



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES EN FRANCE

1^{ER} TRIMESTRE 2021

OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

1 JUILLET 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

Le revenu des opérateurs sur le marché de détail augmente de près de 2% en un an au premier trimestre 2021, un rythme de croissance inégalé depuis plus de dix ans.

Le revenu des opérateurs, 8,9 milliards d'euros HT au premier trimestre 2021, connaît globalement une amélioration depuis le quatrième trimestre 2019, et une croissance sur pratiquement tous les postes de revenus ce trimestre (services fixes, mobiles et revenus annexes).

La dynamique observée depuis plusieurs trimestres s'explique en premier lieu par l'embellie constatée sur le marché des services fixes. **Le revenu de ces services progresse pour le quatrième trimestre consécutif, et de +1% en un an ce trimestre, après dix années de contraction.**

La croissance est principalement portée par la hausse plus intense du nombre d'abonnements à haut et très haut débit et par la migration grandissante des accès cuivre vers ceux en fibre optique de bout en bout. Ainsi, **le revenu des services à haut et très haut débit continue de croître à un rythme soutenu, et à un taux qui n'avait pas été atteint depuis quatre ans (+3,5% en un an)**. Parallèlement, le revenu lié à la vente des accès aux réseaux intersites auprès des entreprises (567 millions d'euros HT) se stabilise après huit années de diminution. En conséquence, la contraction du revenu enregistrée sur la vente des services bas débit (476 millions, -12% en un an) est plus que compensée par la hausse des autres postes de revenus des services fixes.

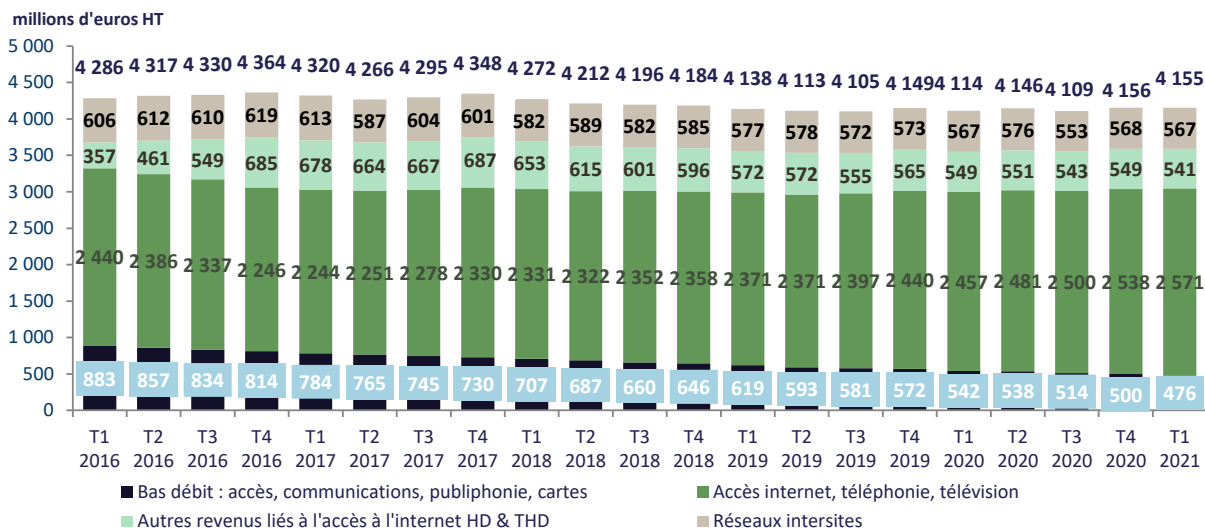
Le revenu des services mobiles renoue avec la croissance au premier trimestre 2021 (+1,9% en un an), même si elle est près de deux fois inférieure à celle du premier trimestre 2020. La contraction du revenu entre le deuxième et le quatrième trimestre 2020 s'explique en partie par le **recul important des usages en roaming out et du revenu associé**, la vente des forfaits restant soutenue. Cependant, ce dernier, d'un montant de 48 millions d'euros HT ce trimestre, diminue moins fortement que les trois trimestres précédents : -60% en un an ce trimestre contre -70% environ précédemment.

Enfin, avec la fermeture des points de vente des opérateurs durant le premier confinement au premier semestre 2020, le revenu issu de la vente et de la location des terminaux mobiles, composante principale des revenus annexes, avait perdu 15% de sa valeur par rapport au premier semestre 2019. Depuis le quatrième trimestre 2020, **le revenu des terminaux mobiles** (741 millions d'euros HT au premier trimestre 2021), **progresse à nouveau, et de 12% en un an ce trimestre**. La commercialisation de nouveaux smartphones (terminaux mobiles 5G, par exemple) sur le marché participe également à cette augmentation.

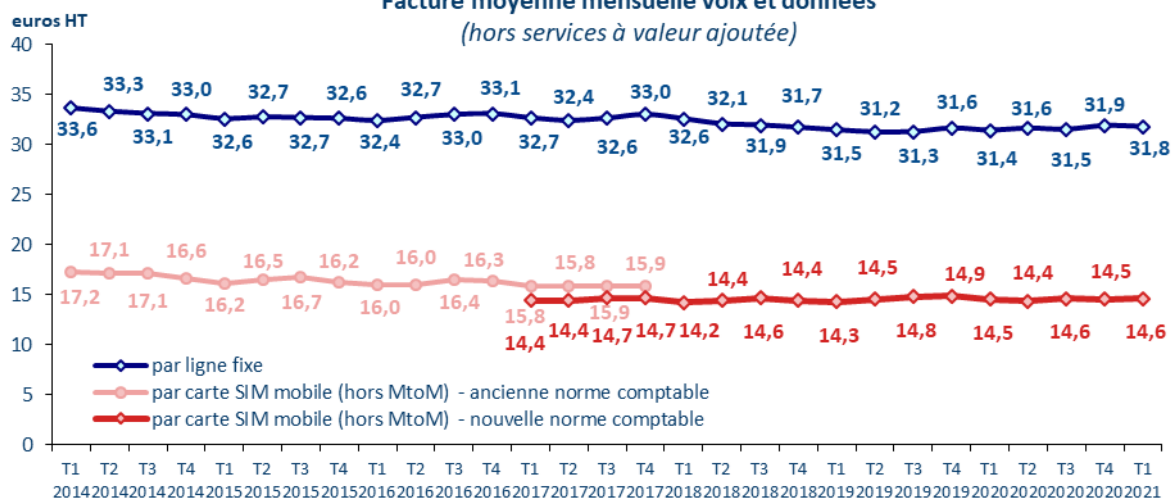
Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021
Services fixes (y compris réseaux intersites)	4 114	4 146	4 109	4 156	4 155
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	3 396	3 355	3 419	3 433	3 462
Services à valeur ajoutée	235	226	233	231	215
Total services de communications électroniques	7 745	7 728	7 761	7 820	7 832
Revenus annexes	959	876	1 069	1 386	1 035
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	8 705	8 603	8 830	9 206	8 868

Evolution annuelle des revenus des opérateurs (en %)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021
Services fixes (y compris réseaux intersites)	-0,6%	0,8%	0,1%	0,2%	1,0%
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	3,7%	0,4%	0,0%	-1,0%	1,9%
Services à valeur ajoutée	-2,5%	-4,9%	-4,3%	-5,9%	-8,3%
Total services de communications électroniques	1,2%	0,4%	-0,1%	-0,5%	1,1%
Revenus annexes	-8,1%	-17,5%	-1,3%	2,9%	7,9%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	0,1%	-1,7%	-0,2%	0,0%	1,9%

Revenus des services sur les réseaux fixes



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



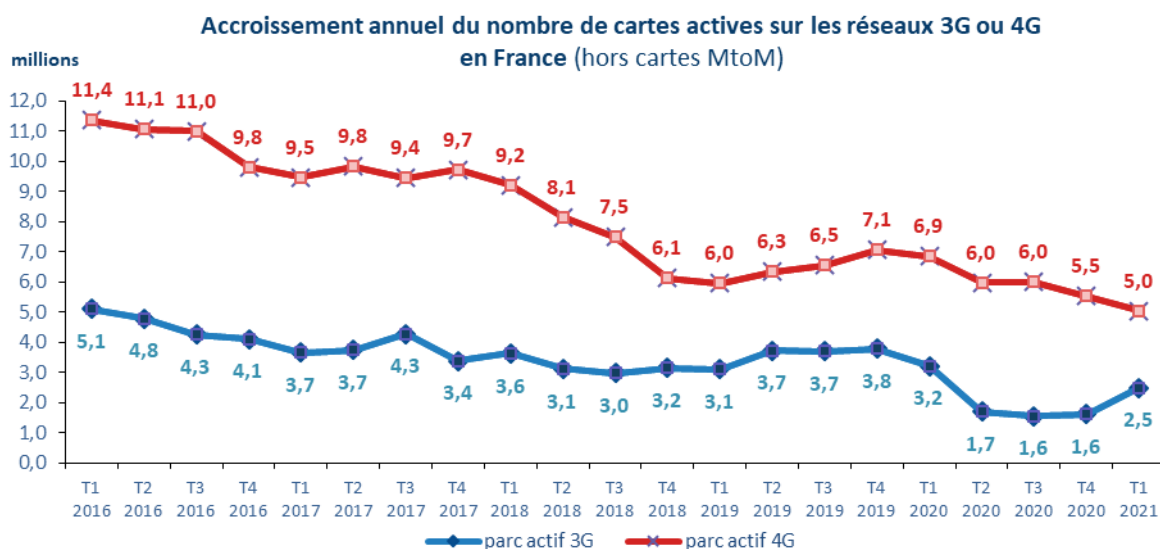
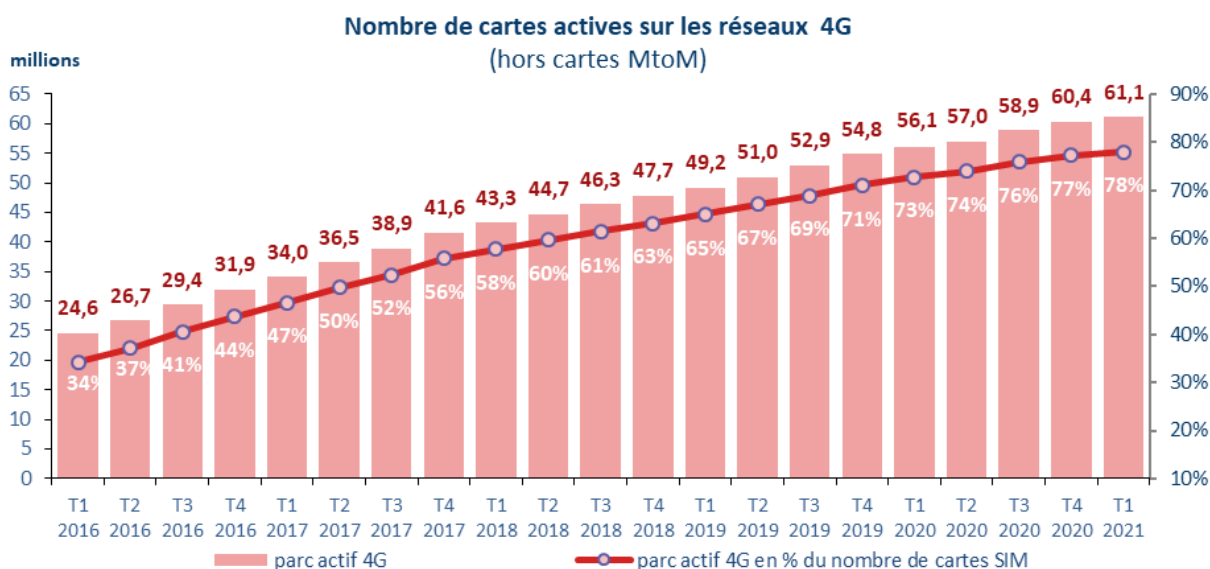
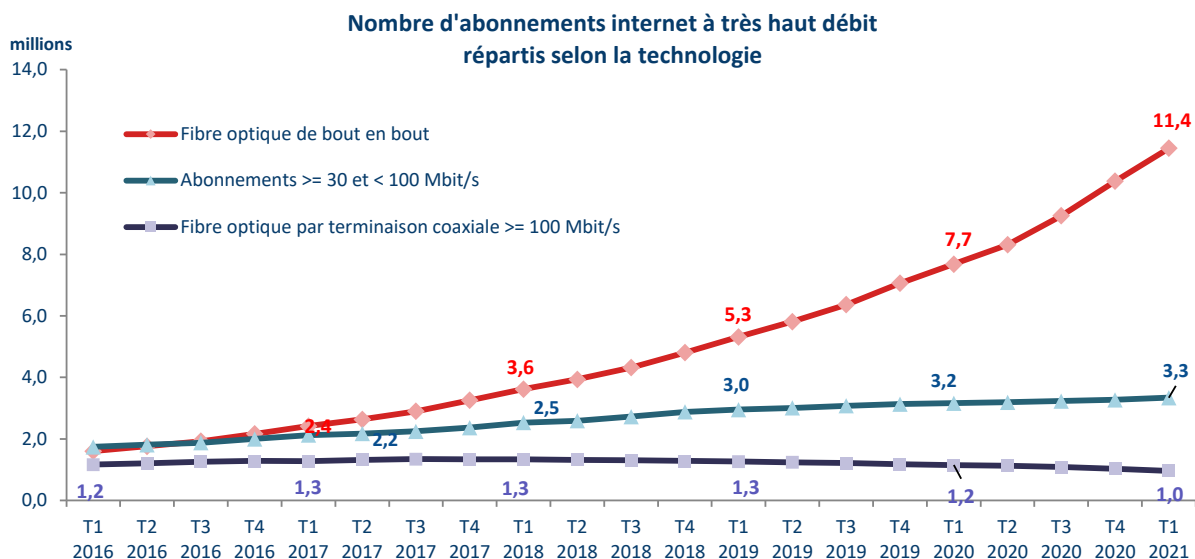
Pour la première fois, une majorité d'abonnements internet fixes sont à très haut débit.

L'adoption des réseaux à très haut débit progresse vivement, sur les réseaux fixes comme sur les réseaux mobiles. Sur le fixe, depuis le troisième trimestre 2020, **la totalité de la croissance des abonnements à très haut débit provient de celle des accès en fibre optique de bout en bout. Au premier trimestre 2021, cela représente 3,8 millions d'abonnés supplémentaires en un an, dont 1,1 million au cours du trimestre.** Au total, **11,4 millions d'accès sont actifs sur ces réseaux, ce qui représente 45% des 25,6 millions de locaux éligibles à cette technologie (+6,1 millions en un an).** Parallèlement, le nombre d'abonnements sur réseau cuivre DSL diminue à un rythme accéléré, et particulièrement rapide depuis le troisième trimestre 2020 : -2,7 millions d'accès de moins en un an. **Au 31 mars 2021, sur un total de 30,9 millions d'accès internet, 15,7 millions sont à très haut débit (51%, +11 points en un an), au sein desquels une large majorité (73%, +9 points en un an) est de technologie FttH.**

Sur les réseaux mobiles, de plus en plus de terminaux sont connectés à internet *via* les réseaux 4G. Ainsi, **61,1 millions de cartes SIM sont actives sur les réseaux 4G, ce qui représente 5 millions de cartes supplémentaires en un an (+9% en un an).** Le nombre de forfaits continue d'augmenter à un rythme soutenu, **entre +1,9 et +2,0 millions en rythme annuel depuis plus d'un an.** Parallèlement, le nombre de cartes prépayées diminue toujours rapidement : -740 000 en un an ce trimestre, après une baisse annuelle de -600 000 cartes au premier trimestre 2020. **Au total, 78,4 millions de cartes SIM sont en service en France au 31 mars 2021, dont neuf cartes sur dix sont des forfaits (70,7 millions).**

Equipements fixes et mobiles (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021
Accès à internet très haut débit de technologie FttH	7,7	8,3	9,3	10,4	11,4
Accès internet haut débit de technologie DSL	17,3	16,9	16,1	15,3	14,5
Forfaits mobiles	68,7	69,2	69,8	70,3	70,7
Cartes prépayées	8,4	7,9	7,8	7,8	7,6
Parc actif 3G	63,2	62,8	63,9	64,8	65,7
Parc actif 4G	56,1	57,0	58,9	60,4	61,1

Evolution annuelle des équipements fixes et mobiles (en %)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021
Accès à internet très haut débit de technologie FttH	44,4%	42,9%	45,4%	47,0%	49,1%
Accès internet haut débit de technologie DSL	-9,5%	-10,1%	-12,1%	-13,9%	-16,5%
Forfaits mobiles	2,8%	3,0%	2,9%	2,8%	3,0%
Cartes prépayées	-6,6%	-10,4%	-13,0%	-11,2%	-8,8%
Parc actif 3G	5,4%	2,8%	2,5%	2,6%	3,9%
Parc actif 4G	13,9%	11,7%	11,3%	10,1%	9,0%



La consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles diminue à nouveau ce trimestre après un accroissement exceptionnel tout au long de l'année 2020.

La consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles n'avait jamais été aussi élevée que durant le premier confinement mis en place pour lutter contre la pandémie, entre le 17 mars 2020 et le 11 mai 2020. **Sa croissance avait atteint un taux record de 21% en un an au premier semestre 2020** (+8% au deuxième semestre 2020), alors même que cette consommation n'augmentait plus depuis l'année 2014. **Au premier trimestre 2021, la tendance s'inverse avec un recul de la consommation vocale d'environ 5% en un an.** Cependant, ce trafic, de 62,6 milliards de minutes ce trimestre, reste à un niveau encore supérieur à celui consommé les années précédant la crise sanitaire, et atteste ainsi d'un **effet encore présent de la crise sanitaire sur les usages vocaux.**

La majorité du trafic provient des clients des opérateurs mobiles, avec 50,3 milliards de minutes émises depuis leur terminal mobile durant le premier trimestre 2021. **Ce trafic est inférieur de 3% à celui émis au premier trimestre 2020, période durant laquelle la progression avait été exceptionnelle (+18% en un an).** L'ensemble des destinations d'appel (national et international, vers réseaux fixes et mobiles) sont touchées par le recul. De même, le repli du trafic des clients des opérateurs français en roaming out se poursuit pour le quatrième trimestre consécutif (-15% en un an ce trimestre).

Sur les réseaux fixes, seul le volume de communications vocales à destination des mobiles (RTC et VLB confondus) reste en croissance ce trimestre (+2% en un an), tandis que les autres destinations, vers les réseaux fixes et vers l'international, reprennent également leur tendance à la baisse, à un taux quasi équivalent à la période pré-pandémique (respectivement -15% et -20% en un an). Ainsi, le trafic total émis depuis les réseaux fixes, 12,3 milliards de minutes, diminue à nouveau (-11% en un an) sur la base de la progression inhabituelle du premier trimestre 2020 (+1%), faisant suite à sept années de recul continu. En termes de consommations mensuelles moyennes, que cela soit pour le RTC (1h43) ou pour la VLB (1h49), les niveaux de recul restent inférieurs à ceux enregistrés avant la pandémie, en particulier pour la VLB : -16 minutes ce trimestre contre -20 à -30 minutes par an et par abonnement. Ces consommations sont ainsi revenues à des niveaux équivalents à ceux de l'année 2019, contrairement aux **détenteurs de forfaits mobiles, qui enregistrent un niveau de consommation encore supérieur aux années précédant la pandémie : 3h58 versus 3h35 depuis 2013.**

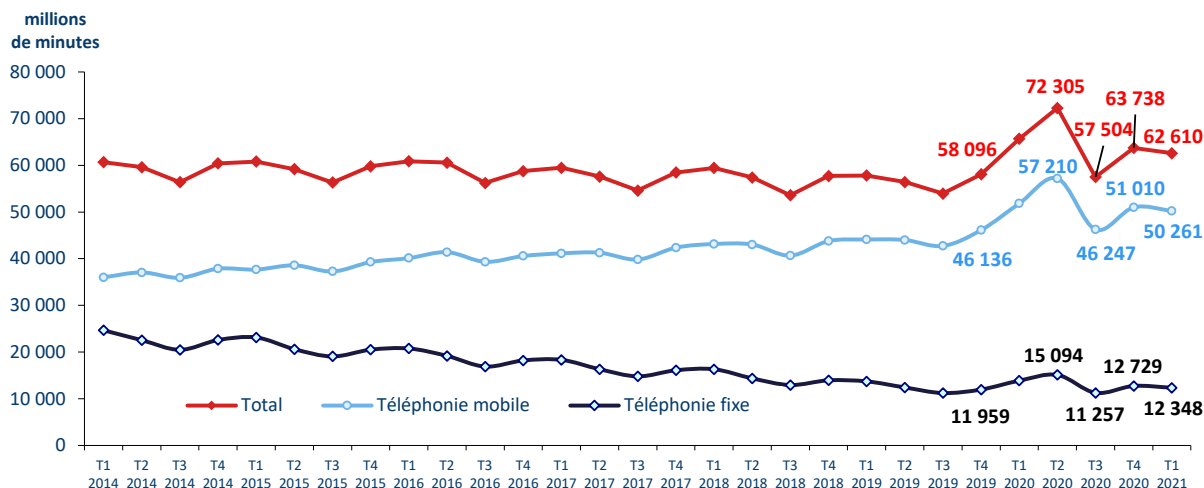
Sur les autres usages, les tendances restent, en revanche, comparables à celles de l'année 2020. **La consommation de données sur réseaux mobiles continue de croître (+12% en un an ce trimestre),** mais à un rythme qui ralentit chaque trimestre, et particulièrement depuis le troisième trimestre 2020 : -35 points de croissance en un an ce trimestre, pour un niveau de données qui s'établit à 1,8 exaoctet, et stable par rapport au trimestre dernier. Les utilisateurs des réseaux 4G, qui réalisent 96% du trafic total de données sur réseaux mobiles, **consomment, en moyenne, 10,4 Go par mois, soit +3% en un an contre dix fois plus un an auparavant.** Depuis l'étranger, et sous l'effet des déplacements limités, le trafic de données diminue pour le quatrième trimestre consécutif (-23% en un an ce trimestre), alors qu'il était en croissance constante et élevée depuis 2017 (+36% un an au premier trimestre 2020).

