

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France

1^e trimestre 2015 - résultats définitifs

Avertissement

L'ARCEP a réalisé, au cours de l'année 2014, une consultation des principaux opérateurs de communications électroniques, portant sur l'évolution des indicateurs contenus dans ses publications statistiques. Les réponses à cette consultation ainsi que les récentes évolutions du marché des communications électroniques ont conduit l'Autorité à modifier sensiblement la présente publication. Les changements effectués sont détaillés ci-après.

I. Evolution du périmètre des services de capacité

Dans les publications précédentes, l'indicateur « recettes des services de capacité » sur le marché de détail incluait une partie des prestations vendues à des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP. Il s'agissait principalement du revenu de liaisons louées et de transport de données dont il était difficile jusqu'à présent pour l'opérateur répondant, de dissocier les montants attribuables à des entreprises et ceux attribuables à d'autres opérateurs. Les recettes provenant des liaisons d'aboutement et des liaisons partielles terminales étaient, quant à elles, incluses dans l'indicateur « prestations de gros de l'accès haut débit » figurant dans la section relative à l'interconnexion et aux prestations de gros. Des ajustements ont été réalisés afin de dissocier dorénavant parfaitement les marchés de gros et de détail : ainsi, l'ensemble des recettes des services de capacité vendus aux opérateurs figure désormais dans la section susmentionnée (indicateur « services de capacité, p.30). Cela a pour conséquence directe une baisse d'environ 100 millions d'euros par trimestre du revenu total sur le marché de détail et d'une hausse du même montant des recettes relatives au marché de gros des opérateurs fixes.

II. Services mobiles : dissociation du marché des services des objets connectés

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

Synthèse

La baisse des revenus est plus faible depuis un an sur le marché de détail des communications électroniques

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève, au premier trimestre 2015, à 8,8 milliards d'euros HT. Pour le troisième trimestre consécutif, la baisse en glissement annuel se situe autour de 2,5% contre 4% à 7% les deux années précédentes.

Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Services fixes (y compris services de capacité)	4 327	4 324	4 309	4 319	4 248	-1,8%
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	3 625	3 621	3 659	3 625	3 510	-3,2%
Services à valeur ajoutée	381	370	359	364	343	-9,9%
Total services de communications électroniques	8 333	8 315	8 327	8 308	8 101	-2,8%
Revenus annexes	707	718	787	956	716	1,2%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	9 040	9 033	9 114	9 264	8 817	-2,5%

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

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

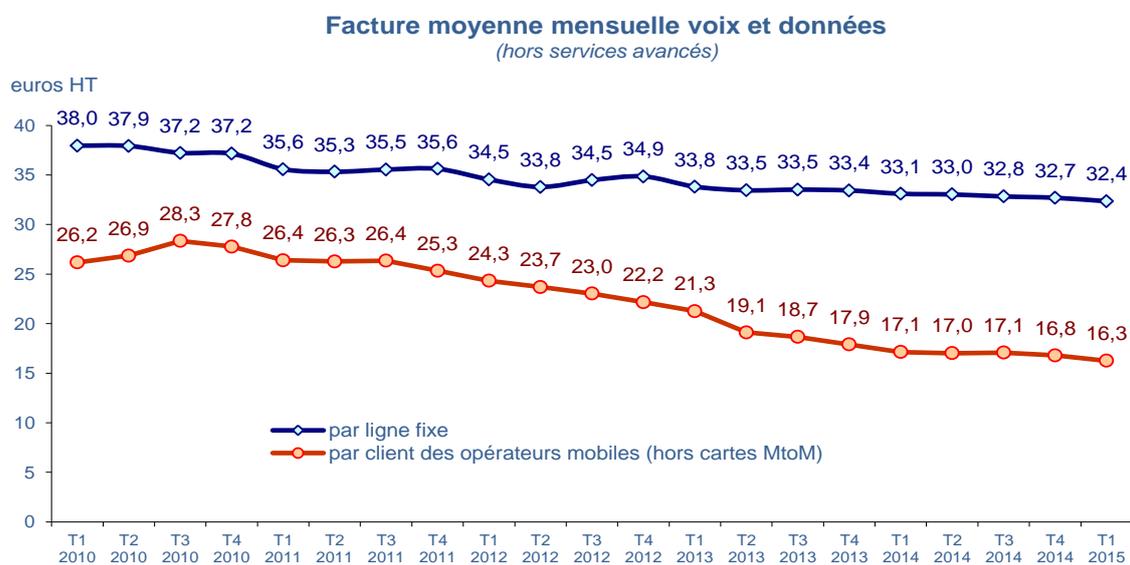
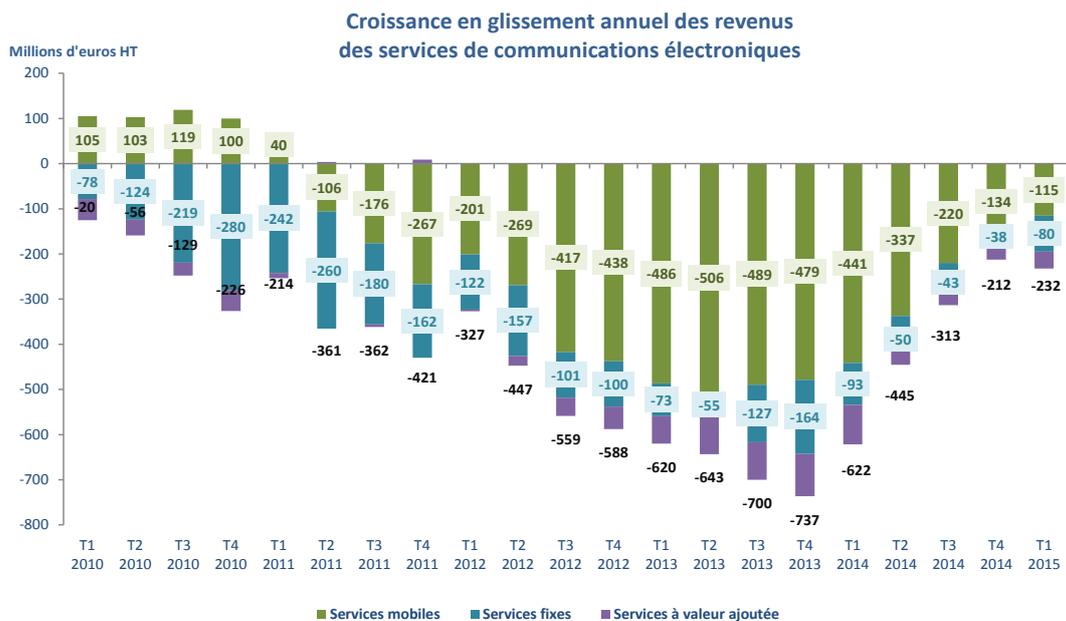
Le revenu des services de communications électroniques (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) atteint 8,1 milliards d'euros HT au premier trimestre 2015 et baisse de 2,8% sur un an. Entamé au début de l'année 2010, ce recul s'est intensifié jusqu'à la fin de l'année 2013 en raison notamment de la baisse des tarifs pratiqués dès 2012 par les opérateurs mobiles sur le marché français. Depuis le début de l'année 2014, le rythme annuel de baisse s'est nettement ralenti, en partie en raison d'une moindre baisse des prix des services mobiles¹ sur le marché grand public métropolitain (-10,0% en 2014 contre -26,3% en 2013). Cela se traduit par une baisse du revenu de 115 millions d'euros en rythme annuel ce trimestre contre jusqu'à 500 millions d'euros en 2013. Le revenu des services fixes recule de 1,8% en un an au premier trimestre 2015 en lien avec la baisse du revenu des services de capacités vendus aux entreprises (-1,0%) et surtout des services sur les accès bas débit (-12,4%). La croissance du revenu des services haut et très haut débit, qui représente 63% du revenu des services fixes, atteint +2,4% en un an.

Relativement stable en 2014, la facture mensuelle moyenne par client d'une offre mobile diminue de 0,90 € en un an et de 0,50 € en un trimestre, soit 16,3€ HT par mois et par carte.

Le trafic de données mobiles double en un an, tandis que le nombre de SMS progresse plus lentement et la voix (fixe et mobile) accuse un léger repli.

L'ensemble du trafic téléphonique fixe et mobile atteint 60,8 milliards de minutes au premier trimestre 2015 (y compris les communications des publiphones et des cartes), en légère décroissance depuis le début de l'année 2014 (-0,5% au premier trimestre 2015). La majorité de ce trafic (37,4 milliards de minutes au premier trimestre 2015, soit environ 60%) est émis au départ des réseaux mobiles et cette proportion croit constamment avec la progression des communications vocales sur les réseaux mobiles (+3,8% en un an au premier trimestre 2015), et le reflux continu depuis la fin 2012 du trafic fixe. La croissance des communications émises depuis les téléphones mobiles reste soutenue mais nettement ralentie par rapport à 2013 (où elle atteignait 10% à 20%). La consommation moyenne par abonné mobile évolue peu depuis le début de l'année 2014 (3h03 par mois, +3 minutes en un an).

¹ L'étude sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles grand public en France métropolitaine en 2014 est disponible sur le site de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/index.php?id=12614>.



Ceci marque probablement une évolution dans le comportement des consommateurs face aux nouveaux services disponibles sur les terminaux mobiles. En effet, la consommation de données sur les réseaux mobiles par les clients via leur téléphone mobile ou une clé internet exclusive (plus de 108 000 téraoctets au premier trimestre 2015), est en plein essor et a pratiquement doublé en un an. La consommation moyenne de données (529 mégaoctets par mois en moyenne par carte) progresse très rapidement. Elle atteint 648 mégaoctets par mois pour les clients disposant d'un forfait et 952 mégaoctets pour les clients utilisant internet sur les réseaux 3G ou 4G. Le nombre de messages interpersonnels envoyés (SMS et MMS) continue d'augmenter également (+870 millions en un an), même si la croissance annuelle s'est affaiblie depuis 2013.

L'équipement en très haut débit progresse sur le fixe comme sur le mobile

Les réseaux mobiles de nouvelle génération sont de fait utilisés par de plus en plus de consommateurs : pratiquement deux cartes SIM sur trois (63%) pour les réseaux 3G et deux sur dix (19%) pour les réseaux 4G à la fin du premier trimestre 2015. Le nombre de cartes SIM en service (hors cartes « MtoM ») atteint 71,3 millions au 31 mars 2015, dont 16,0 millions sont couplées avec un abonnement fixe. La croissance du nombre de cartes (+1,1 million en un an au premier trimestre 2015) est en retrait par rapport à celle des deux années précédentes (où l'accroissement atteignait deux millions) du fait d'une moindre augmentation du nombre de forfaits classiques, même si le niveau de croissance reste élevé (+2,6 millions en un an), et d'une baisse plus importante du nombre de cartes prépayées (-1,6 million en un an).

Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit fixe atteint 26,2 millions au premier trimestre 2015, en croissance de +945 000 en un an. Le très haut débit (3,6 millions d'abonnements) représente la totalité de l'accroissement, notamment les abonnements dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (+783 000 en un an) et ceux en fibre optique de bout en bout (1 million au 31 mars 2015, +400 000 en un an). Deux abonnés sur trois à un service d'accès à internet peuvent, dans le cadre de leur forfait, accéder à la télévision, soit 18,0 millions, dont les trois-quarts via le DSL.

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes (38,7 millions fin mars 2015) décroît continûment depuis 2010 (-345 000 abonnements en un an au premier trimestre 2015). En effet, les clients choisissent de plus en plus de souscrire à un abonnement en voix sur large bande (25,1 millions, soit +1,3 million) et de ne pas conserver l'abonnement RTC en supplément.

Le marché des cartes SIM dédiées aux objets connectés se développe

Le segment spécifique des cartes « MtoM » demeure en croissance avec 1,5 million de cartes supplémentaires en un an sur les quatre derniers trimestres. Le nombre de cartes « MtoM » atteint 8,7 millions au 31 mars 2015 pour un revenu de 24 millions d'euros HT.

Note : d'éventuelles révisions des données pour un trimestre 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.

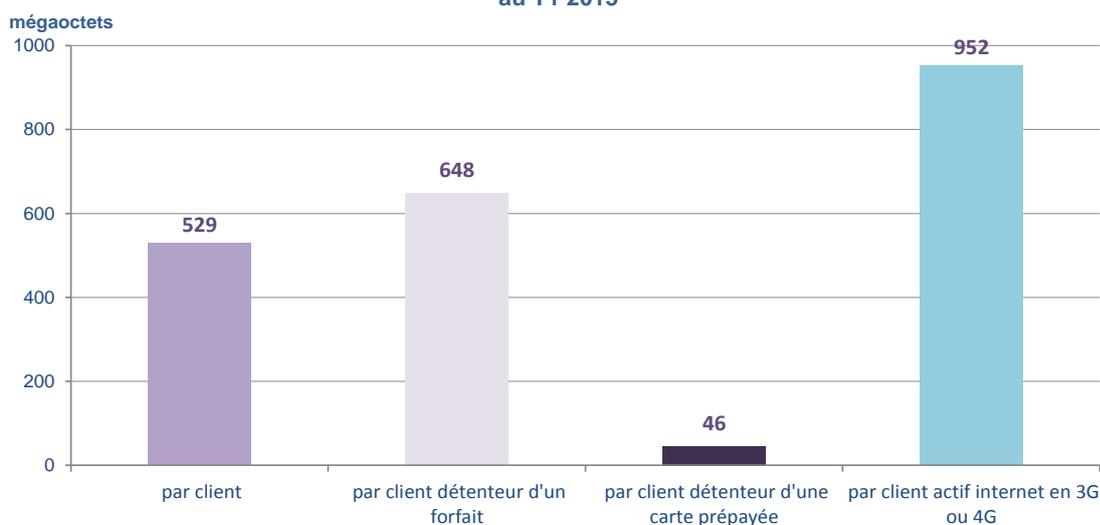
Tous les revenus s'entendent hors taxes.

