



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


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES EN FRANCE

3<sup>E</sup> TRIMESTRE 2020

## OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

14 JANVIER 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

**Malgré la fin du confinement au milieu du deuxième trimestre 2020, l'effet de la crise sanitaire sur les usages est encore présent au troisième trimestre.**

Au deuxième trimestre 2020, la consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles n'avait jamais été aussi élevée en 20 ans. **Au troisième trimestre 2020, le volume de communications vocales fixes et mobiles** (57,4 milliards de minutes) **enregistre à nouveau une croissance notable (+7%)**, même si elle est inférieure à celle du premier semestre 2020 (+21% en moyenne).

La croissance avait été particulièrement remarquable depuis les réseaux mobiles (+24% en un an en moyenne sur le premier semestre 2020). **Au troisième trimestre, elle reste élevée (+8%)**, et encore supérieure à celles observées les cinq années précédentes (entre +2% et +5% en moyenne). A l'image des deux trimestres précédents, **la hausse se porte sur les communications vers les réseaux mobiles nationaux (+11% en un an), mais également sur les communications vers les réseaux fixes (+8%)**. En revanche, le volume de communications vocales à destination de l'international reste en baisse (-15% en un an) et **celui des clients des opérateurs français en roaming out continue de diminuer significativement (-25% en un an) en raison des déplacements limités à l'étranger**. Au total, **la consommation mensuelle moyenne de communications vocales mobiles des détenteurs de forfaits atteint 3h42 par mois ce trimestre**. Elle progresse de 12 minutes en un an, soit un rythme de croissance inférieur aux premier et deuxième trimestres 2020 (respectivement +45 minutes et +1 heure), mais supérieur à celui de l'année 2019 (+3 minutes).

Depuis les réseaux fixes, un abonné téléphone en moyenne 1h40 par mois environ au troisième trimestre 2020, quel que soit le réseau (RTC ou VLB). **L'effet du confinement du printemps avait été plus significatif sur la consommation des abonnés utilisateurs des services vocaux en voix sur large bande** : alors que depuis quatre ans, celle-ci reculait de 20 à 30 minutes par an et par abonné, le deuxième trimestre 2020 avait enregistré une croissance de 30 minutes. Au troisième trimestre, la consommation des services vocaux en voix large bande reste croissante, mais progresse faiblement (+2 minutes en un an). Au total, **le volume de communications vocales depuis les réseaux fixes (11,1 milliards, RTC et VLB confondus) augmente pour le troisième trimestre consécutif (+0,4% en un an ce trimestre)** après sept années de recul continu jusqu'à -15% en 2019.

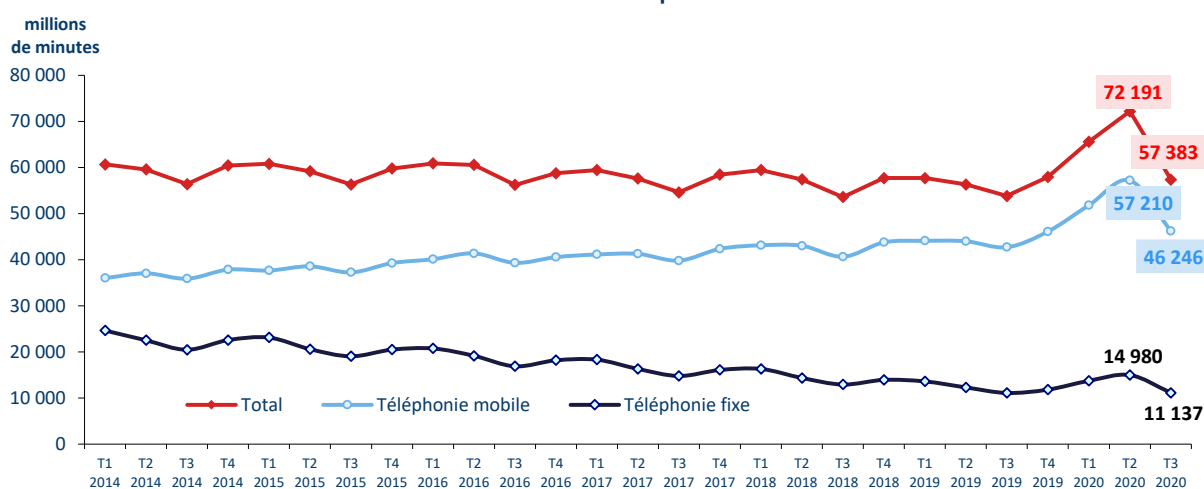
Sur les autres usages, la tendance reste identique à celle du trimestre dernier. **La consommation de données sur réseaux mobiles continue de croître à un rythme élevé**, mais perd 10 points de croissance par rapport au troisième trimestre 2019 (+27% en un an). **Les utilisateurs des réseaux 4G**, qui réalisent 96% du trafic total de données sur réseaux mobiles, **consomment, en moyenne, 10,5 Go par mois (+17% en un an ce trimestre, soit moitié moins qu'un an auparavant)**. Depuis l'étranger, et sous l'effet des déplacements limités, le trafic de données diminue pour le deuxième trimestre consécutif (-30% en un an ce trimestre), alors qu'il était en croissance constante et élevée depuis 2017 (+44% en 2019).