Enfin, les SMS, dont l'usage diminue au profit des applications mobiles, **voient à nouveau leur recul s'accroître : -24% ce trimestre,** après -21% au quatrième trimestre 2020, -15% au troisième et -23% au deuxième.

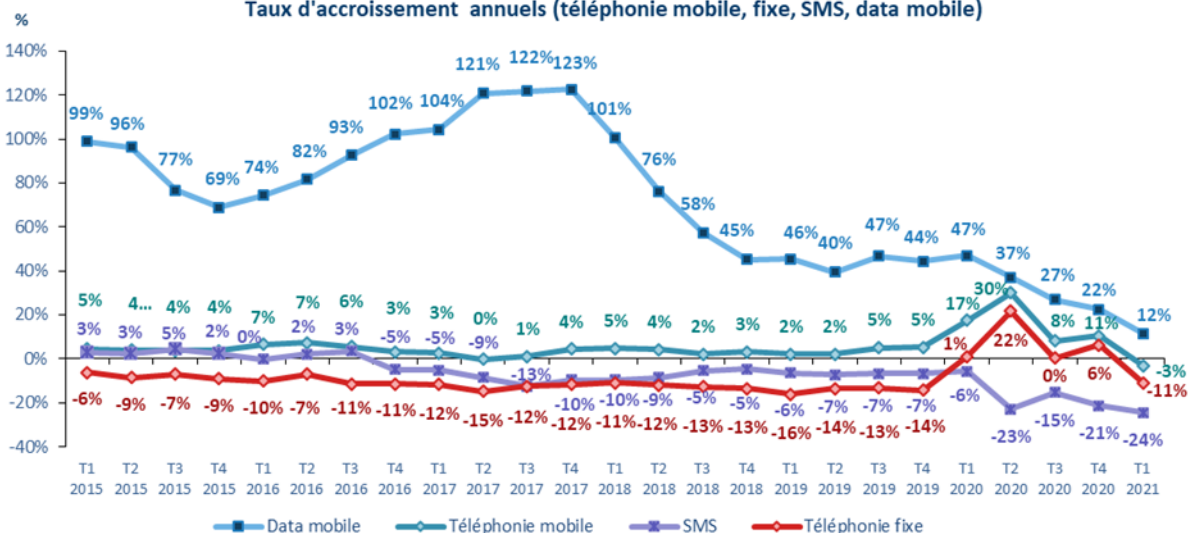
Evolution annuelle des volumes auprès du client final
(en %)

	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021
Volume de minutes sortantes consommées	13,6%	28,1%	6,6%	9,7%	-4,7%
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, publiphonie, cartes)	1,1%	21,7%	0,4%	6,4%	-10,9%
dont téléphonie mobile	17,5%	30,0%	8,2%	10,6%	-3,0%
Volume de minutes mobiles en roaming out	6,6%	-31,2%	-24,8%	-14,7%	-14,7%
Volume de données consommées sur réseaux mobiles	47,1%	37,2%	27,0%	22,5%	11,6%
Volume de données consommées en roaming out	36,3%	-45,3%	-29,8%	-20,9%	-22,7%
Nombre de SMS émis	-4,9%	-21,7%	-15,0%	-20,6%	-23,9%
Nombre de SMS en roaming out	-10,1%	-74,9%	-61,4%	-54,8%	-50,9%

Trafics de téléphonie



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



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	20
1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles	21
2 Les services de détail sur réseaux mobiles	24
2.1 Les services mobiles classiques.....	24
2.1.1 Le nombre de cartes SIM	24
2.1.2 Les cartes internet exclusives.....	24
2.1.3 La convergence fixe – mobile.....	26
2.1.4 Les cartes actives 3G et 4G.....	26
2.1.5 La conservation du numéro mobile	28
2.1.6 Le revenu sur le marché de détail (hors SVA)	29
2.1.7 Le volume de données consommées	31
2.1.8 Le trafic de téléphonie mobile	33
2.1.9 Les messages interpersonnels (SMS, MMS).....	35
2.1.10 Le roaming out	39
2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM.....	39
3 Services à valeur ajoutée	41
4 Les autres revenus des opérateurs	43
4.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	43
4.2 Les terminaux et équipements	43
5 Le marché inter-opérateurs : prestations d'accès et d'interconnexion	44
5.1 L'ensemble du marché.....	44
5.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes Erreur ! Signet non défini.	
5.3 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	47
5.4 Le trafic en roaming in des opérateurs mobiles	48
Annexe : précisions et définitions	50
A. Services fixes	50

a)	Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande.....	50
b)	Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements ».....	50
c)	Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit.....	51
d)	Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et abonnement des services fixes.....	51
e)	Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet ».....	52
B.	Services mobiles.....	52
a)	Définitions relatives aux cartes SIM	52
b)	Revenu des services mobiles.....	52
c)	Définitions des factures moyennes mobiles	55
d)	L'itinérance internationale.....	55
C.	Services à valeur ajoutée	56
D.	L'interconnexion fixe et mobile	56

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 30,9 millions d'accès internet à haut débit et très haut débit au 31 mars 2021, dont plus de la moitié (51% exactement) sont désormais à très haut débit (+11 points en un an).

Le nombre d'accès à très haut débit s'élève à 15,8 millions au premier trimestre 2021. Sa progression atteint à nouveau un niveau record avec +3,8 millions d'accès en un an, dont +1,1 million au cours du premier trimestre. 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 2,8 millions en un an contre -1,8 million un an auparavant.

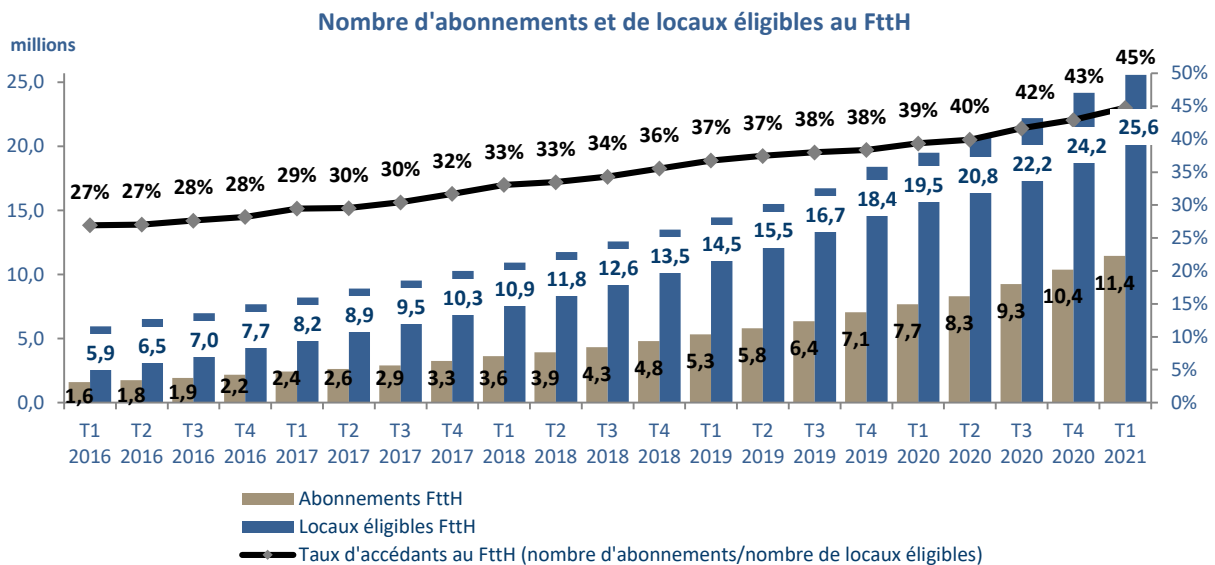
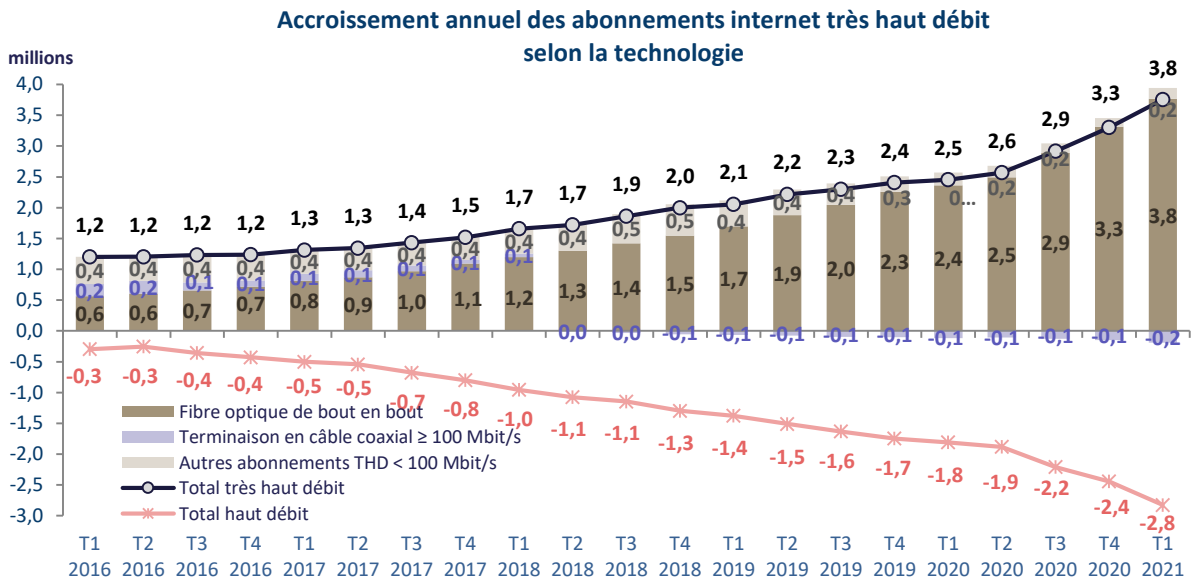
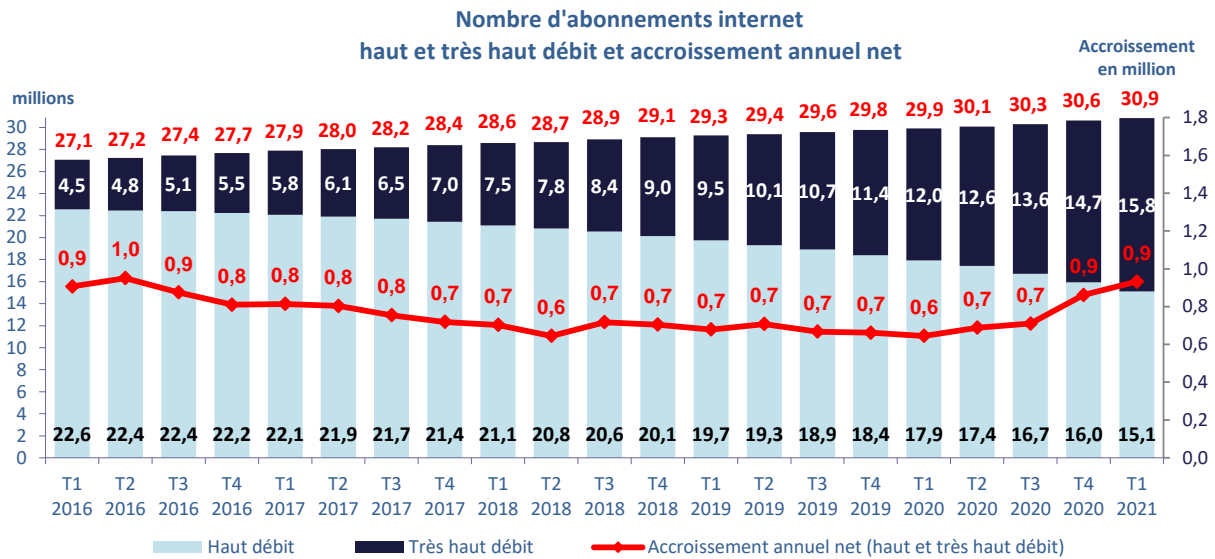
Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Accès à haut débit	17,930	17,437	16,727	15,952	15,105	-15,8%
dont abonnements xDSL	17,348	16,854	16,136	15,342	14,481	-16,5%
dont autres abonnements haut débit	0,582	0,583	0,592	0,610	0,624	7,1%
Accès à très haut débit	11,993	12,635	13,571	14,681	15,750	31,3%
Abonnements >= 100 Mbit/s	8,829	9,444	10,337	11,411	12,409	40,5%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	7,678	8,310	9,251	10,377	11,448	49,1%
dont avec terminaison en câble coaxial	1,151	1,134	1,086	1,034	0,961	-16,5%
Abonnements ≥ 30 et <100 Mbit/s (VDSL2, terminaison coaxiale, 4G fixe, THD radio)	3,164	3,192	3,233	3,270	3,341	5,6%
dont depuis les box 4G fixes	0,302	0,332	0,355	0,379	0,418	38,6%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	29,923	30,073	30,298	30,633	30,855	3,1%
dont les départements et collectivités d'outre-mer	0,701	0,707	0,710	0,718	0,727	3,8%

Consommation de données des box 4G à usage fixe	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Volume total de données (en To)	143 916	163 595	157 323	187 367	205 897	43,1%
Consommation mensuelle moyenne par accès (en Go)	162	168	149	166	168	3,7%

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, pour le troisième trimestre consécutif, intégralement portée par celle des abonnements en fibre optique de bout en bout. Au premier trimestre 2021, 45% (+6 points en un an) des locaux éligibles à cette technologie sont ainsi pourvus d'un accès FttH actif : cela représente 11,4 millions d'accès FttH actifs sur les 25,6 millions de locaux éligibles (+6,1 millions de locaux éligibles en un an par rapport au premier trimestre 2020).



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, lorsqu'ils sont utilisés pour un usage fixe dans les zones dépourvues d'accès internet de qualité. Le nombre de ces derniers s'élève à 420 000 fin mars 2021, en croissance de 120 000 en un an. Les utilisateurs des box 4G à usage fixe ont consommé environ 210 000 téraoctets de données au cours du premier trimestre 2021, ce qui correspond à une consommation moyenne d'environ 170 gigaoctets par mois. Globalement, les accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s, 2,9 millions au 31 mars 2021, progressent faiblement et à un rythme de moins en moins soutenu chaque trimestre : +60 000 en un an ce trimestre contre +80 000 il y a un an à la même période.

Au total, au 31 mars 2021, 51% des accès internet sont à très haut débit avec une large majorité (73%, +9 points en un an) d'accès en fibre optique de bout en bout.

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

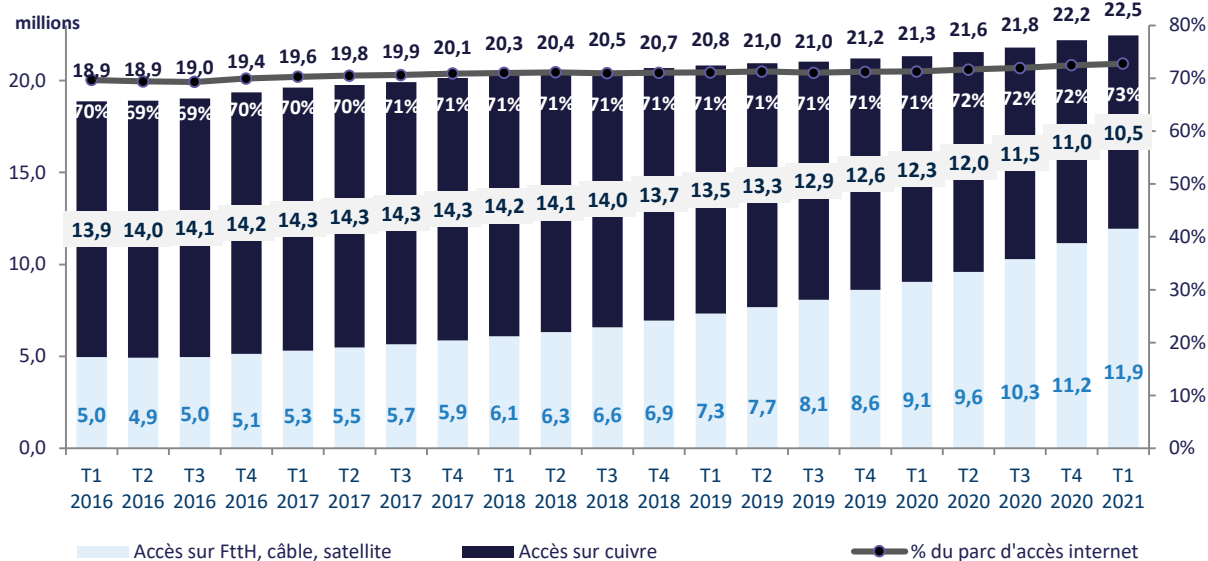
Fin mars 2021, sur les 30,9 millions d'abonnements internet actifs, 22,5 millions disposent du service audiovisuel, ce qui représente une proportion de près de 73%. Cette proportion qui était jusqu'alors stable à 71% depuis le troisième trimestre 2017, augmente d'un point en un an environ depuis le deuxième trimestre 2020 (+1,5 point ce trimestre). Cette proportion diffère selon la technologie : 73% pour les détenteurs d'un abonnement DSL et un peu moins de 90% pour les possesseurs d'un accès internet FttH.

Le nombre d'abonnements à la télévision souscrits conjointement à un abonnement DSL continue de reculer à un rythme de plus en plus soutenu (-1,8 million en un an ce trimestre contre -1,2 million un an auparavant). Parallèlement, le nombre d'abonnements de technologie FttH, câble ou satellite, augmente de près de 3 millions en un an, soit un niveau près de deux fois supérieur à celui du premier trimestre 2020.

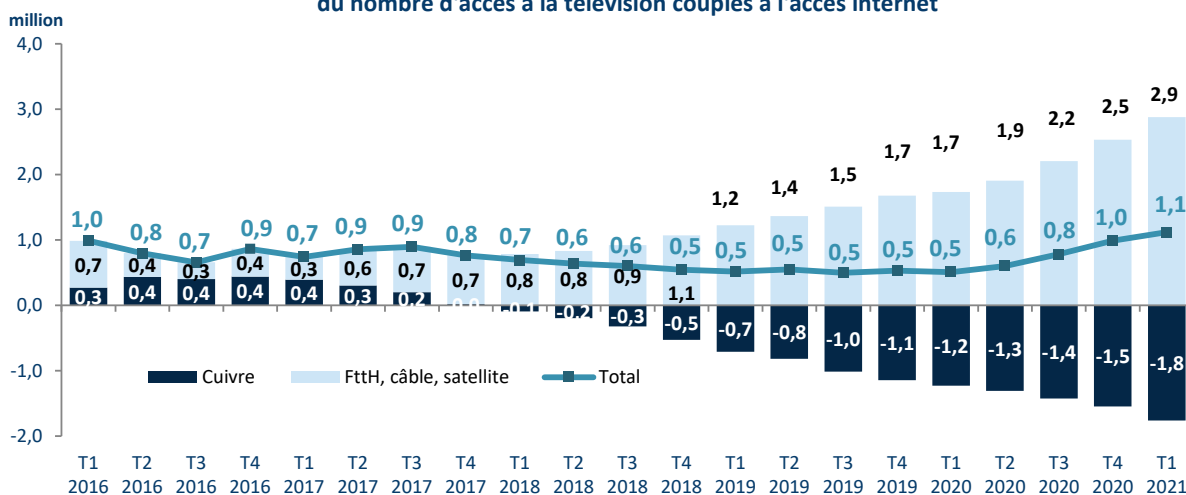
Au total, en un an, 1,1 million d'abonnés supplémentaires ont accès à la télévision grâce à leur abonnement multiservices.

Accès TV couplés à l'abonnement internet (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre d'abonnements à la TV couplés à un abonnement internet	21,335	21,554	21,809	22,201	22,454	5,2%
dont par xDSL	12,274	11,970	11,519	11,048	10,514	-14,3%
dont par FttH, câble, satellite	9,061	9,585	10,290	11,153	11,940	31,8%
% des abonnements TV couplés à l'accès internet	71,3%	71,7%	72,0%	72,5%	72,8%	+1,5 pt

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 est stable autour de 37 millions depuis le début de l'année 2014. Un peu plus de six lignes sur dix (63%) sont actives sur le réseau cuivre en DSL (23,2 millions). Cependant, ces dernières migrent progressivement vers d'autres technologies et dans une large majorité vers le FttH : au cours du premier trimestre 2021, 3,7 millions de lignes supplémentaires ont basculé vers les réseaux à très haut débit, ce qui porte ce nombre de lignes à 13,8 millions.