Toutes les comparaisons s'entendent du trimestre N comparé au même trimestre de l'année précédente, sauf mention contraire.

L'historique des données trimestrielles de la présente publication sont téléchargeables sous format Excel sur le site de l'ARCEP à l'adresse suivante : (ou sur le site data.gouv.fr)

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-trimestre.xls>

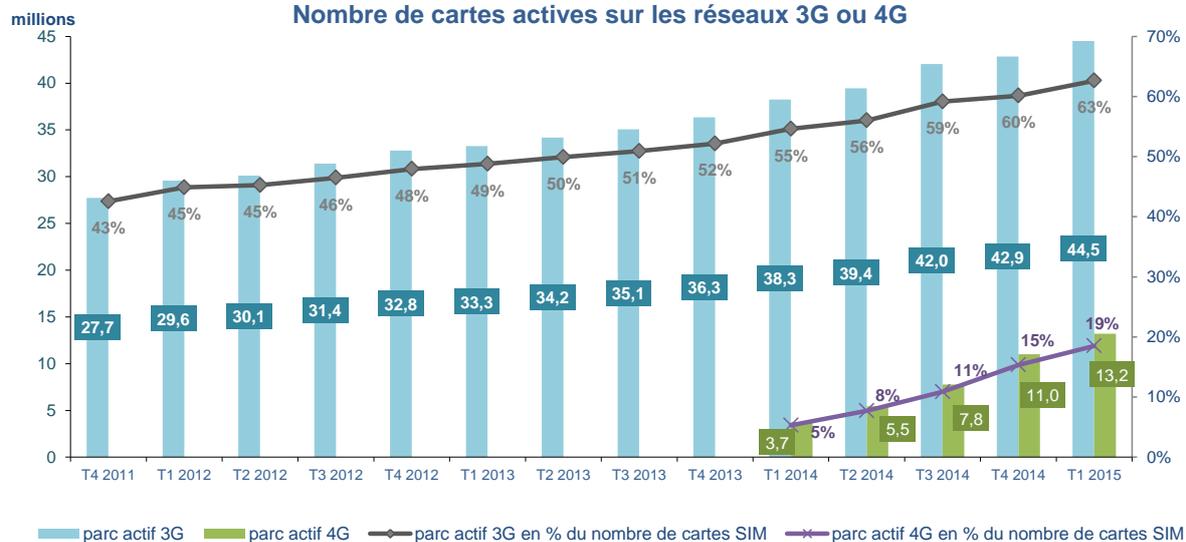
Consommation mensuelle moyenne de données par type de clientèle au T1 2015



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



Nombre de cartes actives sur les réseaux 3G ou 4G



Sommaire

1	<i>Les services sur réseaux fixes – marché de détail</i>	9
1.1	L'accès à internet par le haut et très haut débit et le service téléphonique sur ligne fixe	9
1.1.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	9
1.1.2	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	10
1.1.3	Le nombre de lignes fixes	11
1.1.4	La conservation du numéro fixe	11
1.1.5	Les abonnements au service de téléphonie fixe	11
1.1.6	Le revenu et le trafic du service téléphonique sur lignes fixes (hors internet bas débit, publiphonie et cartes fixes)	12
1.2	Le revenu des services fixes (y compris services de capacité)	14
1.3	Les consommations mensuelles moyennes par client	15
1.3.1	Les consommations mensuelles moyennes par ligne fixe	15
1.3.2	Les consommations mensuelles moyennes par abonnement au service fixe	15
1.4	L'internet bas débit, la publiphonie et les cartes de téléphonie fixe	16
2	<i>Les services sur réseaux mobiles – marché de détail</i>	17
2.1	Les services mobiles classiques	17
2.1.1	Le nombre total de cartes SIM	17
2.1.2	Les cartes internet exclusives	18
2.1.3	La convergence fixe - mobile	18
2.1.4	Les cartes actives 3G et 4G	18
2.1.5	La conservation du numéro mobile	19
2.1.6	Le revenu et les trafics sur le marché de détail (hors SVA)	20
2.1.7	Les consommations mensuelles moyennes par client	24
2.2	Le marché des objets connectés : les cartes MtoM	27
3	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	28
4	<i>Les autres revenus des opérateurs</i>	29
4.1	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	29
4.2	Les terminaux et équipements	29
5	<i>Le marché inter-opérateurs : prestations d'accès et d'interconnexion</i>	30
5.1	L'ensemble du marché	30
5.2	Le trafic en « Roaming-in » des opérateurs mobiles	31
	<i>Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes</i>	33

1 Les services sur réseaux fixes – marché de détail

1.1 L'accès à internet par le haut et très haut débit et le service téléphonique sur ligne fixe

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

Le nombre d'accès internet à haut et très haut débit s'élève à 26,2 millions au 31 mars 2015. Depuis le quatrième trimestre 2014, seuls les accès au très haut débit augmentent (+1 million en un an au quatrième 2014 et +1,3 million au premier trimestre 2015). La part des accès haut débit baisse ainsi de 5 points en un an au profit des accès à très haut débit, qui représentent 14% des accès au premier trimestre 2015.

Le nombre d'abonnements à haut débit (22,6 millions au premier trimestre 2015) est constitué à 98% d'accès DSL (22,1 millions d'abonnements), mais le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès (câble, satellite, boucle locale radio, wifi) progresse (+12,1% en un an, soit +52 000 abonnements) pour atteindre 476 000 à la fin du trimestre.

Le nombre de souscriptions aux accès au très haut débit atteint 3,6 millions au 31 mars 2015. La majorité de la croissance annuelle (+783 000) provient des abonnements dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (1,6 million au premier trimestre 2015). Les souscriptions aux autres modes d'accès au très haut débit sont également en hausse et notamment les abonnements en fibre optique de bout en bout (1 million, soit +400 000 en un an). Les accès disposant d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s (963 000, soit +159 000 en un an). Fin mars 2015, le nombre d'abonnés au très haut débit atteint 26% du nombre total de logements éligibles au très haut débit toutes technologies confondues (+7 points en un an).

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Accès à haut débit	23,009	23,052	23,158	22,856	22,613	-1,7%
dont abonnements xDSL	22,585	22,628	22,714	22,382	22,137	-2,0%
dont autres abonnements haut débit	0,425	0,424	0,443	0,473	0,476	12,1%
Accès à très haut débit	2,219	2,356	2,497	3,113	3,559	60,4%
dont autres abonnements très haut débit \geq 30 et $<$ 100Mbit/s (*)	0,775	0,814	0,845	1,287	1,558	101,1%
dont autres abonnements très haut débit \geq 100 mbps	0,804	0,821	0,851	0,893	0,963	19,8%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	0,640	0,720	0,801	0,933	1,038	62,3%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	25,228	25,408	25,655	25,969	26,173	3,7%

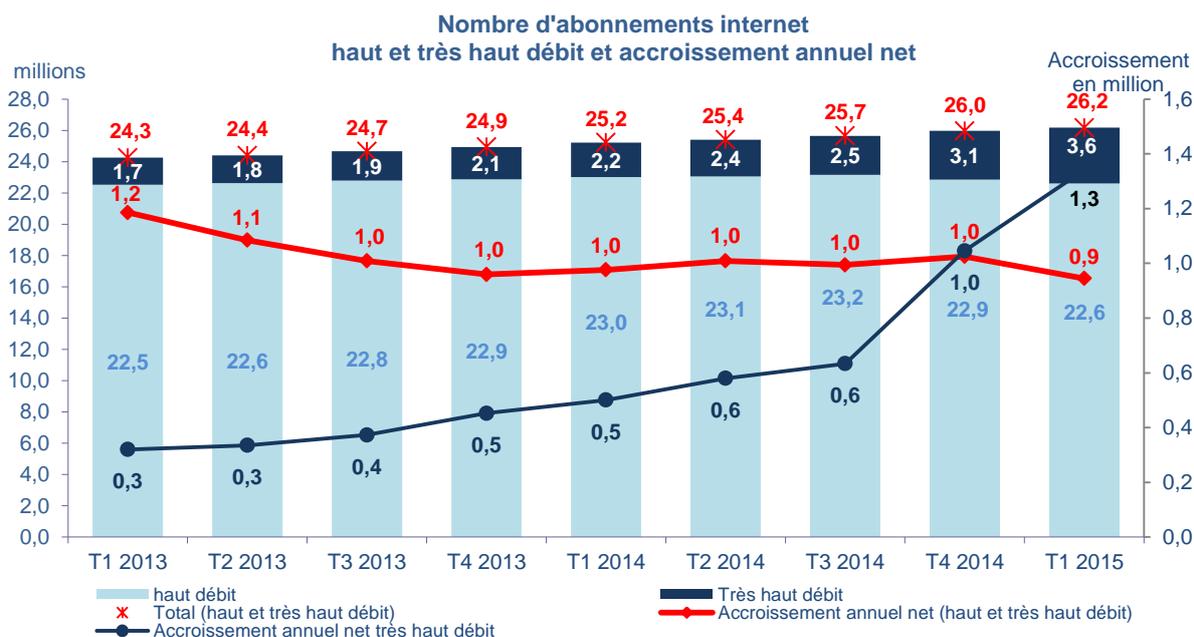
(*) y compris abonnements en VDSL2 dont le débit est \geq 30 Mbits/s

Notes :

- sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à l'internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbits/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 Mbits/s. Le nombre d'abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbits/s est également publié.

- 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.

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



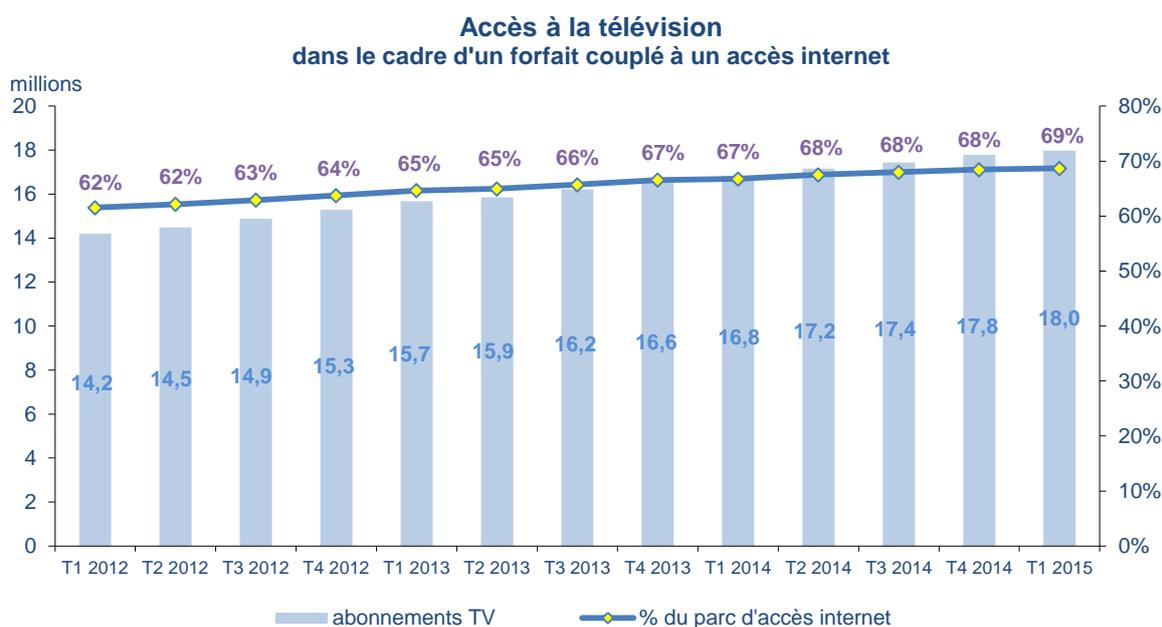
1.1.2 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Plus de deux abonnés sur trois à un service d'accès à l'internet ont également la possibilité d'accéder dans le cadre de leur abonnement à un service de diffusion de la télévision. Le nombre de ces accès couplant l'internet et la télévision s'accroît de 1,1 million en un an pour atteindre 18,0 millions au 31 mars 2015. Les trois-quarts de ces accès sont fournis à l'utilisateur à partir de sa ligne DSL et font plus de la moitié de la croissance annuelle (60% exactement).