Enfin, les SMS, dont l'usage diminue continûment depuis 2016 au profit des applications mobiles de messageries instantanées (Messenger, Viber, WhatsApp, etc.), **voient leur recul s'accroître significativement depuis le deuxième trimestre 2020** (-15% en un an ce trimestre après -23% le trimestre dernier contre -7% environ depuis 2017). **Depuis le premier trimestre 2020, le trafic émis à l'étranger en roaming out diminue très significativement par rapport aux années précédentes** : -62% en un an ce trimestre contre -3% au troisième trimestre 2019.

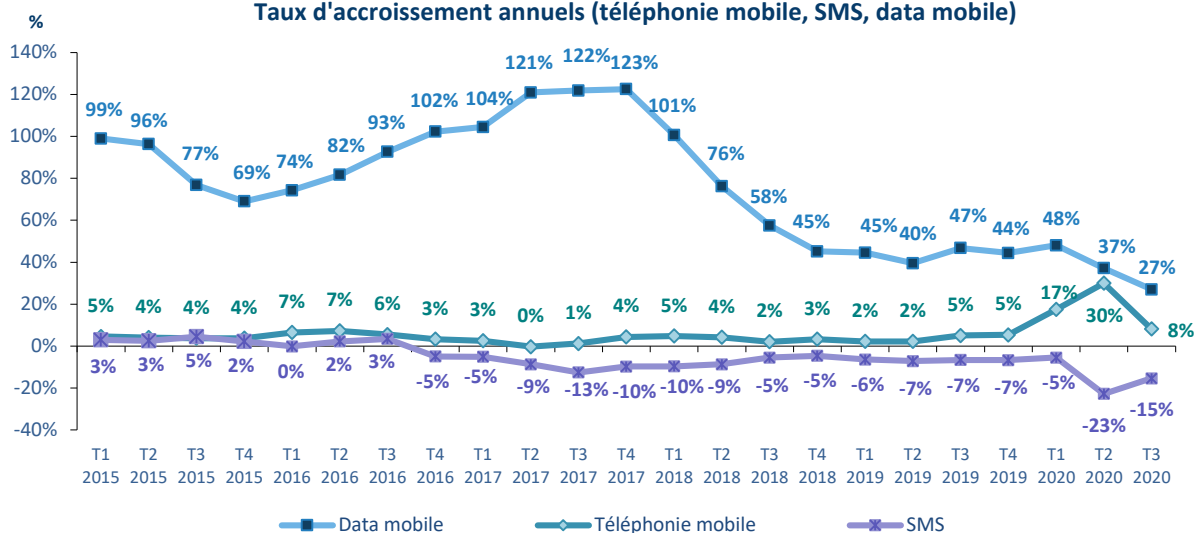
Evolution annuelle des volumes auprès du client final  
(en %)