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Lignes supportant un abonnement haut débit ou très haut débit	29,197	29,422	29,637	30,009	30,399	4,1%
Lignes bas débit uniquement (RTC)	6,699	6,540	6,229	5,919	5,748	-14,2%
Lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit DSL)	1,079	1,054	1,006	1,000	0,885	-17,9%
Nombre de lignes à la fin du trimestre	36,975	37,016	36,872	36,928	37,032	0,2%

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

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Abonnement téléphoniques en RTC	7,778	7,594	7,235	6,919	6,633	-14,7%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	<i>1,190</i>	<i>1,165</i>	<i>1,127</i>	<i>1,072</i>	<i>1,041</i>	<i>-12,5%</i>
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	30,276	30,476	30,643	31,009	31,284	3,3%
dont sur lignes DSL	20,134	19,688	18,914	18,196	17,453	-13,3%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	<i>19,055</i>	<i>18,634</i>	<i>17,908</i>	<i>17,196</i>	<i>16,568</i>	<i>-13,1%</i>
dont sur autres technologies*	10,142	10,787	11,729	12,813	13,831	36,4%
Nombre total d'abonnements	38,054	38,070	37,878	37,928	37,917	-0,4%

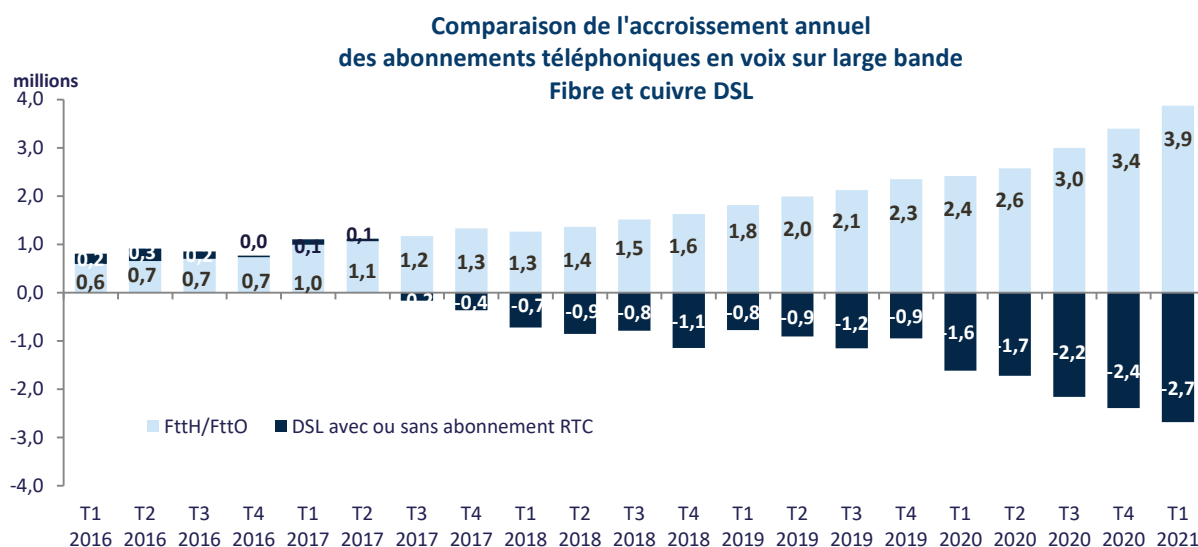
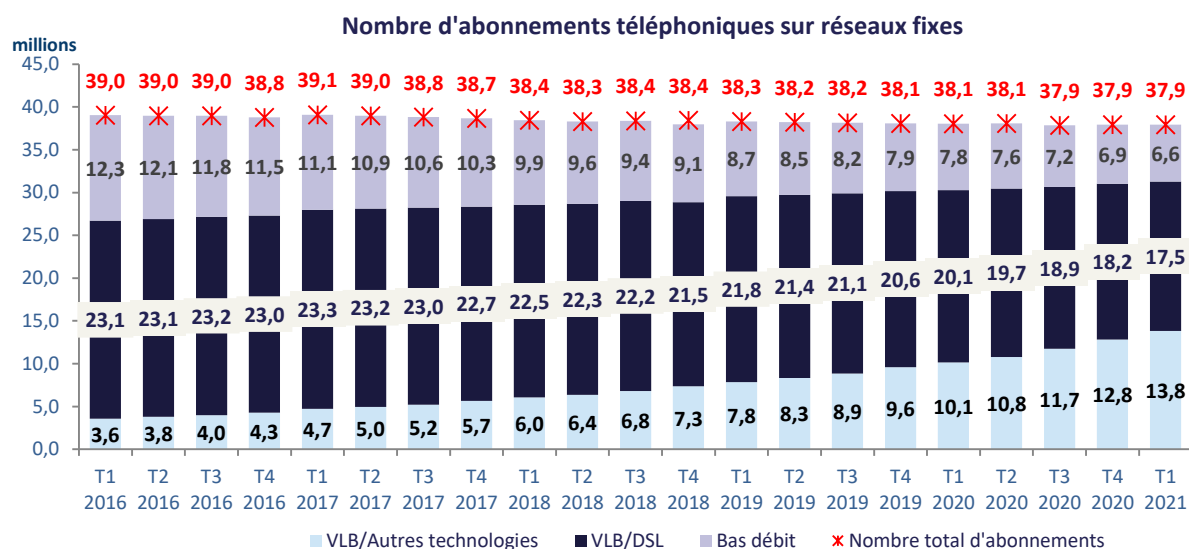
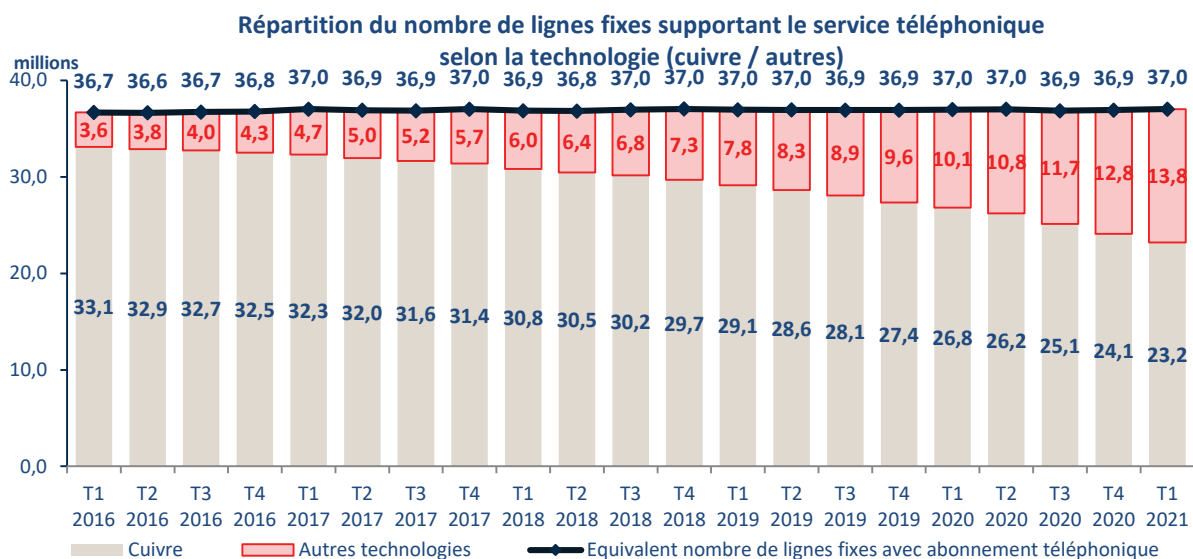
*Fibre optique de bout en bout, fibre optique avec terminaison coaxiale, technologies fixes sans fil

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 37,9 millions ce trimestre. De plus en plus de consommateurs souscrivent des forfaits internet très haut débit, qui donnent également accès aux services téléphonique et audiovisuel. C'est pourquoi le nombre d'abonnements en voix sur large bande sur réseaux FttH augmente à l'image de celui des accès à internet. Ces derniers progressent au même rythme que le nombre d'accès internet : en un an, +3,9 millions d'abonnements très haut débit. Ils compensent en partie la diminution des abonnements sur réseau cuivre, RTC (-1,1 million en un an) et DSL (-2,7 millions).

Les abonnements sur lignes DSL représentent moins de la moitié des abonnements téléphoniques souscrits en France (46%, soit 17,5 millions fin mars 2021), tandis que les abonnements téléphoniques à très haut débit (13,8 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 sur réseau RTC réalisent un revenu de 475 millions d'euros HT au cours du premier trimestre 2021, ce qui représente environ 10% de l'ensemble des revenus des services fixes. Ce montant diminue sans discontinuer depuis plus de quinze ans autour de 15% par an (-12% au premier trimestre 2021), en raison des résiliations des abonnements RTC, au profit des services fixes à haut et très haut débit, mais également des services mobiles.

Les clients ayant souscrit ce service dépensent en moyenne 23 euros HT par mois environ, ce qui comprend l'accès au service et les communications vocales qui ne sont pas comprises dans le forfait.

L'usage des communications vocales en RTC recule depuis vingt ans, et jusqu'à près de -20% en un an sur l'ensemble de l'année 2019 après quatre années à -14% par an. Avec la crise sanitaire, leur recul s'est amoindri dès le deuxième trimestre 2020, avec une moyenne de -10% en un an en 2020. Au premier trimestre 2021, le recul s'établit à un niveau comparable à celui de l'année 2019, soit -16% en un an.

Revenus liés au service téléphonique par le RTC (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Accès, abonnements et services supplémentaires	425	418	402	391	373	-12,3%
Communications vocales	116	119	111	109	103	-11,5%
Total (accès, services supplémentaires et communications vocales)	541	537	513	499	475	-12,1%

La consommation vocale en voix sur large bande, en baisse depuis l'année 2012, et à un rythme accéléré en 2019 (-14% en moyenne), a quant à elle, augmenté tout au long de l'année 2020, et de façon remarquable durant le premier confinement (+30% en un an environ au deuxième trimestre 2020). Au premier trimestre 2021, elle diminue à nouveau, de -10% en un an en partie du fait de la progression notable du premier trimestre 2020 (+6% en un an).

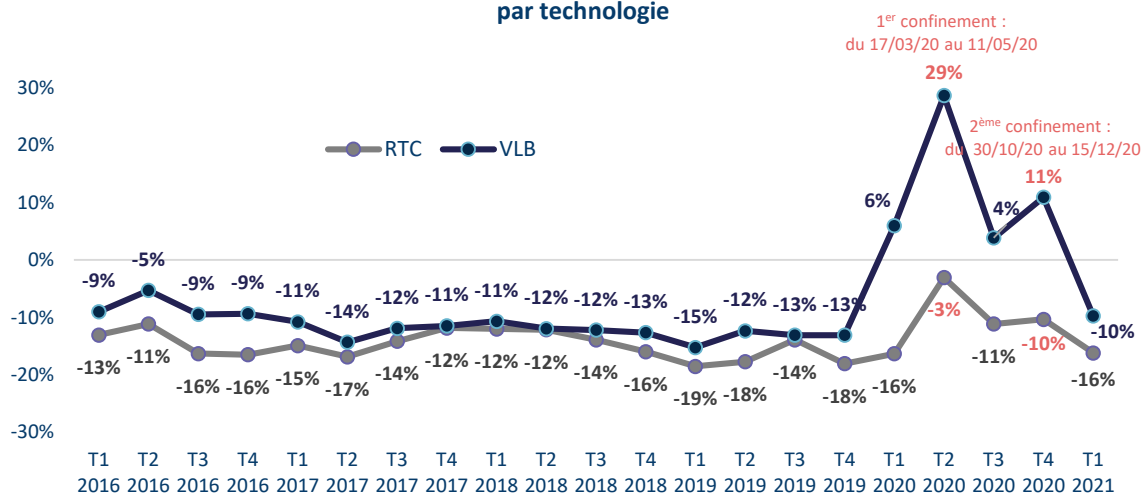
Tout au long de l'année 2020, le trafic vocal depuis les réseaux fixes (tous réseaux confondus) n'a cessé d'augmenter, avec un pic de 22% durant le premier confinement. En moyenne, sa progression a atteint 7% en 2020, alors qu'il était en baisse continue depuis neuf ans. Au premier trimestre 2021, alors que la crise sanitaire se poursuit, le volume de communications vocales se contracte à nouveau (-9% en un an). Toutefois, le niveau de recul reste inférieur aux années précédant la crise, et cela, quel que soit le réseau RTC, ou VLB.

Revenus des communications vocales depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Vers fixe national	84	81	81	76	73	-12,7%
Vers l'international	23	22	21	22	20	-10,5%
Vers les mobiles	77	87	72	78	73	-5,1%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	183	190	174	176	166	-9,3%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	116	119	111	109	103	-11,5%
<i>dont revenus du trafic en VLB</i>	67	70	62	68	64	-5,1%

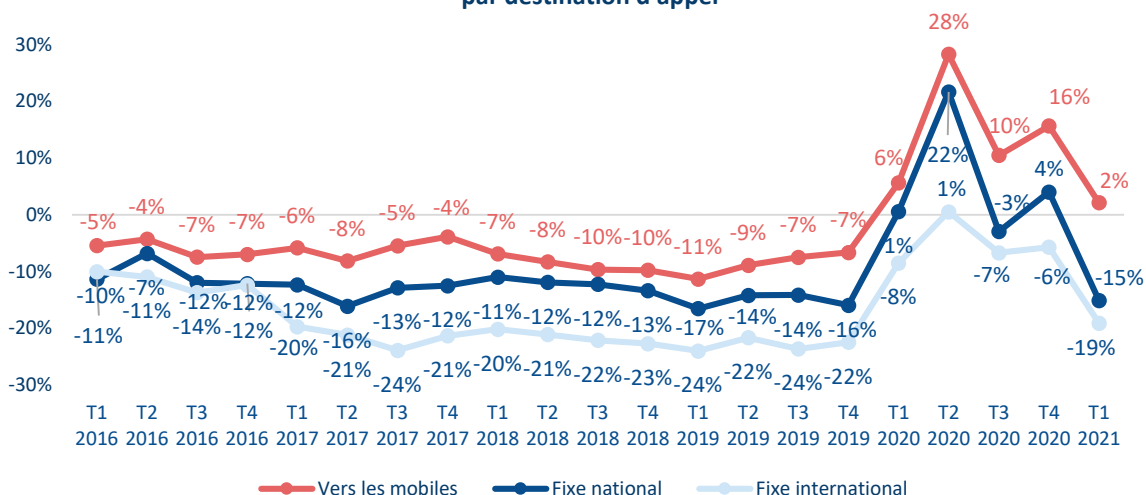
Communications vocales depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Vers fixe national	9 245	9 849	7 061	8 114	7 847	-15,1%
Vers l'international	1 007	1 051	814	864	814	-19,1%
Vers les mobiles	3 610	4 194	3 382	3 750	3 687	2,1%
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	13 861	15 094	11 257	12 728	12 348	-10,9%
<i>dont trafic RTC</i>	<i>2 500</i>	<i>2 650</i>	<i>2 263</i>	<i>2 258</i>	<i>2 096</i>	<i>-16,2%</i>
<i>dont trafic en VLB</i>	<i>11 361</i>	<i>12 444</i>	<i>8 994</i>	<i>10 470</i>	<i>10 253</i>	<i>-9,8%</i>

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

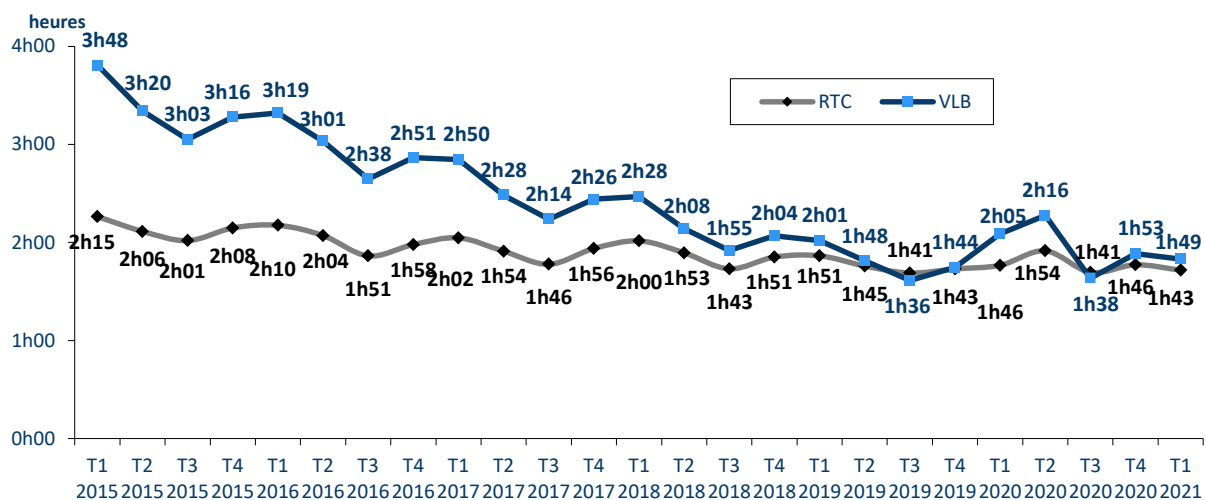
Evolution annuelle des communications vocales par technologie



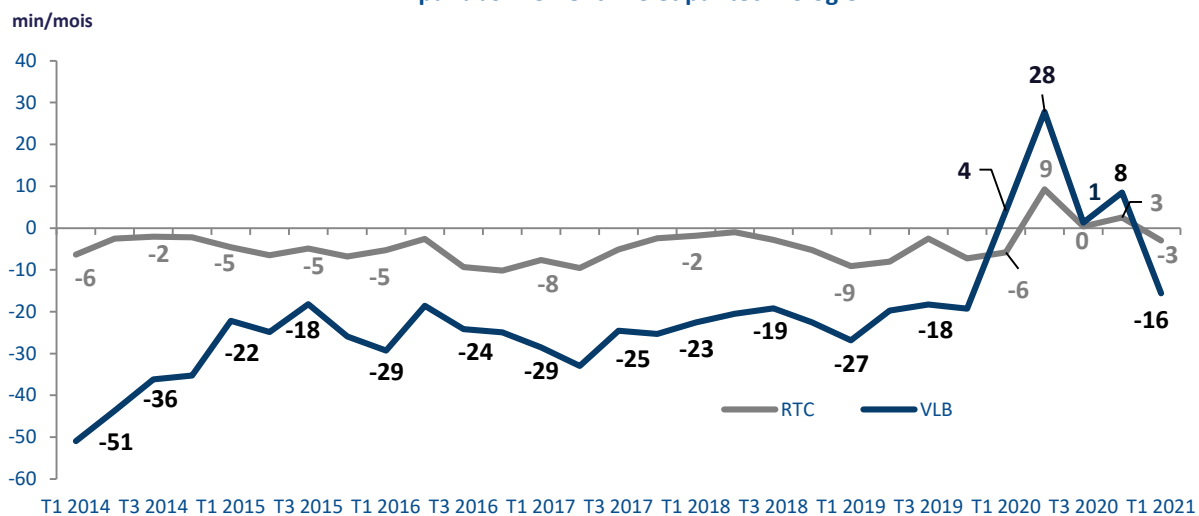
Evolution annuelle des communications vocales au départ des lignes fixes par destination d'appel



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



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



La crise sanitaire a eu un effet sur toutes les destinations d'appel dès le premier trimestre 2020. Alors que le trafic national vers les postes fixes et celui à destination des réseaux mobiles étaient en recul respectivement de -15% et de -9% en un an (toutes technologies confondues) sur l'ensemble de l'année 2019, ils enregistrent une croissance respectivement de +6% et de +15% en moyenne en 2020. Au premier trimestre 2021, le trafic à destination des mobiles continue d'augmenter, mais à un rythme moins élevé (+2% en un an), tandis que celui à destination du fixe national reprend sa tendance à la baisse (-15%). Le trafic à destination des mobiles représente désormais 30% des communications vocales depuis les lignes fixes, en croissance de 5 points en un an. Enfin, le trafic à destination de l'international est celui dont le recul est le plus important, d'environ -20% en rythme annuel depuis le début de l'année 2017. Cependant, durant l'année 2020, il enregistre une moindre baisse, à un taux ne dépassant pas -8% en rythme annuel ; il croît même de 1% au deuxième trimestre 2020. Au premier trimestre 2021, il diminue à nouveau, de -19% en un an.

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 -13% et -10% 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 la variation des usages sur le revenu associé est significatif : -5% en un an ce trimestre contre des reculs compris entre -9 et -13% en rythme annuel les cinq années précédentes.

Enfin, les abonnés utilisant la téléphonie sur large bande et les détenteurs d'un abonnement téléphonique RTC ont vu, avec la crise sanitaire, leur consommation moyenne mensuelle augmenter, alors qu'elle diminuait respectivement jusqu'à 30 minutes par an pour les premiers, et jusqu'à 10 minutes pour les seconds. L'effet a été particulièrement exceptionnel au deuxième trimestre 2020, période du premier confinement. Au premier trimestre 2021, la consommation des abonnés en VLB diminue à nouveau, mais sans atteindre les niveaux de recul qui ont précédé la crise : -16 minutes rapport au premier trimestre 2020. Elle s'élève ainsi à 1h49 ce trimestre, ce qui est un peu supérieur à la consommation des abonnés RTC (1h43). Ces derniers enregistrent un léger recul ce trimestre, inférieur aux deux années précédentes : -3 minutes en un an ce trimestre contre -9 minutes au premier trimestre 2019 et -6 au premier trimestre 2020. Ces consommations moyennes sont ainsi revenues à des niveaux équivalents à ceux de l'année 2019.