Accès TV couplés à l'abonnement internet
(en millions)

	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Nombre d'accès à la TV couplés à l'accès internet	16,841	17,153	17,441	17,777	17,978	6,7%
dont nombre d'accès à la TV par xDSL	12,961	13,176	13,361	13,554	13,635	5,2%
% des abonnements TV couplés à l'accès internet	66,8%	67,5%	68,0%	68,5%	68,7%	

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

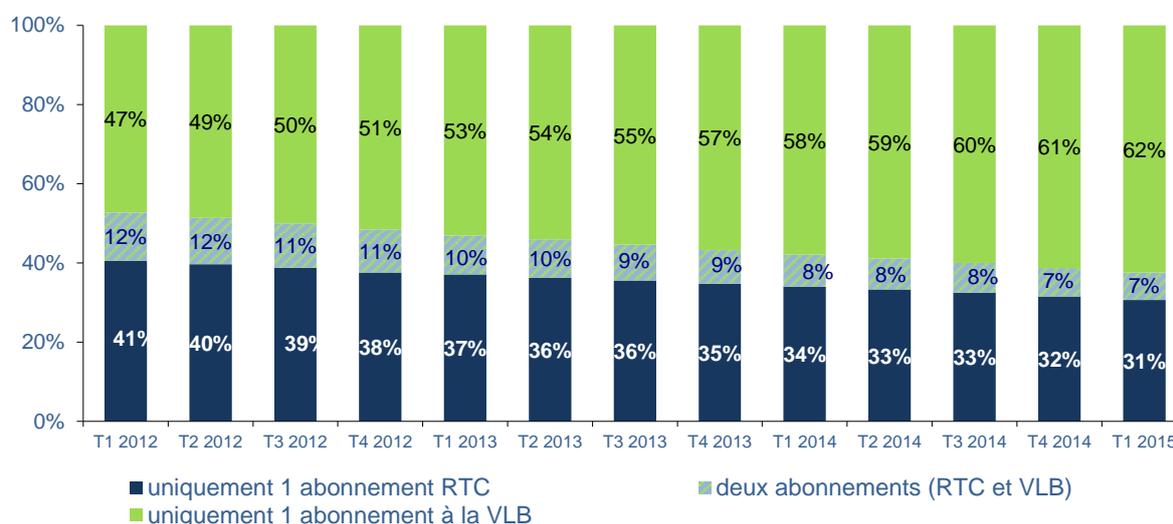


1.1.3 Le nombre de lignes fixes

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique (36,2 millions au 31 mars 2015) évolue peu au cours des trimestres, mais le service téléphonique en voix sur large bande remplace progressivement le service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC). En effet, les lignes fixes sur lesquelles un seul abonnement en voix sur large bande est souscrit (22,6 millions au premier trimestre 2015), sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012, et cette proportion s'accroît rapidement (+5 points, soit +1,7 million en un an). A l'inverse, le pourcentage de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement RTC ne cesse de se réduire au fil des trimestres (11,1 millions fin mars 2015, soit -1,2 million de lignes en un an). De la même manière, le nombre de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (2,5 millions à la fin du mois de mars 2015) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (-435 000 en un an au premier trimestre 2015).

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Nombre de lignes à la fin du trimestre	36,075	36,007	36,095	36,200	36,165	0,2%

Répartition des lignes fixes supportant le service téléphonique selon le nombre d'abonnements téléphoniques



1.1.4 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du premier trimestre 2015 par les clients lors d'un changement d'opérateur est de 620 000 (-14,9% par rapport au premier trimestre 2014).

Conservation du numéro (fixe) (en milliers)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	729	615	629	633	620	-14,9%

1.1.5 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes est de 38,7 millions au 31 mars 2015. Il baisse depuis le milieu de l'année 2010, et dans une moindre mesure depuis le milieu de l'année 2014 (environ entre -250 000 et -350 000 abonnements en un an contre entre -500 000 et -700 000 par an depuis la fin de l'année 2012).

Les abonnements à la voix sur large bande (25,1 millions au 31 mars 2015) représentent 65% (+4 points en un an) de l'ensemble des abonnements téléphoniques fixes. Les souscriptions sur la fibre optique et le câble sont en nette progression (+25% en un an ; 2,6

millions d'abonnements). La croissance des lignes DSL se fait sur les lignes ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC (20,0 millions au premier trimestre 2015), en croissance de 1,2 million en un an. La quasi-totalité des abonnements internet à haut ou à très haut débit (96%) sont par ailleurs couplés avec un service de téléphonie sur large bande.

Le reflux du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle se poursuit depuis plusieurs années, et s'effectue sur un rythme annuel proche de deux millions depuis plus de deux ans. Au premier trimestre 2015, le nombre des abonnements RTC (13,6 millions) diminue ainsi de 1,6 million en un an.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Abonnement téléphoniques en RTC	15,210	14,813	14,455	14,020	13,595	-10,6%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,682	1,664	1,646	1,610	1,594	-5,2%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	23,792	24,008	24,358	24,787	25,061	5,3%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	18,787	19,040	19,395	19,760	19,972	6,3%
Nombre total d'abonnements	39,001	38,821	38,813	38,807	38,656	-0,9%

Note : un abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xDSL sans abonnement RTC est un abonnement sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de type « ADSL nu ».

Le nombre de souscriptions à des offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur, soumises comme les offres de téléphonie RTC, à la concurrence de la téléphonie sur large bande, est en recul constant depuis dix ans à un rythme rapide (-10,6% en un an au premier trimestre 2015, soit -125 000).

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Nombre de connexions indirectes	1,161	1,141	1,104	1,064	1,038	-10,6%

Note :

Cet indicateur inclut les abonnements à la sélection appel par appel et ceux en présélection :

- le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs ;
- le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, nets des résiliations ;
- sont exclus les abonnements issus de la VGAST.

1.1.6 Le revenu et le trafic du service téléphonique sur lignes fixes (hors internet bas débit, publiphonie et cartes fixes)

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC s'élève à 714 millions d'euros au premier trimestre 2015. Il baisse en raison du reflux du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Accès, abonnements et services supplémentaires	796	778	759	739	714	-10,3%

Notes : Les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique RTC, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro, mais aussi l'acheminement spécial, correspondant principalement à des services d'audioconférence ...).

Le recul du revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes (362 millions d'euros HT au premier trimestre 2015) se poursuit (-15,1% en un an), quelles que soient les destinations d'appel. Cela s'explique par la baisse continue des volumes de minutes depuis les lignes fixes (-6,7% en un an au premier trimestre 2015), et par la migration de clients vers des offres incluant des communications en abondance.

Le volume de minutes au départ des lignes fixes diminue, quel que soit le type d'accès, RTC ou VLB, mais également quelles que soient les destinations d'appels, avec une baisse moins prononcée du trafic vers les mobiles.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011 (-7,6% en rythme annuel au premier trimestre 2015). Celui du trafic à destination de l'international baisse depuis le troisième trimestre 2013 avec une accélération depuis le début de l'année 2014 (-11,2% en un an au quatrième trimestre 2014 contre -2,8% un an auparavant), et une décélération début 2015 (-6,3% en un an contre -10,1% un an auparavant). Quant au volume de communications à destination des mobiles, il diminue depuis la fin de l'année 2012 (-3,5% en un an au premier trimestre 2015, ce qui est trois fois moins qu'un an auparavant), du fait de la baisse des minutes émises depuis les « box » fixes, qui augmentaient jusque-là.

La consommation mensuelle moyenne par abonné reste malgré tout relativement stable (2h30 au premier trimestre 2015) pour les abonnés au RTC. Elle est en revanche en baisse pour les clients en VLB, de vingt minutes environ en un an.

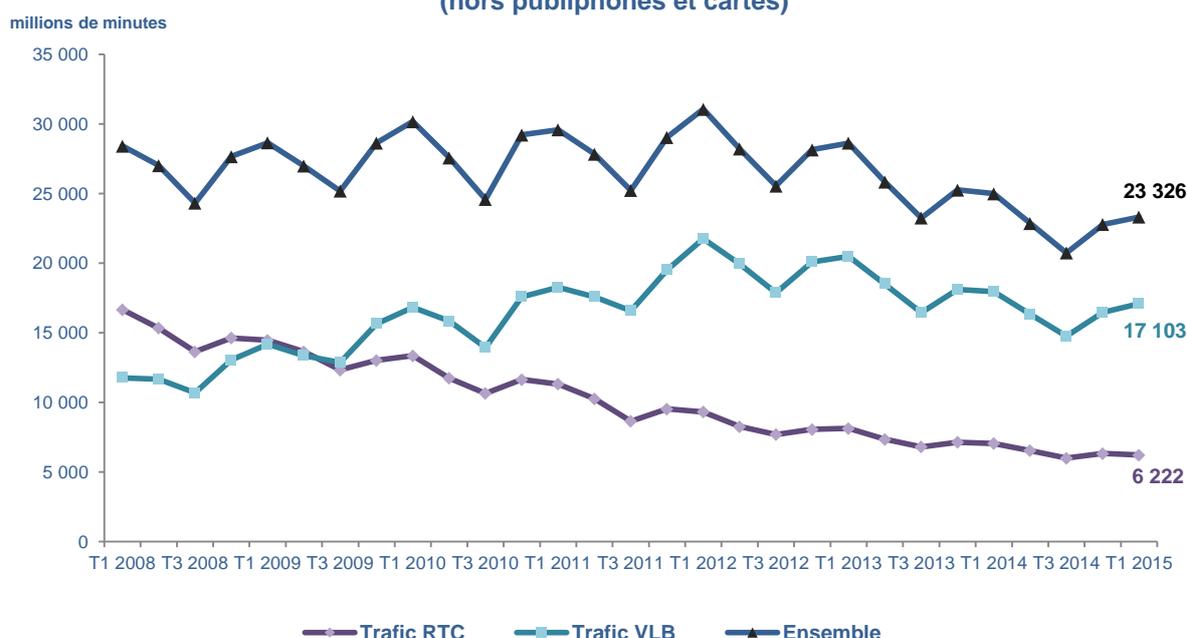
Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Communications vers fixe national	208	196	180	179	176	-15,7%
Communications vers l'international	78	75	78	71	70	-11,0%
Communications vers les mobiles	140	132	124	126	117	-16,5%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	427	403	382	376	362	-15,1%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>299</i>	<i>278</i>	<i>260</i>	<i>255</i>	<i>247</i>	<i>-17,4%</i>
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>128</i>	<i>125</i>	<i>122</i>	<i>122</i>	<i>115</i>	<i>-9,7%</i>

Note : le revenu des communications au départ des accès en VLB ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

Communications vocales depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Communications vers fixe national	17 469	15 599	13 938	15 618	16 133	-7,6%
Communications vers l'international	2 701	2 552	2 395	2 504	2 532	-6,3%
Communications vers les mobiles	4 831	4 713	4 405	4 667	4 660	-3,5%
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	25 001	22 864	20 738	22 790	23 326	-6,7%
<i>dont trafic RTC</i>	<i>7 048</i>	<i>6 537</i>	<i>5 990</i>	<i>6 324</i>	<i>6 222</i>	<i>-11,7%</i>
<i>dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>17 953</i>	<i>16 327</i>	<i>14 749</i>	<i>16 466</i>	<i>17 103</i>	<i>-4,7%</i>

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

Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphones et cartes)



1.2 Le revenu des services fixes (y compris services de capacité)

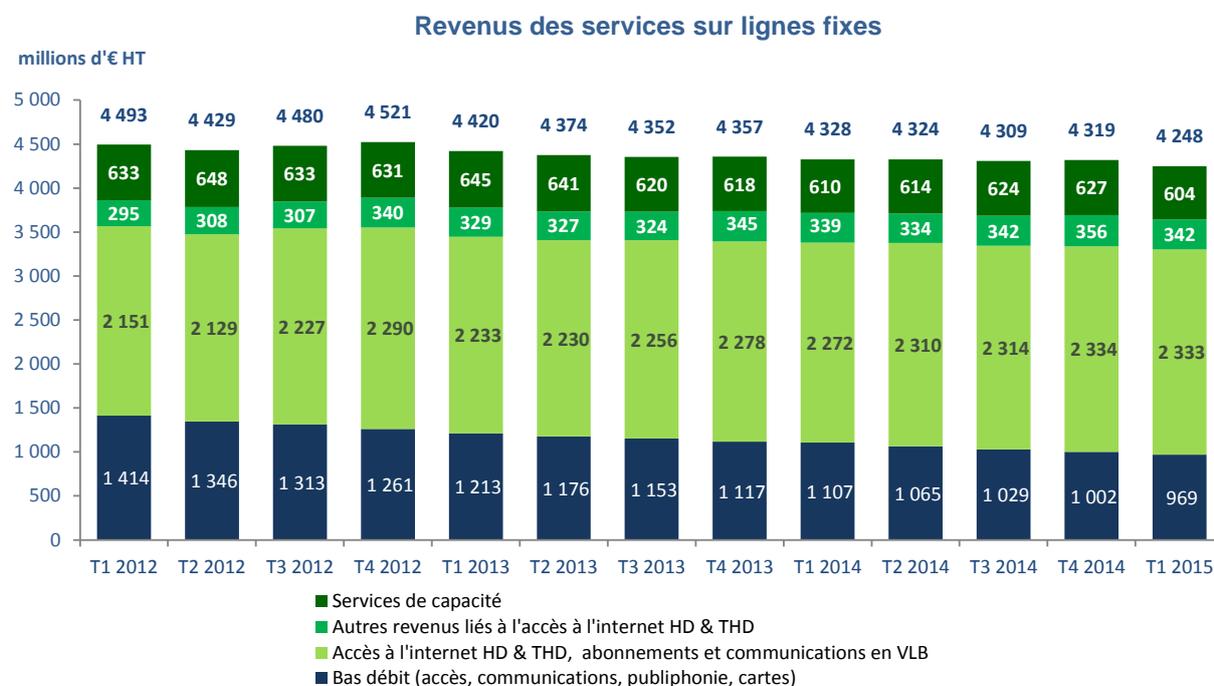
Le revenu de l'ensemble des services fixes (y compris les services de capacité) s'élève à 4,2 milliards d'euros HT au premier trimestre 2015, et est en repli continu depuis la fin de l'année 2010 en raison pour l'essentiel de la baisse du revenu lié aux accès bas débit (services de téléphonie sur le RTC, internet en bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques).