	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
<b>Volume de minutes sortantes consommées</b>	0,5%	0,4%	13,6%	28,2%	6,6%
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, publiphonie, cartes)	-14,1%	-15,2%	1,0%	21,8%	0,4%
dont téléphonie mobile	5,1%	5,4%	17,5%	30,0%	8,2%
<b>Volume de minutes mobiles en roaming out</b>	14,0%	20,1%	6,6%	-31,2%	-24,8%
<b>Volume de données consommées sur réseaux mobiles</b>	46,8%	44,4%	48,1%	37,1%	27,0%
<b>Volume de données consommées en roaming out</b>	55,5%	59,4%	36,3%	-45,3%	-29,8%
<b>Nombre de SMS émis</b>	-6,1%	-6,1%	-4,8%	-21,6%	-14,9%
<b>Nombre de SMS en roaming out</b>	-2,8%	3,4%	-10,1%	-74,9%	-61,6%

Trafics de téléphonie



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



**L'adoption du très haut débit en France, fixe et mobile, se confirme et notamment la progression du nombre d'abonnements sur réseaux FttH, qui atteint un niveau exceptionnel.**

Au cours du troisième trimestre 2020, **près d'un million de consommateurs ont adopté la technologie FttH pour accéder à internet, portant la croissance annuelle du nombre d'abonnements à cette technologie à près de 3 millions.** En conséquence, fin septembre 2020, 9,3 millions d'accès sont activés sur les réseaux en fibre optique de bout en bout, ce qui représente 42% des 22,3 millions de locaux éligibles à cette technologie. Dans le même temps, le nombre d'abonnements sur réseau cuivre DSL diminue à un rythme accéléré ce trimestre avec 2,2 millions d'accès de moins. **Au 30 septembre 2020, sur un total de 30,3 millions d'accès internet, 45% sont à très haut débit (+9 points en un an) au sein desquels une large majorité (68%, +8 points en un an) est de technologie FttH.** La proportion d'accès internet à haut débit sur réseau cuivre reste encore majoritaire avec 53% du nombre total d'accès à internet, mais en constante diminution.

