annuelle du parc prépayé s'explique très majoritairement par la chute du nombre de ces cartes au cours du premier semestre 2020, période pendant laquelle le premier confinement a eu lieu (-920 000 cartes en six mois, soit 94% de la contraction annuelle).

Parmi les 7,8 millions de cartes prépayées en service, 72% ont été actives au cours du trimestre, c'est-à-dire utilisées au moins une fois pour un service mobile. Cette proportion diminue depuis le début de l'année 2020 et de 4 points ce trimestre.

Nombre de cartes mobiles en service (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	68,415	68,711	69,188	69,808	70,330	2,8%
Cartes prépayées	8,780	8,360	7,857	7,801	7,795	-11,2%
dont cartes prépayées actives	6,680	6,166	5,556	5,684	5,582	-16,4%
Nombre de cartes SIM en service (hors MtoM)	77,195	77,072	77,044	77,609	78,125	1,2%

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

Note :

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

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

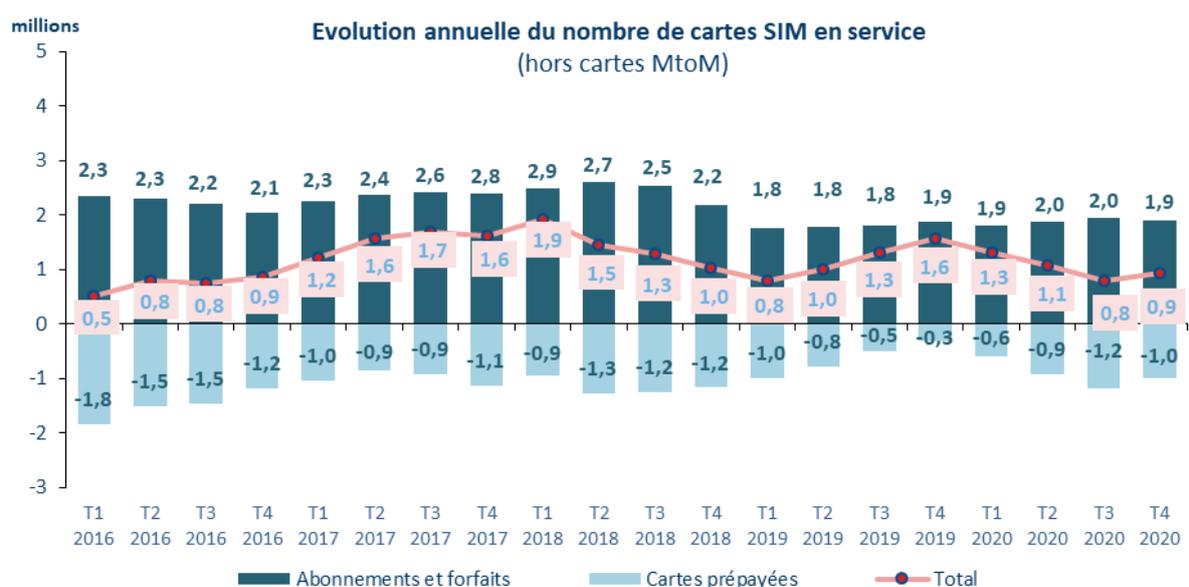
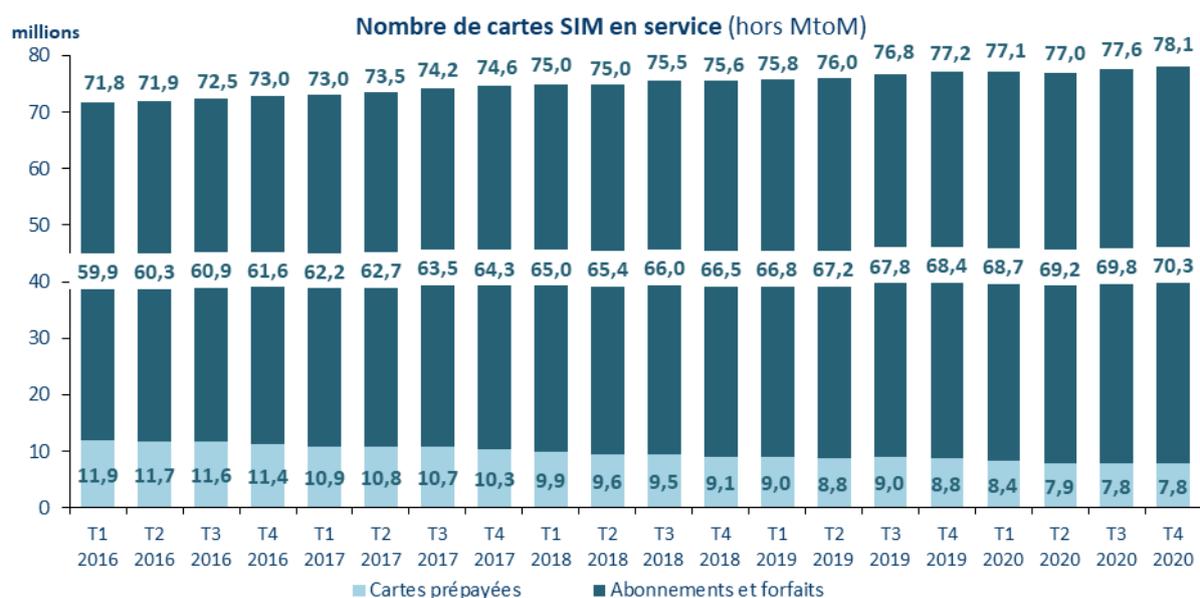
2.1.2 Les cartes internet exclusives

À la fin de l'année 2020, 3,5 millions de cartes SIM sont exclusivement dédiées aux connexions internet mobile, soit 4,4% de l'ensemble des cartes SIM. Depuis le début de l'année 2020, le nombre de cartes SIM internet exclusives augmente, après trois années de recul : +155 000 cartes en un an au quatrième trimestre 2020, contre -90 000 un an auparavant.

La croissance annuelle provient à la fois de l'augmentation du nombre de contrats post-payés et de celle des cartes prépayées. Le nombre de cartes internet post-payées, qui représentent près de neuf cartes sur dix, progresse de 90 000 en un an, contre un recul de 40 000 un an auparavant. Le nombre de cartes internet prépayées en service, parmi lesquelles 40% ont été effectivement utilisées au cours du trimestre, augmente de 65 000 en un an, contre -50 000 au quatrième trimestre 2019.

Cartes internet exclusives (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Abonnements et forfaits à des cartes internet/data exclusives	2,863	2,877	2,909	2,903	2,953	3,1%
Cartes prépayées internet exclusives	0,447	0,480	0,432	0,475	0,511	14,4%
dont cartes prépayées internet actives	0,181	0,167	0,101	0,186	0,208	15,1%
Nombre de cartes SIM internet/data exclusives	3,310	3,357	3,341	3,378	3,464	4,7%
Proportion de cartes SIM internet exclusives	4,3%	4,4%	4,3%	4,4%	4,4%	+0,1 point

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



2.1.3 La convergence fixe – mobile

Parmi les 70,3 millions de cartes SIM post-payées en service fin décembre 2020, 21,5 millions sont souscrites conjointement à un accès fixe, donnant lieu à une réduction tarifaire. Elles représentent près d'un tiers du nombre total de cartes post-payées à la fin de l'année 2020, une proportion qui évolue peu depuis cinq ans.

Depuis le troisième trimestre 2018, le nombre de ces cartes n'a cessé de progresser, à un rythme toutefois ralenti depuis le début de la crise sanitaire : +230 000 forfaits en un an au quatrième trimestre 2020, contre +1,1 million en un an au quatrième trimestre 2019.

Cartes SIM couplées à un ou plusieurs services fixes (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre de cartes SIM couplées aux services fixes	21,245	21,459	21,466	21,482	21,476	1,1%
Part des cartes couplées/nombre de forfaits	31%	31%	31%	31%	31%	+0 point
Part des cartes couplées/nombre total de cartes	28%	28%	28%	28%	27%	-1 point

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

2.1.4 Les cartes actives 3G et 4G

Près de huit cartes SIM sur dix (77%, +6 points en un an) ont été utilisées sur les réseaux 4G au cours du quatrième trimestre 2020, soit 60,4 millions de cartes SIM. Ces deux dernières années, la progression du nombre de cartes actives sur les réseaux 4G se faisait au rythme de +6 à +7 millions par an chaque trimestre. Au quatrième trimestre 2020, la croissance annuelle du parc actif 4G reste soutenue, mais inférieure à 6 millions : +5,5 millions en un an, et toujours impactée par la moindre progression liée au premier confinement.

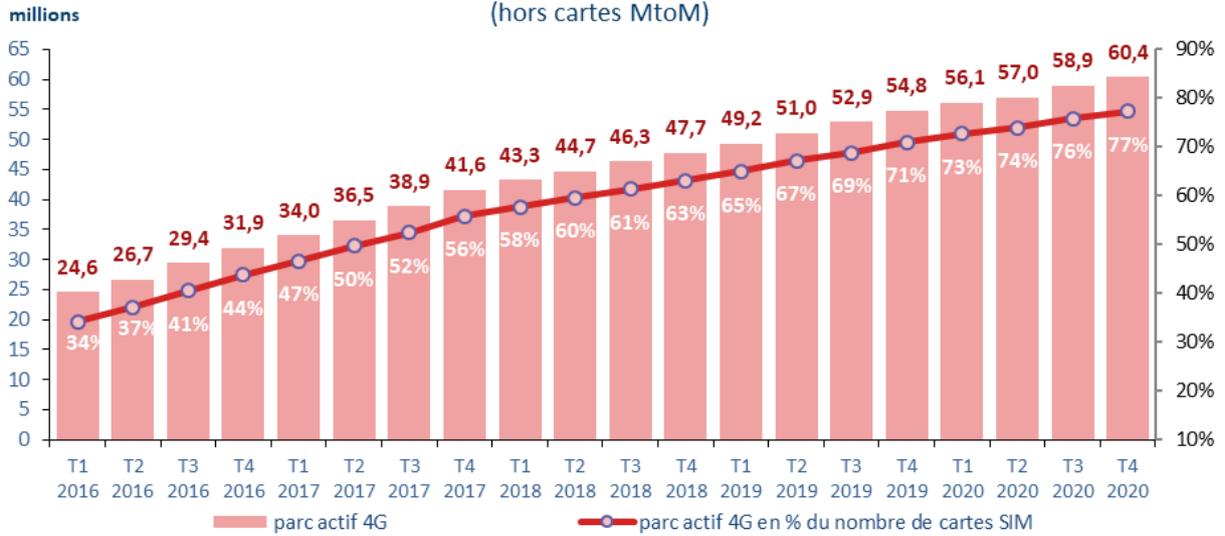
Quatre ans après l'ouverture commerciale des réseaux 4G en outremer, 56% des cartes SIM dans ces départements et collectivités sont actives sur ces réseaux au quatrième trimestre 2020 (+6 points en un an), soit 1,5 million de cartes SIM.

Par ailleurs, plus de huit cartes SIM sur dix (83%, +1 point en un an) sont actives sur les réseaux 3G, soit 64,8 millions de cartes SIM. Ce nombre d'utilisateurs des réseaux 3G croît à un rythme sensiblement similaire depuis le deuxième trimestre 2020 : environ +1,6 million par an chaque trimestre, contre une progression de 3,8 millions en un an au quatrième trimestre 2019.