Consommation moyenne sortante par abonnement fixe (en heures par mois)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Service téléphonique RTC	1h46	1h54	1h41	1h46	1h43	-2,8%
Service téléphonique en VLB	2h05	2h16	1h38	1h53	1h49	-12,3%

Consommation moyenne sortante par ligne fixe (en heures par mois)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Par ligne fixe	2h05	2h16	1h41	1h55	1h51	-10,8%

Notes :

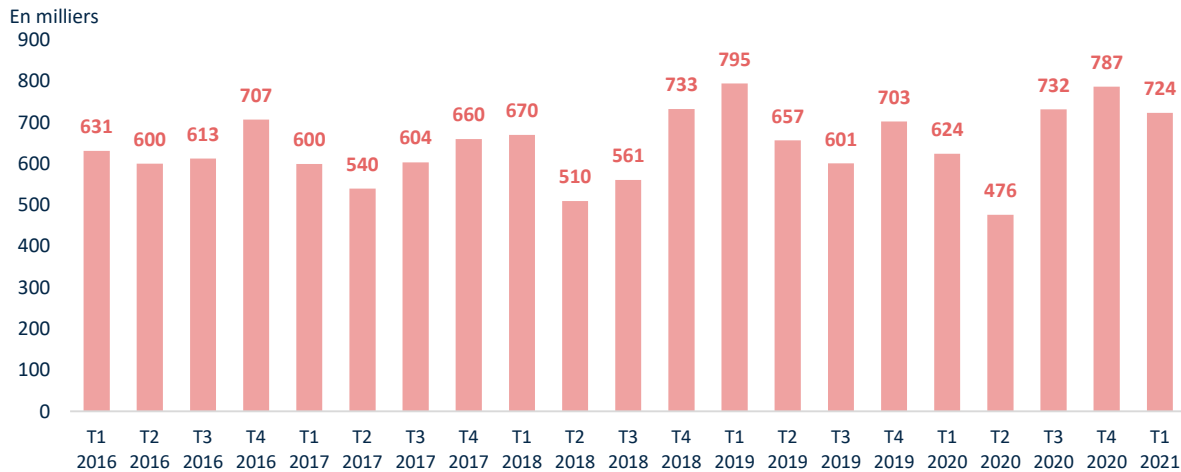
- Le calcul des consommations moyennes par abonnement et par ligne se trouve en [annexe](#) de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en [annexe](#) de ce document.

1.2.3 La conservation des numéros fixes

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du premier trimestre 2021 par les clients lors d'un changement d'opérateur s'élève à environ 725 000, un niveau comparable aux deux trimestres précédents particulièrement élevés par rapport au premier semestre 2020, période durant laquelle les déménagements avaient été en partie stoppés. Le nombre de numéros conservés avait ainsi baissé de près d'un quart par rapport au premier semestre 2019.

Conservation du numéro (fixe) (en milliers)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	624	476	732	787	724	15,9%

Nombre de numéros conservés



1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles

L'ensemble des revenus des services fixes s'élève à 4,2 milliards d'euros HT au premier trimestre 2021. Après dix années de recul, il augmente à nouveau depuis le deuxième trimestre 2020 (+1% ce trimestre) et ce, malgré la crise sanitaire et la baisse importante des revenus liés à la commercialisation des services bas débit.

Revenus des services sur les réseaux fixes (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Bas débit (accès, communications, cartes)	542	538	514	500	476	-12,2%
Haut et très haut débit	3 006	3 032	3 043	3 087	3 112	3,5%
Abonnements (internet et VLB) et communications VLB facturées	2 457	2 481	2 500	2 538	2 571	4,6%
Autres revenus liés à l'accès à internet (vidéo à la demande...)	549	551	543	549	541	-1,5%
Réseaux intersites vendus aux entreprises	567	576	553	568	567	0,1%
Ensemble des revenus des services fixes	4 114	4 146	4 109	4 156	4 155	1,0%

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

Notes :

- Entre 2016 et le premier trimestre 2018, certains opérateurs ont inclus, au sein d'un ou plusieurs forfaits multiservices, des services de contenus (télévision payante, presse numérique, livre 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 moins de 500 000 euros HT au premier trimestre 2021.
- 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 (476 millions d'euros HT) diminue depuis plus de 15 ans, et à un rythme annuel compris entre -10% et -12% depuis cinq ans. Les services bas débit sont remplacés progressivement par les services à haut et très haut débit, dont les revenus représentent une part grandissante de l'ensemble des revenus fixes : 75%, +2 points en un an.

Les revenus des services à haut et très haut débit augmente à nouveau significativement depuis plus d'un an, et d'environ 100 millions d'euros HT par an chaque trimestre depuis un an. Ce niveau de croissance n'avait plus été atteint depuis près de quatre ans. En conséquence, la dépense moyenne des accès à haut et très haut débit, 33 euros HT, augmente légèrement depuis le début de l'année 2020 après deux années de recul continu (+20 centimes d'euros HT en un an ce trimestre).

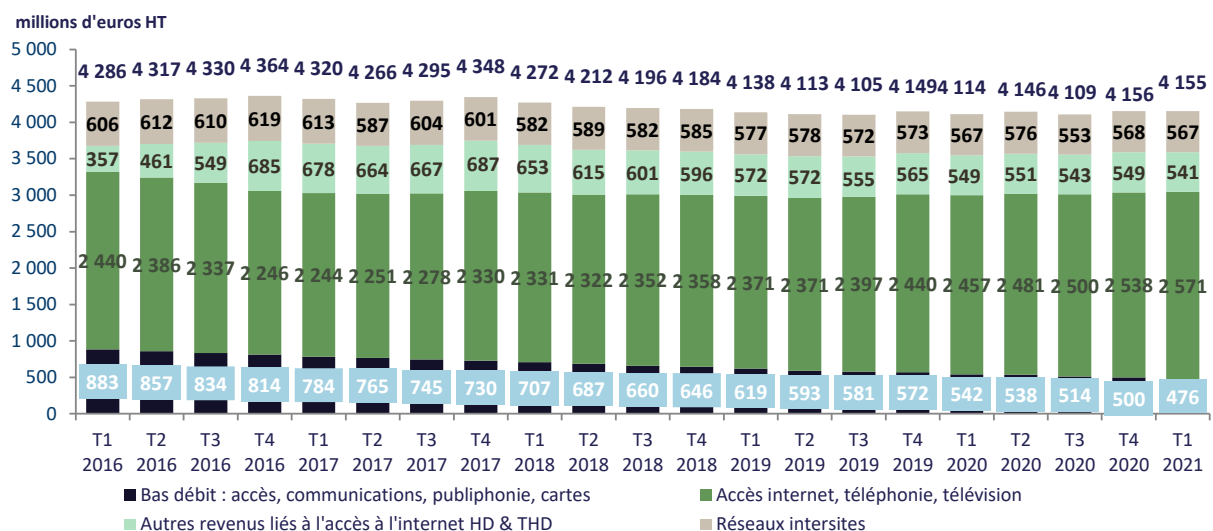
Au sein de ce revenu, celui lié à la consommation des services audiovisuels (service audiovisuel vendu en supplément du forfait multiservices, VOD, etc.) enregistre un moindre recul en partie en raison d'une consommation plus importante des services audiovisuels durant les confinements : entre -1% et -4% en un an depuis le premier trimestre 2020 contre -8% en moyenne sur l'année 2019.

Enfin, le revenu des réseaux intersites, spécificité du marché entreprise, diminue légèrement mais régulièrement depuis huit ans. Au premier trimestre 2021, il est stable par rapport au premier trimestre 2020, et s'élève à 567 millions d'euros HT.

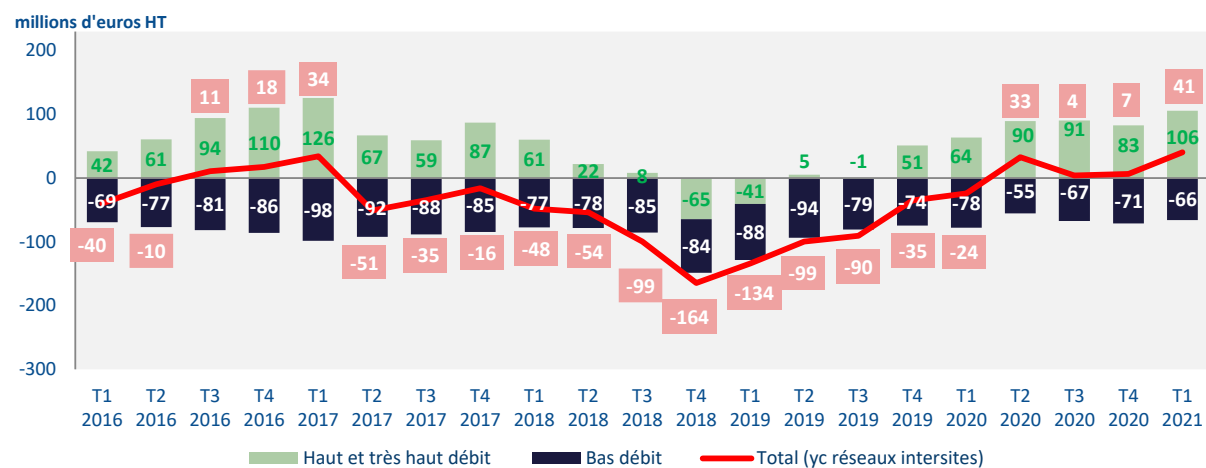
Facture moyenne par abonnement fixe (hors SVA et renseignements) (euros HT par mois)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Service téléphonique RTC (accès et communications)	23,0	23,3	23,1	23,5	23,4	1,9%
Accès haut ou très haut débit (internet, téléphonie, télévision)	32,9	33,0	32,9	33,1	33,1	0,7%

Facture moyenne par ligne fixe (hors SVA et renseignements) HT par mois)	(euros	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Accès RTC et VLB (internet, communications, télévision)		31,4	31,6	31,5	31,9	31,8	1,1%

Revenus des services sur les réseaux fixes



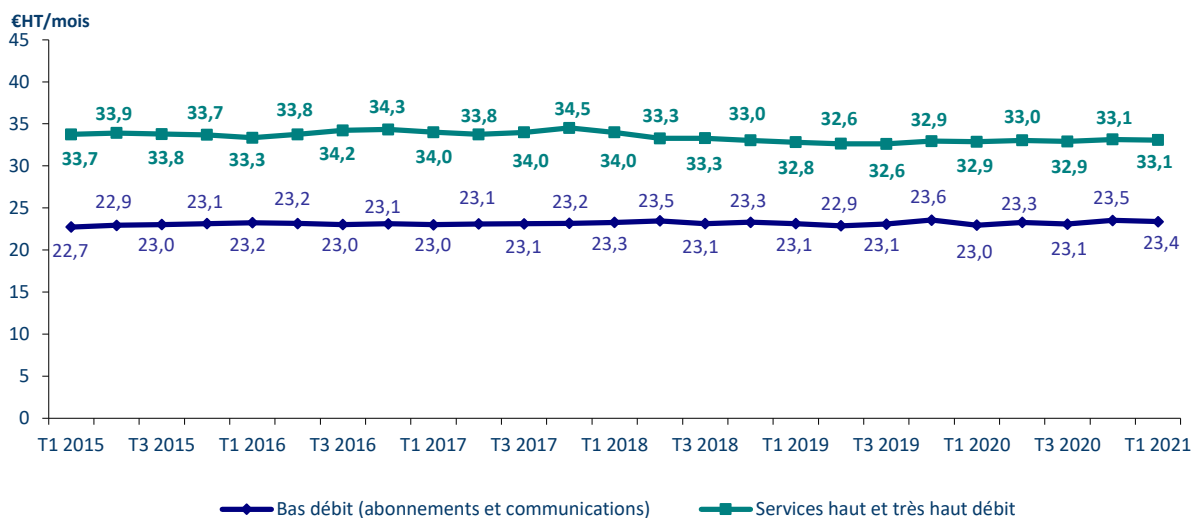
Evolution annuelle des revenus liés aux accès bas, haut et très haut débit



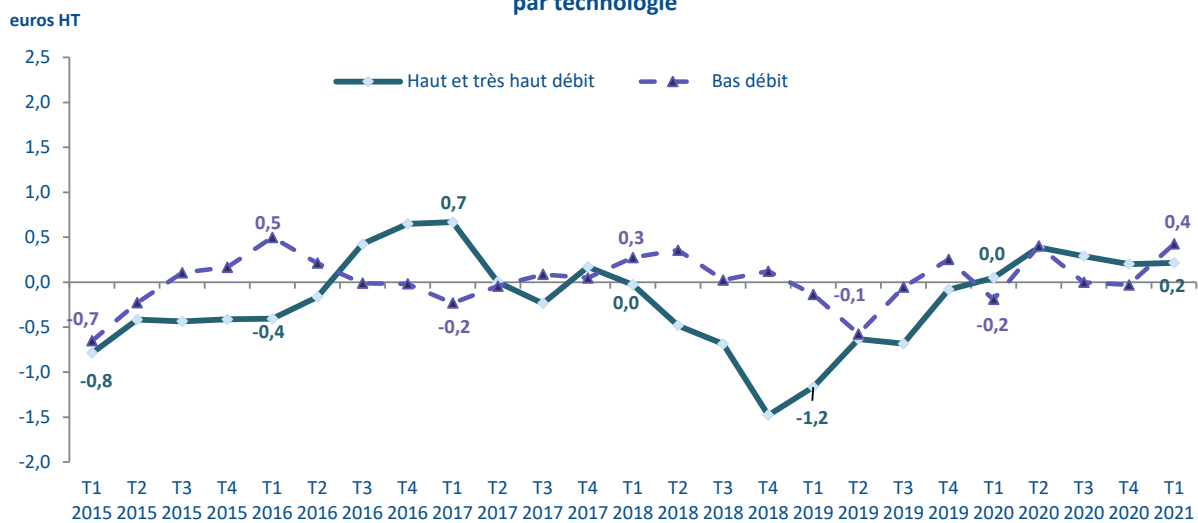
Notes :

- 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 78,4 millions au 31 mars 2021. Au premier trimestre 2021, ce nombre progresse de 1,3 million de cartes en un an, un niveau de croissance identique à celui observé un an auparavant.

Sur le segment post-payé (70,7 millions de cartes SIM), la croissance annuelle est légèrement supérieure à celle du premier trimestre 2020 (+2,0 millions en un an, contre +1,9 million un an auparavant). De même, la contraction du nombre de cartes prépayées s'intensifie quelque peu : -740 000 cartes en un an, contre -600 000 au premier trimestre 2020.

La baisse annuelle du parc prépayé provient pour 68% de la chute importante du nombre de cartes au deuxième trimestre 2020 (-500 000 cartes en un trimestre), période pendant laquelle le premier confinement a eu lieu.

Parmi les 7,6 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 en un an ce trimestre.

Nombre de cartes mobiles en service (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	68,711	69,188	69,808	70,335	70,747	3,0%
Cartes prépayées	8,360	7,857	7,801	7,795	7,621	-8,8%
dont cartes prépayées actives	6,166	5,556	5,684	5,582	5,465	-11,4%
Nombre de cartes SIM en service (hors MtoM)	77,072	77,044	77,609	78,130	78,368	1,7%

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.

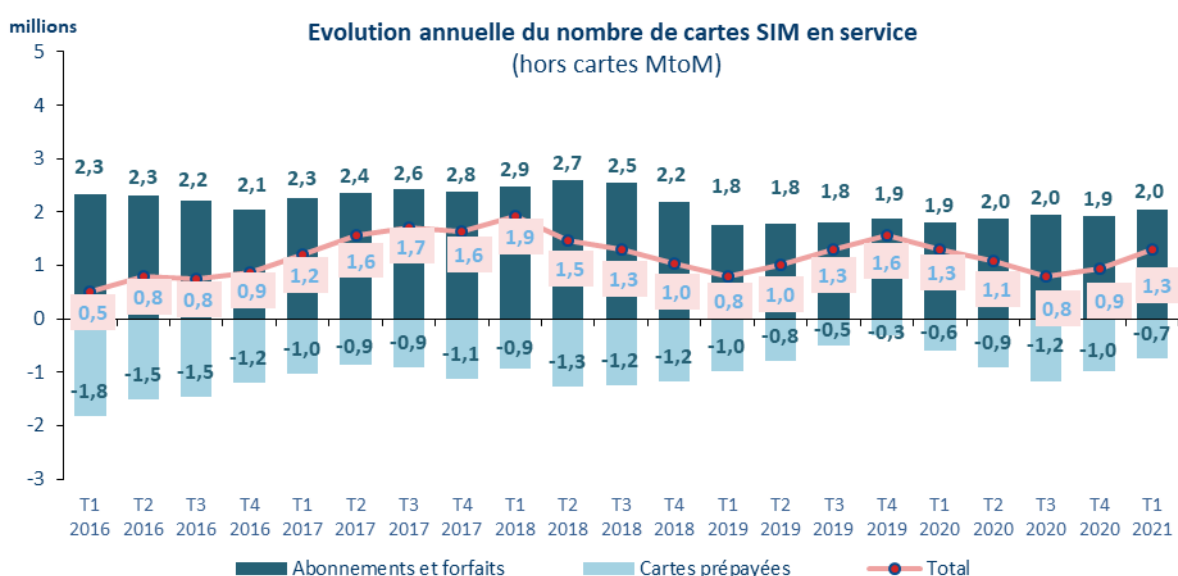
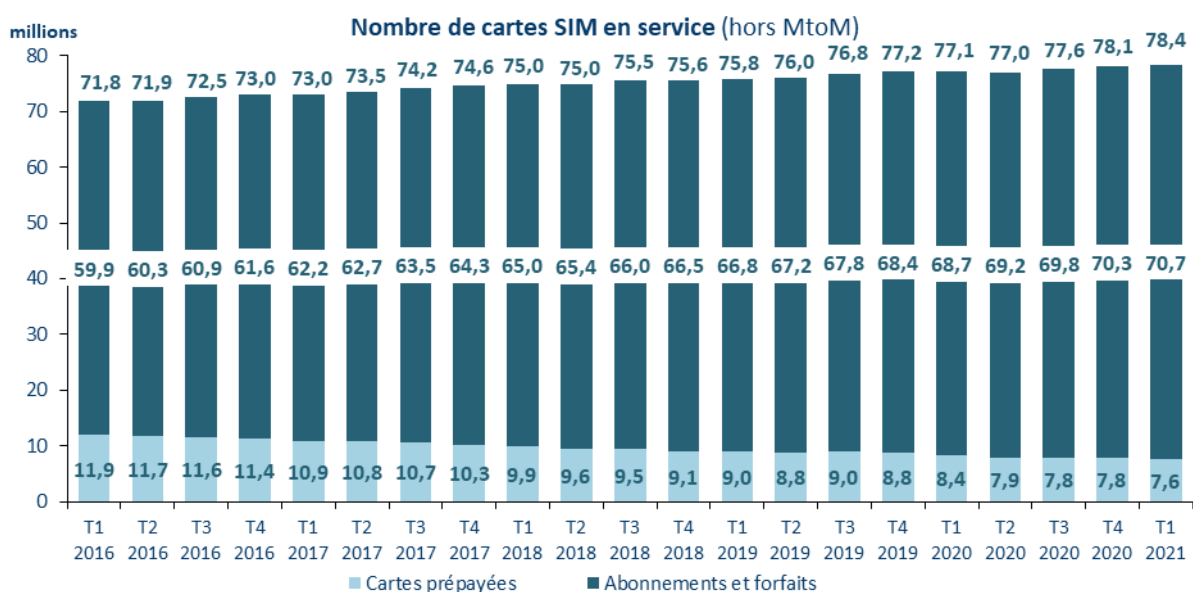
2.1.2 Les cartes internet exclusives

Le nombre de cartes SIM exclusivement dédiées aux connexions internet mobile s'élève à 3,5 millions au 31 mars 2021, soit 4,5% de l'ensemble des cartes SIM. Depuis un an, leur nombre augmente après trois années de recul : +145 000 cartes en un an au premier trimestre 2021 (après +45 000 en un an 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 105 000 en un an, +10 000 un an auparavant. Le nombre de cartes internet prépayées en service, parmi lesquelles 36% ont été effectivement utilisées au cours du trimestre, augmente de 40 000 en un an, après + 35 000 au premier trimestre 2020.

Cartes internet exclusives (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Abonnements et forfaits à des cartes internet/data exclusives	2,877	2,909	2,903	2,953	2,984	3,7%
Cartes prépayées internet exclusives	0,480	0,432	0,475	0,511	0,519	8,2%
dont cartes prépayées internet actives	0,167	0,101	0,186	0,208	0,186	11,7%
Nombre de cartes SIM internet/data exclusives	3,357	3,341	3,378	3,464	3,503	4,3%
Proportion de cartes SIM internet exclusives	4,4%	4,3%	4,4%	4,4%	4,5%	+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 70,7 millions de cartes SIM post-payées en service à la fin du premier trimestre 2021, 30% sont soucrites conjointement à un accès fixe et donnant lieu à une réduction tarifaire, une proportion qui évolue peu depuis cinq ans. Après deux trimestres de ralentissement de la croissance, le nombre de ces cartes (21,4 millions au 31 mars 2021) se stabilise : -20 000 en un an, contre +1,2 million un an auparavant.

Cartes SIM couplées à un ou plusieurs services fixes (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre de cartes SIM couplées aux services fixes	21,459	21,466	21,482	21,482	21,438	-0,1%
Part des cartes couplées/nombre de forfaits	31%	31%	31%	31%	30%	+0 point
Part des cartes couplées/nombre total de cartes	28%	28%	28%	27%	27%	-1 point

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

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

Au cours du premier trimestre 2021, près de huit cartes SIM sur dix (78%, +5 points en un an) ont été utilisées sur les réseaux 4G, soit 61,1 millions de cartes. Après deux années de croissance allant de +6 à +7 millions par an chaque trimestre, le nombre d'utilisateurs des réseaux 4G augmente toujours de manière soutenue mais à un rythme plus faible depuis le quatrième trimestre 2020 (+5,0 millions en un an au premier trimestre 2021).

En outre, plus de huit cartes SIM sur dix (84%, +2 points en un an) ont été utilisées sur les réseaux 3G, soit 65,7 millions de cartes SIM. Le nombre de ces cartes, qui atteint 65,7 millions, augmente de 2,5 millions en un an, soit un rythme sensiblement supérieur par rapport aux trois trimestres précédents (environ +1,6 million par an chaque trimestre).