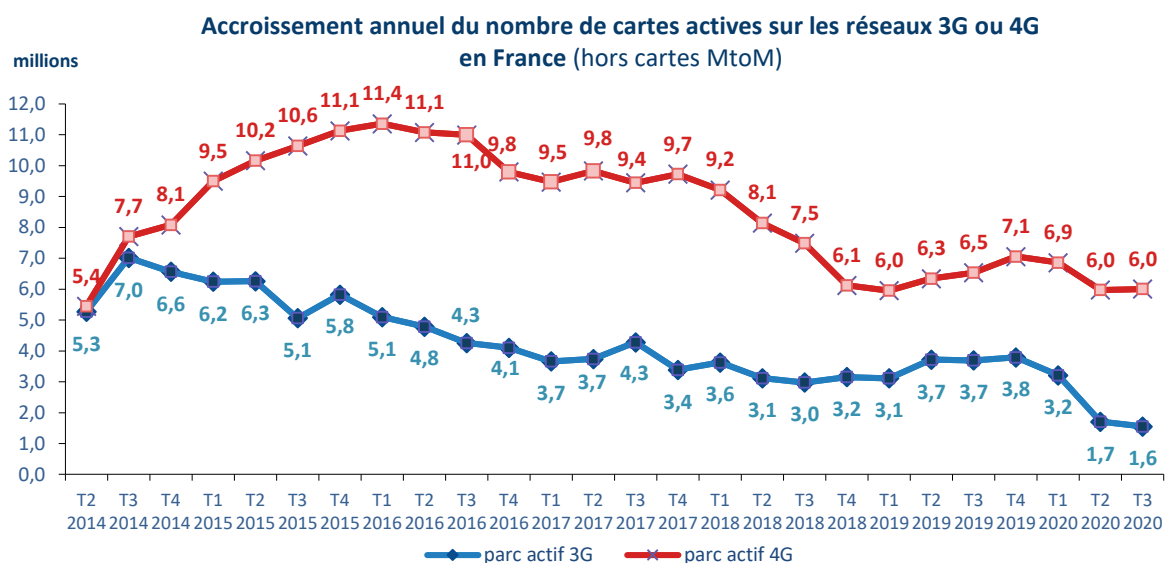
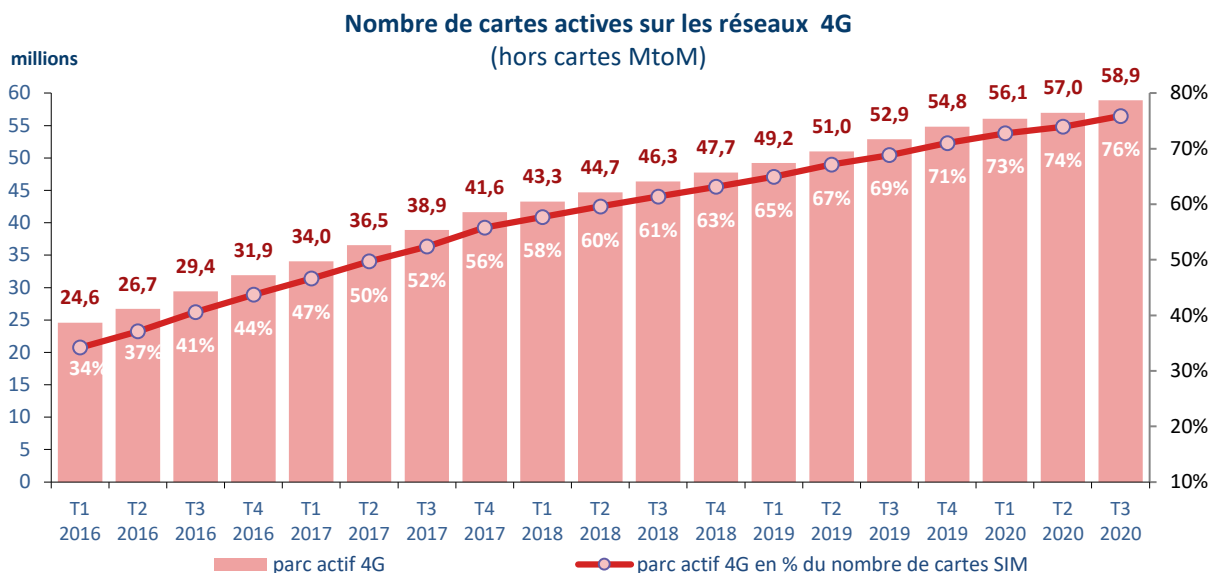
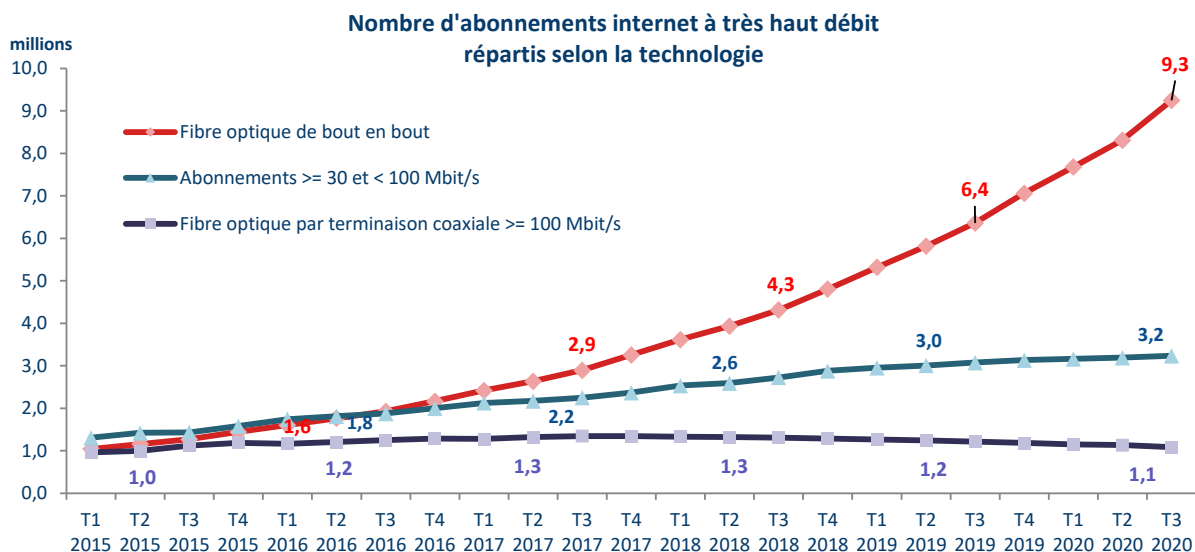
Sur les réseaux mobiles, **le nombre de forfaits augmente également fortement, de 2 millions en un an pour le deuxième trimestre consécutif**, un niveau légèrement supérieur aux trimestres précédents (+1,8 à +1,9 million en rythme annuel). Quant aux cartes prépayées, à l'image du trimestre dernier, le recul s'accélère (-13,0% ce trimestre contre -5,3% un an auparavant). Au total, 77,6 millions de cartes SIM sont en service au 30 septembre 2020, dont 69,8 millions de forfaits. **Une large majorité de ces cartes sont désormais actives sur les réseaux 4G (58,9 millions, soit 76% du nombre total de cartes SIM).** La croissance du nombre de ces cartes actives sur les réseaux 4G reste importante : **+6,0 millions** de cartes en un an pour le deuxième trimestre consécutif.