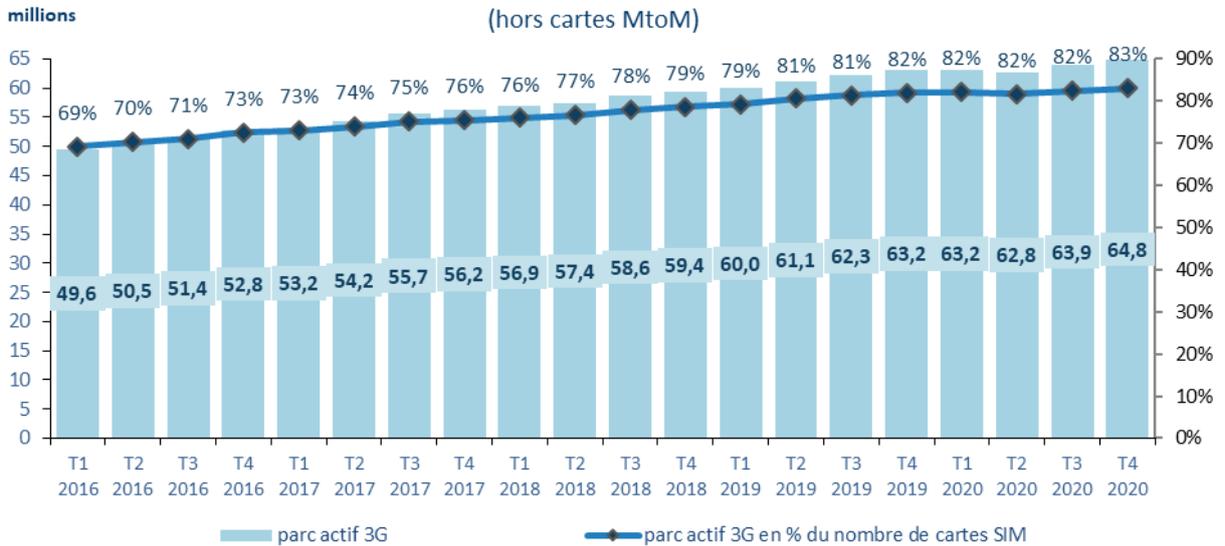
Parcs actifs 3G et 4G (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Parc actif 3G	63,170	63,198	62,783	63,893	64,793	2,6%
Parc actif 4G	54,806	56,074	56,983	58,887	60,353	10,1%

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

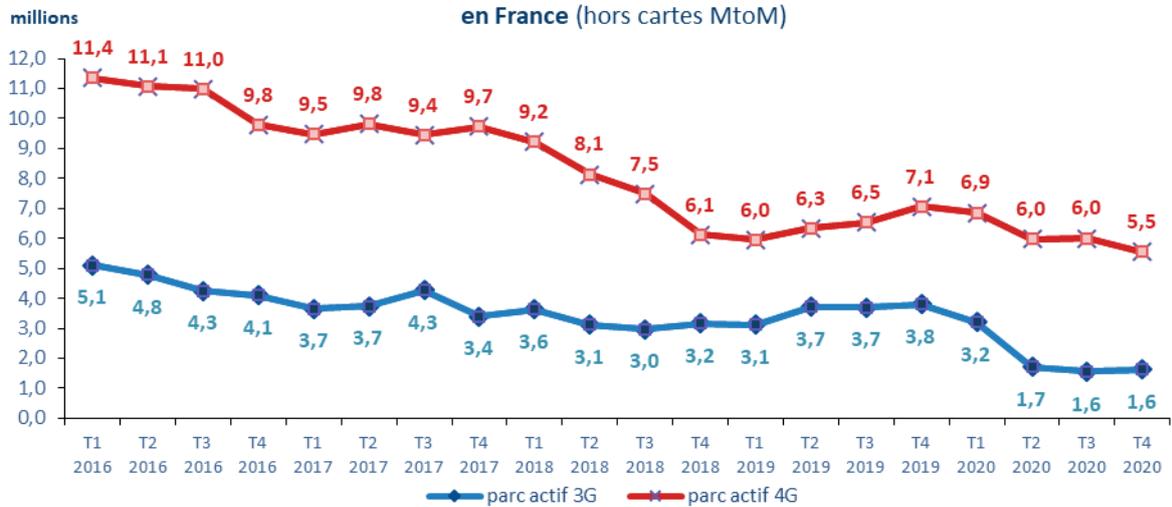
Nombre de cartes actives sur les réseaux 4G (hors cartes MtoM)



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



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



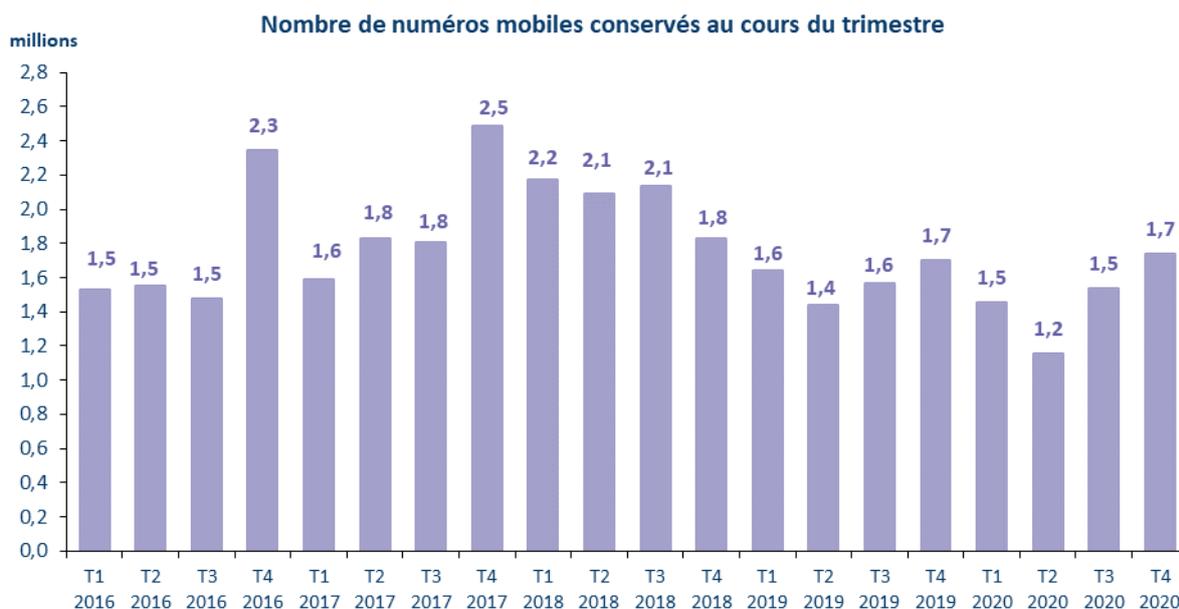
2.1.5 La conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros mobiles conservés par les clients suite à un changement d'opérateur mobile s'élève à 1,7 million au quatrième trimestre 2020.

La baisse d'activité sur le marché mobile, induite par l'arrêt des offres promotionnelles agressives en 2019 et le confinement du premier semestre 2020, a engendré un recul soutenu du nombre de numéros portés au cours de cette période. Toutefois, après un moindre recul au troisième trimestre 2020 (-1,9% en un an), le nombre de numéros portés progresse au quatrième trimestre 2020 (+2,3% en un an, contre -7,0% un an auparavant).

Conservation du numéro mobile (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,703	1,454	1,157	1,535	1,741	2,3%

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



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

Le revenu des services mobiles sur le marché de détail s'élève à 3,4 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2020. Il diminue de 1,2% en un an au quatrième trimestre 2020, après deux trimestres de quasi stabilité (+0,1% au deuxième trimestre 2020 et -0,4% au troisième trimestre 2020).

Le recul constant du revenu des services de roaming out depuis le début de la crise sanitaire 2020 (-66,8% en un an au quatrième trimestre 2020), due principalement à la réduction des déplacements à l'étranger liée à la crise sanitaire (voir p.38 pour plus de détails sur le roaming out), a pesé sur la croissance du revenu des services mobiles tout au long de l'année 2020, alors que l'augmentation de ce revenu était supérieure à 3% avant la crise.

Cette diminution provient du léger repli du revenu des forfaits au quatrième trimestre 2020 : -0,8% en un an, après deux trimestres pratiquement stables. Le revenu des offres forfaitaires représente 96% du revenu des services mobiles et s'élève à 3,2 milliards d'euros HT.

Le revenu des cartes prépayées se réduit de façon continue depuis 2013 (122 millions d'euros HT, -11,3% en un an au quatrième trimestre 2020) et à rythme supérieur à -11% par an depuis le deuxième trimestre 2020.

La facture mensuelle moyenne pour l'ensemble des cartes est relativement stable. Depuis 2017, elle oscille entre 14,1 et 14,7 euros HT.

Revenu des services mobiles par mode de souscription (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Abonnements et forfaits	3 257	3 197	3 164	3 219	3 232	-0,8%
Cartes prépayées	137	126	116	123	122	-11,3%
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	3 394	3 322	3 280	3 342	3 354	-1,2%

Facture mensuelle moyenne par carte (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Par carte SIM mobile	14,7	14,4	14,2	14,4	14,4	-2,3%
dont forfait	15,9	15,5	15,3	15,4	15,4	-3,5%
dont carte prépayée	5,2	4,9	4,8	5,2	5,2	0,9%

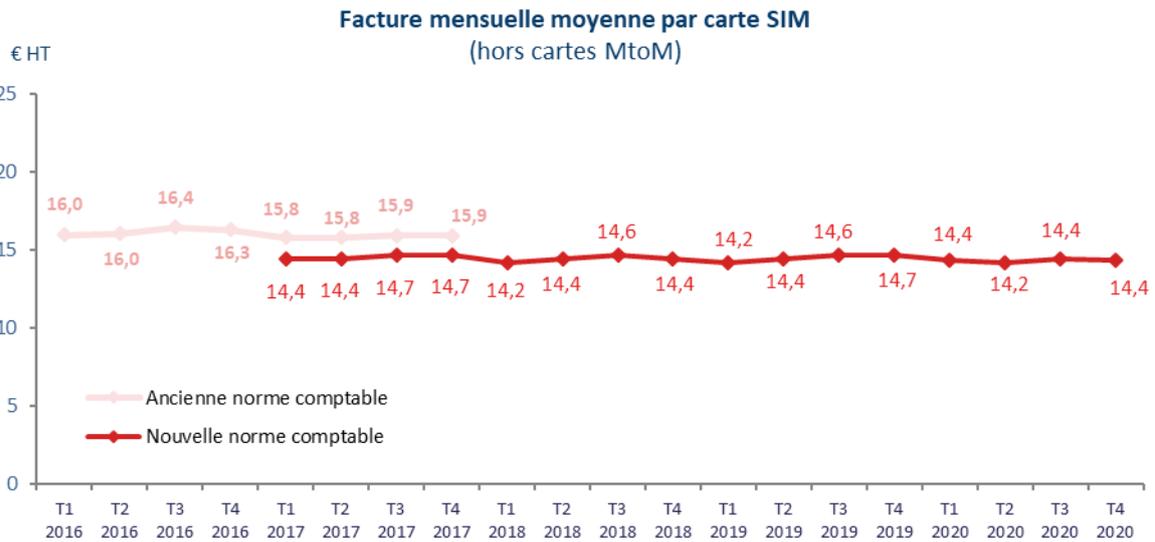
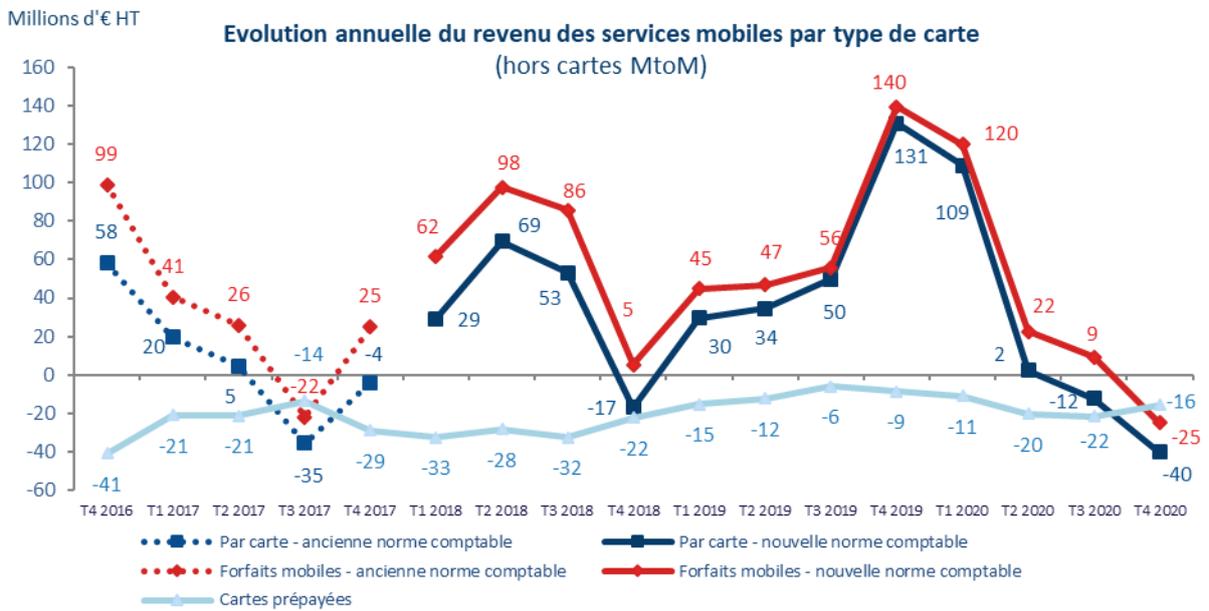
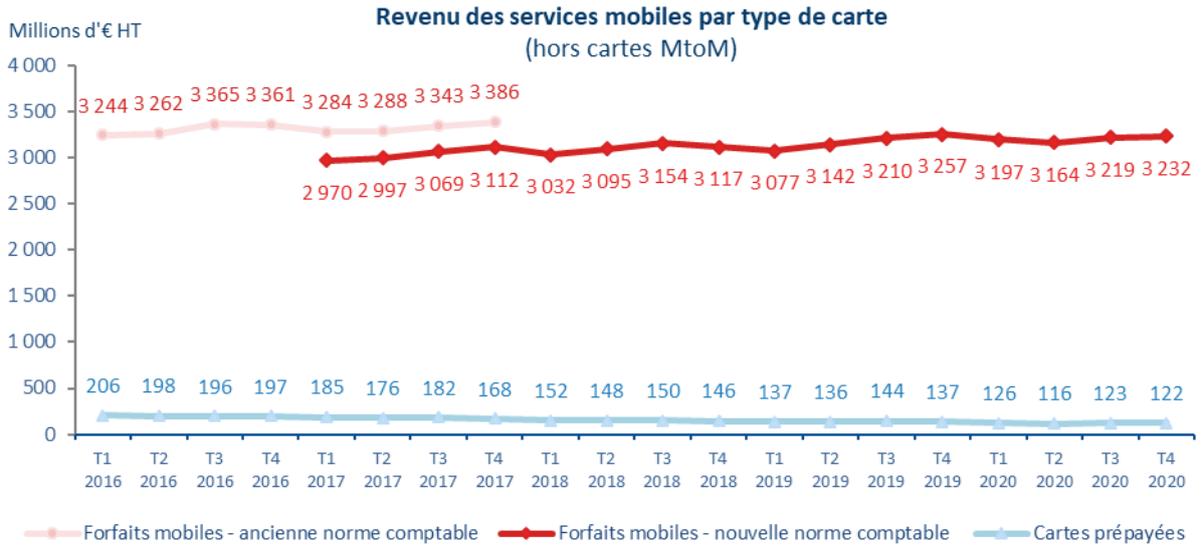
Note :

- Ces revenus portent exclusivement sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée. Pour plus de précisions, voir en annexe C (Services à valeur ajoutée).