Le revenu lié aux accès bas débit est désormais inférieur à un milliard d'euros HT pour le trimestre (969 millions d'euros HT exactement). Le revenu lié aux accès à haut et très haut débit, qui représente 63% du revenu des services fixes, poursuit sa croissance ; elle s'était accentuée au deuxième trimestre 2014 à un rythme annuel autour de 5%, mais elle ralentit depuis pour atteindre 2,4% au premier trimestre 2015. Un peu moins de 90% de ce revenu provient de la facturation des accès à l'internet et à la voix sur large bande (2,3 milliards d'euros HT).

Le revenu des services de capacité vendus aux entreprises (604 millions d'euros HT au premier trimestre 2015) diminue de 1,0% en un an, après un deuxième semestre 2014 de hausse (respectivement +0,6% et +1,6% aux troisième et quatrième trimestre 2014).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Revenus liés aux accès bas débit	1 107	1 065	1 029	1 002	969	-12,4%
Revenus liés aux accès haut et très haut débit	2 611	2 645	2 656	2 689	2 675	2,4%
Abonnements internet, abonnements et communications facturées en VLB	2 272	2 310	2 314	2 334	2 333	2,7%
Autres revenus liés à l'accès à internet	339	334	342	356	342	1,0%
Services de capacité vendus aux entreprises	610	614	624	627	604	-1,0%
Ensemble des revenus des services fixes	4 328	4 324	4 309	4 319	4 248	-1,8%

Note : la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais aussi les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de communications électroniques (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».



1.3 Les consommations mensuelles moyennes par client

A noter : 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.

1.3.1 Les consommations mensuelles moyennes par ligne fixe

Facture et trafic mensuels moyens par ligne fixe (hors SVA et renseignements)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Facture: accès et communications au service téléphonique et internet (en € HT)	33,1	33,0	32,8	32,7	32,4	-2,3%
Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	3h51	3h31	3h11	3h30	3h34	-7,1%

Notes :

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes, revenus des opérateurs pour la publicité en ligne et services de capacité) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès et des communications (RTC et VLB) ;
- les revenus des accès à internet et des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).

Ne sont pas comptabilisés :

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

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

1.3.2 Les consommations mensuelles moyennes par abonnement au service fixe

Facture mensuelle moyenne par abonnement (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	23,7	23,4	23,2	23,3	23,2	-2,2%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	33,0	33,1	33,0	32,9	32,6	-1,1%

Notes :

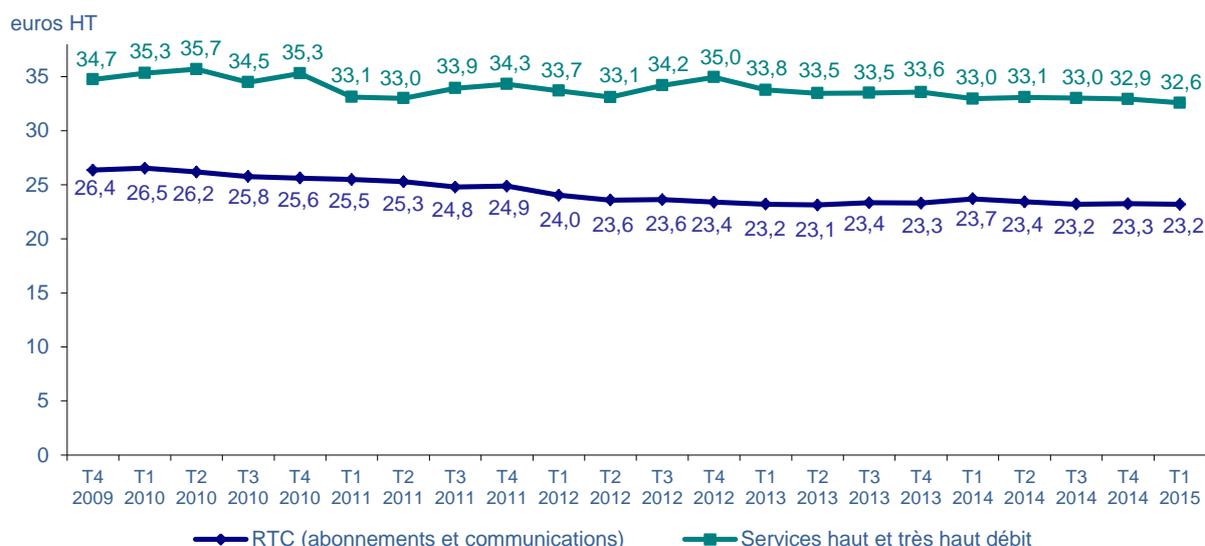
- la facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est à dire hors revenus VLB), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre N rapporté au mois.

- la facture mensuelle moyenne par accès en haut débit 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.

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Au service téléphonique fixe RTC	2h32	2h25	2h16	2h28	2h30	-1,6%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h19	3h54	3h29	3h51	3h58	-8,3%

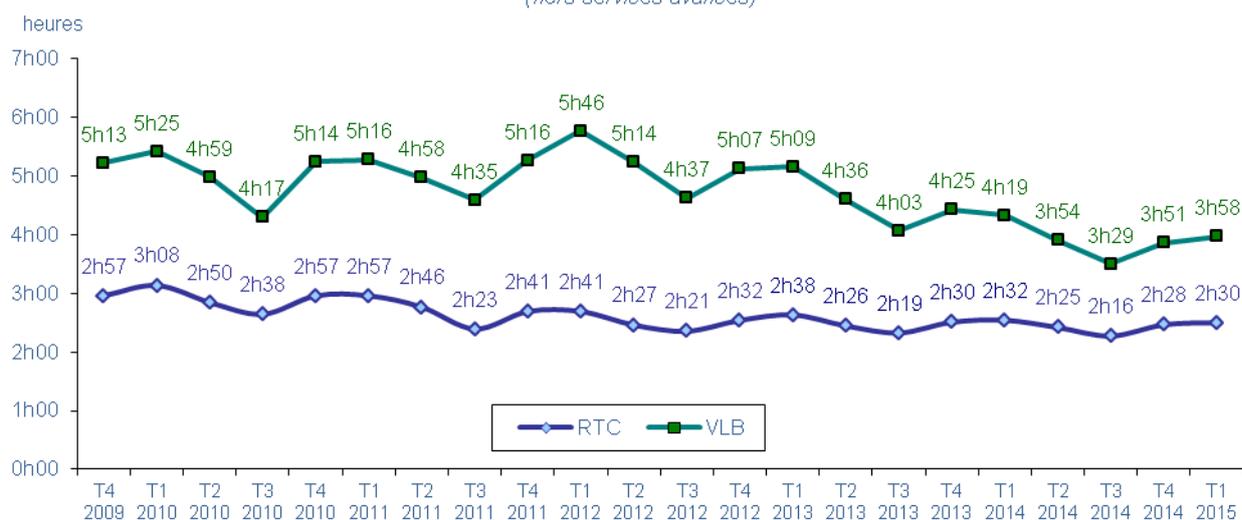
Note : le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement VLB) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en VLB) du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement VLB) du trimestre N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe

(hors services avancés)



1.4 L'internet bas débit, la publiphonie et les cartes de téléphonie fixe

Le revenu et le trafic des publiphones, des cartes de téléphonie fixes et des services d'accès bas débit sont faibles et en fort recul.

Le nombre de publiphones en service est de 63 000 au 31 mars 2015, et il se réduit d'environ 25 000 par an.

Autres services fixes bas débit	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Revenus des autres services fixes bas débit (internet, publiphonie, cartes) (millions d'euro HT)	11	10	10	9	8	-26,3%
Trafic des autres services fixes bas débit (publiphonie, cartes) (millions de minutes)	45	40	40	30	34	-25,4%
Nombre de publiphones (unités)	87 194	80 242	74 413	69 398	62 620	-28,2%

2 Les services sur réseaux mobiles – marché de détail

2.1 Les services mobiles classiques

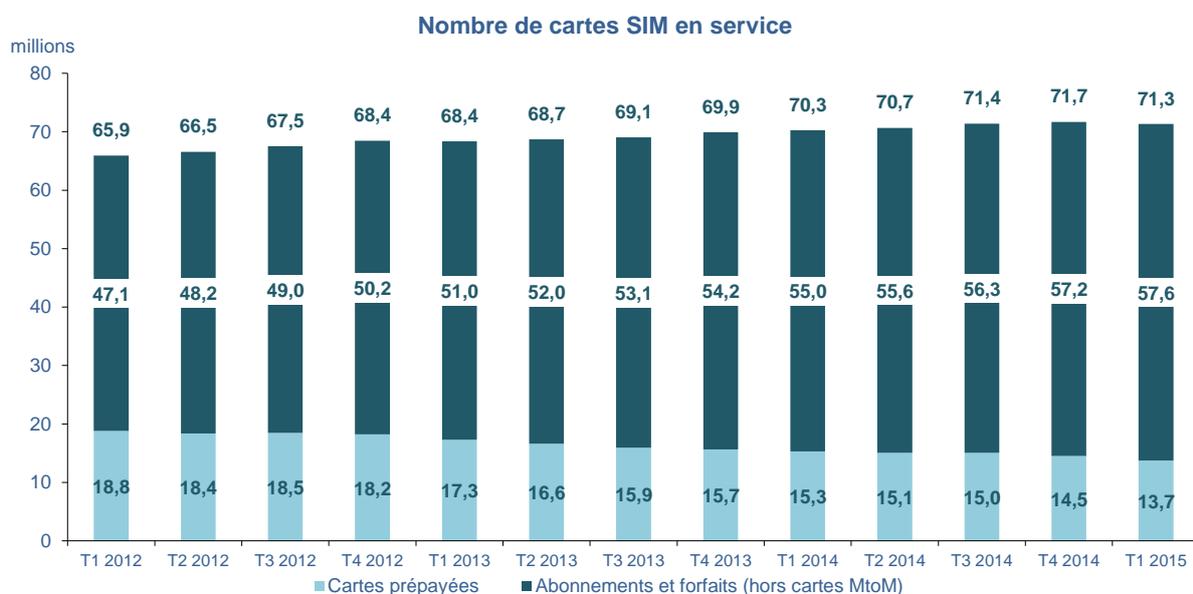
2.1.1 Le nombre total de cartes SIM

Nombre de cartes mobiles en service (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	54,951	55,594	56,310	57,158	57,572	4,8%
Cartes prépayées	15,299	15,074	15,047	14,515	13,739	-10,2%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	12,031	11,950	11,918	11,428	10,928	-9,2%
Nombre de cartes SIM en service	70,251	70,669	71,357	71,672	71,311	1,5%

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

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

Le nombre de cartes SIM en service (hors cartes MtoM) atteint 71,3 millions au 31 mars 2015, soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM rapporté à la population française) de 107,9%, en croissance de 1,1 point en un an. Le nombre de cartes à la fin du premier trimestre 2015 est en baisse par rapport au 31 décembre 2014 (-361 000 cartes) ; en évolution annuelle, il augmente de 1,1 million, mais cette croissance est en retrait par rapport à celle des deux années précédentes où elle atteignait environ deux millions.



La croissance du nombre de cartes SIM est entièrement portée, depuis trois ans, par les abonnements et forfaits, 57,6 millions au 31 mars 2015, en hausse de 2,6 millions en un an. Le segment de marché des cartes prépayées, est en effet en repli en raison de la concurrence, auprès des petits consommateurs, des forfaits sans engagement et à coût réduit. Le nombre de cartes prépayées se réduit ainsi depuis le milieu de l'année 2012 (-10,2% en rythme annuel au premier trimestre 2015, soit -1,6 million). Le nombre de cartes prépayées actives diminue également (-1,1 million par rapport au premier trimestre 2014) ; huit cartes prépayées sur dix sont actives.