Equipements fixes et mobiles (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Accès à internet très haut débit de technologie FttH	6,4	7,1	7,7	8,3	9,3
Accès internet haut débit de technologie DSL	18,4	17,8	17,3	16,9	16,1
Forfaits mobiles	67,8	68,4	68,7	69,2	69,8
Cartes prépayées	9,0	8,8	8,4	7,9	7,8
Parc actif 3G	62,3	63,2	63,2	62,8	63,9
Parc actif 4G	52,9	54,8	56,1	57,0	58,9

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

Sur le marché entreprise, **la baisse de l'activité économique lors du confinement a significativement freiné la croissance du marché des cartes MtoM** : +1,5 million en un an depuis le deuxième trimestre 2020 contre le double un an auparavant.



**Le revenu des opérateurs sur le marché de détail se stabilise après un deuxième trimestre de recul en raison de la fermeture des boutiques des opérateurs liée à la crise sanitaire.**

**Le revenu des opérateurs se stabilise au troisième trimestre 2020 (-0,3% en un an) après un recul de -1,8% en un an au deuxième trimestre 2020.** En effet, le trimestre dernier, les opérateurs avaient enregistré une perte de 20% en rythme annuel de leurs revenus annexes, et en particulier, de ceux liés à la vente et à la location des terminaux mobiles, qui représentent une part significative de leurs revenus sur le marché de détail (près de 10%, soit 781 millions d'euros HT ce trimestre). **Le troisième trimestre 2020 renoue avec les tendances observées avant le premier confinement** : le revenu issu de la vente de terminaux et équipements mobiles diminue de -1,3% en un an, soit un niveau équivalent à celui du troisième trimestre 2019 (-1,1%).

Sur le marché mobile, **le revenu est pratiquement stable pour le deuxième trimestre consécutif, malgré la dynamique observée sur la vente des forfaits** ; après deux trimestres autour de 4% en rythme annuel, le revenu des forfaits enregistre une croissance inférieure à 1% pour le deuxième trimestre consécutif (+0,3% ce trimestre après +0,7%). **Cette contraction s'explique principalement par la baisse drastique des usages en roaming out liée aux déplacements limités dus à la crise sanitaire.** Le revenu associé, 51 millions d'euros HT ce trimestre, a ainsi baissé d'environ 70% en un an sur les deuxième et troisième trimestres 2020. Pour autant, la facture mensuelle moyenne globale des clients détenteurs de contrats post et prépayés (14,4 euros HT) est peu impactée : -0,2€ HT en un an.