- Au 1^{er} janvier 2018, l'application de la norme comptable IFRS 15 a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. Pour plus de précisions, se reporter en annexe B ([Changements liés à la norme IFRS](#)).

- L'interprétation des variations des factures moyennes globales doit tenir compte des possibles effets de structure. En effet, leurs évolutions peuvent s'expliquer par un changement dans la répartition des catégories de clients indépendamment de l'évolution des factures moyennes de chaque catégorie de clients.

- Voir en annexe B les [Définitions des factures moyennes mobiles](#).



2.1.7 Le volume de données consommées

Le volume de données consommées sur les réseaux mobiles atteint 1,8 exaooctet au quatrième trimestre 2020. Le ralentissement de la croissance de la consommation de données observé depuis le deuxième trimestre 2020 se poursuit. Au quatrième trimestre 2020, cette croissance est près de deux fois inférieure au quatrième trimestre 2019 : +22,5% en un an ce trimestre, après +44,4% en un an auparavant. Ce ralentissement s'explique en partie par une présence plus importante de la population au domicile (confinement, couvre-feu, télétravail, etc.) et, en conséquence, une consommation de données plus portée par les réseaux fixes.

L'usage de données sur réseaux mobiles provient pour près de 97% des clients disposant d'un contrat forfaitaire. La consommation de données des détenteurs de cartes prépayées (+39,5% en un an) progresse plus rapidement que celle des détenteurs de forfaits (+22,0% en un an), mais reste marginale. La croissance du trafic ralentit pour les deux catégories de clientèle depuis le deuxième trimestre 2020.

Les utilisateurs des réseaux mobiles actifs en 4G sont à l'origine de plus de 95% de l'ensemble du trafic de données (+1 point en un an). Du fait de leur poids prépondérant dans la consommation totale de données mobiles, le trafic de données de ces clients actifs en 4G s'accroît sensiblement au même rythme que celui de l'ensemble des cartes (+23,7% en un an), et ce depuis le début de l'année 2018.

En outre, la consommation de données à partir des cartes internet exclusives se contracte pour le deuxième trimestre consécutif (-0,7% en un an au quatrième trimestre 2020), après cinq années de croissance ininterrompue. Ce trafic représente 2,0% de la consommation totale de données.

Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles (en Exaooctet)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Abonnements et forfaits	1,457	1,598	1,638	1,718	1,777	22,0%
Cartes prépayées	0,044	0,047	0,044	0,053	0,062	39,5%
Consommation de données au cours du trimestre	1,501	1,645	1,682	1,771	1,838	22,5%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	0,037	0,038	0,028	0,031	0,036	-0,7%
dont consommées par les clients actifs 4G	1,415	1,562	1,606	1,692	1,751	23,7%

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

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

Au quatrième trimestre 2020, le trafic moyen de données par carte SIM sur les réseaux mobiles atteint 8,4 gigaooctets par mois, soit une augmentation de 1,5 gigaooctet en un an.

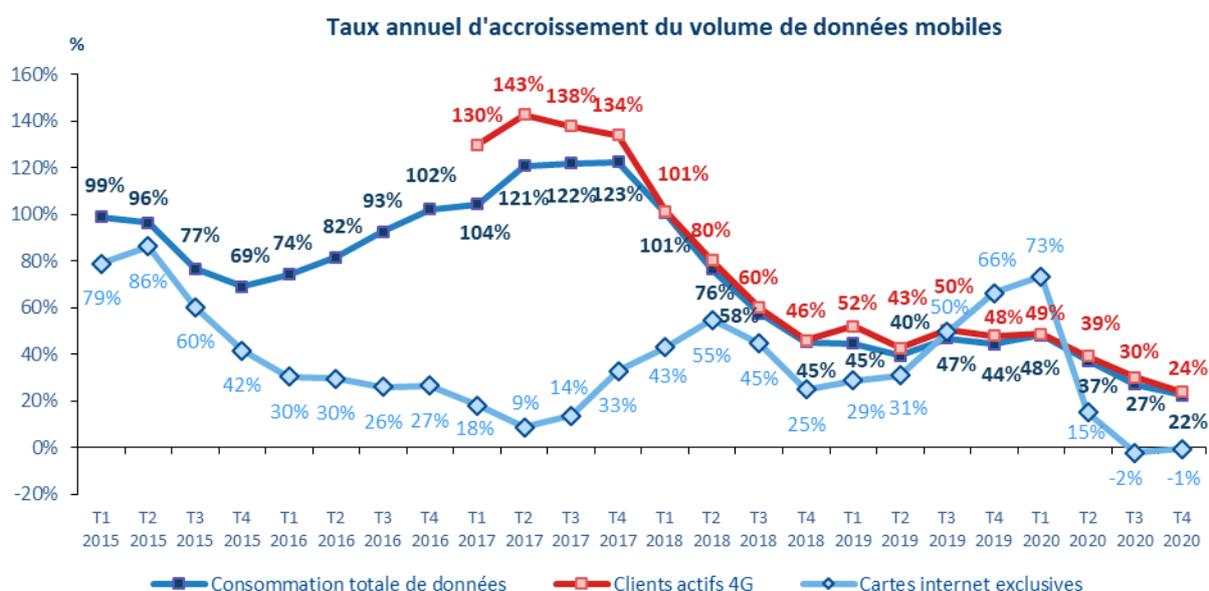
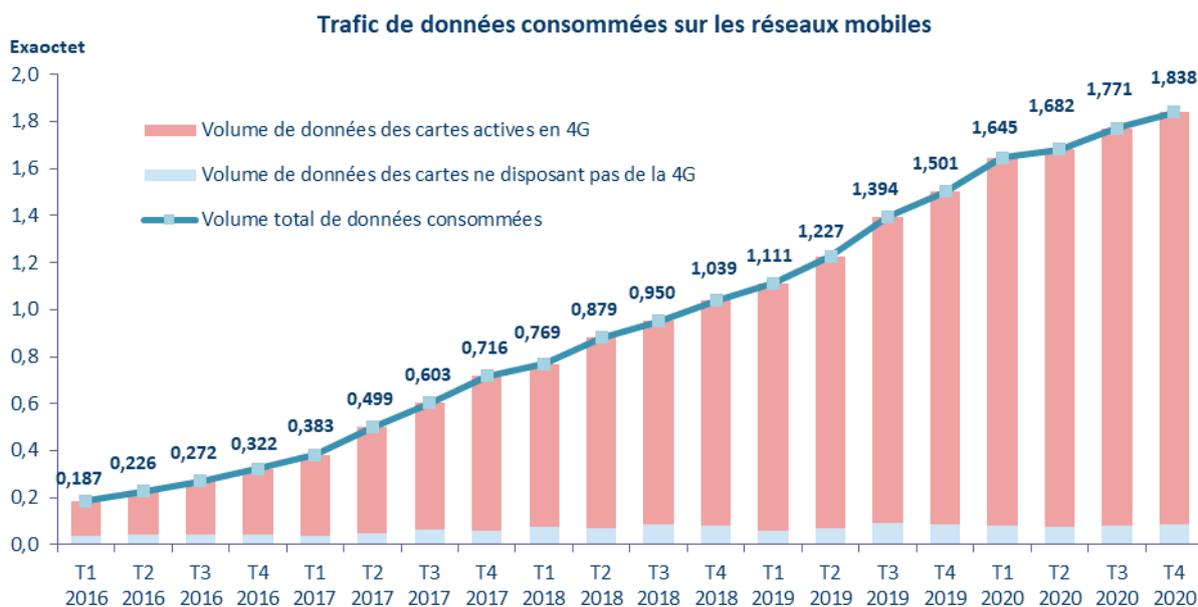
Quel que soit le contrat souscrit par les clients des opérateurs mobiles, l'usage mensuel moyen de données par carte SIM continue de progresser. La consommation moyenne de données par carte prépayée s'élève à 2,8 gigaooctets par mois au quatrième trimestre 2020, soit +58,8% en un an. Son taux de croissance annuel reste élevé, bien que deux fois inférieur à celui du quatrième trimestre 2020 (+148,9% en un an). Malgré ce ralentissement, la croissance de consommation de données reste plus rapide que celle des cartes post-payées. Les détenteurs de forfaits consomment 9,1 gigaooctets en moyenne par mois, soit +18,6% en un an, une croissance également deux fois inférieure à celle du quatrième trimestre 2019 (+38,8% en un an).

Pour le deuxième trimestre consécutif, les clients actifs sur les réseaux 4G consomment 10,5 gigaooctets en moyenne par mois, soit +1,1 gigaooctet au cours de l'année 2020.

Consommation mensuelle moyenne de données sur les réseaux mobiles (en Gigaoctets)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Consommation moyenne par forfait	7,7	8,3	8,5	8,8	9,1	18,6%
Consommation moyenne par carte prépayée	1,8	2,0	1,9	2,4	2,8	58,8%
Consommation moyenne de données par carte SIM	7,0	7,6	7,8	8,2	8,4	21,1%
Consommation par carte active internet	8,8	9,6	9,8	10,1	10,3	16,4%
Consommation par carte active en 4G	9,4	10,1	10,2	10,5	10,5	11,7%

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

Note : voir en annexe les Définitions des factures moyennes mobiles



2.1.8 Le trafic de téléphonie mobile

Le volume de communications téléphoniques mobiles s'élève à 51,0 milliards de minutes au quatrième trimestre 2020. Depuis le début de l'année 2020, l'usage des communications vocales mobiles progresse à un rythme élevé en raison de la crise sanitaire. La croissance annuelle de ce trafic avait atteint, au deuxième trimestre 2020, période du premier confinement, un niveau jamais égalé (+30,0% en un an). Au quatrième trimestre 2020, cette progression est supérieure à celle du troisième trimestre 2020 (+10,6% en un an contre +8,2% le trimestre dernier), le deuxième confinement de six semaines au cours du quatrième trimestre 2020 ayant probablement entraîné, à l'image du premier confinement, et plus globalement depuis le début de la crise sanitaire, une utilisation accrue des services vocaux.

Ainsi, la durée mensuelle moyenne des communications vocales mobiles progresse de 20 minutes en un an, et atteint 3h48 par carte au quatrième trimestre 2020. Cette croissance est supérieure à celles du troisième trimestre 2020 (+13 minutes) et de l'année 2019 (+6 minutes).

Les détenteurs de forfaits, qui réalisent plus de 96% du volume total de communications vocales mobiles, sont à l'origine de l'intégralité de sa croissance (+11,2% en un an). La consommation vocale mensuelle moyenne d'un client disposant d'un forfait augmente d'environ 20 minutes en un an au quatrième trimestre 2020, pour s'établir à 4h04.

La contraction du volume de communications des cartes prépayées perdure au quatrième trimestre 2020 (-4,1% en un an, contre -6,7% au troisième trimestre). Malgré ce déclin et en raison d'une diminution plus élevée du nombre de cartes SIM associées (-11,2% en un an), la consommation moyenne de communications vocales d'un détenteur d'une carte prépayée, qui s'établit à 1h24 par mois, s'accroît de 8 minutes en un an au quatrième trimestre 2020.

Elle reste toutefois trois fois inférieure à celle d'un titulaire de cartes post-payée.