2.1.2 Les cartes internet exclusives

Cartes internet/data exclusives (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Abonnements et forfaits sur cartes internet exclusives	2,981	2,972	2,963	2,928	2,797	-6,2%
Cartes prépayées internet exclusives	0,710	0,759	0,774	0,814	0,783	10,3%
dont cartes prépayées actives*	0,176	0,229	0,179	0,168	0,181	2,8%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,691	3,731	3,738	3,742	3,580	-3,0%
Proportion de cartes SIM internet exclusives	5,3%	5,3%	5,2%	5,2%	5,0%	-0,3 point

* Une carte prépayée est dite active si le client a effectué au moins une connexion à l'internet au cours des trois derniers mois.

Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 4G). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.

Le nombre de cartes SIM dédiées exclusivement aux connexions à l'internet mobile est de 3,6 millions au 31 mars 2015, soit 5% de l'ensemble des cartes SIM (hors cartes MtoM). Alors que ce nombre était stable en 2014 sur un niveau de 3,7 millions, il diminue de plus de 100 000 au premier trimestre 2015 du fait du recul du nombre de cartes de type forfaitaire (en baisse de 180 000 au premier trimestre 2015). Le nombre de cartes internet prépayées en service augmente de 70 000 sur un an, mais le nombre de cartes prépayées actives est stable. Le taux d'activité de ces cartes est de 23%, en baisse de 2 points en un an.

2.1.3 La convergence fixe - mobile

Cartes SIM couplées à un ou plusieurs services fixes (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Nombre de cartes SIM couplées aux services fixes	13,499	14,044	14,540	15,373	16,048	18,9%
Proportion de cartes SIM couplées aux services fixes	19%	20%	20%	21%	23%	+3 points

Note : Plusieurs cartes SIM peuvent être couplées à un même abonnement internet fixe.

L'année 2008 a été marquée par l'arrivée sur le marché d'offres convergentes fixes et mobiles, souvent appelées « offre quadruple play » (même si la TV n'est pas toujours incluse dans l'offre). Elles sont commercialisées par les opérateurs de communications électroniques sous la forme de package ou d'une remise appliquée à l'un ou l'autre des services proposés. En outre, ces abonnements couplés peuvent inclure plusieurs forfaits mobiles. Au premier trimestre 2015, 16,0 millions de cartes SIM sont couplées à un accès fixe, ce qui représente 23% du nombre de cartes SIM en service. Le nombre de ces cartes couplées s'est accru de 2,5 millions en un an.

2.1.4 Les cartes actives 3G et 4G

Parcs actifs 3G et 4G (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Parc actif 3G	38,254	39,449	42,045	42,860	44,523	16,4%
Parc actif 4G	3,722	5,450	7,759	10,996	13,201	254,7%

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

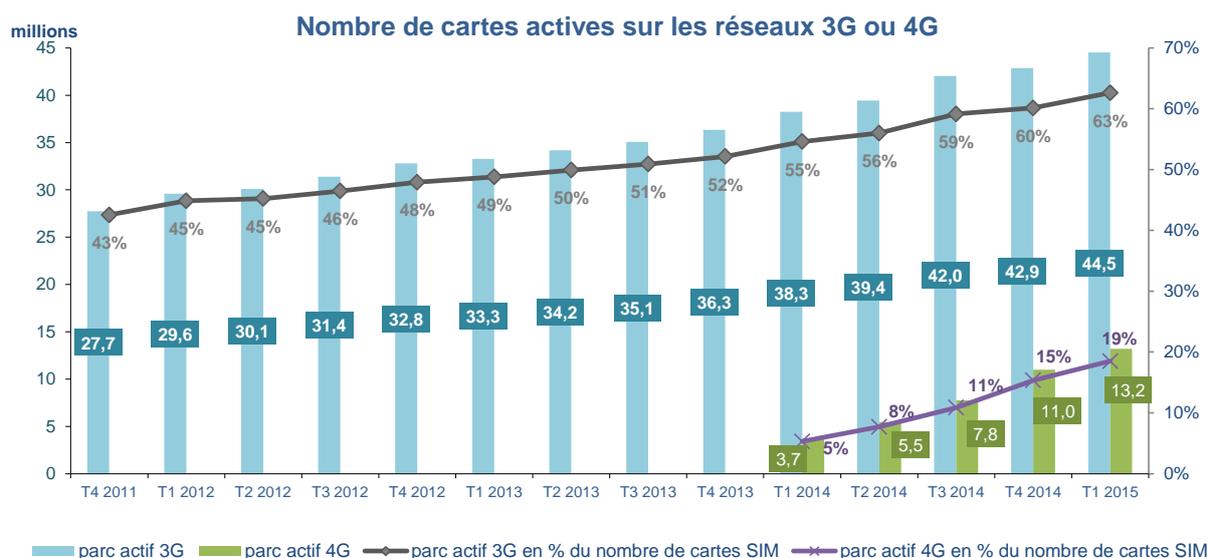
Notes :

- 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, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

- 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 transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. L'ARCEP comptabilise ici uniquement des clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. L'ARCEP attire l'attention du lecteur sur le fait que cette définition peut différer de celles des publications financières des opérateurs, dont certains comptabilisent, par exemple, les offres 4G commercialisées. Un client peut en effet souscrire à une telle offre mais ne pas disposer pour autant du terminal adapté, ou de la couverture 4G.

Le parc actif 3G s'élève à 44,5 millions au 31 mars 2015. La progression de ce parc est constante et rapide avec une croissance annuelle d'environ 6 millions sur les cinq derniers trimestres (+6,3 millions au premier trimestre 2015). Près de deux clients sur trois des services mobiles (63%, +8 points en un an) ont utilisé un réseau 3G entre janvier et mars 2015.

La progression de l'utilisation des réseaux 4G est également rapide. Au 31 mars 2015, le nombre de clients ayant utilisé au moins une fois un réseau 4G au cours des trois derniers mois atteint 13,2 millions (un client sur cinq), soit 2,2 millions de clients supplémentaires par rapport au 31 décembre 2014 et une progression de 9,5 millions en un an.



Les ratios sont calculés en excluant les cartes MtoM du total.

2.1.5 La conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros mobiles conservés par les clients suite à un changement d'opérateur se situe au premier trimestre 2015 sur le même niveau (1,4 million) qu'au premier trimestre 2014. Le volume trimestriel de portabilité, qui s'est notablement accru à partir du début de l'année 2012 avec l'arrivée sur le marché d'un quatrième opérateur de réseau mobile, reste important. La commercialisation de forfaits sans engagement, qui facilite le passage d'un opérateur à un autre et assure une plus grande fluidité du marché, contribue également à maintenir ce niveau élevé de portabilité.

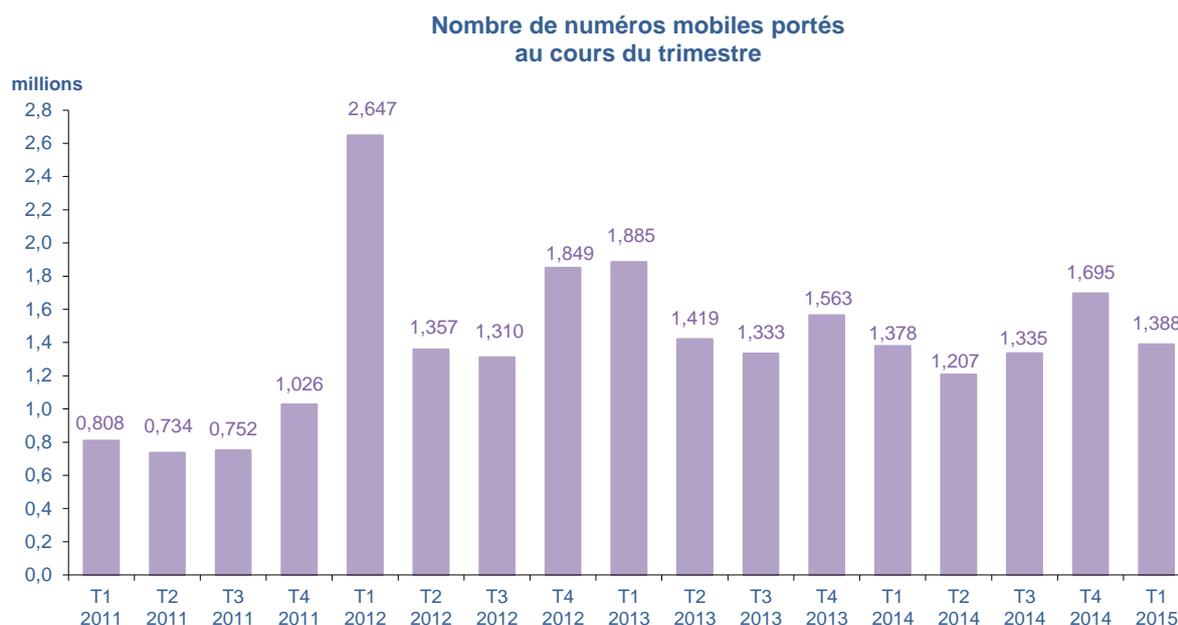
Conservation du numéro mobile (en millions)

	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,378	1,207	1,335	1,695	1,388	0,8%

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

Notes :

- le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours du trimestre correspondant. Champ : Métropole et DOM.
- le délai de portabilité est de 3 jours ouvrables depuis le 7 novembre 2011 pour la métropole et de deux jours ouvrés depuis le 31 juillet 2012 pour les départements de la Réunion et de Mayotte, et depuis le 12 novembre 2012 pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que pour les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.



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

Revenu des services mobiles

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, l'ARCEP ne publie plus désormais de segmentation du revenu entre le revenu des communications vocales mobiles, celui des SMS et le revenu des services de données mobiles.

Par ailleurs, les montants des revenus des services mobiles ont été modifiés :

- d'une part, à la suite d'un correctif apporté par un opérateur ;
- d'autre part, le périmètre du revenu des services mobiles ne comprend plus le revenu des cartes MtoM (ce revenu étant comptabilisé dans la présente publication à la section 2.2 « Le marché des objets connectés ») ;
- enfin, en lien avec l'arrêt de l'utilisation de clés d'allocation, une partie du revenu des forfaits incluant l'usage de services de contenu n'est plus allouée aux services à valeur ajoutée. Cette modification a conduit à réaffecter, sur les chiffres trimestriels de 2013 et de 2014, certains revenus auparavant comptabilisés dans la publication sur la ligne « services à valeur ajoutée » vers la ligne « revenu des services mobiles ».

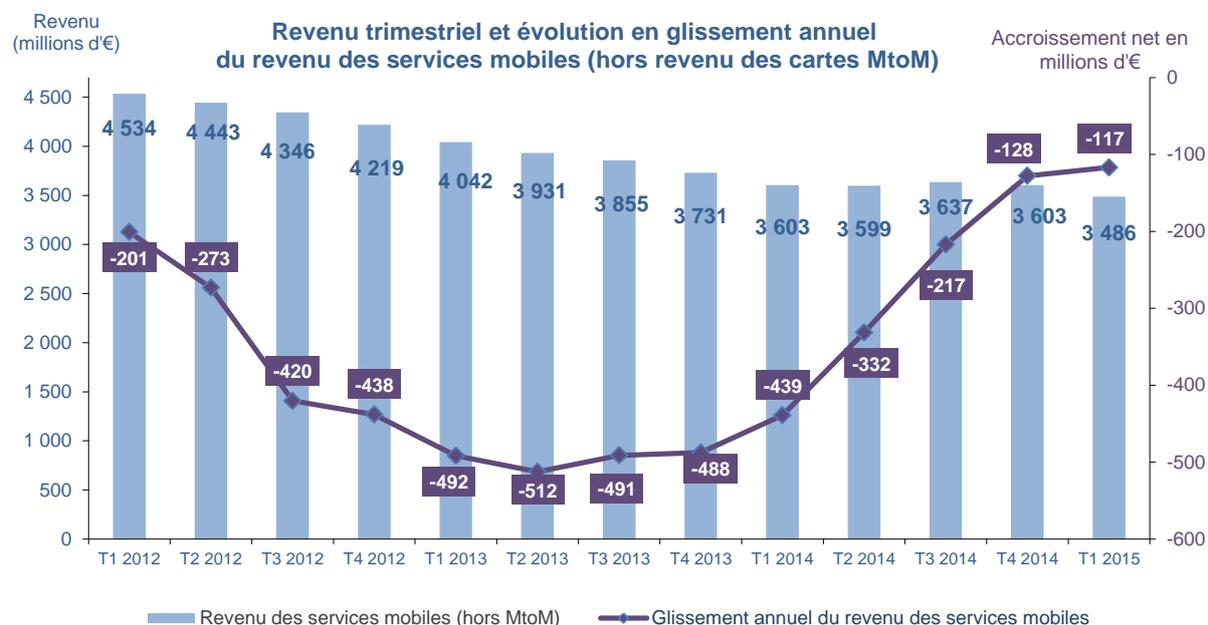
Le revenu des services mobiles s'élève à 3,5 milliards d'euros HT au premier trimestre 2015, en recul de 3,2% par rapport à celui du premier trimestre 2014. Le repli de ce revenu, entamé mi-2011, s'est poursuivi et accentué en 2012 et 2013 en raison des baisses de prix résultant d'une concurrence accrue sur le marché (avec notamment la commercialisation par les opérateurs mobiles de nouveaux forfaits à faible coût et la migration de clients vers des forfaits sans achat conjoint d'un terminal). Le rythme annuel de baisse de ce revenu, qui atteignait environ 500 millions d'euros HT en 2013, s'est nettement et continuellement ralenti à partir du début de l'année 2014. Au premier trimestre 2015, la baisse est limitée (-117 millions d'euros HT).