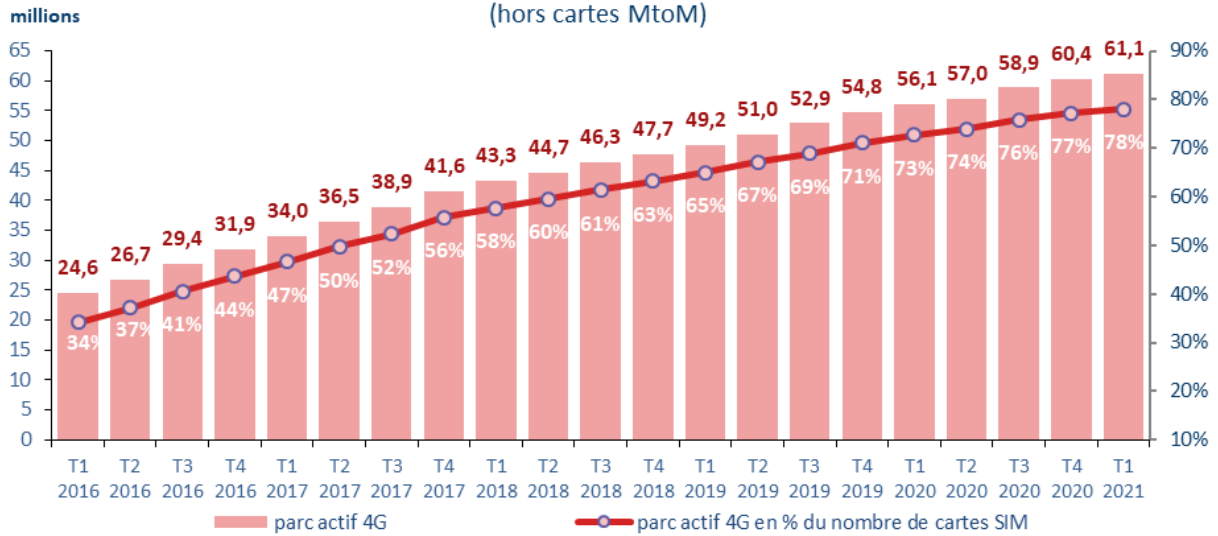
Dans les départements et collectivités d'outre-mer, l'ouverture commerciale des réseaux 4G a débuté en 2016, quatre ans après leur ouverture en métropole. Au premier trimestre 2021, 1,5 million de cartes SIM sont actives sur ces réseaux, soit 58% des cartes SIM de l'ensemble des cartes SIM en outre-mer (+6 points en un an).

Parcs actifs 3G et 4G (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Parc actif 3G	63,198	62,783	63,893	64,793	65,680	3,9%
Parc actif 4G	56,074	56,983	58,887	60,357	61,111	9,0%

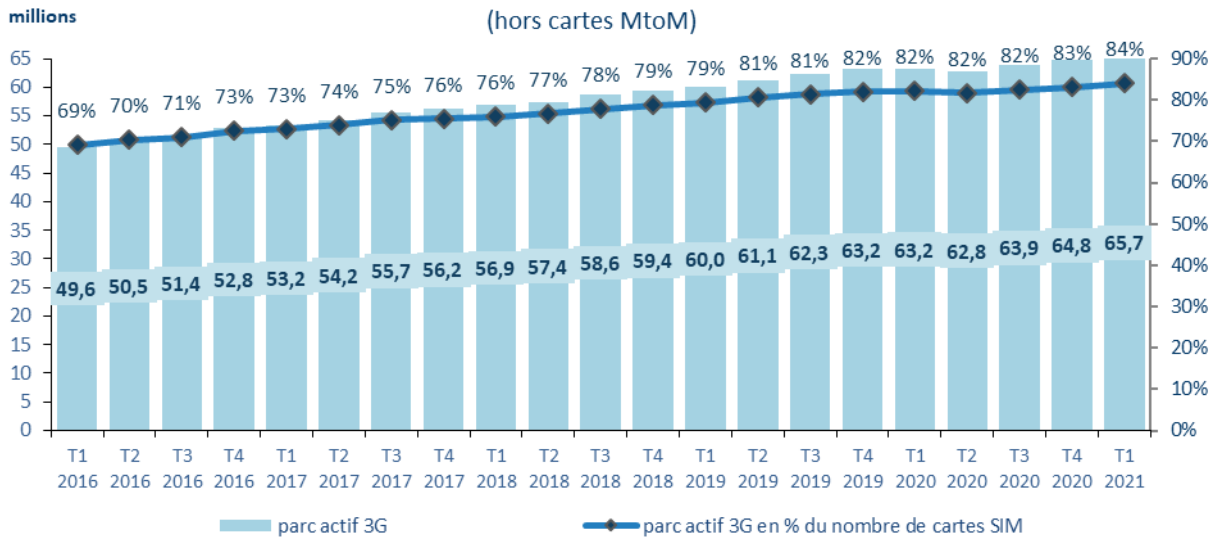
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

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.

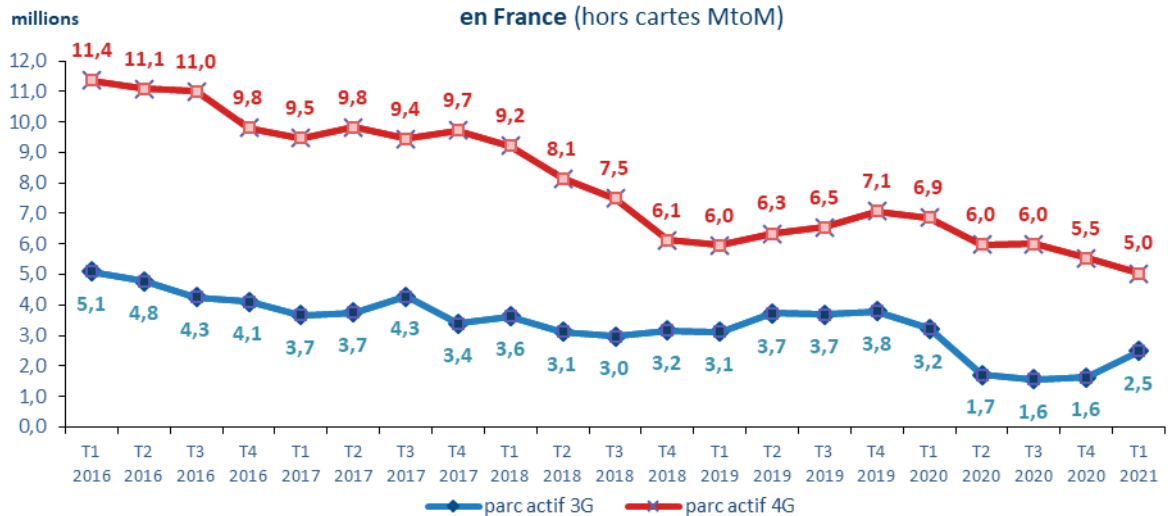
Nombre de cartes actives sur les réseaux 4G (hors cartes MtoM)



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

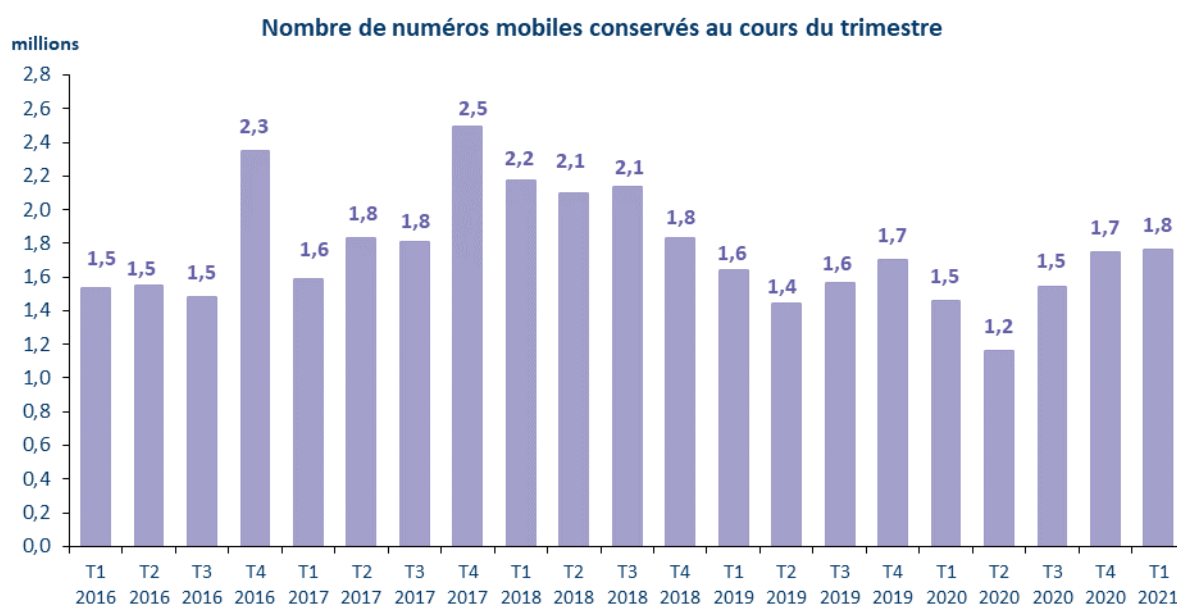
Au premier trimestre 2021, 1,8 million de numéros mobiles ont été conservés par les clients suite à un changement d'opérateur mobile.

Pour le deuxième trimestre consécutif, le nombre de numéros conservés progresse, et ce, de manière très intense au premier trimestre 2021 (+21,0% en un an). Le recul observé au premier trimestre 2020 (-11,3% en un an), période pendant laquelle a débuté le premier confinement, explique en partie cette croissance élevée.

Conservation du numéro mobile (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,454	1,159	1,541	1,747	1,759	21,0%

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

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 premier trimestre 2021. Il progresse de 2,0% en un an, après une contraction de 1,0% au quatrième trimestre 2020 et deux trimestres de quasi stabilité au troisième et quatrième trimestre 2020.

Le repli constant du revenu des services de roaming out depuis le deuxième trimestre 2020 (-59,2% en un an au premier trimestre 2021), due principalement à la réduction des déplacements à l'étranger liée à la crise sanitaire (voir p.39 pour plus de détails sur le roaming out), continue de peser en partie sur la croissance du revenu des services mobiles, alors que l'augmentation de ce revenu était supérieure à 3% avant la crise sanitaire.

Cette progression provient de la croissance du revenu des offres forfaitaires (+2,5% en un an). Environ 97% du revenu des services mobiles provient du segment post-payé : 3,3 milliards d'euros HT ce trimestre.

Le revenu provenant des cartes prépayées, 112 millions d'euros HT au premier trimestre 2020, se contracte depuis 2013, avec la baisse du nombre de ces cartes sur le marché. Le rythme de baisse est légèrement plus important ce trimestre (-10,6% en un an, contre -8,1% en un an auparavant).

La facture mensuelle moyenne pour l'ensemble des cartes, 14,6 euros HT au premier trimestre 2021, est relativement stable. Depuis 2017, elle oscille entre 14,2 et 14,9 euros HT.

Revenu des services mobiles par mode de souscription (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Abonnements et forfaits	3 236	3 204	3 262	3 276	3 317	2,5%
Cartes prépayées	126	116	123	122	112	-10,6%
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	3 362	3 320	3 384	3 398	3 430	2,0%

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

Facture mensuelle moyenne par carte (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Par carte SIM mobile	14,5	14,4	14,6	14,5	14,6	0,6%
dont forfait	15,7	15,5	15,6	15,6	15,7	-0,4%
dont carte prépayée	4,9	4,8	5,2	5,2	4,9	-0,6%

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

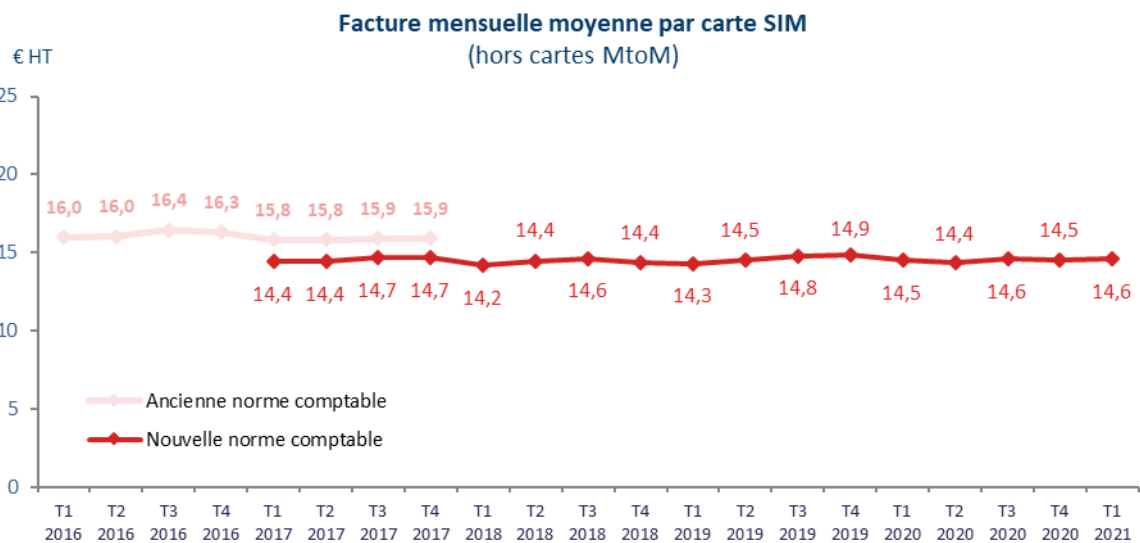
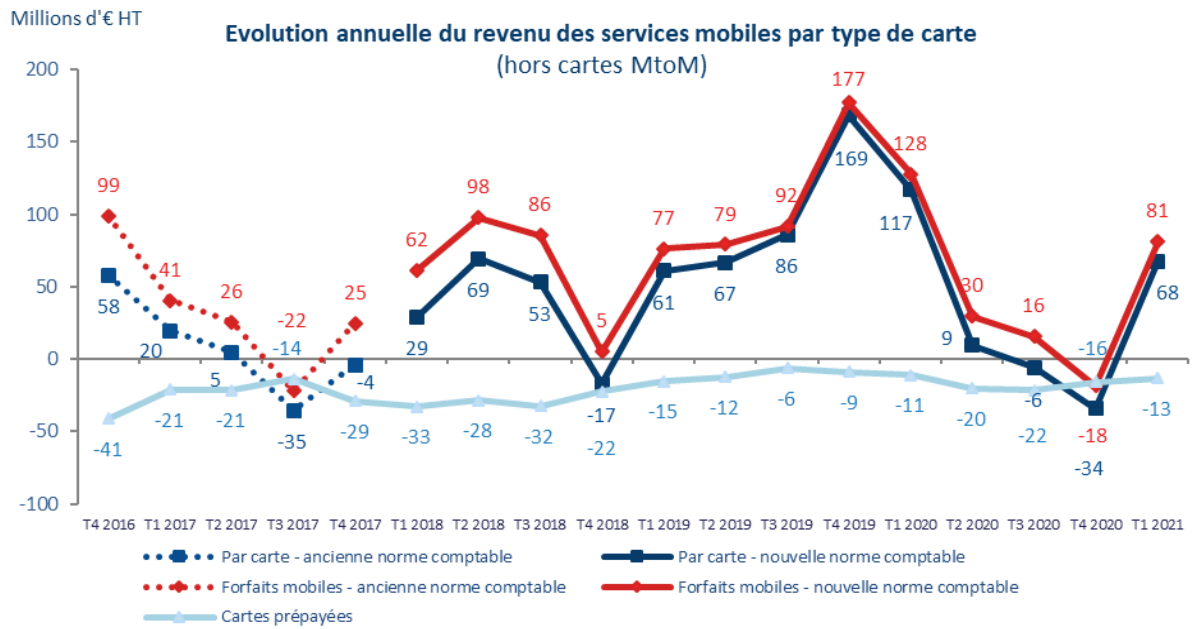
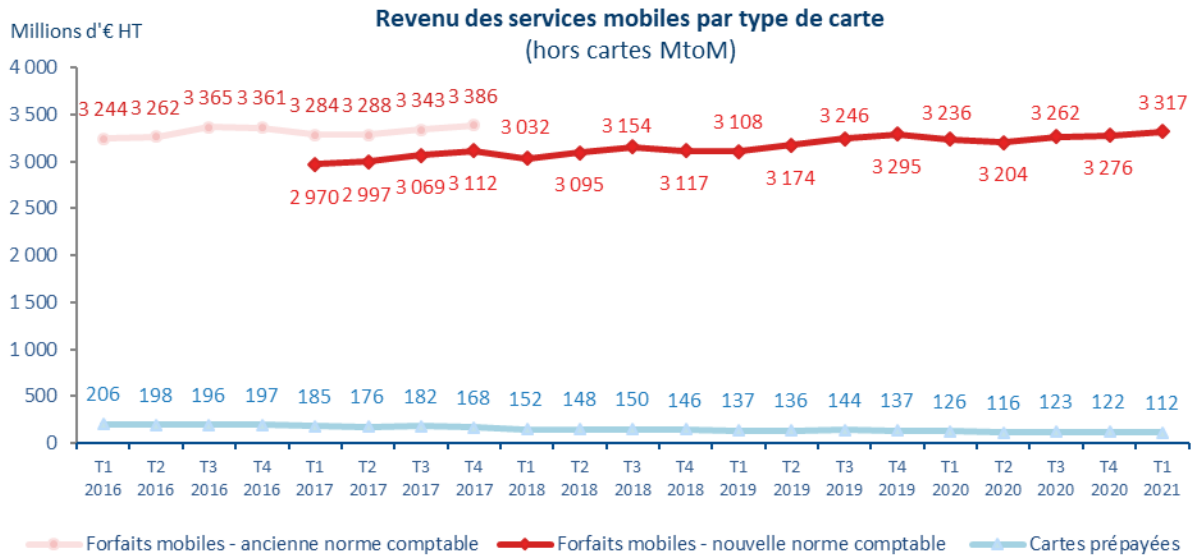
Note :

- 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 exaocet au premier trimestre 2021. La croissance de la consommation de données ralentit depuis le deuxième trimestre 2020. Au premier trimestre 2021, cette croissance s'élève à +11,6% en un an, contre +47,1% un an auparavant. En outre, et pour la première fois, le volume de données consommées se stabilise par rapport au trimestre précédent. Les mesures imposées en raison de la crise sanitaire (confinement, couvre-feu, télétravail...) participent à ce ralentissement.

Les clients disposant d'un forfait sont à l'origine de 97% du trafic de données. La consommation de ces clients progresse à un rythme inférieur à celles des détenteurs de cartes prépayées, respectivement +11,0% et +30,7% en un an, mais, pour ces deux catégories de clientèle, la progression de leurs usages ralentit.

La consommation de données des clients actifs sur les réseaux mobiles 4G représente plus de 96% de l'ensemble du trafic de données (+1,4 point en un an). En conséquence, ce trafic s'accroît sensiblement au même rythme que celui de l'ensemble des cartes (13,2% en un an), et ce depuis le début de l'année 2018.

Par ailleurs, la contraction depuis trois trimestres de la consommation de données à partir des cartes internet exclusives s'accélère au premier trimestre 2021 (-12,5% en un an), après cinq années de croissance ininterrompue. Ce trafic représente 1,8% de la consommation totale de données (-0,5 point en un an).

Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles (en Exaocet)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Abonnements et forfaits	1,598	1,638	1,718	1,777	1,774	11,0%
Cartes prépayées	0,047	0,044	0,053	0,062	0,062	30,7%
Consommation de données au cours du trimestre	1,645	1,682	1,771	1,838	1,836	11,6%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	0,038	0,028	0,031	0,036	0,033	-12,5%
dont consommées par les clients actifs 4G	1,563	1,608	1,694	1,753	1,770	13,2%

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.