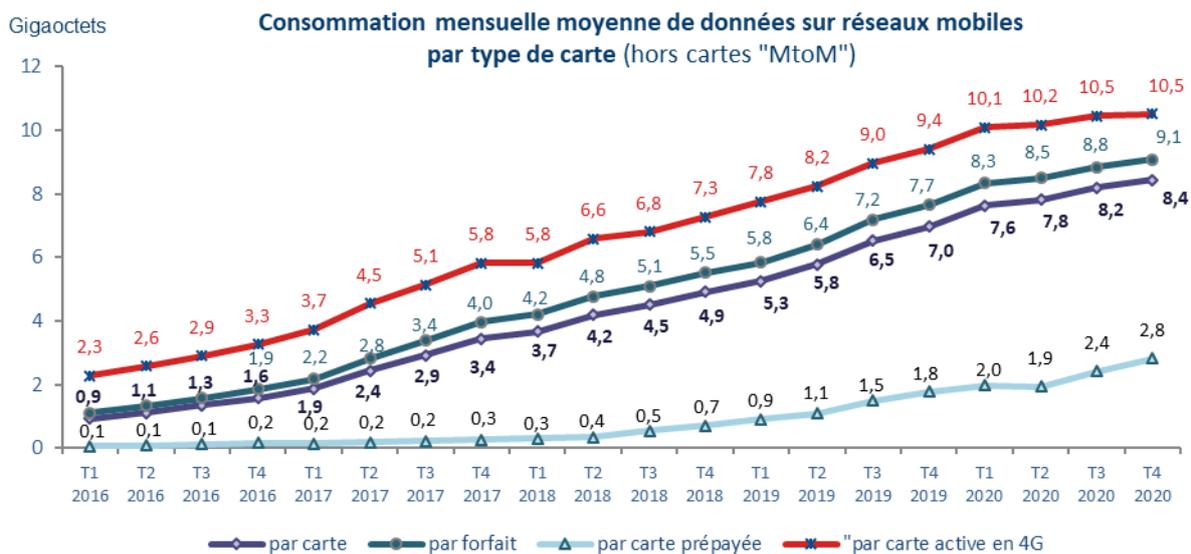
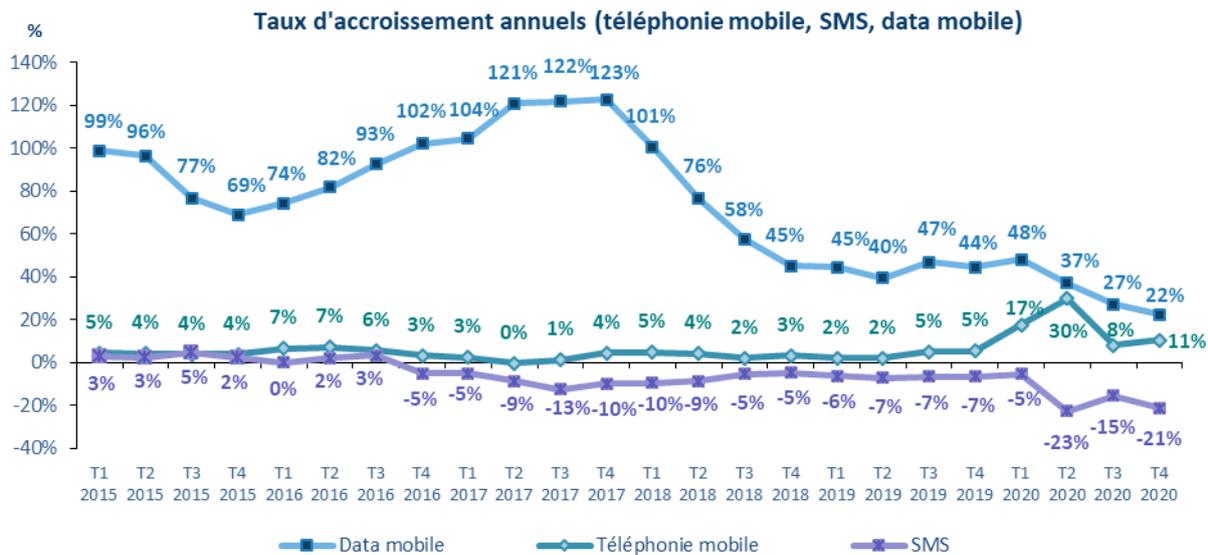
L'utilisation du service de communications vocales en voix sur Wifi depuis un téléphone mobile progresse fortement. Le volume de communications vocales en voix sur Wifi, qui augmente de +136,8% en un an au quatrième trimestre 2020, représente désormais 3,5% de la consommation mobile totale (+1,9 point en un an), soit 1,8 milliard de minutes au quatrième trimestre 2020.

Trafic de la téléphonie mobile selon le mode de souscription (en millions de minutes)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Abonnements et forfaits	44 195	49 943	55 323	44 445	49 155	11,2%
Cartes prépayées	1 935	1 887	1 887	1 801	1 856	-4,1%
Trafic de communications vocales au départ des mobiles	46 131	51 830	57 210	46 246	51 012	10,6%
dont communications mobiles en voix sur Wifi	757	1 204	1 784	1 244	1 792	136,8%

Note : La voix sur Wifi permet aux utilisateurs de téléphones mobiles, lorsque cela est techniquement possible, d'accéder à un service de communications lorsqu'ils disposent d'une qualité de service de communications vocales dégradée au sein des bâtiments.

Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Par carte SIM mobile	3h28	3h54	4h18	3h28	3h48	9,5%
dont forfait	3h45	4h13	4h39	3h42	4h04	8,1%
dont carte prépayée	1h16	1h17	1h22	1h21	1h24	10,7%

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



La crise sanitaire a impacté toutes les destinations d'appel tout au long de l'année 2020, et ce de manière très significative au deuxième trimestre 2020, lors du premier confinement.

Après une forte croissance au deuxième trimestre 2020 (+32,5% en un an), la consommation de communications vocales mobiles vers les réseaux nationaux, fixes ou mobiles, progresse au quatrième trimestre 2020 à un rythme toujours élevé qu'au troisième trimestre 2020. Ainsi, le trafic vers les mobiles nationaux progresse de 12,2% en un an ce trimestre, contre une augmentation de 6,5% au quatrième trimestre 2019. Le trafic vers les téléphones fixes nationaux progresse également, de 9,9% en un an ce trimestre, contre une diminution de -0,6% en un an il y a un an.

Le volume des appels émis depuis les mobiles vers l'international diminue depuis quatre ans. Ce recul s'accélère depuis le deuxième trimestre 2020 (-16,8% en un an au quatrième trimestre 2020, contre -7,8% un an auparavant).

Le repli du volume des communications vocales mobiles émises et reçues à l'étranger par les clients des opérateurs français (roaming out), dû à la crise sanitaire, se poursuit pour le troisième trimestre consécutif. Même si le recul au quatrième trimestre 2020 (-14,7% en un an) se fait dans une proportion moindre à celles des deux trimestres précédents (environ -28,0% par an chaque trimestre), il reste très élevé en comparaison à la croissance observée au quatrième trimestre 2019 (+20,1% en un an).

Trafic de la téléphonie mobile par destination d'appel (en millions de minutes)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Communications mobiles vers fixe national	6 515	7 361	8 429	6 570	7 163	9,9%
Communications mobiles vers mobiles nationaux	37 476	42 362	47 014	37 621	42 044	12,2%
Communications mobiles vers l'international	989	1 018	978	890	823	-16,8%
Roaming out *	1 151	1 090	790	1 166	982	-14,7%
Trafics de communications au départ des mobiles	46 131	51 830	57 210	46 246	51 012	10,6%

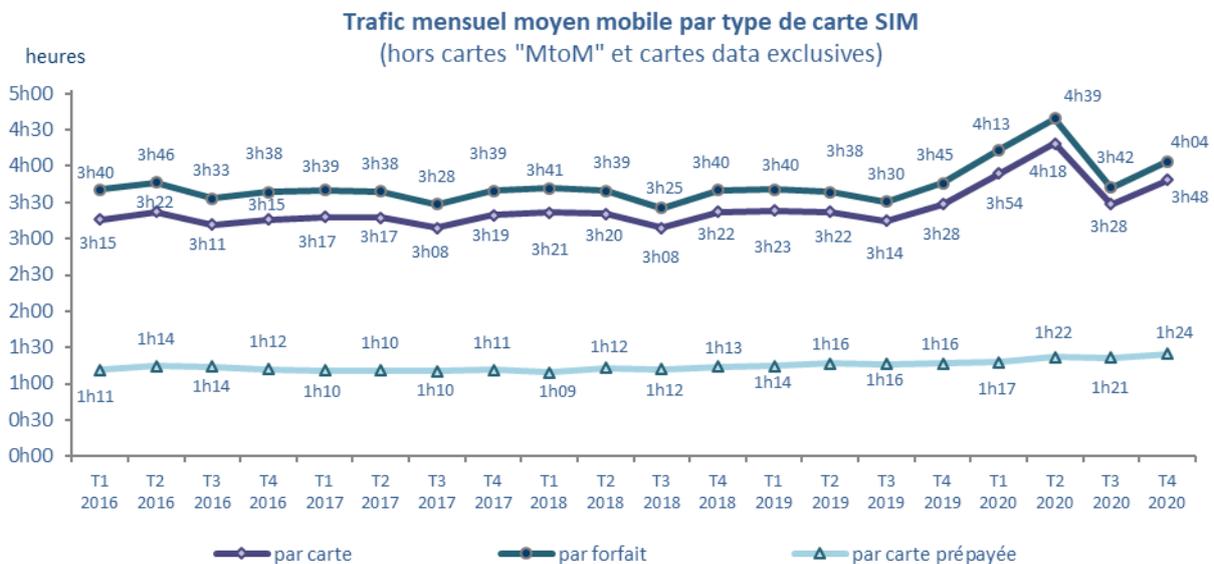
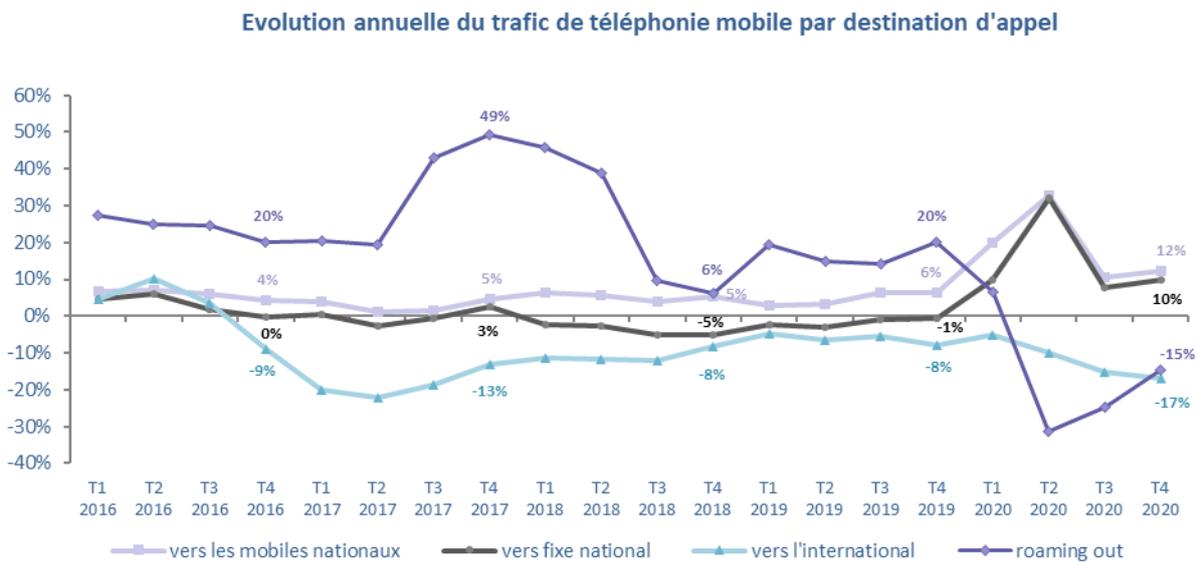
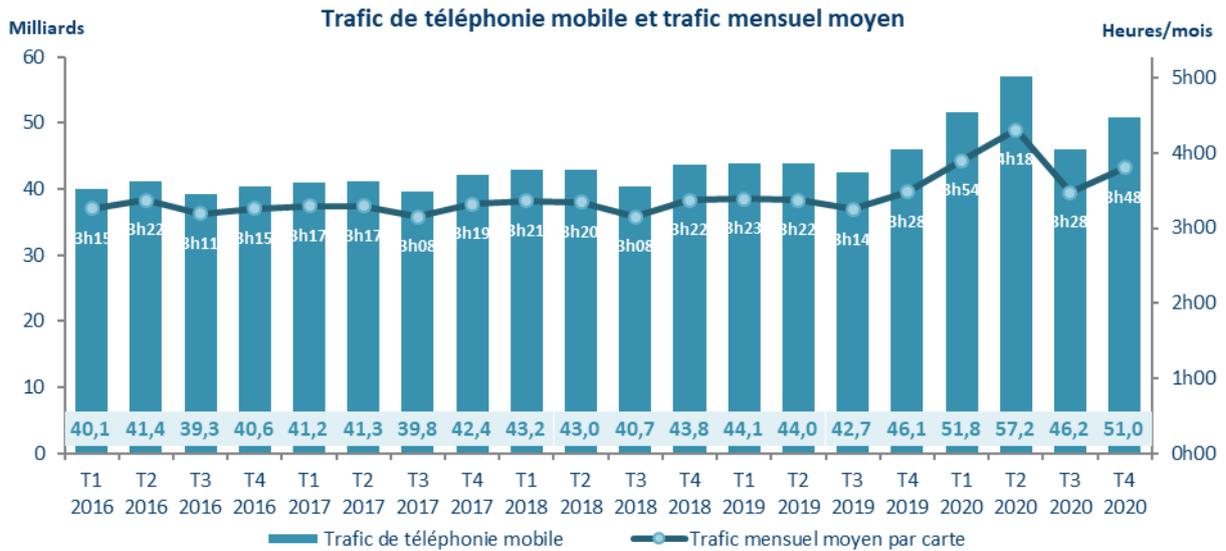
(*) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

2.1.9 Les messages interpersonnels (SMS, MMS)

Le nombre de messages (SMS et MMS) émis sur les réseaux mobiles, 32,5 milliards au quatrième trimestre 2020, diminue depuis fin 2016. Pour le deuxième trimestre consécutif, ce recul est porté à la fois par la baisse de l'usage de SMS et de MMS.

Le moindre repli du volume de SMS enregistré au troisième trimestre 2020 par rapport au deuxième trimestre 2020 (resp. -15,0% et -21,6% en un an) s'amplifie à nouveau au quatrième trimestre 2020 dans une proportion similaire au deuxième trimestre (-20,6% en un an) probablement en raison du deuxième confinement au cours du quatrième trimestre 2020.