Le revenu attribuable aux offres forfaitaires, largement majoritaires sur le marché français, représente 92% du revenu des services mobiles.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Revenus des services mobiles	3 603	3 599	3 637	3 603	3 486	-3,2%

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

Note : il s'agit des revenus 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.



Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 37,4 milliards de minutes au premier trimestre 2015 et augmente de 1,4 milliard de minutes par rapport à celui du premier trimestre 2014. Le niveau de l'accroissement annuel des deux derniers trimestres, s'il reste soutenu, est toutefois inférieur à deux milliards de minutes, soit un niveau nettement plus faible que celui relevé au cours de la première moitié de l'année 2014 (environ +2,7 milliards de minutes par trimestre), et surtout à celui de l'année 2013 (où il atteignait en moyenne 4,5 milliards de minutes par trimestre).

Trafic de la téléphonie mobile par destination d'appel (en millions de minutes)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Communications vers fixe national	6 316	6 310	6 176	6 529	6 661	5,5%
Communications vers mobiles nationaux	27 835	28 618	27 649	29 476	28 840	3,6%
Communications vers l'international	1 577	1 756	1 589	1 577	1 518	-3,8%
"Roaming out" *	305	381	541	373	381	24,9%
Trafics de communications au départ des mobiles	36 034	37 065	35 954	37 956	37 399	3,8%

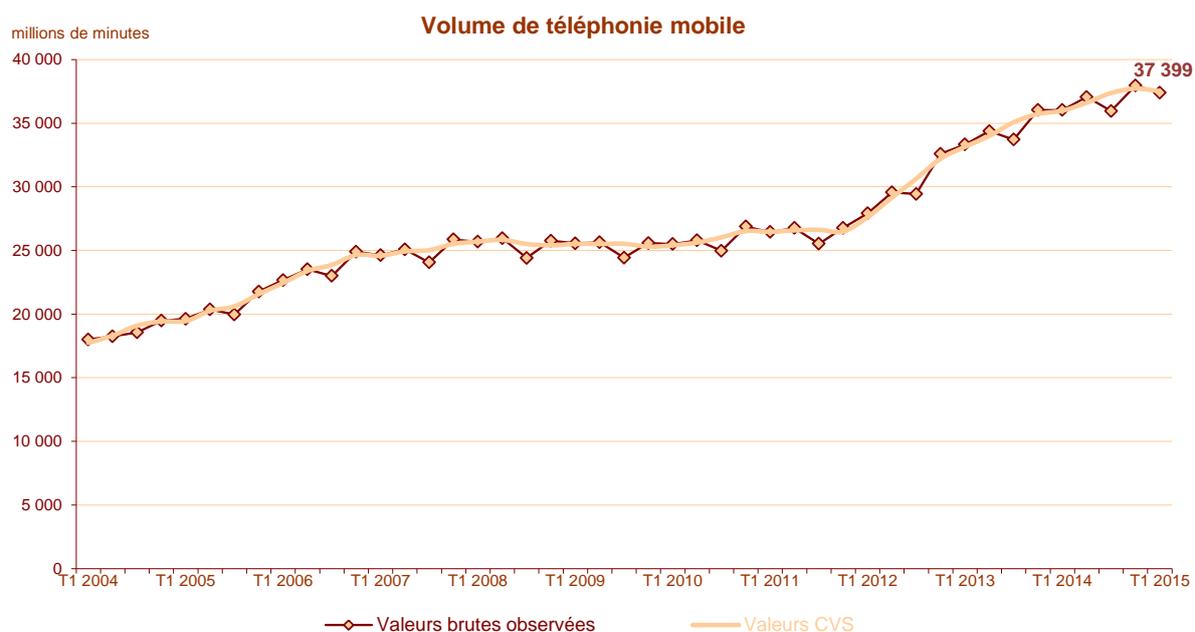
(*) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

Le trafic national vers les réseaux fixes (18% du trafic total des réseaux mobiles) est en hausse continue depuis le début de l'année 2012. Le rythme annuel de croissance était d'environ +17% au cours des années 2012 et 2013, il s'est affaibli en 2014 avec une croissance moyenne de 7% par trimestre en glissement annuel. Au premier trimestre 2015, avec 6,7 milliards de minutes, le taux d'accroissement annuel est de 5,5%.

Le trafic vers les téléphones mobiles nationaux (trafic vers tous les réseaux mobiles nationaux) représente, avec 28,8 milliards de minutes au premier trimestre 2015, les trois-quarts (77%) de l'ensemble des communications vocales mobiles. Sous l'effet des offres d'abondance vers tous les opérateurs, le trafic a connu une expansion rapide depuis 2012 (d'environ +4 milliards de minutes par an en 2012 et 2013). L'accroissement annuel est moins important depuis quelques trimestres (inférieur à 2 milliards de minutes en 2014 et de 1 milliard de minutes au premier trimestre 2015).

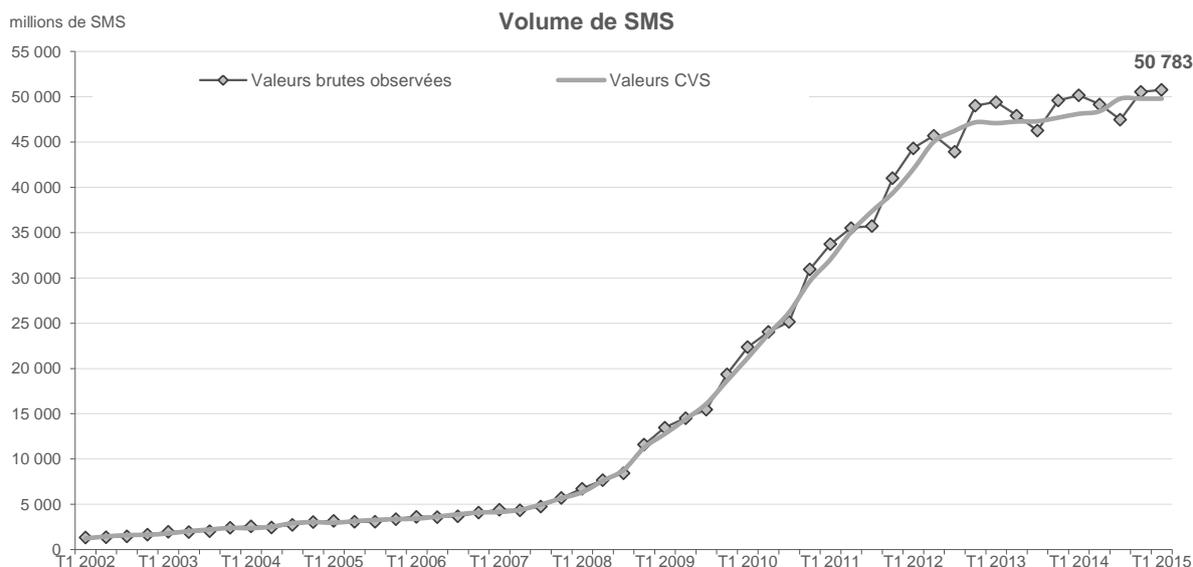
Le trafic émis depuis les mobiles vers l'international, qui était en augmentation continue jusque-là, est pour la première fois en baisse au premier trimestre 2015. Ce recul (-3,8% sur un an) fait suite à un net ralentissement de la croissance sur les deux trimestres précédents (+6,2% puis +1,6%). Le trafic émis vers l'international représente 4% de l'ensemble du trafic sortant des réseaux mobiles.

Le volume des communications émises et reçues en itinérance par les clients de l'opérateur à l'étranger (« roaming out »), augmente depuis le milieu de l'année 2013 (+24,9% sur un an au premier trimestre 2015), sous l'effet notamment des baisses des tarifs d'itinérance internationale.



Le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) envoyés par les clients des opérateurs mobiles au cours du premier trimestre 2015 s'élève à 51,7 milliards. Le nombre de messages continue d'augmenter, +1,7% en un an, mais sur un rythme nettement ralenti depuis la fin de l'année 2013 (environ +2% alors qu'il atteignait +20% à +30% en 2012). Le rythme de croissance annuelle de la consommation de MMS reste fort avec +39,5% au premier trimestre 2015. Les MMS représentent, avec 954 millions de messages envoyés au cours du trimestre, 2% de l'ensemble des messages interpersonnels.

Trafic de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Nombre de minimesages interpersonnels (SMS)	50 184	49 179	47 488	50 554	50 783	1,2%
dont SMS provenant des forfaits	47 374	46 779	45 219	48 212	48 595	2,6%
dont SMS provenant des cartes prépayées	2 810	2 400	2 269	2 343	2 189	-22,1%
Nombre de messages multimedias interpersonnels (MMS)	684	811	833	897	954	39,5%
Nombre de messages émis durant le trimestre	50 869	49 989	48 321	51 450	51 738	1,7%

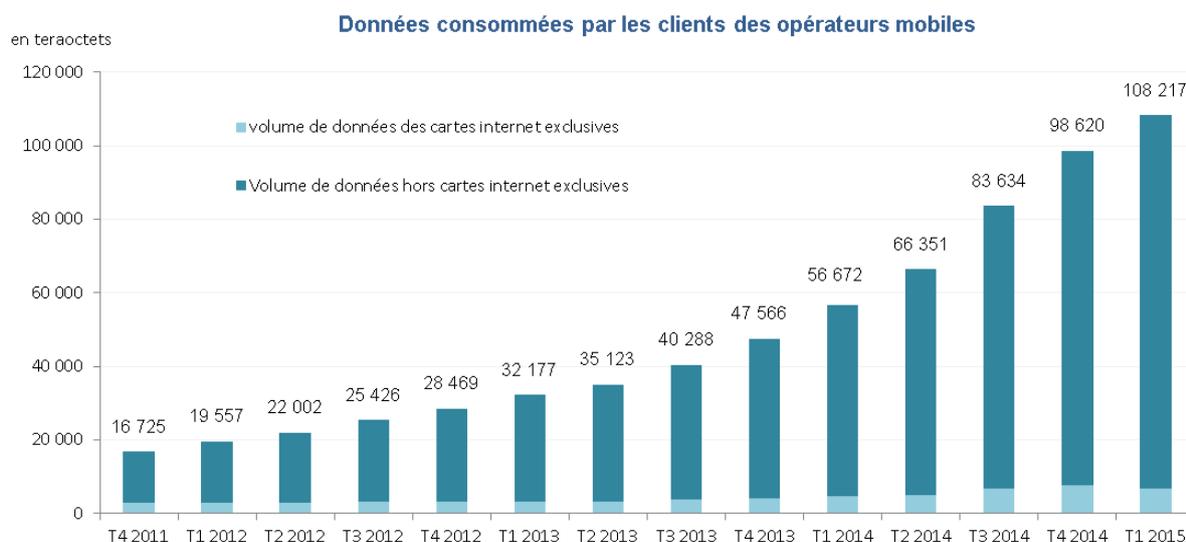


Avec le développement par les opérateurs mobiles d'offres incluant des services de données (navigation sur internet, télévision) et le déploiement des réseaux de quatrième génération (4G), la consommation de données par les clients, sur leurs téléphones mobiles ou via les clés internet exclusives, explose. Sur chacun des quatre derniers trimestres celle-ci a en effet pratiquement doublé en évolution annuelle. Au premier trimestre 2015, le volume atteint ainsi 108 000 téraoctets (+91,0% sur un an). La consommation de données à partir de cartes internet exclusives augmente de près de 50% en un an, cependant le trafic du premier trimestre 2015 est inférieur à celui atteint au quatrième trimestre 2014.

Trafic de données consommées par les clients (en téraoctets)

	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Consommation de données au cours du trimestre	56 672	66 351	83 634	98 620	108 217	91,0%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	4 567	4 874	6 754	7 797	6 845	49,9%

Note : le volume de données sur les réseaux mobiles inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels (hors trafic par le wifi).