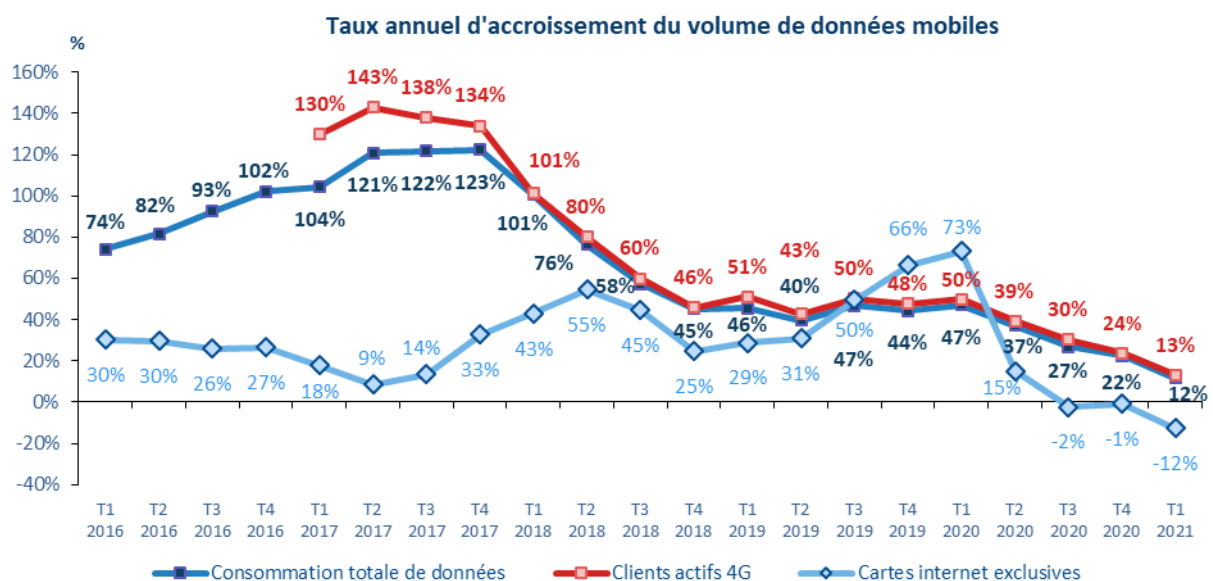
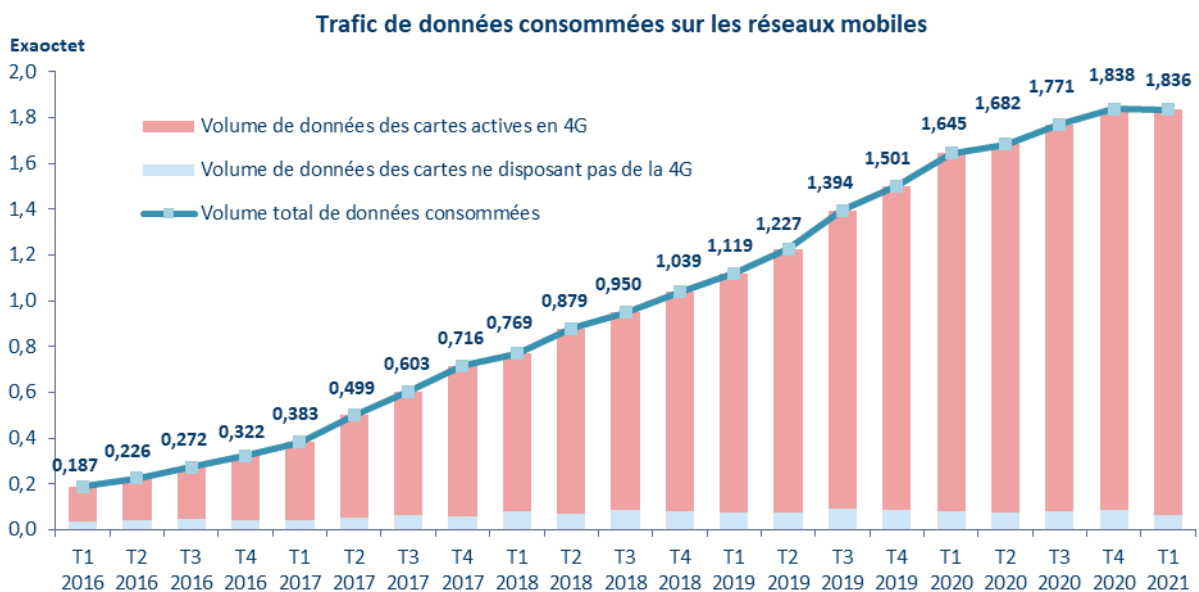
L'usage mensuel moyen par carte SIM sur les réseaux mobiles s'élève à 8,4 gigaoctets au premier trimestre 2021, en progression de 0,8 gigaoctets en un an.

Le ralentissement de l'usage global de données sur réseaux mobiles impacte également la consommation moyenne par carte SIM, et ce, quel que soit le type de clientèle. La consommation des clients disposant d'un forfait s'établit à 9,0 gigaoctets en moyenne par mois, soit +7,9% en un an, contre +41,8% un an auparavant. La consommation moyenne de données par carte prépayée (2,9 gigaoctets par mois) s'accroît, quant à elle, plus rapidement (+45,4% en un an), mais à un rythme trois fois inférieur à celle du premier trimestre 2020 (+118,1% en un an).

Enfin, les utilisateurs actifs sur les réseaux 4G consomment 10,4 gigaoctets en moyenne par mois, soit un niveau légèrement supérieur par rapport au premier trimestre 2020 : +0,3 gigaoctet en un an.

Consommation mensuelle moyenne de données sur les réseaux mobiles (en Gigaoctets)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Consommation moyenne par forfait	8,3	8,5	8,8	9,1	9,0	7,9%
Consommation moyenne par carte prépayée	2,0	1,9	2,4	2,8	2,9	45,4%
Consommation moyenne de données par carte SIM	7,6	7,8	8,2	8,4	8,4	10,0%
Consommation par carte active internet	9,6	9,8	10,1	10,3	10,1	5,2%
Consommation par carte active en 4G	10,1	10,2	10,5	10,5	10,4	3,4%

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 50,3 milliards de minutes au premier trimestre 2021. En 2020, le trafic vocal mobile a progressé à un rythme élevé, du fait d'un besoin accru de communications interpersonnelles pendant la crise sanitaire, et notamment au premier semestre 2020, période pendant laquelle le premier confinement est intervenu. Au premier trimestre 2021, ce volume diminue sensiblement, de -3,0% en un an, en raison de la forte progression enregistrée au premier trimestre 2020 (+17,5% en un an). Néanmoins, l'usage des communications vocales reste élevé et supérieur aux niveaux observés en 2019, avant la crise sanitaire.

Ainsi, la trafic mensuel moyen des communications vocales mobiles diminue de 10 minutes en un an, et s'élève à 3h44 par carte au premier trimestre 2021, alors qu'il progressait de 31 minutes un an auparavant.

Les détenteurs de forfaits réalisent plus de 96% du volume de minutes de téléphonie mobile. Un recul inédit du trafic mobile de ces clients est observé ce trimestre : -3,0% en un an, contre +18,3% en un an au premier trimestre 2020. L'usage vocal mensuel moyen d'un client disposant d'un forfait régresse d'environ 15 minutes en un an au premier trimestre 2021, pour s'établir à 3h58.

Le trafic réalisé à partir des cartes prépayées continue de se réduire, et au premier trimestre 2021, cette baisse s'accélère légèrement : -5,2% en un an, contre -1,3% un an auparavant. Malgré ce déclin et en raison d'un rythme de contraction supérieur du nombre de cartes SIM associées (-8,8% en un an), la consommation moyenne de communications vocales d'un détenteur d'une carte prépayée augmente de 5 minutes en un an au premier trimestre 2021, pour s'établir à 1h22 par mois. Elle reste toutefois près de trois fois inférieure à celle d'un titulaire de cartes post-payée.

La progression annuelle des communications vocales mobiles en voix sur Wifi reste très soutenue au premier trimestre 2021, même si elle a été divisée par deux en un an : +59,5%, contre +121,8% au premier trimestre 2020. Ce trafic, 1,9 milliard de minutes ce trimestre, représente 3,8% de la consommation mobile totale (+1,5 point en un an).

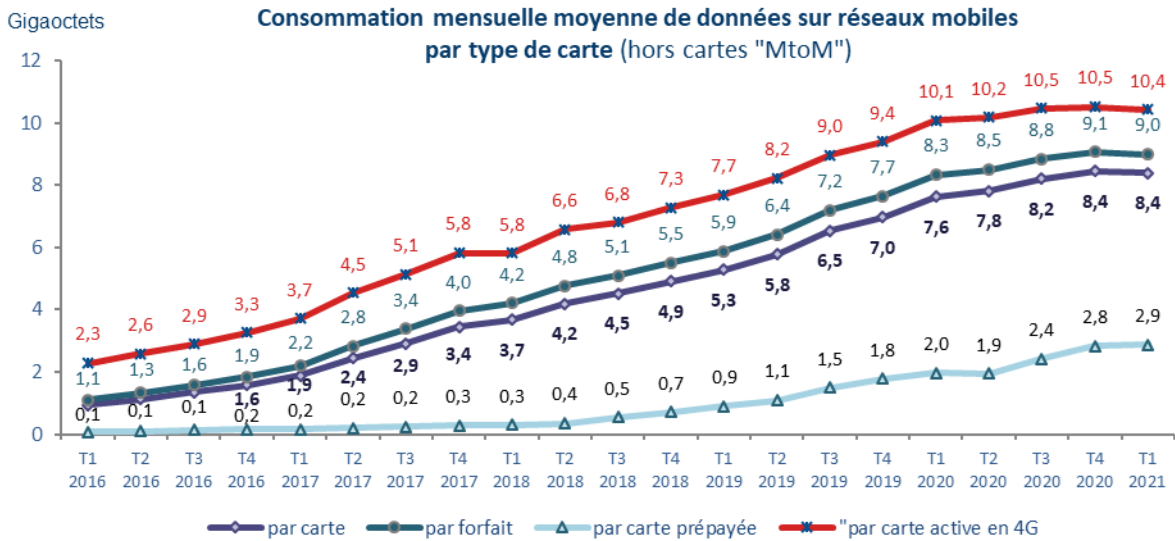
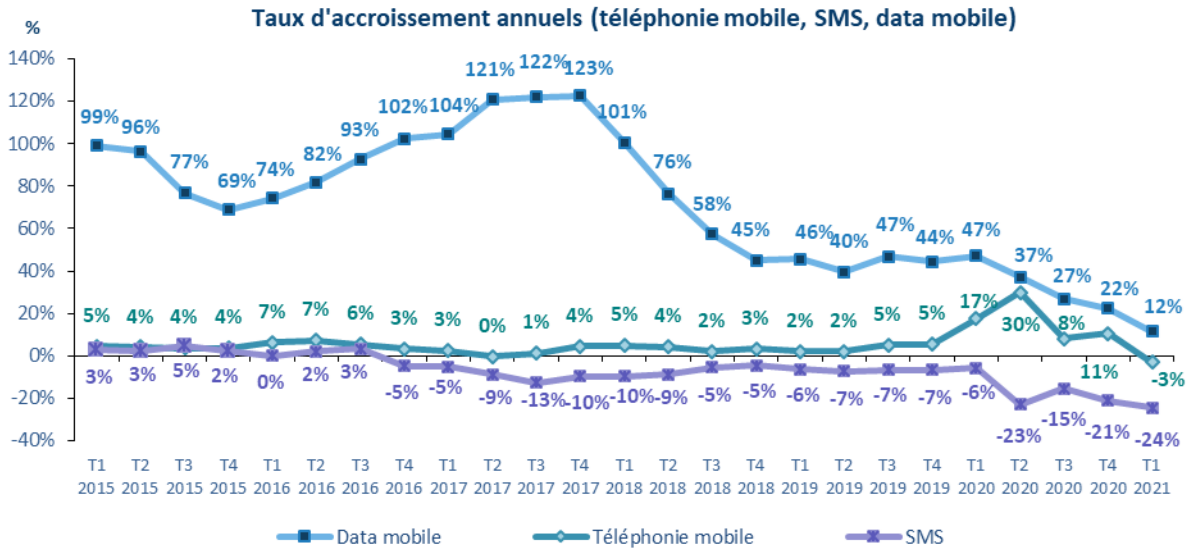
Trafic de la téléphonie mobile selon le mode de souscription (en millions de minutes)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Abonnements et forfaits	49 944	55 324	44 446	49 154	48 426	-3,0%
Cartes prépayées	1 887	1 887	1 800	1 855	1 790	-5,2%
Trafic de communications vocales au départ des mobiles	51 831	57 210	46 247	51 010	50 261	-3,0%
dont communications mobiles en voix sur Wifi	1 204	1 784	1 244	1 792	1 920	59,5%

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

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)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Par carte SIM mobile	3h54	4h18	3h28	3h48	3h44	-4,3%
dont forfait	4h13	4h39	3h42	4h04	3h58	-5,7%
dont carte prépayée	1h17	1h22	1h21	1h24	1h22	6,9%

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



Après de fortes croissances en 2020, la consommation de communications vocales mobiles vers les réseaux nationaux, fixes ou mobiles, se contracte au premier trimestre 2021. Ainsi, le trafic vers les mobiles nationaux diminue de 1,4% en un an ce trimestre, contre une augmentation de 19,9% au premier trimestre 2020. Le trafic vers les téléphones fixes nationaux recule également, de 7,5% en un an ce trimestre, contre une hausse de 10,0% en un an un an auparavant. Ces replis s'expliquent par la progression exceptionnelle du volume de communications mobiles en début d'année 2020.

Le volume des communications mobiles vers l'international recule depuis le quatrième trimestre 2016. Ce repli s'accélère depuis le début de l'année 2020 (-23,7% en un an au premier trimestre 2021, contre -5,1% un an auparavant).

La contraction du volume des communications vocales mobiles émises et reçues à l'étranger par les clients des opérateurs français (roaming out), due à la crise sanitaire, se poursuit pour le quatrième trimestre consécutif : -14,7% en un an au premier trimestre 2021, contre +6,6% au premier trimestre 2020. Ce repli est toutefois, depuis le trimestre dernier, moins élevé par rapport au deuxième et troisième trimestre 2020 (resp. -31,2% et -24,8% en un an).

Trafic de la téléphonie mobile par destination d'appel (en millions de minutes)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Communications mobiles vers fixe national	7 361	8 429	6 570	7 163	6 805	-7,5%
Communications mobiles vers mobiles nationaux	42 362	47 014	37 621	42 042	41 750	-1,4%
Communications mobiles vers l'international	1 018	978	890	823	777	-23,7%
Roaming out *	1 090	790	1 166	982	930	-14,7%
Trafics de communications au départ des mobiles	51 831	57 210	46 247	51 010	50 261	-3,0%

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

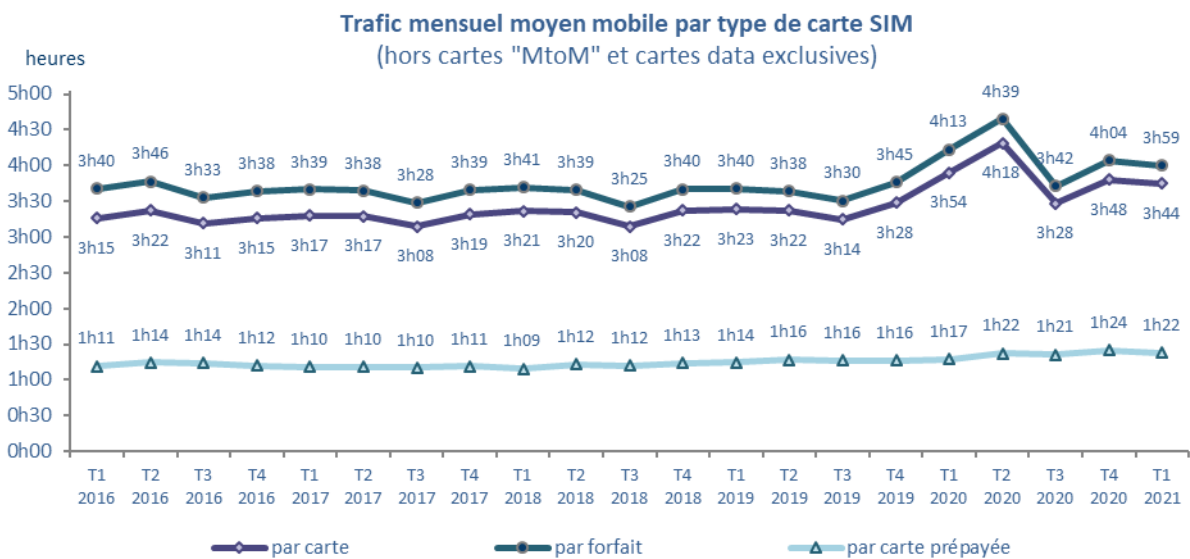
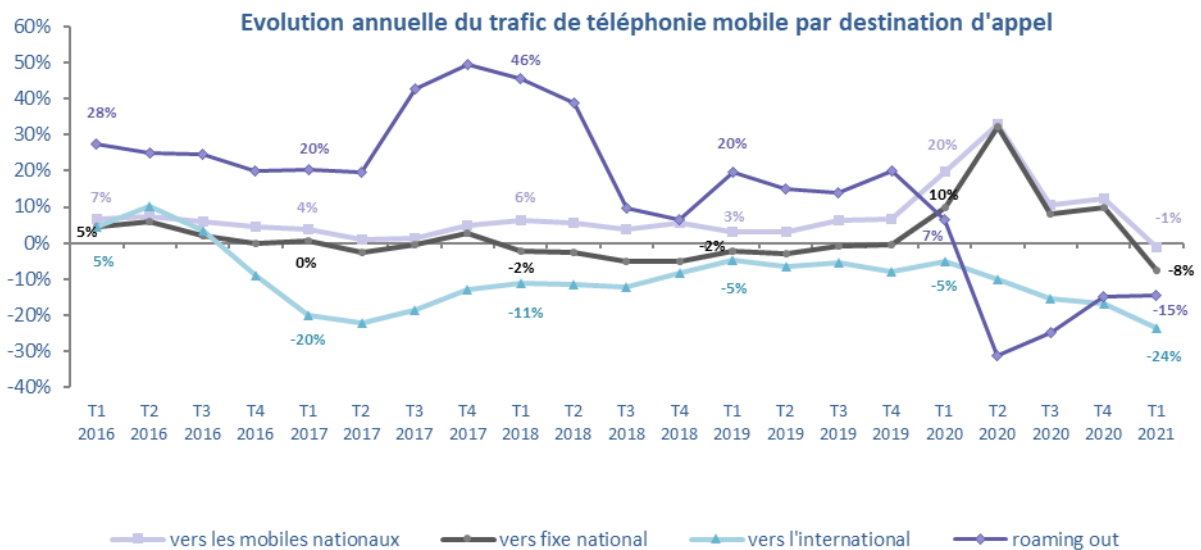
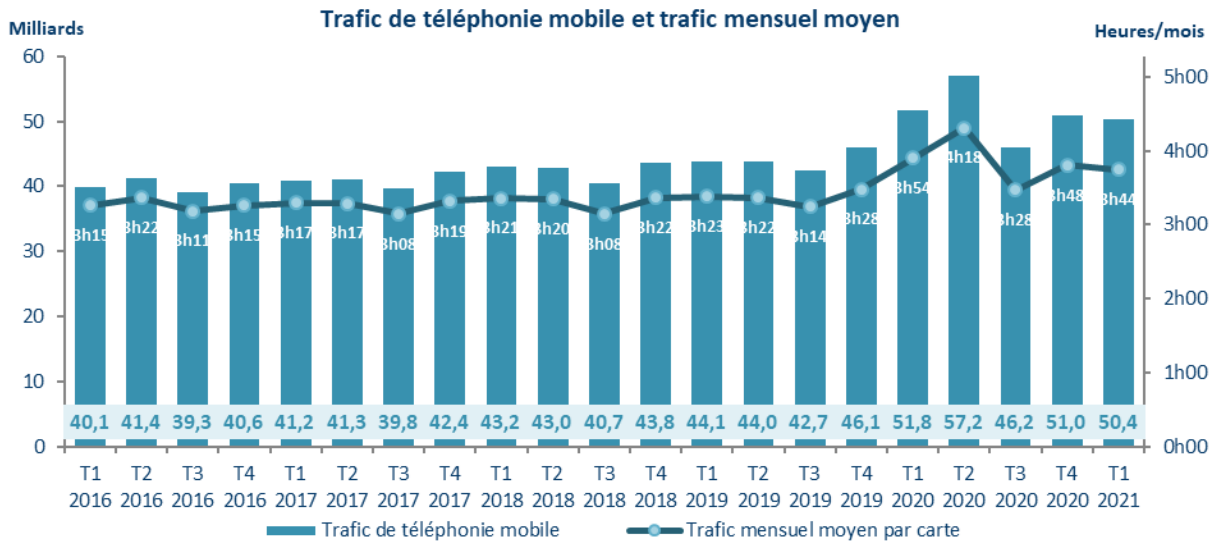
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

2.1.9 Les messages interpersonnels (SMS, MMS)

Le nombre de messages (SMS et MMS) émis sur les réseaux mobiles, 30,5 milliards au premier trimestre 2021, diminue depuis fin 2016.

La baisse du volume de SMS, entamée fin 2016, s'est fortement intensifiée depuis le deuxième trimestre 2020 en raison de la crise sanitaire. Au premier trimestre 2021, le nombre de SMS envoyé recule de 24,4% en un an, il diminuait de seulement -5,6% en un an un an auparavant.

Le nombre de MMS émis, 1,4 milliard de messages, se réduit pour le troisième trimestre consécutif, et de -11,3% en un an au premier trimestre 2021, contre une progression de 14,1% en un an au premier trimestre 2020.



Trafic de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre de messages (SMS)	38 498	30 810	33 521	31 105	29 110	-24,4%
dont SMS provenant des forfaits	37 423	29 901	32 502	30 137	28 188	-24,7%
dont SMS provenant des cartes prépayées	1 076	909	1 019	967	922	-14,3%
Nombre de messages multimédias (MMS)	1 517	1 588	1 447	1 404	1 346	-11,3%
Nombre de messages émis durant le trimestre	40 015	32 398	34 967	32 509	30 455	-23,9%

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

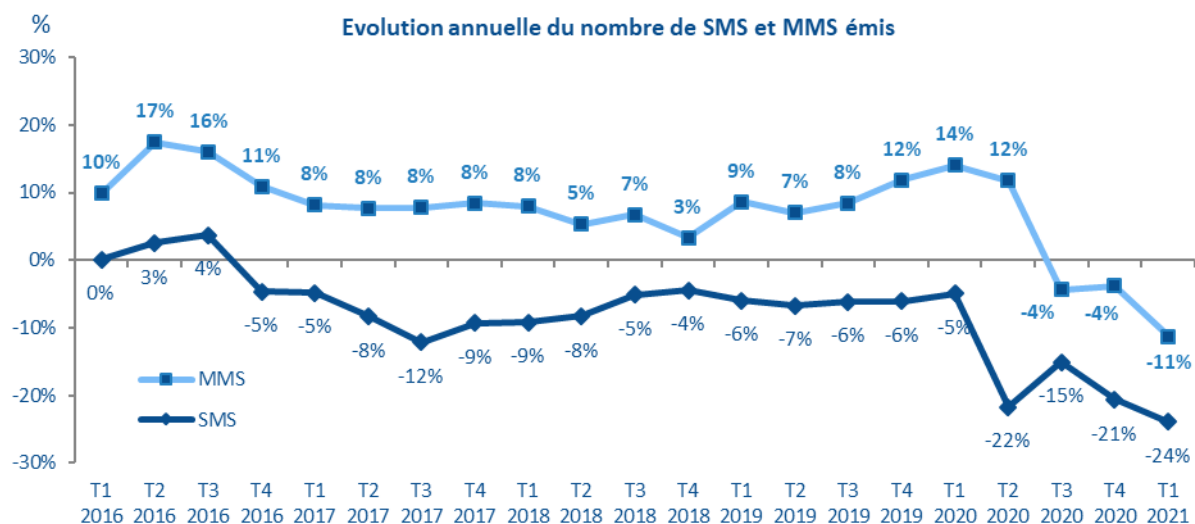
La consommation mensuelle moyenne de SMS par un détenteur de forfait est de 139 SMS au premier trimestre 2021, soit un recul de 51 messages en un an. Les détenteurs de cartes prépayées, qui envoient environ trois fois moins de SMS, ont émis en moyenne 43 SMS par mois.