Le nombre de MMS émis, 1,4 milliard de messages, chute de 3,8% en un an au quatrième trimestre 2020, contre une progression de 11,8% en un an un an auparavant.



Trafic de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre de messages (SMS)	39 471	38 549	30 854	33 519	31 097	-21,2%
dont SMS provenant des forfaits	38 261	37 426	29 911	32 500	30 129	-21,3%
dont SMS provenant des cartes prépayées	1 209	1 123	943	1 019	967	-20,0%
Nombre de messages multimédias (MMS)	1 459	1 517	1 590	1 447	1 404	-3,8%
Nombre de messages émis durant le trimestre	40 930	40 066	32 444	34 965	32 501	-20,6%

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

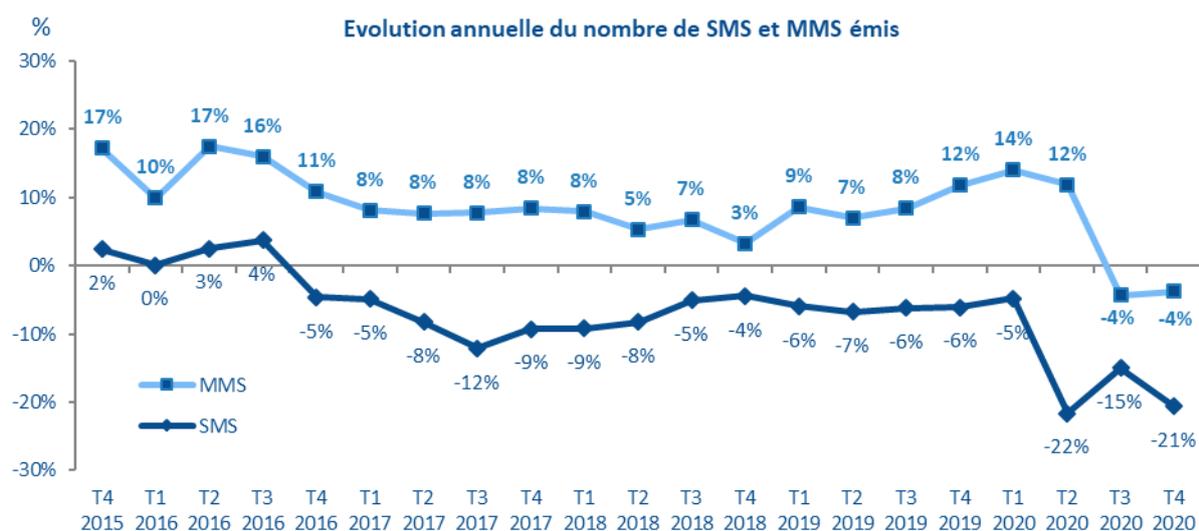
Le nombre mensuel moyen de SMS envoyés par un détenteur de forfait est de 150 SMS au quatrième trimestre 2020, soit un recul de 45 messages en un an. Les détenteurs de cartes prépayées, qui envoient environ trois fois moins de SMS, ont émis en moyenne 44 SMS par mois, soit 4 messages de moins par mois par rapport au quatrième trimestre 2020.

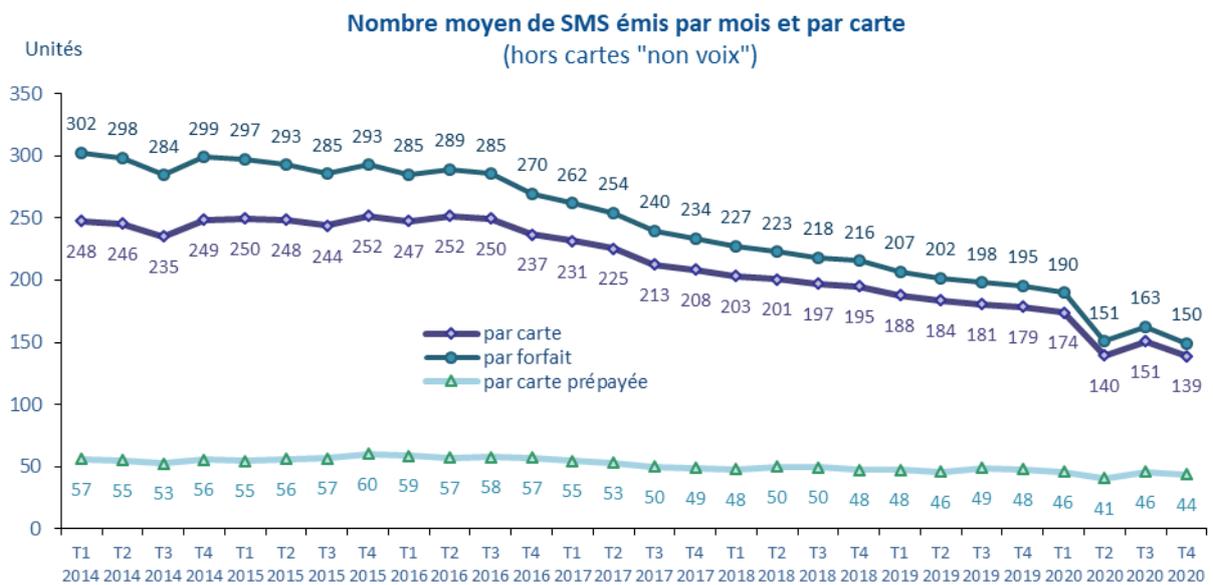
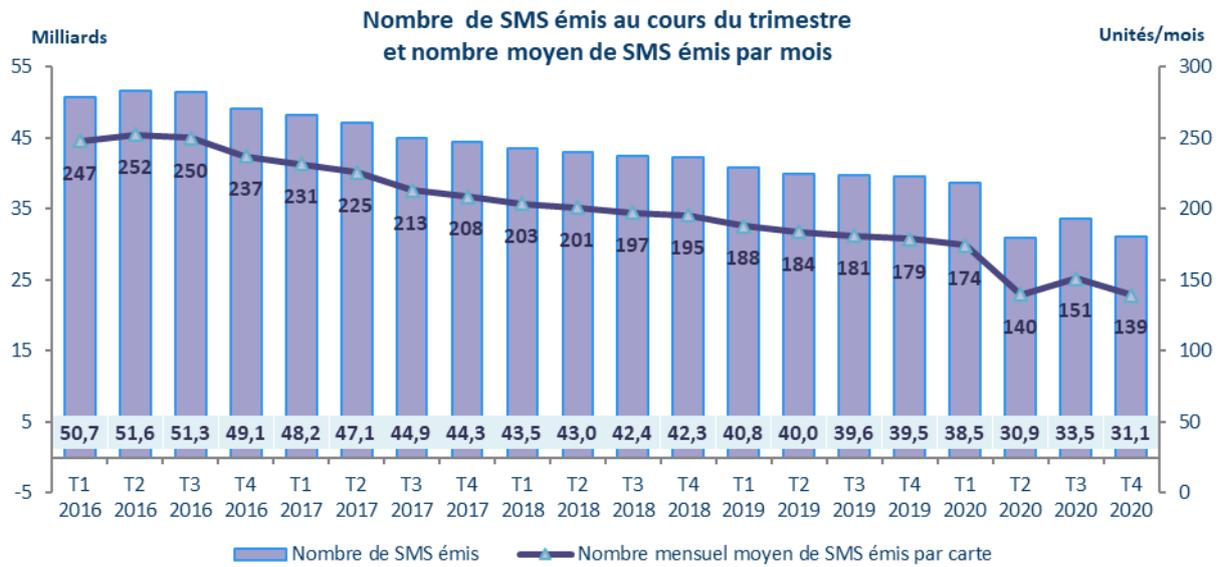
La consommation moyenne de MMS, 9 messages par mois, est stable.

Nombre de messages émis en moyenne par mois (en unités)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre de SMS par carte SIM mobile	179	174	140	151	139	-22,0%
dont SMS provenant des forfaits	195	190	151	163	150	-23,5%
dont SMS provenant des cartes prépayées	48	46	41	46	44	-7,7%
Nombre de MMS par carte SIM mobile	9	10	10	9	9	-2,5%
Nombre de messages par carte SIM mobile	185	181	147	158	146	-21,4%

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

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





2.1.10 Le roaming out

Depuis le début de la crise sanitaire et notamment depuis le deuxième trimestre 2020, les restrictions de déplacement affectent fortement les possibilités de déplacements d'un pays à l'autre et par conséquent les usages mobiles (voix, SMS, data) des clients des opérateurs français lors de leurs séjours à l'étranger (« roaming-out »).

Pour le troisième trimestre consécutif, les consommations de communications vocales et de données diminuent fortement, respectivement de -14,7% et -20,9% en un an. Même si ces reculs sont deux fois inférieurs à ceux relevés au deuxième trimestre 2020 (période du premier confinement), ces usages progressaient au quatrième trimestre 2019 (resp. +20,1% et +59,4% en un an).

Le nombre de SMS émis en roaming-out, 201 millions au quatrième trimestre 2020, se contracte de 55,2% en un, contre une hausse de 3,4% en un an au quatrième trimestre 2019.

En conséquence, le revenu attribuable à ces consommations effectuées en roaming, qui diminuait d'environ -11% en 2019, est passé de 138 millions au quatrième trimestre 2019 à 46 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2020, soit une division par plus de 3 en un an pour le troisième trimestre consécutif.

Revenus directement attribuables et volumes du roaming-out	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Revenus attribuables (voix, SMS, data) (millions d'euros)	138	118	43	51	46	-66,8%
Trafic de communications (millions de minutes)	1 151	1 090	790	1 166	982	-14,7%
Nombre de SMS en roaming-out (millions)	449	370	128	343	201	-55,2%
Trafic de données consommées (téraoctets)	30 927	28 246	15 596	37 206	24 477	-20,9%

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

2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

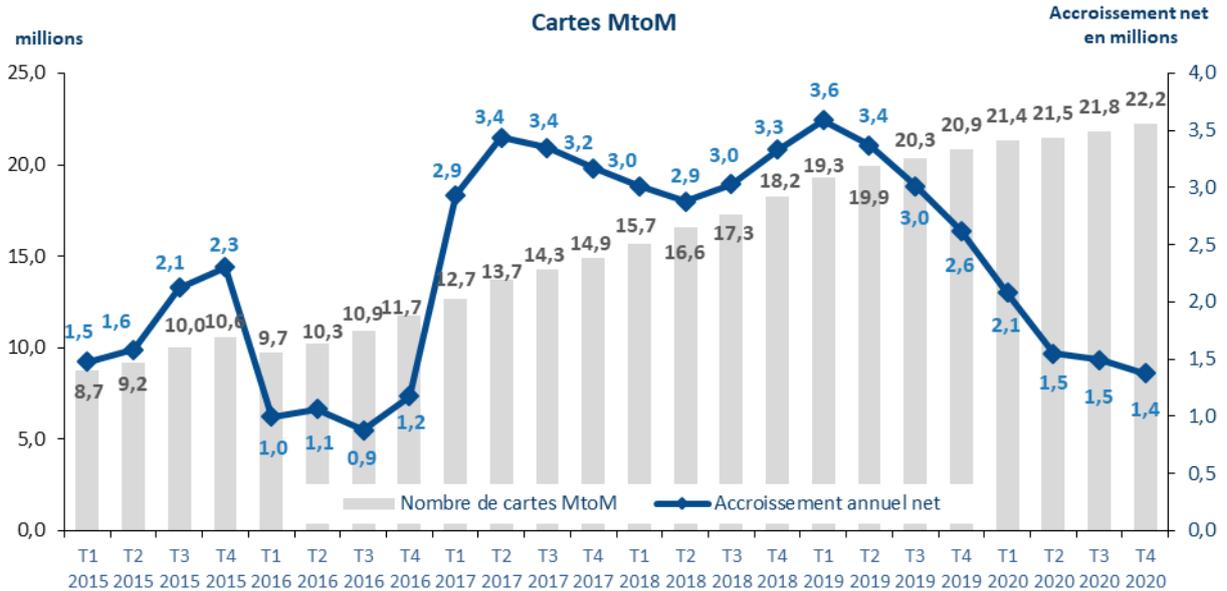
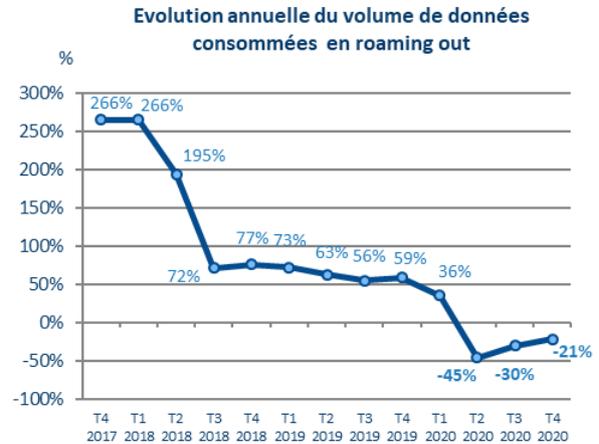
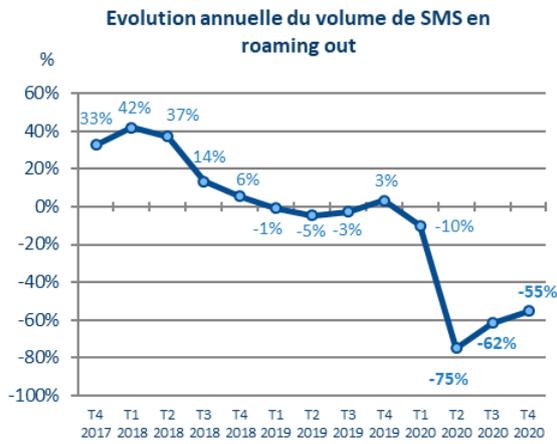
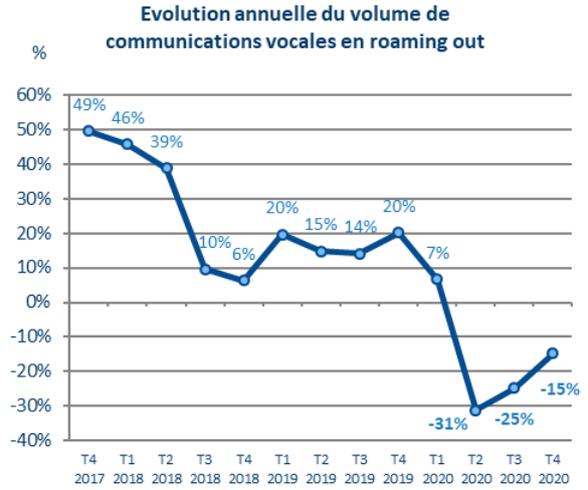
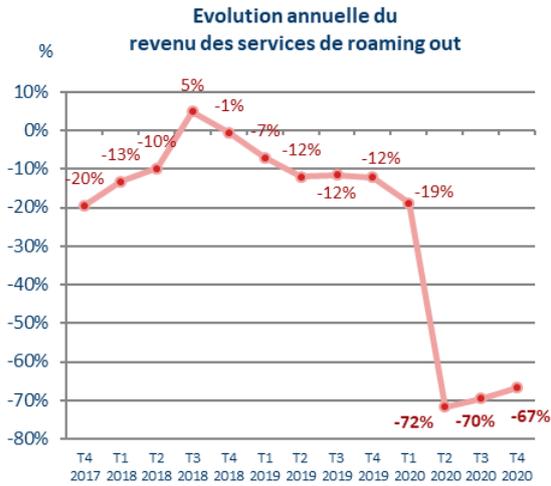
Le nombre de cartes SIM utilisées pour des objets connectés (cartes MtoM) atteint 22,2 millions fin décembre 2020. Ce segment de marché avait fortement progressé en parc entre 2017 et 2019 (+18,8% en un an en 2018 et +22,1% en 2019). Depuis le début de la crise sanitaire, la croissance du nombre de ces cartes ralentit significativement et s'élève à +6,6% en un an au 31 décembre 2020.