Enfin, **après dix années de recul, le revenu des opérateurs fixes (4,1 milliards d'euros HT) connaît une amélioration depuis le deuxième trimestre 2020.** Après un deuxième trimestre 2020 de croissance autour de 1% en rythme annuel, il se stabilise, et cela, malgré la baisse du revenu du bas débit (514 millions, -11% en un an) et la baisse du revenu lié à la vente d'accès aux réseaux intersites auprès des entreprises (553 millions d'euros HT, -3%). **Le revenu issu de la vente des accès à haut et très haut débit croît à nouveau significativement depuis le quatrième trimestre 2019, de +2% à +3% en rythme annuel (+2,9% ce trimestre),** et vient compenser la perte enregistrée par ailleurs. Cette croissance impacte à la hausse la facture moyenne par accès à haut et très haut débit pour le troisième trimestre consécutif : 32,9 euros HT par mois, +20 centimes d'euros HT ce trimestre après +50 centimes et +10 centimes.

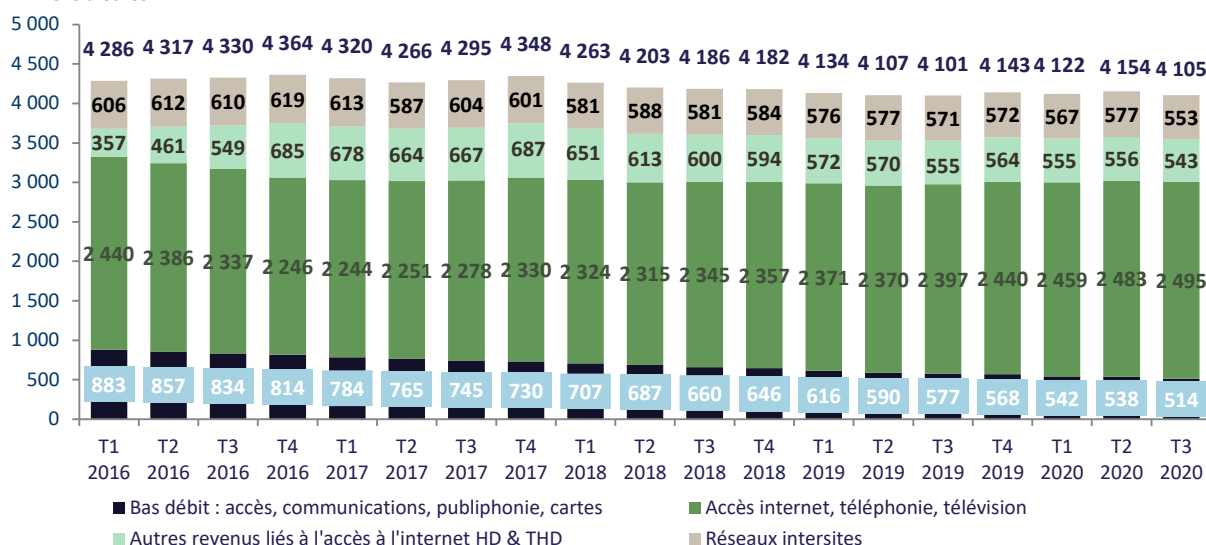
Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Services fixes (y compris services de capacité)	4 101	4 143	4 122	4 154	4 105
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	3 384	3 429	3 357	3 316	3 377
Services à valeur ajoutée	236	238	227	219	228
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>7 720</b>	<b>7 810</b>	<b>7 705</b>	<b>7 689</b>	<b>7 710</b>
Revenus annexes	1 083	1 347	959	861	1 068
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>8 803</b>	<b>9 156</b>	<b>8 664</b>	<b>8 550</b>	<b>8 778</b>