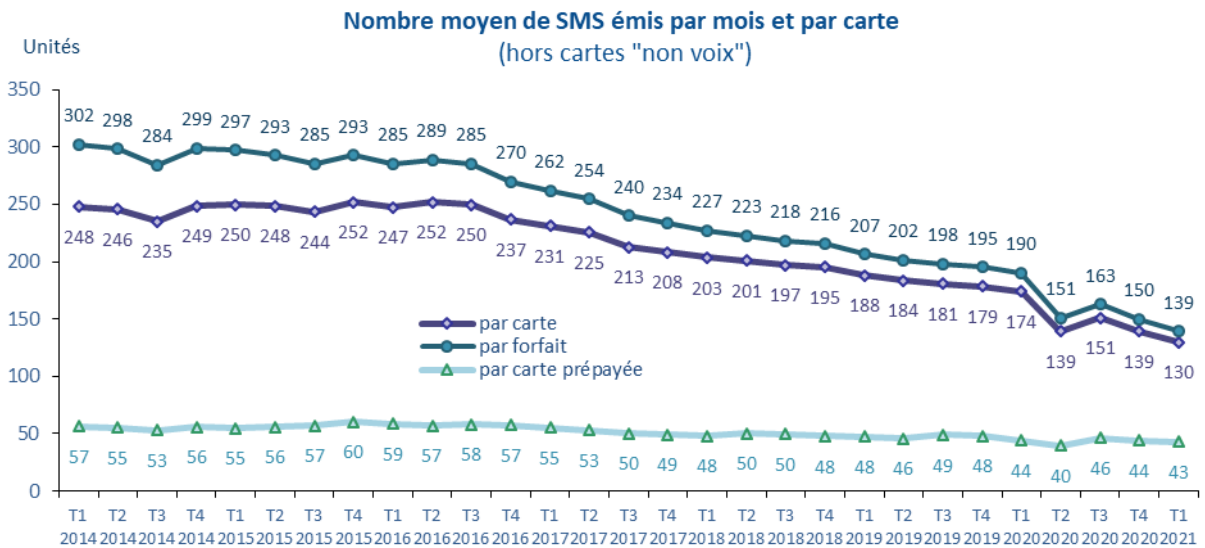
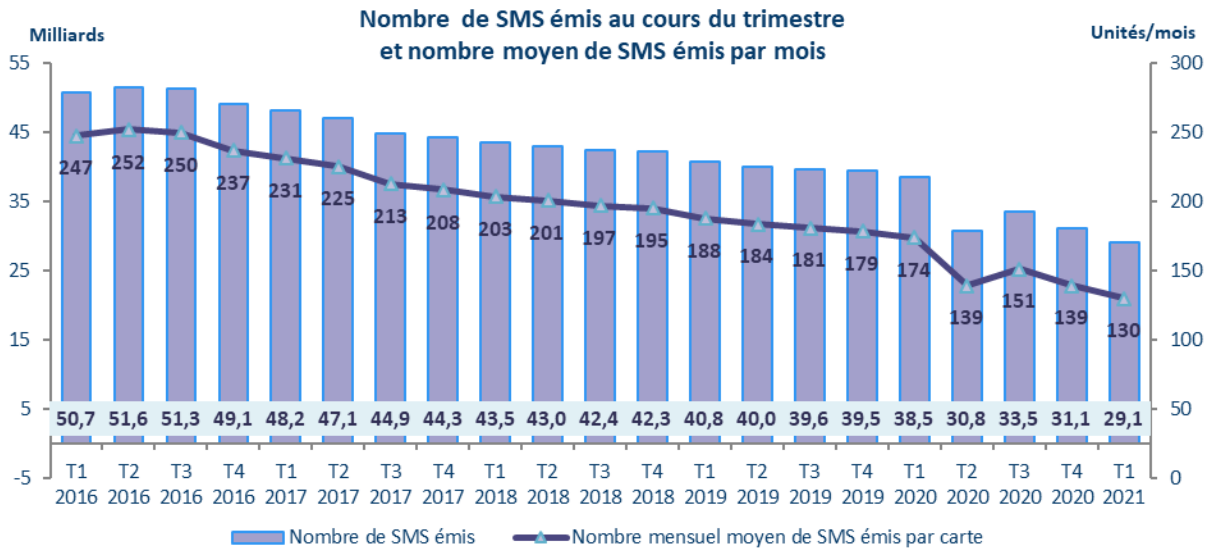
La consommation moyenne de MMS, 9 messages par mois, diminue de 1 message en un an.

Nombre de messages émis en moyenne par mois (en unités)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre de SMS par carte SIM mobile	174	139	151	139	130	-25,4%
dont SMS provenant des forfaits	190	151	163	150	139	-26,8%
dont SMS provenant des cartes prépayées	44	40	46	44	43	-3,4%
Nombre de MMS par carte SIM mobile	10	10	9	9	9	-10,9%
Nombre de messages par carte SIM mobile	181	147	158	146	136	-24,9%

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 »).

Alors que les usages vocaux et de données continuaient de progresser au premier trimestre 2020 (resp. +6,6% et +36,3% en un an), ces consommations diminuent fortement depuis, de -14,7% et -22,7% en un an au premier trimestre 2021. Ces reculs sont toutefois deux fois inférieurs à ceux relevés au deuxième trimestre 2020 (période du premier confinement).

Quant au nombre de SMS émis en roaming-out, il recule de 50,9% en un an ce trimestre, soit une baisse cinq fois supérieure à celle du premier trimestre 2020 (-10,1% en un an).

En conséquence, la forte contraction du revenu directement attribuable à ces consommations effectuées en roaming out se poursuit. Au premier trimestre 2021, ce revenu diminue de 70 millions d'euros en un an, soit -59,2%, alors que la contraction était moins intense en 2019 (environ -11% en moyenne chaque trimestre).

Revenus directement attribuables et volumes du roaming-out	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Revenus attribuables (voix, SMS, data) (millions d'euros)	118	43	51	46	48	-59,2%
Trafic de communications (millions de minutes)	1 090	790	1 166	982	930	-14,7%
Nombre de SMS en roaming-out (millions)	370	128	345	203	182	-50,9%
Trafic de données consommées (téraoctets)	28 246	15 596	37 206	24 477	21 836	-22,7%

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

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

2.2 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

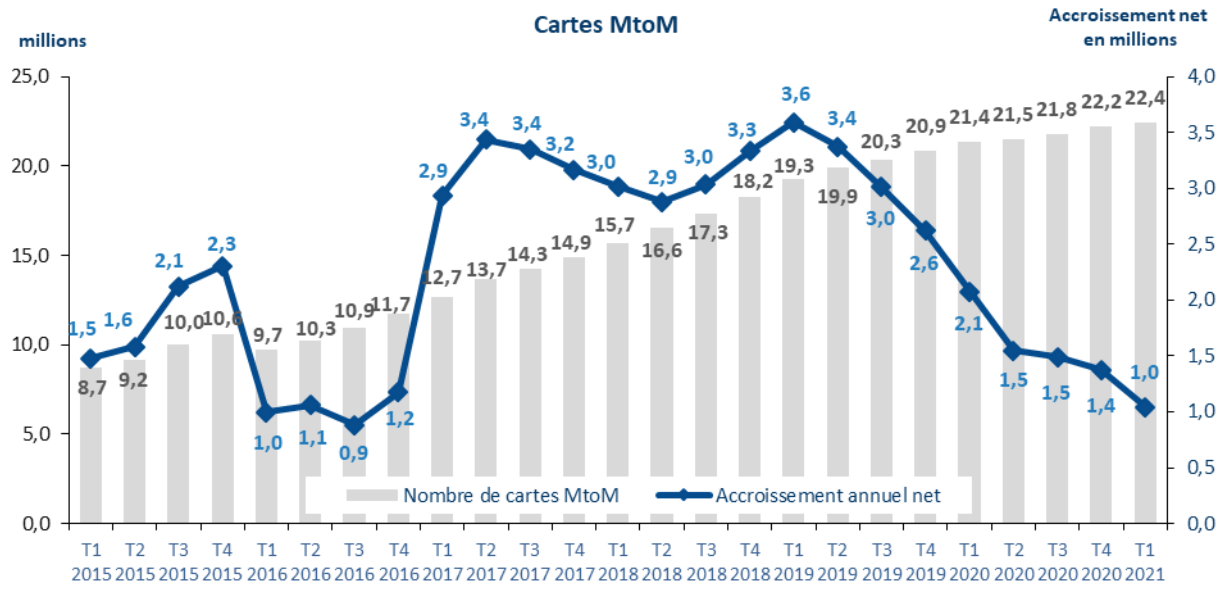
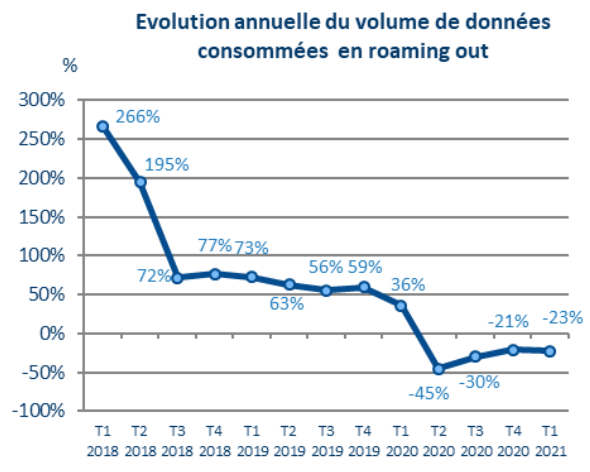
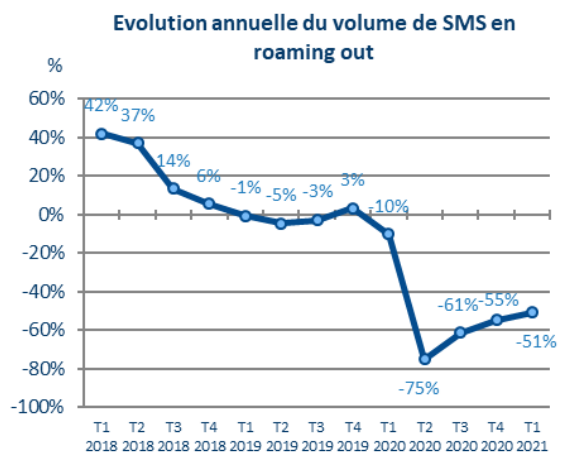
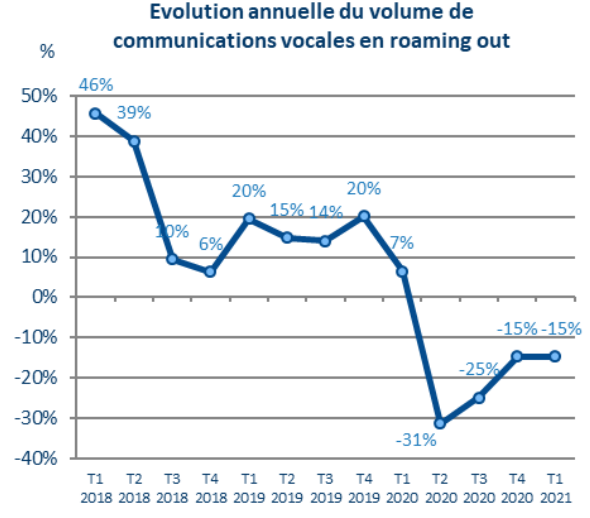
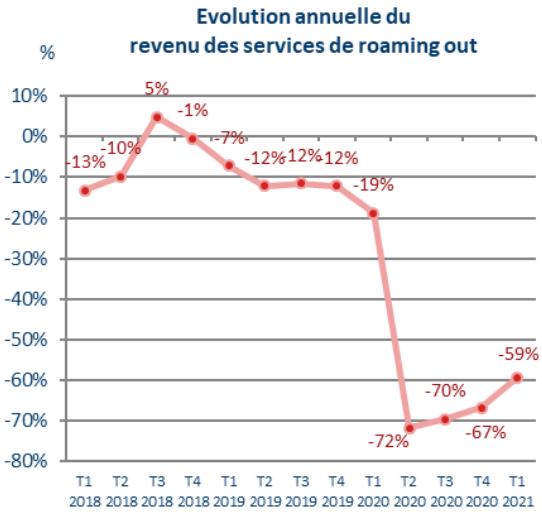
Le nombre de cartes SIM utilisées pour des objets connectés (cartes MtoM) s'élève à 22,4 millions au 31 mars 2021. Ce segment de marché avait fortement progressé en parc entre 2017 et 2019 (+18,8% en 2018 et +22,1% en 2019). Depuis le début de la crise sanitaire, la croissance du nombre de ces cartes ralentit significativement et s'élève à +4,9% en un an ce trimestre, contre +10,8% en un an au premier trimestre 2020.

Le revenu associé à ces cartes s'élève à 32 millions d'euros HT au premier trimestre 2021, soit un revenu mensuel moyen stable de 0,5 euro HT par carte.

Objets communicants	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Revenu des services MtoM (en millions d'euros HT)	34	36	35	35	32	-5,7%
Nombre de cartes SIM MtoM (en millions d'unités)	21,362	21,488	21,819	22,238	22,406	4,9%

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 215 millions d'euros HT au premier trimestre 2021. Il est composé pour un peu plus de la moitié (55% exactement) du revenu lié aux services vocaux fixes et mobiles.

Le volume de communications vocales associé, 1,3 milliard ce trimestre, augmente de près de 4% en un an contre un peu moins de -3% il y a un an à la même période. Cette croissance est uniquement portée par les services vocaux mobiles.

Le trafic depuis les réseaux mobiles se substitue progressivement au trafic depuis les réseaux fixes. Depuis le quatrième trimestre 2020, il est légèrement supérieur à celui au départ des réseaux fixes (635 millions de minutes contre 628 millions pour le premier trimestre 2021). Le premier croît de manière pratiquement interrompue depuis près de dix ans (+12% 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 : -3% ce trimestre contre -9% un an auparavant.

Parallèlement, le revenu associé aux services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes s'élève à 63 millions d'euros HT au premier trimestre 2021. Il diminue depuis plus de dix ans (-9% en un an ce trimestre).

Le revenu provenant des services vocaux depuis les réseaux mobiles diminue continûment depuis le début de l'année 2017 (-15% 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 79 millions d'euros HT ce trimestre, poursuit sa progression entamée il y a un an (+3% en un an au premier trimestre 2021).

Revenus des services à valeur ajoutée (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Services vocaux	135	127	130	128	119	-12,0%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	69	65	67	66	63	-8,8%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	66	63	63	62	56	-15,2%
Services de données	76	76	79	83	79	3,4%
Services de renseignements (opérateurs attributaires de N°)	23	24	24	20	17	-25,2%
Revenus des services à valeur ajoutée	235	226	233	231	215	-8,3%

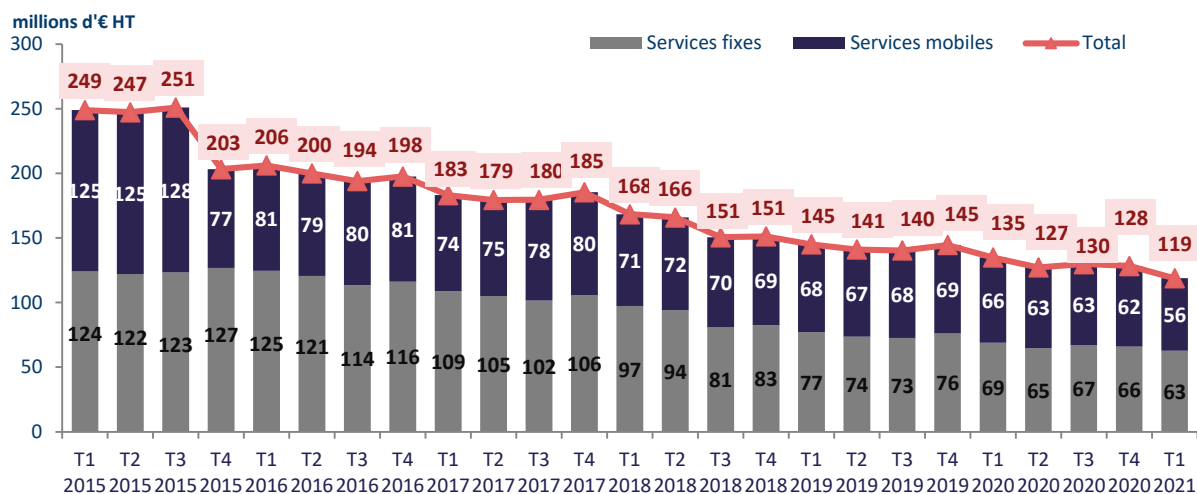
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Trafic vers les services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Au départ des clients des opérateurs fixes	647	622	621	611	628	-2,9%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	570	574	602	652	635	11,5%
Trafic total	1 216	1 197	1 224	1 263	1 263	3,8%

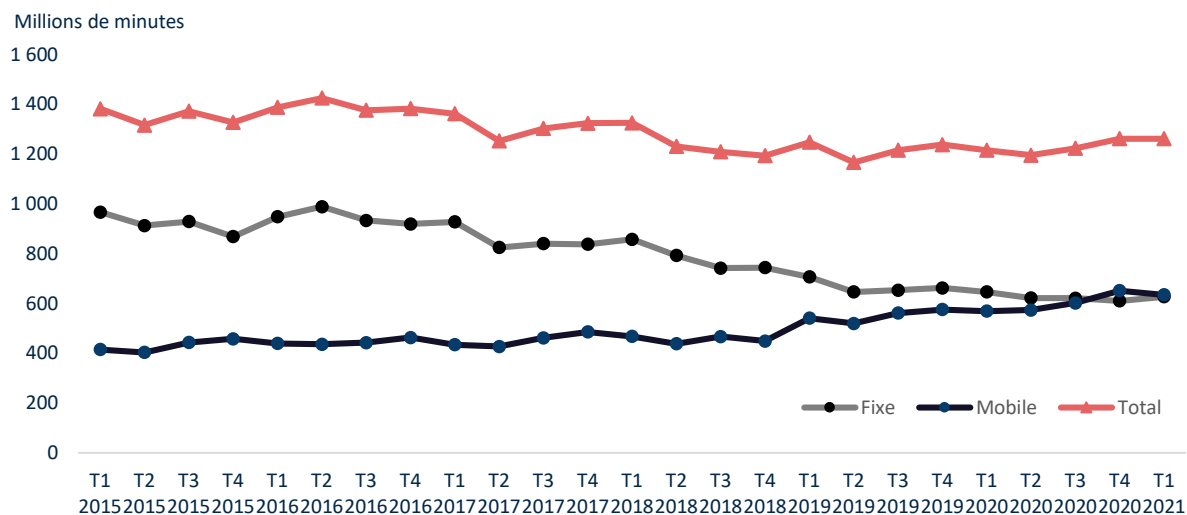
Trafic vers les services de renseignements téléphoniques (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre d'appels	3	3	3	2	2	-24,0%

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)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Hébergement et de gestion de centres d'appels	53	51	49	52	52	-2,8%

4.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 971 millions d'euros HT au premier trimestre 2021. Il progresse pour le deuxième trimestre consécutif, et de 8,8% en un an au premier trimestre 2021, après trois trimestres de repli imputé à la fermeture des boutiques durant le premier confinement. Cette progression est entièrement due à la forte croissance du revenu issu de la vente et location de terminaux mobiles (+12,3% en un an ce trimestre), qui représente 76% de l'ensemble du revenu des terminaux, et qui s'explique en partie par la forte baisse observée au premier trimestre 2020 (-8,9% en un an) en raison de la fermeture des boutiques les quinze derniers jours du mois de mars.

Le revenu des ventes liées aux activités fixes diminue de façon continue depuis le troisième trimestre 2019. Il se contracte de 0,9% en un an ce trimestre, soit un niveau inférieur à celui du premier trimestre 2020 (-8,5% en un an), en partie en raison de l'apparition de nouvelles offres sur le marché.

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	232	215	233	246	230	-0,9%
Liés à l'activité mobile	660	596	774	1 074	741	12,3%
Terminaux et équipements	892	811	1 006	1 321	971	8,8%

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 2,0 milliards d'euros au premier trimestre 2021, dont un peu moins des trois-quarts (71%) provient des opérateurs fixes. L'ensemble des revenus de ces services diminue (-1,3% en un an), après de fortes croissances enregistrées tout au long de l'année 2020 (+8% au premier trimestre 2020 notamment). Ce léger recul s'explique en partie par une moindre croissance du revenu des opérateurs fixes.