Le revenu associé à ces cartes représente 35 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2020, soit un revenu mensuel moyen stable de 0,5 euro HT par carte.

Objets communicants	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Revenu des services MtoM (en millions d'euros HT)	35	34	36	35	35	2,2%
Nombre de cartes SIM MtoM (en millions d'unités)	20,862	21,362	21,488	21,819	22,237	6,6%

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

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 essentiellement auprès de la clientèle professionnelle.



3 Services à valeur ajoutée

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (services vocaux, de données, de renseignements), tous réseaux confondus, s'élève à 228 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2020. Il est composé pour un peu moins de 60% du revenu lié aux services vocaux fixes et mobiles.

Le volume de communications vocales associé, 1,3 milliard ce trimestre, augmente à nouveau significativement après un troisième trimestre 2020 de stabilité (+0,4%), même si sa croissance, de 1,7% en rythme annuel, est près de deux fois inférieure à celle du quatrième trimestre 2019.

Le trafic depuis les réseaux mobiles se substitue progressivement à celui depuis les réseaux fixes. Ainsi, au quatrième trimestre 2020, et cela pour la première fois, le volume de communications associé aux services vocaux au départ des réseaux mobiles, 652 millions de minutes, est supérieur à celui au départ des réseaux fixes (610 millions). Le premier croît de manière pratiquement interrompue depuis près de dix ans (+13% en un an ce trimestre), tandis que le deuxième se contracte depuis plus de dix ans même s'il enregistre un moindre recul depuis le début de l'année 2020 : -8% ce trimestre contre -11% un an auparavant.

Parallèlement, le revenu associé aux services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes s'élève à 65 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2020. Il diminue depuis plus de dix ans (-13% en un an ce trimestre).

Le revenu provenant des services vocaux depuis les réseaux mobiles diminue continûment depuis le début de l'année 2017 (-9% en un an ce trimestre), et ce, malgré la hausse du trafic vocal associé. En effet, ces dernières années, le trafic vers les numéros surtaxés tend à diminuer au profit de la consommation vers les numéros gratuits et banalisés, expliquant ainsi la baisse du revenu associé. Ainsi, en 2019, la proportion des services surtaxés s'élevait à 45%, en recul de 4 points en un an au profit des services banalisés (29%, +3 points) et des services gratuits (25%, +1 point).

Le revenu facturé pour les services à valeur ajoutée de données mobiles, de 83 millions d'euros HT ce trimestre, poursuit sa progression entamée il y a un an (+9,5% en un an au quatrième trimestre 2020).

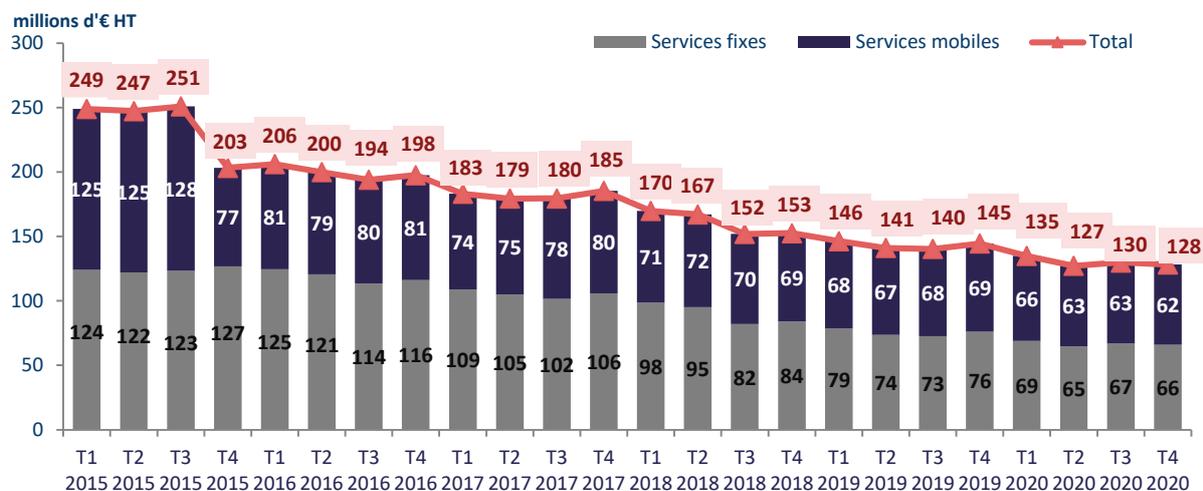
Revenus des services à valeur ajoutée (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Services vocaux	145	135	127	130	128	-11,3%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	76	69	65	67	66	-13,3%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	69	66	63	63	62	-9,0%
Services de données	76	76	76	79	83	9,5%
Services de renseignements (opérateurs attributaires de N°)	18	16	17	20	16	-8,6%
Revenus des services à valeur ajoutée	238	227	219	229	228	-4,5%

Trafic vers les services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Au départ des clients des opérateurs fixes	663	647	622	621	610	-8,0%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	578	570	574	602	652	12,7%
Trafic total	1 241	1 216	1 197	1 224	1 262	1,7%

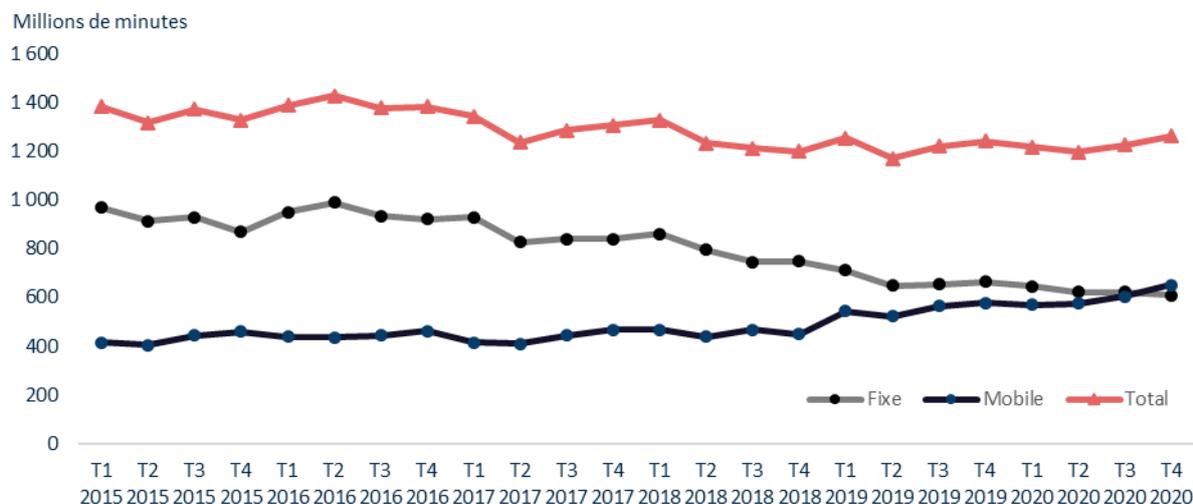
Trafic vers les services de renseignements téléphoniques (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre d'appels	3	2	2	4	2	-13,3%

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

Revenus des services vocaux à valeur ajoutée



Communications vocales à destination des services à valeur ajoutée



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

4 Les autres revenus des opérateurs

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

Revenus (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Hébergement et de gestion de centres d'appels	49	53	51	49	52	5,7%

4.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux représente 1,3 milliard d'euros HT au quatrième trimestre 2020. Après trois trimestres de régression, dont une forte baisse au premier semestre 2020 en raison de la fermeture des boutiques pendant le premier confinement (environ -13,4%), ce revenu progresse de 2,4% en un an au quatrième trimestre 2020. Par ailleurs, cette progression est plus soutenue que celle du quatrième trimestre 2019 (+0,5% en un an), en raison d'une amélioration de la croissance du revenu provenant de la vente et location de terminaux mobiles, qui représente plus de 82% de l'ensemble du revenu des terminaux : +4,1% ce trimestre, contre +1,4% en un an un an auparavant.

Le revenu lié aux activités fixes, quant à lui, se réduit de façon continue depuis le troisième trimestre 2019. Il recule de 4,6% en un an ce trimestre, soit un niveau supérieur à celui du quatrième trimestre 2019 (-3,0% en un an).

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	243	232	214	224	231	-4,6%
Liés à l'activité mobile	1 042	660	596	781	1 084	4,1%
Terminaux et équipements	1 284	892	811	1 006	1 316	2,4%

Note :

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

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

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

5.1 L'ensemble du marché

Le revenu issu des prestations d'interconnexion et d'accès entre opérateurs des réseaux fixes et mobiles représente 2,2 milliards d'euros au quatrième trimestre 2020, dont plus des deux-tiers (72%) provient des opérateurs fixes. L'ensemble des revenus de ces services augmente de 6,6% en un an.

Malgré une croissance moins élevée par rapport aux deux trimestres derniers, la progression du revenu des services d'interconnexion des opérateurs fixes est plus de deux fois plus élevée que celle du quatrième trimestre 2019 (11,5% en un an, après +4,9% il y a un an). Cette croissance est liée, ce trimestre, en majorité à celle des revenus liés aux réseaux d'intersites vendus aux opérateurs.

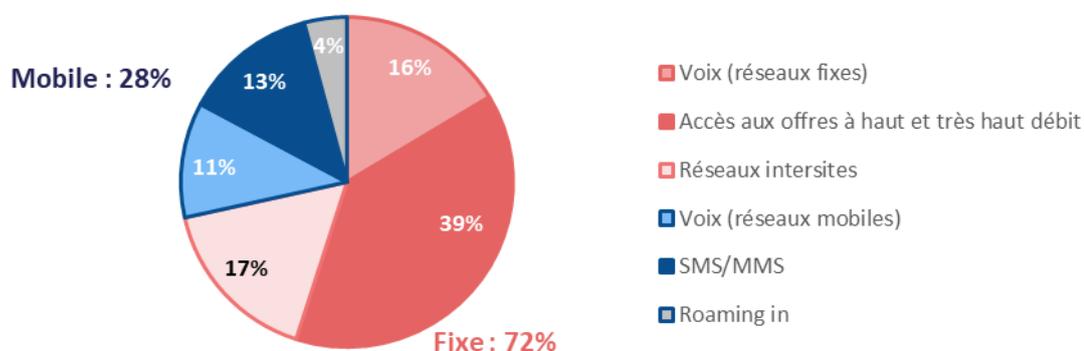
Le revenu des opérateurs mobiles se contracte pour le deuxième trimestre consécutif, de -3,9% en un an ce trimestre, soit un niveau trois fois inférieur à celui du quatrième trimestre 2019 (-1,1% en un an). La chute du revenu des services de terminaison d'appel SMS/MMS et du revenu issu du roaming in explique cette baisse.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Opérateurs fixes	1 408	1 414	1 553	1 617	1 570	11,5%
Opérateurs mobiles	650	655	656	657	625	-3,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 058	2 068	2 209	2 274	2 195	6,6%

Note :

- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.
- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- Définitions et évolutions des tarifs du marché de gros et des terminaisons d'appels en annexe D (L'interconnexion fixe et mobile).