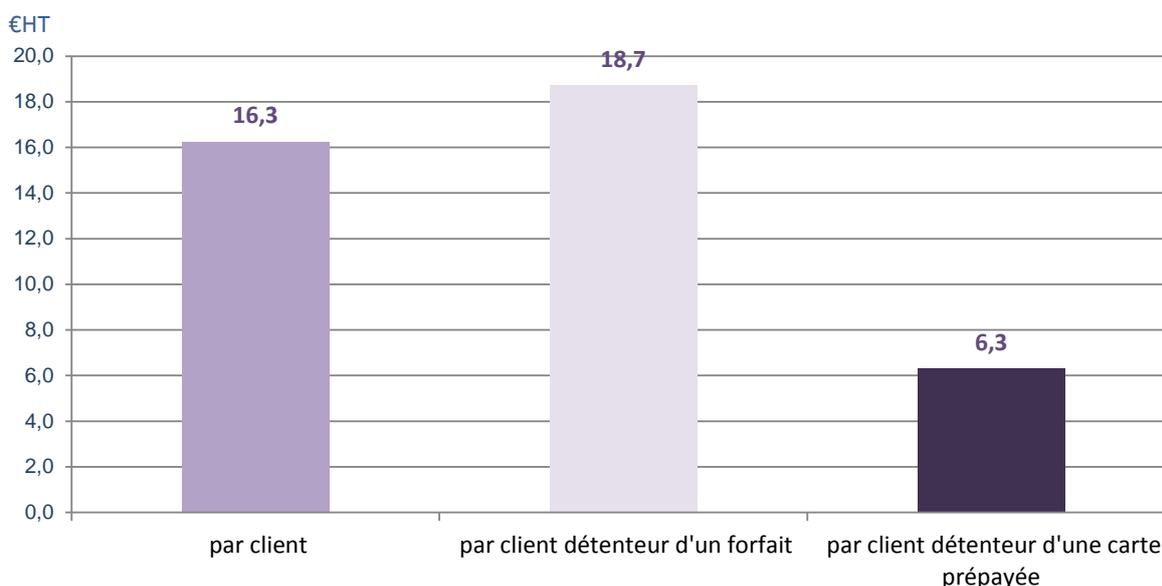


2.1.7 Les consommations mensuelles moyennes par client

La facture mensuelle moyenne (hors cartes MtoM) est en baisse depuis la fin de l'année 2010 où elle atteignait alors près de 28€ HT contre 16,3€ HT au premier trimestre 2015. Le rythme annuel de baisse de la facture moyenne s'est toutefois ralenti durant toute l'année 2014 (-0,9 euro HT au premier trimestre 2015 contre -4,1€ HT au premier trimestre 2014). La facture moyenne d'un abonnement forfaitaire est trois fois plus élevée que celle d'une carte prépayée (18,7€ HT contre 6,3€ HT).

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	17,1	17,0	17,1	16,8	16,3	-5,2%

Facture mensuelle moyenne par type de clientèle au T1 2015



Notes :

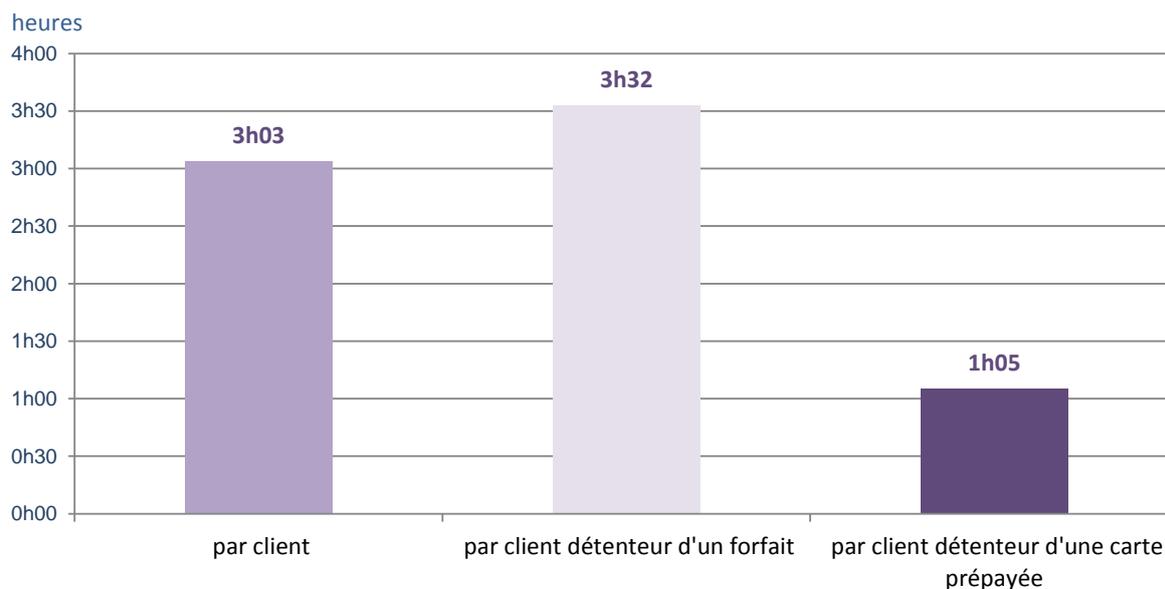
- *la facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants et hors cartes MtoM) du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes MtoM) 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).*
- *parc moyen de clients du trimestre N : [(parc total de clients à la fin du trimestre N + parc total de clients à la fin du trimestre N-1) / 2]*
- *le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes « MtoM » en revenu et en volume de cartes.*

Par client et par mois, la durée mensuelle moyenne des communications depuis un téléphone mobile (hors cartes MtoM et data exclusives) s'élève à 3h03 au premier trimestre 2015, en hausse de trois minutes par rapport à celle du premier trimestre 2014. Cette durée moyenne, évolue peu depuis le début de l'année 2014 après les fortes augmentations de 2012 et 2013. La consommation moyenne des clients utilisant des cartes prépayées est trois fois plus faible que celle des clients disposant d'un forfait.

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Par client des opérateurs mobiles	3h00	3h05	2h58	3h06	3h03	1,6%

Note : le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM et cartes data exclusives) ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Consommation mensuelle moyenne vocale par type de clientèle au T1 2015

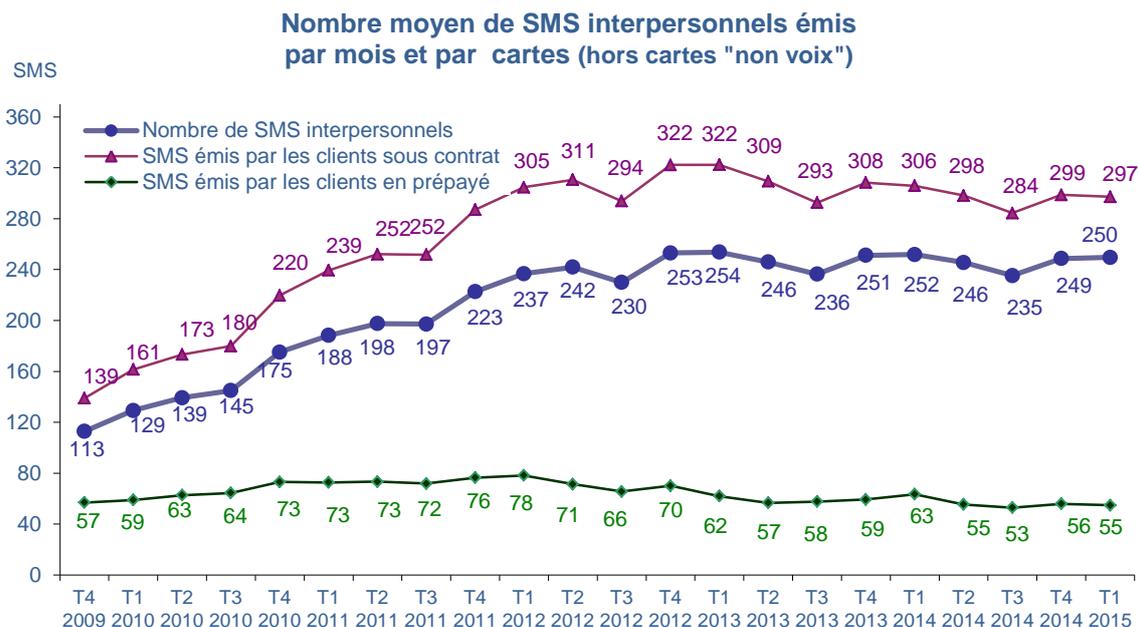


Le nombre moyen de SMS émis par client et par mois est globalement stable avec 250 messages envoyés au cours du premier trimestre 2015. Les clients disposant d'une offre forfaitaire ont une consommation beaucoup plus forte (297 SMS par mois en moyenne au premier trimestre 2015) que ceux ayant souscrit une carte prépayée (55 SMS en moyenne).

Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
par client des opérateurs mobiles	252	246	235	249	250	-0,9%
dont SMS provenant des forfaits	306	298	284	299	297	-2,8%
dont SMS provenant des cartes prépayées	63	55	53	56	55	-13,6%

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

Note : le nombre de SMS interpersonnels mensuel moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minismessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM du trimestre N rapporté au mois (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages n'inclut pas les SMS surtaxés.



La consommation mensuelle moyenne de données sur les réseaux mobiles atteint 529 mégaoctets au premier trimestre 2015 (+87,2% par rapport à la consommation du premier trimestre 2014). La consommation de données à partir des cartes internet exclusives (654 mégaoctets par mois) progresse de 50,2% en un an, mais elle est en retrait par rapport à celle du quatrième trimestre 2014 qui avait connu une croissance importante de la consommation.

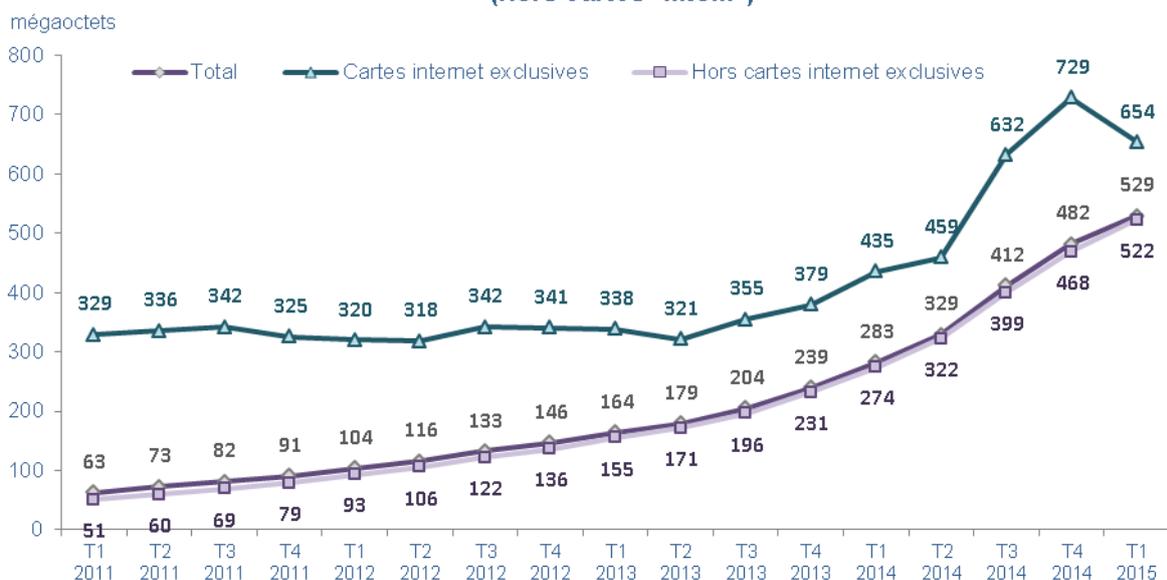
Les clients disposant d'un forfait consomment en moyenne 648 mégaoctets par mois alors que la consommation à partir de cartes prépayées est de 46 mégaoctets par mois au premier trimestre 2015. La consommation des clients se connectant à internet par leur mobile est nettement plus élevée avec près d'un gigaoctet par mois (952 mégaoctets en moyenne au premier trimestre 2015).

Trafic mensuel moyen de données consommés sur réseaux mobiles (en megaoctets)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
par client des opérateurs mobiles	283	329	412	482	529	87,2%
dont cartes internet exclusives	435	459	632	729	654	50,2%
dont autres cartes	274	322	399	468	522	90,5%

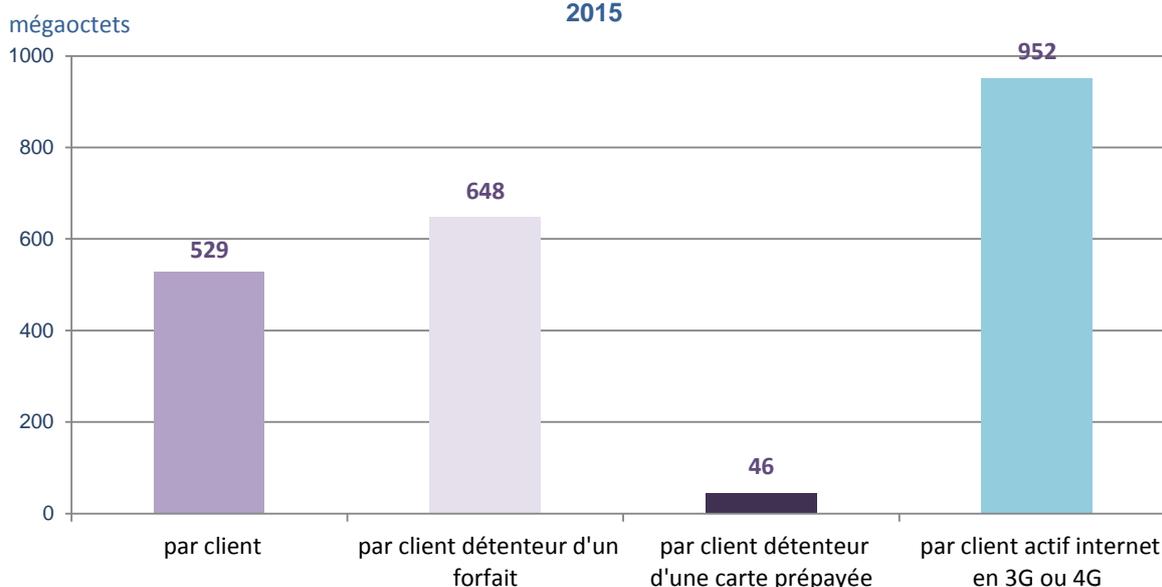
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : le volume de données mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de données du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients 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. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume mensuel moyen de données consommées sur réseaux mobiles (hors cartes "MtoM")