Evolution annuelle des revenus des opérateurs (en %)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020
Services fixes (y compris services de capacité)	-2,0%	-0,9%	-0,3%	1,1%	0,1%
Services mobiles classiques et revenu des cartes "MtoM"	1,5%	4,0%	3,5%	0,2%	-0,2%
Services à valeur ajoutée	-3,5%	-3,8%	-2,8%	-4,3%	-3,3%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>-0,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,6%</b>	<b>-0,1%</b>
Revenus annexes	-2,0%	-0,5%	-8,2%	-18,8%	-1,4%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>-0,8%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-0,3%</b>

Sur le marché de gros, le revenu des opérateurs, 2,3 milliards d'euros, **progresses de façon exceptionnelle pour le deuxième trimestre consécutif (+12% en un an).** La hausse du revenu des services de gros à très haut débit fixe et de celui lié à la terminaison d'appels mobiles (+21%) explique cette tendance.

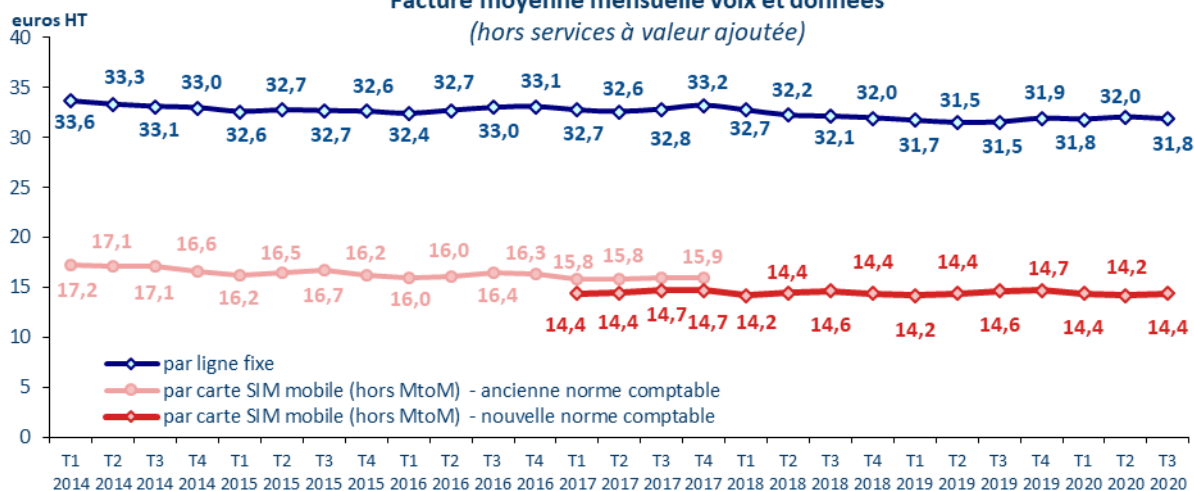
## Revenus des services sur les réseaux fixes

millions d'euros HT



## Facture moyenne mensuelle voix et données

(hors services à valeur ajoutée)



### Notes :

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

## Sommaire

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



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

# 1 Les services de détail sur réseaux fixes

## 1.1 Les accès à haut débit et à très haut débit

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

La France compte 30,3 millions d'accès internet à haut débit et très haut débit au 30 septembre 2020, dont 13,6 millions à très haut débit.