Répartition des revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs
2,2 milliards d'euros au quatrième trimestre 2020



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

Le revenu issu des prestations fournies sur les réseaux fixes s'élève, au quatrième trimestre 2020, à 1,6 milliard d'euros. Il est composé pour 77% (+4 points en un an) du revenu issu des prestations d'accès à internet à haut et très haut débit et aux réseaux intersites (1,2 milliard d'euros), le reste étant lié aux services d'interconnexion et d'accès au service téléphonique (360 millions d'euros). Sa croissance s'est fortement accélérée depuis le début de l'année 2020, en particulier en raison de la forte augmentation des revenus des offres d'accès en cofinancement des réseaux FttH.

Le montant des prestations liées au service téléphonique fixe recule chaque trimestre de 5 à 12% par an depuis le début de l'année 2019, et d'environ 4% ce trimestre. Le trafic vocal associé (21,0 milliards de minutes), qui était en baisse continue depuis 2006, augmente depuis le début de l'année 2020 en raison de l'augmentation du trafic vocal depuis les réseaux fixes sur le marché de détail jusqu'alors en recul. Le taux de croissance du trafic vocal s'élève à 4% environ en rythme annuel sur l'ensemble de l'année 2020 sur le marché de gros, tandis qu'il est de 7% sur le marché de détail.

Service téléphonique (yc VGA)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Revenus (millions d'euros)	374	375	358	335	360	-3,8%
Trafic (millions de minutes)	21 016	22 137	21 274	20 440	20 997	-0,1%

Le revenu issu des autres raccordements fixes progresse de 17% en un an au quatrième trimestre 2020. Il se compose en grande majorité du revenu de l'accès à internet haut et très haut débit, et en particulier du revenu lié aux prestations de dégroupage et de « bitstream » (pour 55%, soit -24 points en un an). Ce dernier diminue depuis six ans (-24% au quatrième trimestre 2020) tout comme le nombre de lignes associé (-13,6%). En effet, le nombre de lignes cuivre haut débit DSL louées par les opérateurs alternatifs *via* ces offres de gros, dorénavant inférieur à 10 millions (9,8 millions), ne cesse de diminuer, et en particulier celles en dégroupage total, composante principale de ces lignes : 8,3 millions, soit -1,4 million en un an au quatrième trimestre 2020.

En revanche, les prestations liées aux accès à très haut débit augmentent fortement et plus particulièrement depuis le début de l'année 2020. Sur l'ensemble de l'année 2020, le revenu associé a été multiplié par près de trois en un an. L'accélération des cofinancements explique en partie cette forte croissance. La baisse du revenu lié à la location de lignes cuivre en dégroupage et en « bitstream » est ainsi plus que compensée.

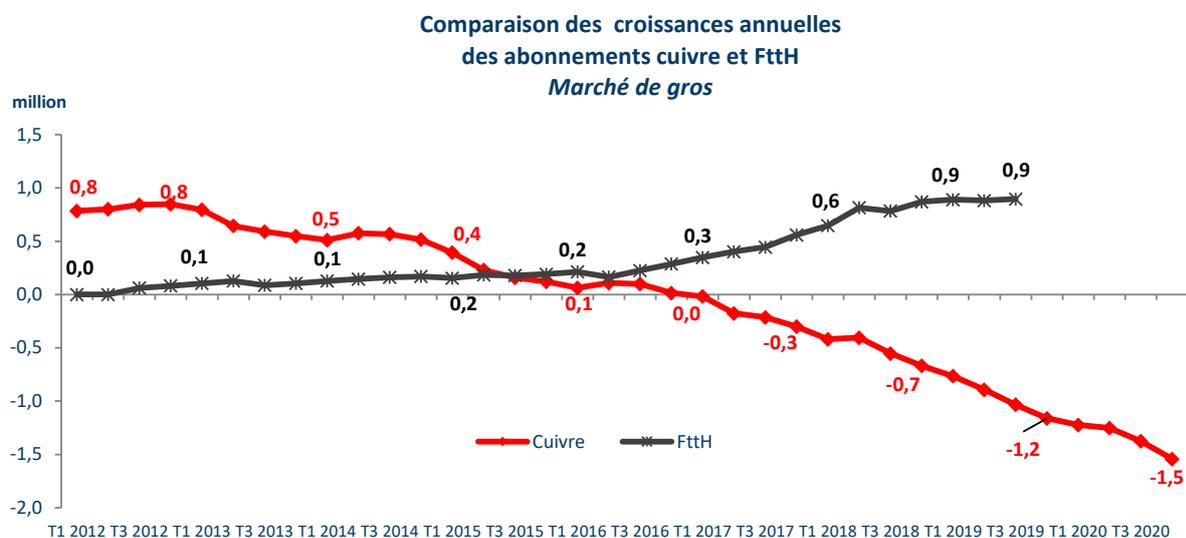
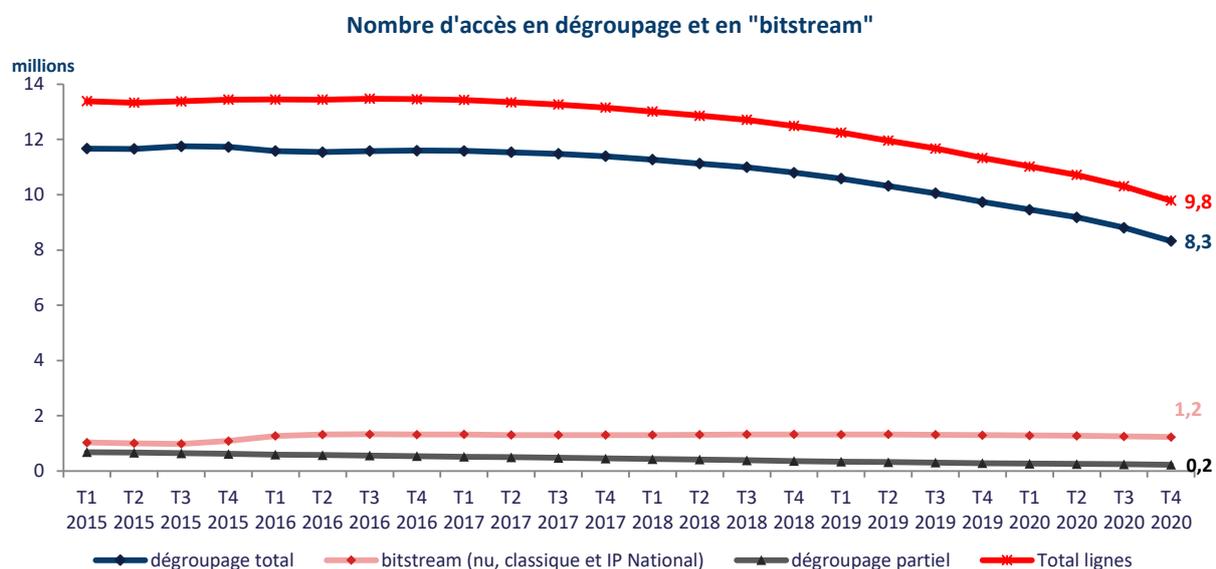
Par ailleurs, le revenu lié à la vente des accès aux réseaux intersites auprès des opérateurs s'élève à 364 millions d'euros. Hormis au deuxième trimestre 2020, durant lequel il était en légère baisse (-0,9% en un an), il continue de croître, à un rythme particulièrement élevé depuis plus de deux ans : +41% ce trimestre, soit un niveau supérieur à celui du quatrième trimestre 2019 (+26%). Il contribue pour 60% à l'augmentation annuelle du total des revenus d'accès internet.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès internet (millions d'euros)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Internet à haut et très haut débit (dégroupage, bitstream, très haut débit)	775	783	956	1 007	846	9,2%
Réseaux intersites vendus aux opérateurs	259	256	238	275	364	40,6%
Total revenus d'accès internet et réseaux intersites (marché de gros)	1 034	1 039	1 194	1 281	1 211	17,0%

Parc d'accès en dégroupage et en "bitstream" (hors DSLE) (en millions)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,288	0,270	0,259	0,244	0,227	-21,0%
Nombre de lignes totalement dégroupées	9,739	9,461	9,182	8,804	8,324	-14,5%
Nombre de lignes en "bitstream" (nu, classique et IP National)	1,300	1,289	1,274	1,254	1,233	-5,1%
Nombre de lignes dégroupées et en "bitstream"	11,326	11,021	10,715	10,301	9,784	-13,6%

Note : les données concernant les abonnements FttH sur le marché de gros ne sont pas disponibles depuis le quatrième trimestre 2019.

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



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

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles s'élève à 625 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2020. Ce revenu est en repli pour le deuxième trimestre consécutif (-3,9% en un an au quatrième trimestre 2020), principalement en raison de la contraction continue du revenu des prestations de terminaison d'appel SMS, mais également en raison et de la baisse du revenu issu du roaming in depuis un an.

Le revenu des services de terminaison d'appel SMS et MMS, ainsi que le volume de SMS entrants associé, continue de diminuer à un rythme annuel plus intense, de -15,4% chacun, contre une diminution de -2,5% en un an pour le revenu et de -10,7% en un an au quatrième trimestre 2019 concernant le nombre de SMS entrants. La part de ce revenu dans le revenu total des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles a chuté de 6,2 points en un an pour s'établir à 45,7% ce trimestre.

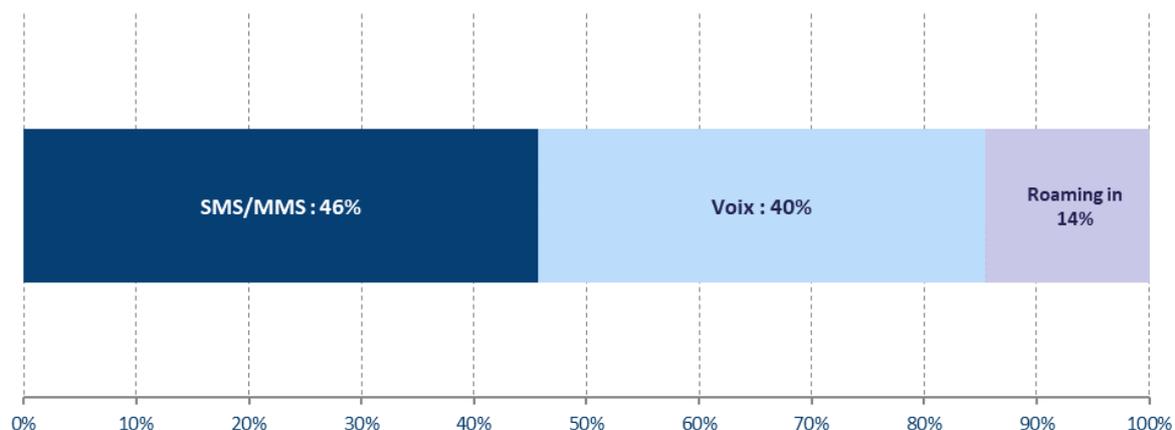
En repli depuis un an, le revenu issu des services proposés par les opérateurs français aux clients des opérateurs étrangers en itinérance en France (roaming in) a fortement diminué au troisième trimestre 2020 (-21,9% en un an). Au quatrième trimestre 2020, le recul est moindre mais reste supérieur aux trimestres précédents : -12,9% en un an au quatrième trimestre 2020, contre -7,2% au quatrième trimestre 2019.

Depuis le début de l'année 2020, la progression du trafic vocal associé aux prestations d'interconnexion mobile s'est accélérée : +18,2% en un an ce trimestre, contre +5,4% en un an au quatrième trimestre 2019. En conséquence, le revenu des prestations de terminaisons vocales croît de 19,3% en un an. La part de ce revenu sur l'ensemble des revenus des prestations d'interconnexion mobile représente 39,7%, soit +7,7 points en un an.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles (en millions d'euros)	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Terminaisons d'appel nationale et internationale	208	238	262	224	248	19,3%
Prestations de terminaison d'appel SMS et MMS	337	333	294	303	285	-15,4%
Roaming in	105	84	101	130	91	-12,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	650	655	656	657	625	-3,9%

Traffic des services d'interconnexion des opérateurs mobiles	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Trafic (en millions de minutes)	27 707	31 335	35 901	29 911	32 752	18,2%
SMS entrants (en millions d'unités)	23 611	23 817	20 388	21 521	19 980	-15,4%

Répartition des revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles au quatrième trimestre 2020



5.4 Le trafic en roaming in des opérateurs mobiles

Alors qu'au troisième trimestre 2020, les usages (voix, SMS, data) des clients des opérateurs étrangers en France (« roaming-in ») se contractaient à un rythme inférieur à ceux du roaming out, les consommations en voix et de données des clients en roaming in suivent à nouveau la tendance de celles du roaming out, à l'exception de l'usage des SMS qui décroît encore de façon moins soutenue.

L'ensemble des usages en roaming in régressent plus rapidement ce trimestre par rapport au troisième trimestre 2020, néanmoins ils diminuent à un rythme inférieur au deuxième trimestre 2020.