Consommation mensuelle moyenne de données par type de clientèle au T1 2015



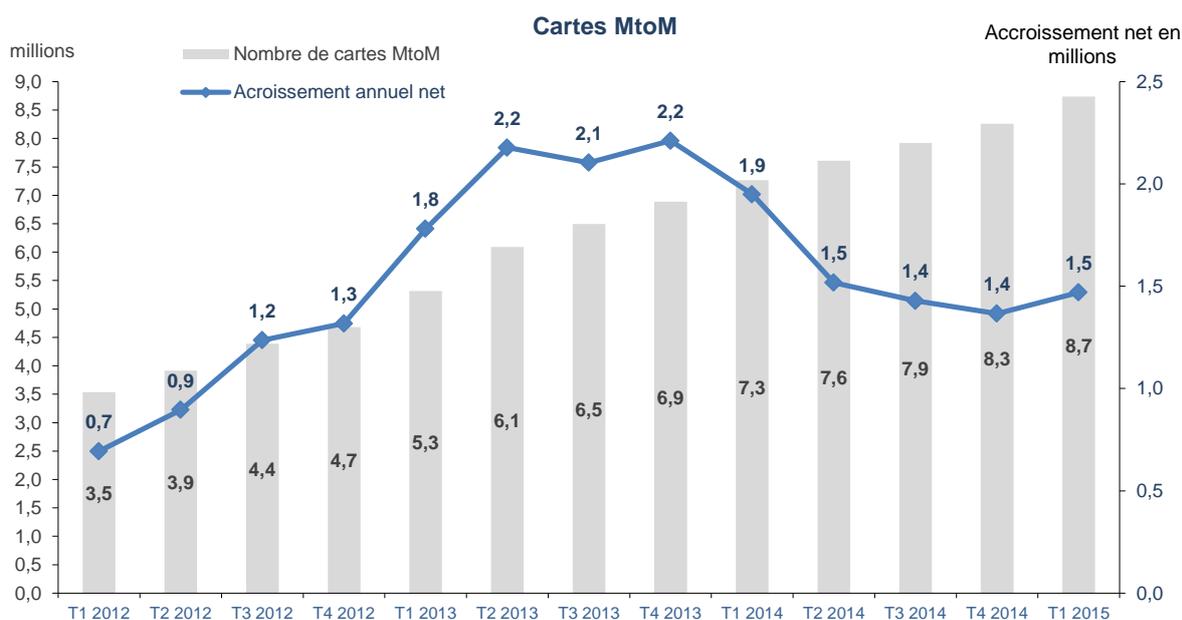
2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

Les cartes SIM « Machine to Machine » sont utilisées dans des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc...) ce qui leur permet de communiquer des données à distance. Leur nombre, qui s'accroît de façon continue, atteint 8,7 millions au 31 mars 2015 et progresse de +20,2% sur un an. Le rythme d'accroissement du nombre de ces cartes est cependant un peu moins rapide sur les quatre derniers trimestres, avec 1,5 million de cartes supplémentaires en un an contre environ 2,1 millions sur les quatre trimestres précédents. Le revenu associé à ces cartes représente 24 millions d'euros sur le trimestre.

Objets communicants	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Revenu des services MtoM (en millions d'euros)	22	22	22	22	24	7,6%
Nombre de cartes SIM MtoM (unités)	7,265	7,609	7,922	8,257	8,736	20,2%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

Note : le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées pour la communication entre équipements distants (gestion à distance d'équipements, terminaux et serveurs, fixes ou mobiles). Sont prises en compte les cartes SIM équipant les « machines », que la communication se fasse uniquement en réception, uniquement en émission ou les deux. Ne sont pas comptabilisées dans cette rubrique les cartes utilisées pour les communications interpersonnelles et les cartes internet exclusives.



3 Les services à valeur ajoutée

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (services vocaux, de données, de renseignements) atteint 343 millions d'euros HT au premier trimestre 2015 (-9,9% par rapport au premier trimestre 2014). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (119 millions d'euros HT, -8,0% en un an au premier trimestre 2015) diminue depuis plusieurs années, celui au départ des téléphones mobiles est également en baisse (103 millions d'euros HT, -13,3% au premier trimestre 2015).

Le revenu des services de données à valeur ajoutée représente 93 millions d'euros HT, en baisse de 7,9% par rapport au premier trimestre 2014).

Le volume total des communications vers les services à valeur ajoutée diminue en raison de la baisse du trafic au départ des postes fixes (-16,5% en un an au premier trimestre 2015). Au contraire, le trafic provenant des téléphones mobiles augmente depuis près de trois ans (+6,3% en un an au premier trimestre 2015).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Services vocaux	249	244	235	243	223	-10,6%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	130	136	120	129	119	-8,0%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	119	107	115	114	103	-13,3%
Services de données	101	95	94	92	93	-7,9%
Services de renseignements (revenu des opérateurs attributaires de n°)	30	31	30	29	27	-10,5%
Revenus des services à valeur ajoutée	381	370	359	364	343	-9,9%

Le chiffres en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

* ils 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 « donnée » incluent par exemple : services kiosque « Gallery », services d'alerte, de « chat », services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...

Note : une partie du revenu des forfaits incluant l'usage de services de contenu n'est plus allouée aux services à valeur ajoutée. Cette modification a conduit à réaffecter, sur les chiffres trimestriels de 2013 et de 2014, certains revenus auparavant comptabilisés dans la publication sur la ligne « services à valeur ajoutée » vers la ligne « revenu des services mobiles » (cf. page 22).

Trafic vers les services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 179	1 157	1 055	1 096	985	-16,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	389	371	401	430	413	6,3%
Trafic total	1 568	1 528	1 456	1 526	1 398	-10,9%

Trafic vers les services de renseignements téléphoniques (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Nombre d'appels	7	7	7	6	6	-21,5%

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).

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)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Hébergement et de gestion de centres d'appels	74	75	72	75	73	-2,4%

4.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 597 millions d'euros HT au premier trimestre 2015. Les terminaux mobiles représentent, avec 435 millions d'euros HT, près de 75% de ce montant.

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	164	167	165	168	162	-1,0%
Liés à l'activité mobile	410	385	476	645	435	6,0%
Terminaux et équipements	574	552	641	813	597	4,0%

Note : le revenu des coffrets et terminaux inclut les commissions aux distributeurs.

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

5.1 L'ensemble du marché

Le revenu issu des prestations d'accès et d'interconnexion entre opérateurs s'élève à près de deux milliards d'euros HT au premier trimestre 2015, dont 1,3 milliard d'euros HT pour l'ensemble des prestations sur les réseaux fixes. Le montant des prestations liées au service téléphonique fixe (529 millions d'euros HT) augmente de 8,0% sur un an au premier trimestre 2015. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente de façon continue (+7,5% en rythme annuel pour 668 millions d'euros HT au premier trimestre 2015) grâce aux prestations liées au dégroupage, qui représentent l'essentiel de ce revenu (70%) et de sa croissance. Le revenu des services de capacité vendus aux opérateurs représente environ 10% du total des revenus des prestations de gros des opérateurs fixes ; stable autour de 125 millions d'euros HT tout au long de l'année 2014, il reste inchangé au premier trimestre 2015.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles, 628 millions d'euros HT, évolue peu par rapport au premier trimestre 2014 du fait d'une baisse limitée des terminaisons d'appels voix (-2,5%) et d'une augmentation modérée des trafics voix (23,5 milliards de minutes, +4,6% sur un an au premier trimestre 2015) et SMS (+2,0% en un an). La part des prestations de terminaison d'appels SMS et MMS est en hausse continue avec 61% contre 58% un an auparavant.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros HT)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 237	1 326	1 352	1 350	1 323	6,9%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA) *</i>	490	532	557	550	529	8,0%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	621	668	671	675	668	7,5%
<i>Services de capacité</i>	126	125	124	125	126	-0,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	622	629	641	639	628	1,0%
<i>Terminaisons d'appel nationale et internationale</i>	193	190	191	178	179	-6,8%
<i>Prestations de terminaison d'appel SMS et MMS</i>	363	368	360	383	385	6,2%
<i>Roaming in</i>	66	72	90	79	63	-4,4%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	1 859	1 955	1 993	1 989	1 951	4,9%

* y compris les services d'interconnexion d'accès à internet bas débit (< à 1 million d'euros par trimestre)

Trafic des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	27 365	26 471	26 842	26 824	26 491	-3,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	22 493	23 187	22 203	23 350	23 533	4,6%
Ensemble des services d'interconnexion	49 859	49 658	49 046	50 174	50 025	0,3%
SMS entrants (en millions d'unités)	31 868	31 541	30 598	32 653	32 521	2,0%

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

Notes :

- 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 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).
- 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.
- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, est de 0,079 c€ depuis le 1^{er} janvier 2015 contre 0,08 c€ depuis le 1^{er} janvier 2013.
- 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 (offre d'accès à la boucle locale de l'opérateur historique) est fixé à partir du 1^{er} février 2014 à 9,02€ (contre 8,90€ auparavant).

- 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 représentaient 1,3 milliard d'euros pour l'ensemble de l'année 2014.

- A partir du 1^{er} janvier 2015, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,78 c€/min pour l'ensemble des opérateurs mobiles contre 0,8 c€/min depuis le 1^{er} juillet 2013.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} juillet 2013.

L'historique des tarifs est disponible sur le site : <http://www.arcep.fr/index.php?id=8080>.

Dégroupage (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	change 1Q15/1Q14
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,771	0,753	0,733	0,710	0,684	-11,3%
Nombre de lignes totalement dégroupées	11,052	11,204	11,391	11,556	11,670	5,6%
Nombre de lignes dégroupées	11,823	11,958	12,124	12,265	12,354	4,5%

Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Nombre de lignes en "bitstream nu"	0,967	0,951	0,913	0,880	0,864	-10,6%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,201	0,193	0,184	0,174	0,166	-17,3%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,169	1,144	1,097	1,054	1,031	-11,8%

Note : 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.

A la fin du mois de mars 2015, 12,4 millions de lignes sont dégroupées. Le nombre de lignes partiellement dégroupées diminue depuis plusieurs années (684 000, en recul d'environ 85 000 en un an au premier trimestre 2015). A l'inverse, le nombre de lignes totalement dégroupées continue d'augmenter, avec un accroissement annuel d'un peu moins d'un million depuis le début de l'année 2013 (+620 000 en un an au premier trimestre 2015). Le dégroupage total représente 87% de l'ensemble des accès haut débit (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.

Les opérateurs alternatifs ont ainsi de moins en moins recours aux offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique pour construire leurs offres sur le marché de détail. A la fin du mois de mars 2015, le nombre de lignes en «bitstream classique» ou en «IP national» (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) est de 166 000, en baisse de 17,3% par rapport à fin mars 2014. Le nombre de lignes en «bitstream ADSL nu », c'est-à-dire sans abonnement téléphonique RTC, diminue également (864 000 lignes, en baisse de 10,6% en un an).

5.2 Le trafic en « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Le revenu du roaming-in tend à s'amoinrir sous l'effet des baisses annuelles des tarifs de roaming inscrites dans le règlement européen sur l'itinérance internationale (cf. note ci-dessous). Les baisses de tarifs se traduisent par un accroissement de la consommation des clients des opérateurs étrangers en France tant pour leurs communications vocales que pour leurs échanges de données : le volume de minutes augmente ainsi de 32,1% en un an. La consommation de données mobiles est en forte croissance, avec 424 téraoctets au premier trimestre 2015 ; elle double quasiment en un an. En revanche, le nombre de SMS émis par ces clients est globalement stable (+2,9% en un an, soit 179 millions de SMS au premier trimestre 2015).

Trafic de "Roaming in" des opérateurs mobiles	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	T1 2015	Variation 1T15/1T14
Communications vocales (en millions de minutes)	461	586	773	566	609	32,1%
Trafic de SMS (en millions)	174	214	316	168	179	2,9%
Consommation de données (en téraoctets)	217	363	778	466	424	95,0%

Notes : Ce segment de marché est un sous-ensemble du marché total (cf. page 30).

- Le « roaming-in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis 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.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2014 de 24c€ HT à 19c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 7c€ HT à 5c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 8c€/message à 6c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 45c€/Mo à 20c€/Mo.

Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2014 à 2cts€/message pour les SMS (contre 3cts€/message pour la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014). Pour la voix, les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2014 à 5cts€/min (contre 10cts€/min pour la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 5cts€/Mo à partir du 1^{er} juillet 2014 (contre 15cts€/Mo pour la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014).

Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.

Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes

1. 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.

2. 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 la téléphonie sont de plus en plus indissociables.