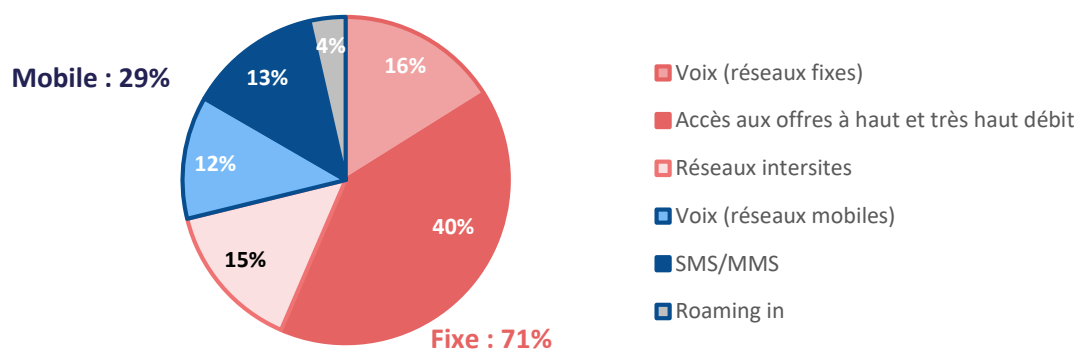
En effet, le revenu des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes, 1,5 milliard d'euros, enregistre une croissance de près de 3% en un an ce trimestre, après quatre trimestres de croissances comprises entre 9% et 21% en rythme annuel (+9% pour le premier trimestre 2020). Quant au revenu des opérateurs mobiles, il diminue pour le troisième trimestre consécutif, de -10% en un an ce trimestre, contre une baisse moitié moins importante un an auparavant. Ce recul amplifié s'explique par la chute du revenu des services de terminaison d'appel SMS/MMS et du revenu issu du roaming.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Opérateurs fixes	1 419	1 559	1 623	1 562	1 457	2,7%
Opérateurs mobiles	655	656	657	625	590	-9,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 074	2 215	2 280	2 186	2 047	-1,3%

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
2,0 milliards d'euros au premier trimestre 2021



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 premier trimestre 2021, à 1,5 milliard d'euros. Sa croissance s'était fortement accélérée depuis le début de l'année 2020, en particulier en raison de l'augmentation des revenus des offres d'accès en cofinancement des réseaux FttH. Au premier trimestre 2021, sa croissance s'élève à près de 3%, soit un taux trois fois moins élevé qu'au premier trimestre 2020, en raison d'une moindre croissance du revenu des prestations d'accès à internet et aux réseaux intersites (1,1 milliard d'euros).

Ce dernier, d'un montant de 1,1 milliard d'euros, représente 77% (+3 points en un an) du revenu total des opérateurs fixes sur le marché de gros, le reste étant lié aux services d'interconnexion et d'accès au service téléphonique (330 millions d'euros). Il continue d'augmenter à un rythme soutenu (+8% en un an), mais inférieur aux six derniers trimestres (+14% au premier trimestre 2020 en particulier).

Au sein de ce revenu, les prestations de dégroupage et de « bitstream » sont encore majoritaires, mais en constante diminution, tout comme le nombre de lignes associé (-16% en un an). En effet, le nombre de lignes cuivre haut débit DSL louées par les opérateurs alternatifs *via* ces offres de gros, inférieur à 10 millions (9,3 millions), ne cesse de diminuer, et en particulier celles en dégroupage, composante principale de ces lignes : 8,1 millions, soit -1,7 million en un an au premier trimestre 2021. En revanche, les prestations liées aux accès très haut débit augmentent fortement en particulier grâce à l'accélération des cofinancements sur les réseaux FttH.

La dernière composante concerne la vente des accès de haute qualité et des services de capacité aux opérateurs déclarés. Ces accès sont spécifiques au marché entreprise, avec généralement un débit garanti et une garantie de temps de rétablissement maximum en cas d'incident. Le revenu associé s'élève à 301 millions d'euros, ce qui représente 21% du revenu total des opérateurs fixes.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès internet (millions d'euros)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Internet à haut et très haut débit (dégroupage, bitstream, très haut débit)	786	959	1 010	834	827	NA
Réseaux intersites vendus aux opérateurs	259	241	278	368	301	NA
Total revenus d'accès internet et réseaux intersites (marché de gros)	1 045	1 200	1 288	1 202	1 128	8,0%

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

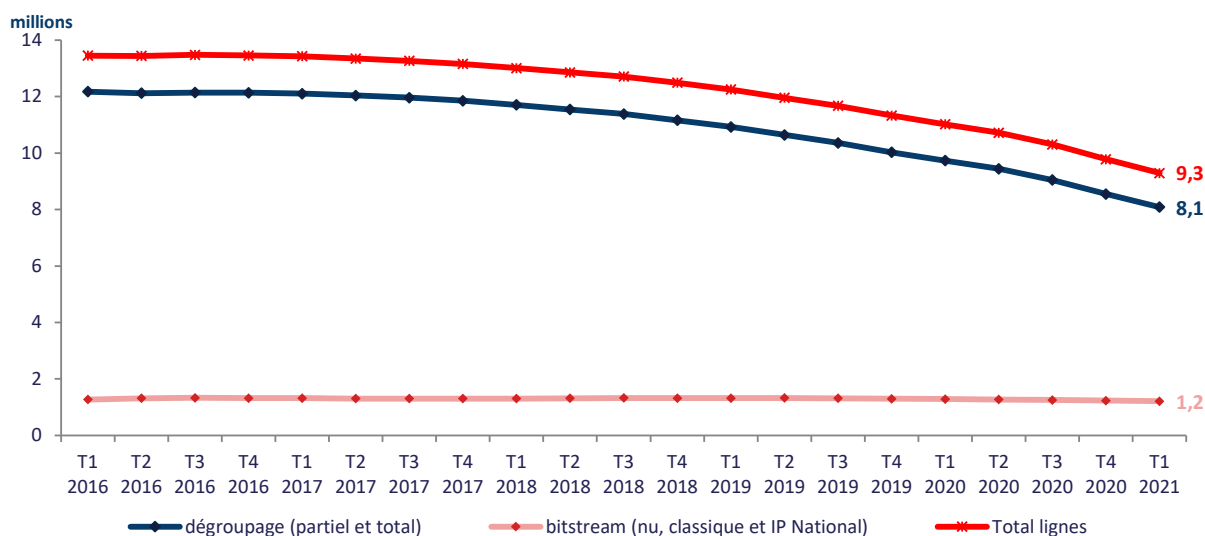
Note : suite à une meilleure prise en compte des revenus, des transferts ont été réalisés entre les composantes internet à haut et très haut débit et réseaux intersites. Ces revenus ne sont donc pas directement comparables.

Parc d'accès en dégroupage et en "bitstream" (hors DSLE) (en millions)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,270	0,259	0,244	0,227	8,085	-16,9%
Nombre de lignes totalement dégroupées	9,461	9,182	8,804	8,324		
Nombre de lignes en "bitstream" (nu, classique et IP National)	1,289	1,274	1,254	1,233	1,210	-6,1%
Nombre de lignes dégroupées et en "bitstream"	11,021	10,715	10,301	9,784	9,295	-15,7%

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/>

Nombre d'accès en dégroupage et en "bitstream"



Enfin, le montant des prestations liées au service téléphonique fixe, 330 millions d'euros au premier trimestre 2021, continue de reculer à un rythme comparable aux trimestres précédents (-12% en un an). En revanche, le trafic vocal associé (19,7 milliards de minutes ce trimestre), qui était en baisse continue depuis 2006, a progressé tout au long 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. Au premier trimestre 2021, ce trafic est à nouveau en baisse (-11% en un an), à l'image du volume de communications vocales sur le marché de détail (-10%).

Service téléphonique (yc VGA)

	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Revenus (millions d'euros)	375	358	335	360	330	-12,1%
Trafic (millions de minutes)	22 137	21 274	20 440	20 854	19 689	-11,1%

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 590 millions d'euros HT au premier trimestre 2021, soit une baisse pour le troisième trimestre consécutif (-9,9% en un an au premier trimestre 2021) en raison du repli continu du revenu des prestations de terminaison d'appel SMS, mais également de la baisse du revenu du roaming in depuis le quatrième trimestre 2019.

Le revenu lié aux prestations de terminaison d'appel SMS et MMS représente près de la moitié du revenu des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles (45,3%, -5,5 points en un an). Il diminue de façon continue depuis près de cinq ans (-19,6% en un an au premier trimestre 2021), en raison de la contraction du volume de SMS entrants associé (-21,1%).

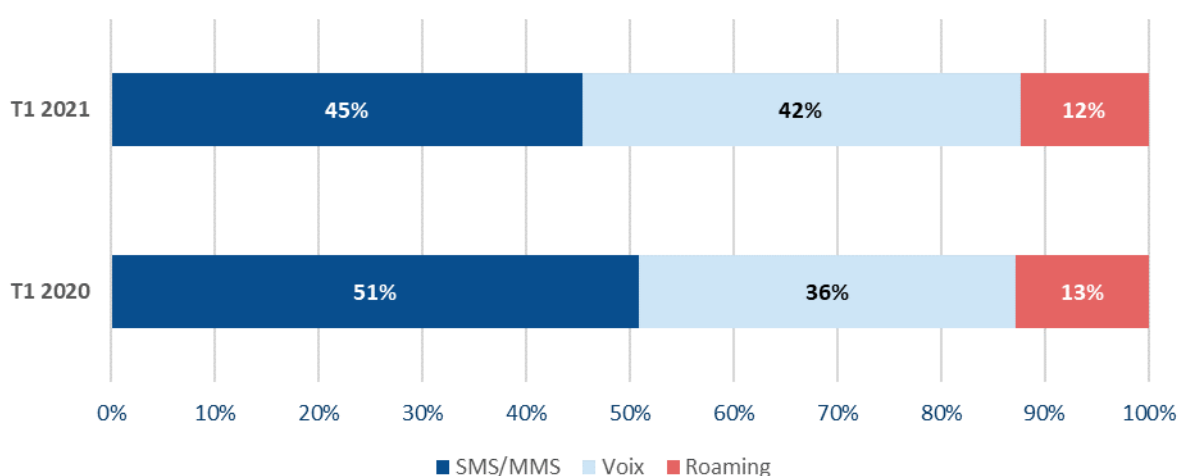
Le revenu des prestations proposées par les opérateurs français aux clients des opérateurs étrangers en itinérance en France (roaming in), qui représente 73 millions d'euros HT ce trimestre, est en repli depuis le quatrième trimestre 2019. Après une forte baisse enregistrée au troisième trimestre 2020 (-21,9% en un an), le recul s'est amoindri mais reste supérieur aux trimestres précédents le troisième trimestre 2020 : -12,9% en un an au premier trimestre 2021, contre -7,5% au premier trimestre 2020.

En 2020, la croissance du trafic vocal liée aux prestations d'interconnexion mobile s'est amplifiée : en moyenne +20,6% par an chaque trimestre, contre +2,1% en 2019. Au premier trimestre 2021, la croissance de ce trafic ralentit (+1,1% en un an). En conséquence, le revenu des prestations de terminaison d'appel croît également de façon moins intense (+4,8% en un an ce trimestre, contre +21,7% un an auparavant). La part de ce revenu représente 42,2% de l'ensemble des revenus des prestations d'interconnexion mobile soit +6 points en un an.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles (en millions d'euros)	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Terminaisons d'appel nationale et internationale	238	262	224	248	249	4,8%
Prestations de terminaison d'appel SMS et MMS	333	294	303	285	268	-19,6%
Roaming in	84	101	130	91	73	-12,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	655	656	657	625	590	-9,9%

Traffic des services d'interconnexion des opérateurs mobiles	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Trafic (en millions de minutes)	31 336	35 901	29 911	32 752	31 665	1,1%
SMS entrants (en millions d'unités)	23 817	20 388	21 521	19 980	18 801	-21,1%

Répartition des revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles



5.4 Le trafic en roaming in des opérateurs mobiles

Depuis le deuxième trimestre 2020, l'ensemble des usages (voix, SMS, données) des clients des opérateurs étrangers en France (« roaming-in »), tout comme ceux des clients des opérateurs français à l'étranger, diminuent. Au premier trimestre 2021, ces usages reculent pratiquement au même rythme qu'au quatrième trimestre 2020. Néanmoins, ils régressent à un rythme inférieur au deuxième trimestre 2020.

Le volume des communications vocales et de données en roaming in décroissent, respectivement de -12,5% et -16,3% en un an au premier trimestre 2020. Même si ces reculs sont près de deux fois inférieurs à ceux relevés au deuxième trimestre 2020, ces usages progressaient encore au premier trimestre 2020 (resp. +1,1% et +38,6% en un an).

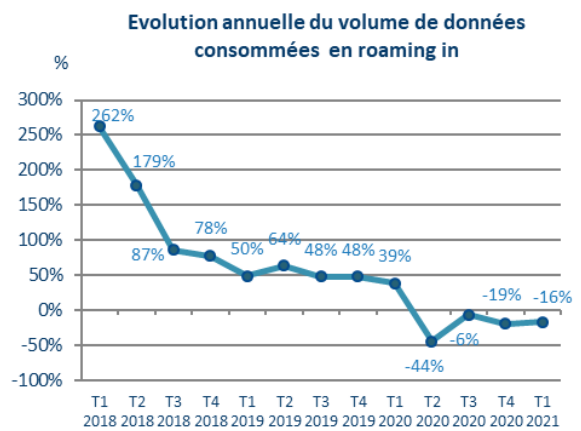
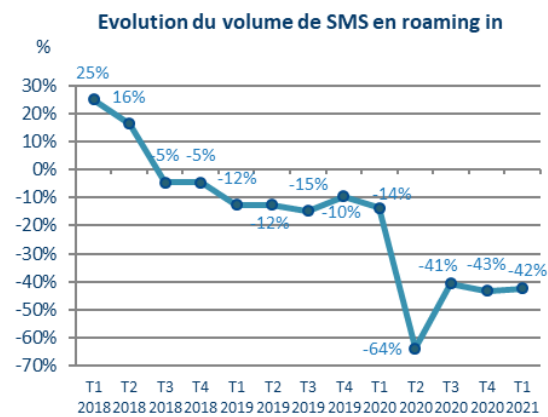
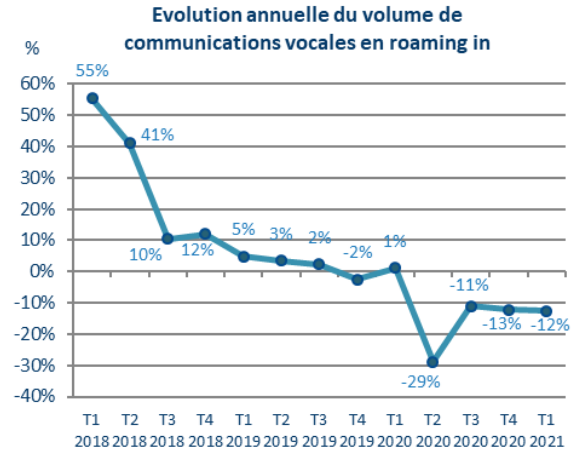
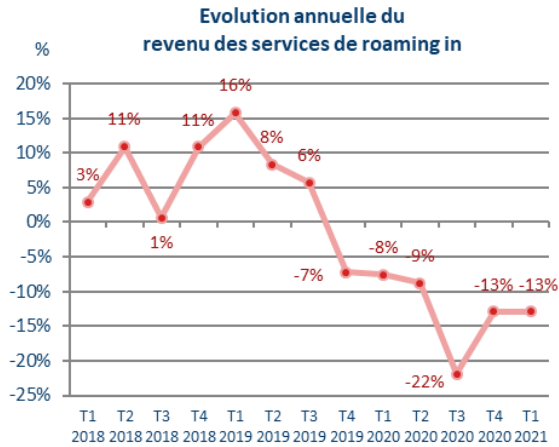
Le nombre de SMS émis en roaming, quant à lui, se réduit de façon continue depuis le troisième trimestre 2018. Cette réduction s'est amplifiée depuis le deuxième trimestre 2020 : -42,4% en un an au premier trimestre 2021, après une baisse de 13,7% en un an auparavant.

Trafic de "Roaming in" des opérateurs mobiles	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	Variation T121/T120
Communications vocales (en millions de minutes)	1 402	1 079	1 518	1 216	1 227	-12,5%
Trafic de SMS (en millions)	160	77	189	97	92	-42,4%
Consommation de données (en teraoctets)	21 571	12 968	35 391	17 403	18 061	-16,3%

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 versements 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

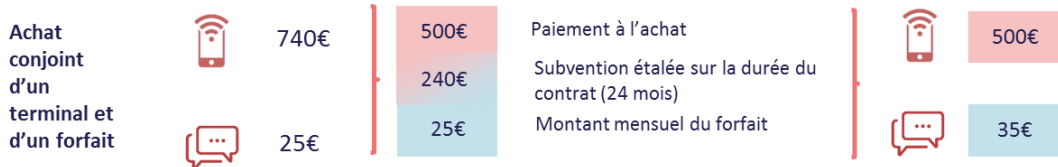
Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1er janvier 2018, le revenu des forfaits mobiles, comme celui de la vente et location de terminaux, est affecté du fait du changement de comptabilisation de la partie liée au remboursement des terminaux qui est désormais enregistrée comptablement en 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.

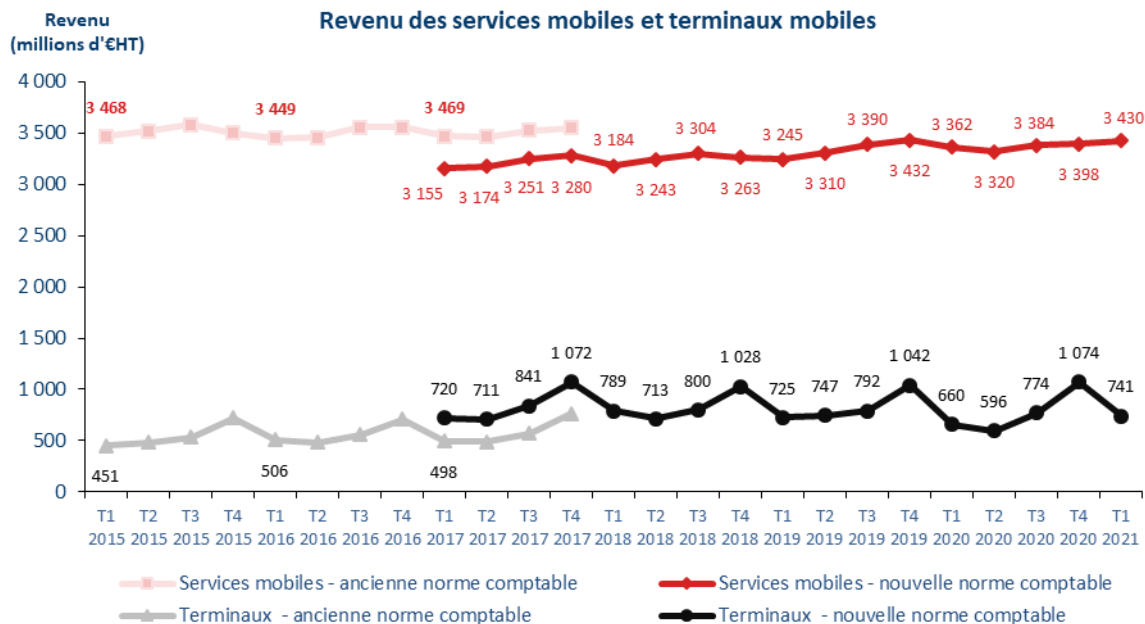
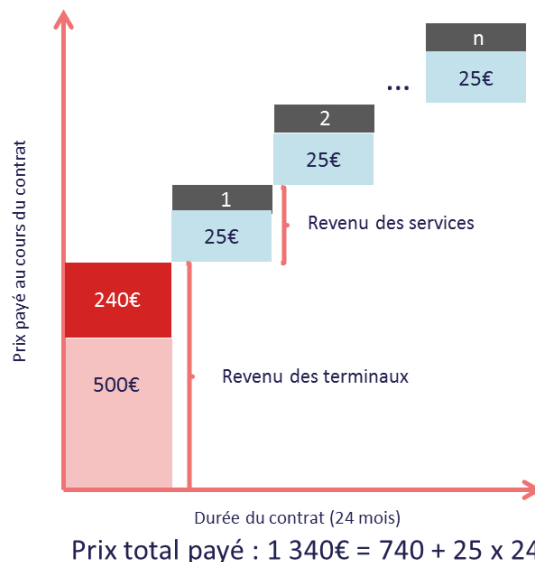
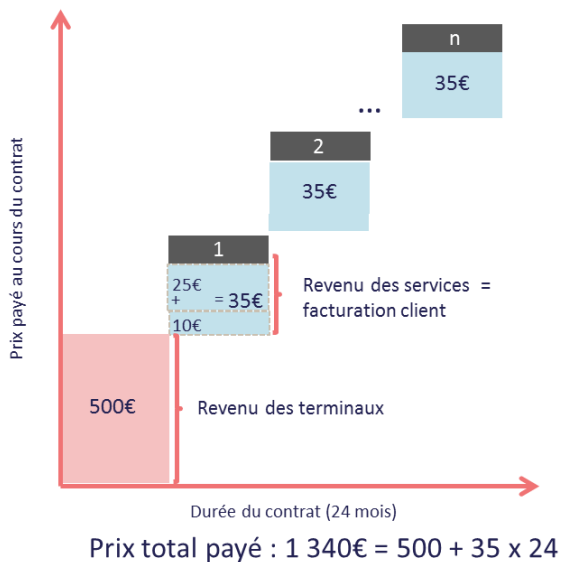
Il y a donc plusieurs effets :

- 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 récurrent mensuel de l'accès total à la boucle locale et la sous boucle locale cuivre (dégroupage totale) s'élève à 9,65 euros par paire à compter du 1^{er} janvier 2021 et sur une période trois ans. Le tarif récurrent mensuel de l'accès partagé à la boucle locale et à la sous boucle locale cuivre (dégroupage partiel) est plafonné à 1,77 euro.

Pour plus d'informations sur le dégroupage et le « bitstream » : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/20-1493.pdf

- 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>