Le trafic de communications vocales en roaming in décroît de 12,2% en un an, contre une diminution de 2,5% en un an au quatrième trimestre 2020. Le volume de données en roaming in recule également depuis trois trimestres, de -19,3% en un an ce trimestre, après une progression de 48,5% en un an un an auparavant. Au deuxième trimestre 2020, les replis de ces usages étaient encore plus soutenus (resp. -28,8% et -43,8% en un an).

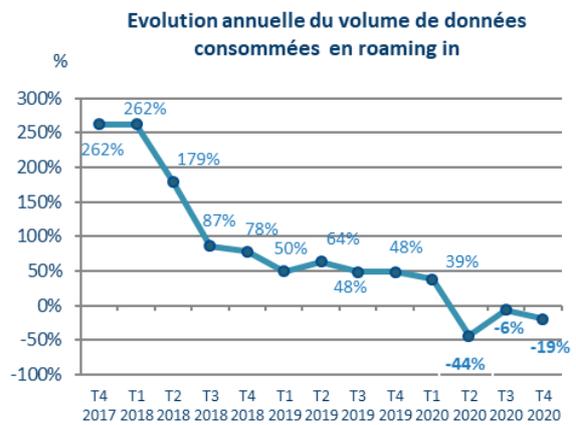
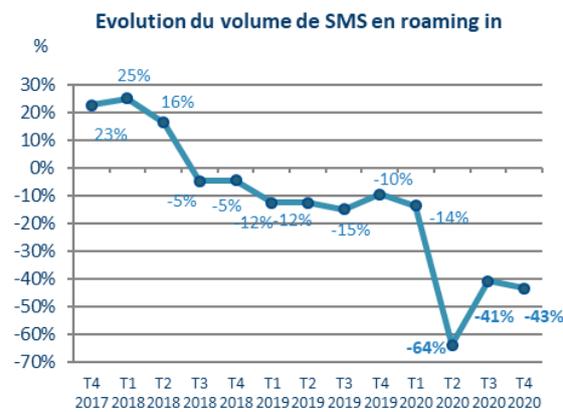
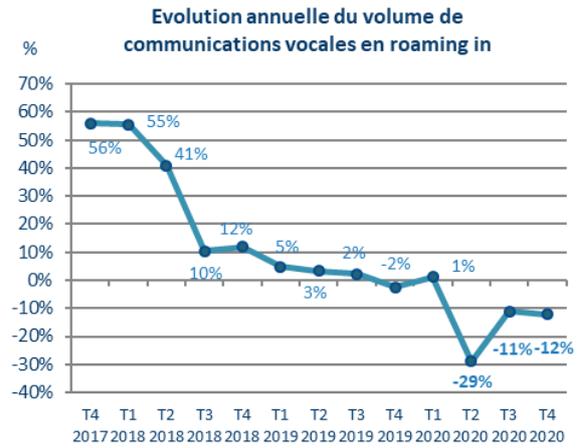
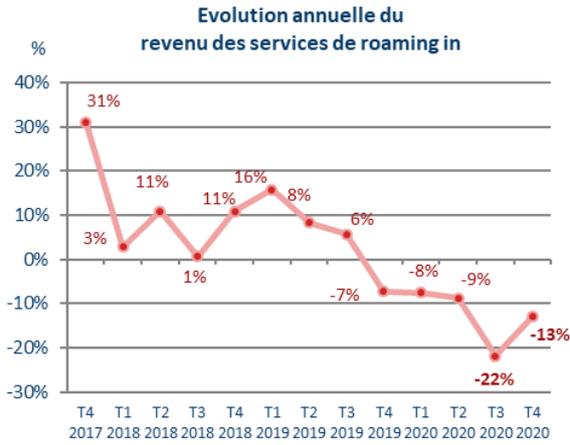
La chute du trafic de SMS en roaming in s'est fortement amplifiée depuis le deuxième trimestre 2020 : -43,3% en un an au quatrième trimestre 2020, après une baisse de 9,5% en un an un an auparavant.

Trafic de "Roaming in" des opérateurs mobiles	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Variation T419/T420
Communications vocales (en millions de minutes)	1 384	1 402	1 079	1 518	1 216	-12,2%
Trafic de SMS (en millions)	170	160	77	189	97	-43,3%
Consommation de données (en teraoctets)	21 556	21 571	12 968	35 391	17 403	-19,3%

Note :

- Le « roaming in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français de l'ensemble des communications (voix, SMS, données) émises et reçues en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

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



Annexe : précisions et définitions

A. Services fixes

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

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

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

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

b) Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »

De nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC, l'autre en VLB couplé avec l'accès à l'internet haut ou très haut débit. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

Les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment jusqu'en 2004 pour désigner le nombre de souscriptions au service téléphonique.

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires. En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en VLB) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons, l'indicateur du nombre de « lignes » est défini comme :

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

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers certaines destinations sans facturation supplémentaire.

Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à l'internet et l'accès à la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

c) Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit

Sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique de bout en bout (c'est-à-dire supportant un accès à l'internet via une boucle locale optique mutualisée ou via une boucle locale optique dédiée), des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA), ainsi que les abonnements VDSL2 lorsque l'abonné est situé suffisamment près de l'équipement actif de l'opérateur pour bénéficier d'un débit égal ou supérieur à 30 Mbit/s. Le nombre d'abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié.

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

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

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

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

La facture moyenne par ligne fixe 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 : $[(\text{parc total de clients à la fin du trimestre N} + \text{parc total de clients à la fin du trimestre N-1}) / 2]$.

L'interprétation des variations des factures moyennes globales doit tenir compte des possibles effets de structure. En effet, leurs évolutions peuvent s'expliquer par un changement dans la répartition des catégories de clients indépendamment de l'évolution des factures moyennes de chaque catégorie de clients.

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

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

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

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

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

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

B. Services mobiles

a) Définitions relatives aux cartes SIM

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

Le parc actif 4G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de voix ou de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. Ne sont comptabilisés ici que les clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. Une carte active 4G peut également être active 3G ou 2G.

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

b) Revenu des services mobiles

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

Avec la généralisation des offres incluant plusieurs services (voix, SMS et data) et des offres d'abondance sur l'ensemble de ces services, l'allocation du revenu entre les différents services mobiles

est devenue de plus en plus difficile et artificielle (car nécessitant l'utilisation de clés d'allocation). En conséquence, la segmentation du revenu entre communications vocales mobiles, SMS et services de données mobiles n'est plus publiée ni demandée aux opérateurs depuis le premier trimestre 2015.

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

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

Changements liés à la norme IFRS

Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1er janvier 2018, le revenu des forfaits mobiles, comme celui de la vente et location de terminaux, est affecté 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 comptabilisé au travers de l'abonnement mensuel du client pour la période d'engagement. Au-delà de la période d'engagement, si le client ne modifiait pas son contrat, le montant était affecté aux revenus des services mobiles.

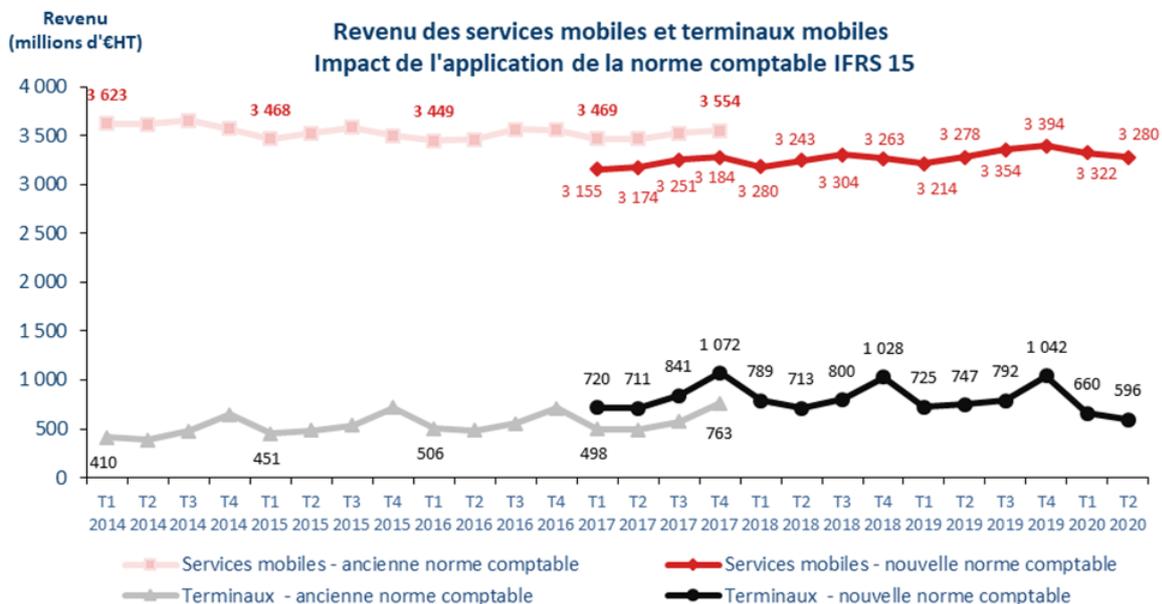
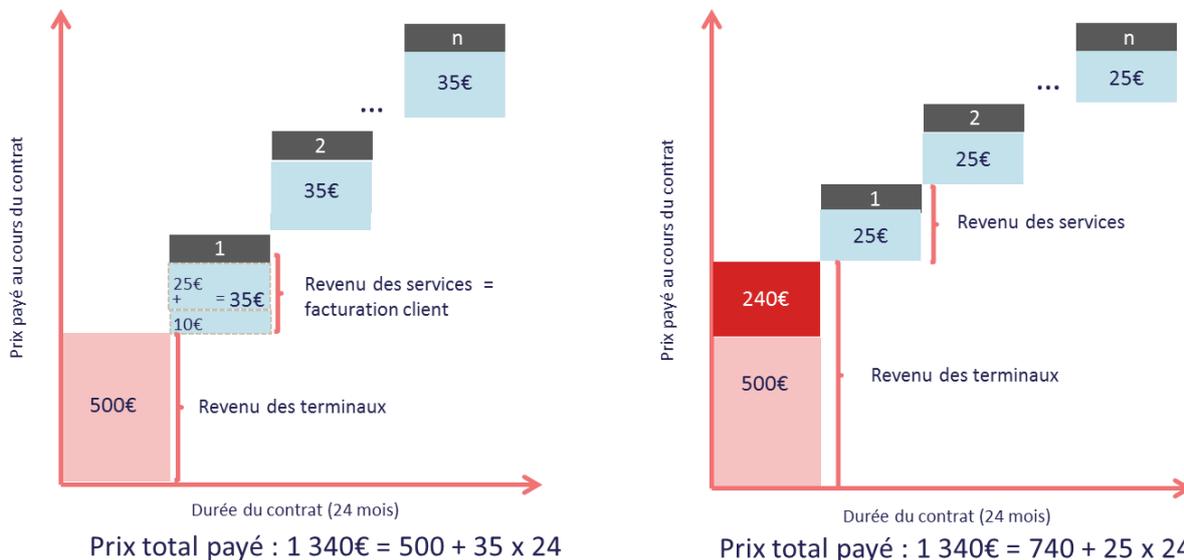
Il y a donc plusieurs effets :

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

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



Anciennes normes comptables (IAS 18)



c) Définitions des factures moyennes mobiles

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

La facture mensuelle moyenne mobile par carte SIM est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants et hors cartes MtoM) du trimestre N par le parc moyen de cartes SIM (hors cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU). L'interprétation des variations des factures moyennes globales doit tenir compte des possibles effets de structure. En effet, leurs évolutions peuvent s'expliquer par un changement dans la répartition des catégories de clients indépendamment de l'évolution des factures moyennes de chaque catégorie de clients.

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

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

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

d) L'itinérance internationale

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

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

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

Depuis le 15 juin 2017, les prix en itinérance en Europe doivent correspondre aux tarifs nationaux. Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 15 juin 2017 à 1c€/message pour les SMS (contre 2c€/message pour la période du 1^{er} juillet 2014 au 14 juin 2017) ; à 3,2c€/min pour la voix (contre 50c€/min pour la période du 1^{er} juillet 2014 au 14 juin 2017) et, à partir du 1^{er} janvier 2018 à 6,0€/Go pour l'internet mobile (contre 7,7c€/Go antérieurement).

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

C. Services à valeur ajoutée

Les revenus des services à valeur ajoutée correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services. Les services à valeur ajoutée de type « données » ne concernent que les clients des opérateurs mobiles. Ils incluent par exemple : services kiosque « Gallery », services d'alerte, de « chat », services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc.

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

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

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

D. L'interconnexion fixe et mobile

L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.

- Les prestations de gros d'accès au haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». Le tarif mensuel du dégroupage total par accès (offre d'accès à la boucle locale de l'opérateur historique) a été de 9,27€ sur l'année 2019. Le tarif mensuel du dégroupage partiel est plafonné à 1,77€.

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

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

Le bitstream correspond à une offre de gros qui permet aux opérateurs alternatifs, via un raccordement sur un point de livraison (régional ou national) de l'opérateur historique, de commercialiser des services à haut débit dans les zones dans lesquelles ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.

- Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale qui représentent environ un milliard d'euros pour l'ensemble de l'année 2017.
- Depuis le 1^{er} janvier 2017, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,74 c€/min pour l'ensemble des opérateurs mobiles (métropole et DOM) contre 0,76 c€/min en 2016.
- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) depuis le 1^{er} janvier 2013.

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