Une substitution toujours plus rapide s'opère entre le haut débit et le très haut débit : le nombre d'accès à très haut débit progresse à un rythme exceptionnel ce trimestre, de près de un million au cours des 3 derniers mois et de près de 3 millions en un an. En conséquence, le recul du nombre d'accès à haut débit se poursuit à une plus vive allure ce trimestre, avec un recul de 2,2 millions en un an contre 1,5 million un an auparavant.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Accès à haut débit</b>	<b>18,936</b>	<b>18,395</b>	<b>17,931</b>	<b>17,439</b>	<b>16,720</b>	<b>-11,7%</b>
dont abonnements xDSL	18,364	17,819	17,348	16,854	16,129	-12,2%
dont autres abonnements haut débit	0,572	0,576	0,583	0,585	0,592	3,5%
<b>Accès à très haut débit</b>	<b>10,652</b>	<b>11,377</b>	<b>11,993</b>	<b>12,635</b>	<b>13,570</b>	<b>27,4%</b>
<b>Abonnements &gt;= 100 Mbit/s</b>	<b>7,577</b>	<b>8,243</b>	<b>8,829</b>	<b>9,444</b>	<b>10,337</b>	<b>36,4%</b>
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	6,363	7,060	7,678	8,310	9,251	45,4%
dont avec terminaison en câble coaxial	1,214	1,183	1,151	1,134	1,086	-10,6%
<b>Abonnements ≥ 30 et &lt;100 Mbit/s (VDSL2, terminaison coaxiale, 4G fixe, THD radio)</b>	<b>3,075</b>	<b>3,134</b>	<b>3,164</b>	<b>3,192</b>	<b>3,233</b>	<b>5,1%</b>
dont depuis les box 4G fixes	0,241	0,277	0,302	0,332	0,355	47,0%
<b>Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit</b>	<b>29,588</b>	<b>29,772</b>	<b>29,924</b>	<b>30,074</b>	<b>30,290</b>	<b>2,4%</b>
dont les départements et collectivités d'outre-mer	0,684	0,696	0,701	0,706	0,711	3,9%

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

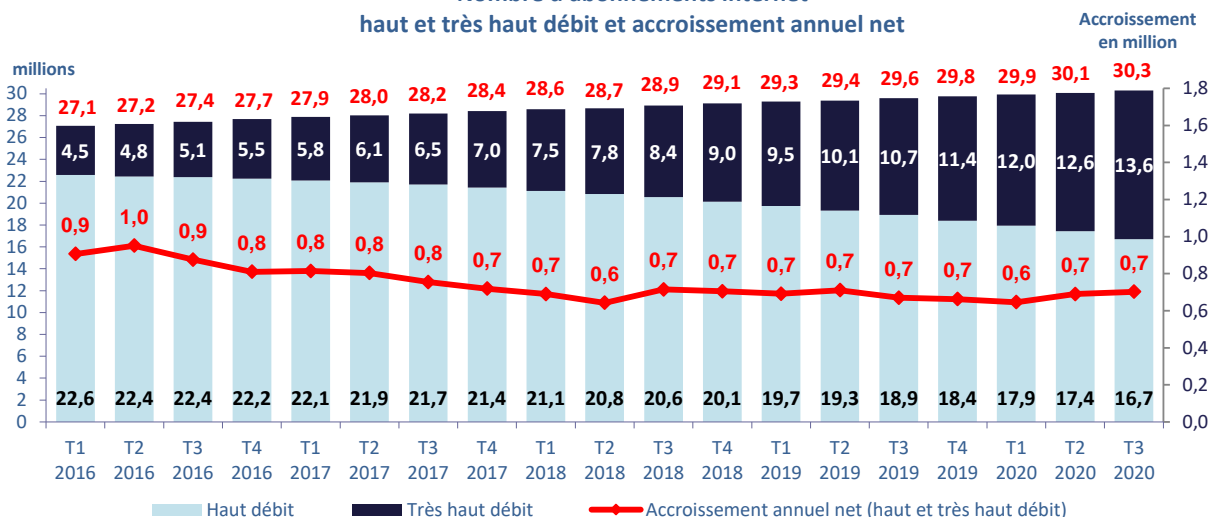
Consommation de données des box 4G à usage fixe	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Volume total de données (en To)	94 697	117 292	143 916	163 595	157 323	66,1%
Consommation mensuelle moyenne par accès (en Go)	138	147	162	168	149	8,1%

#### Notes :

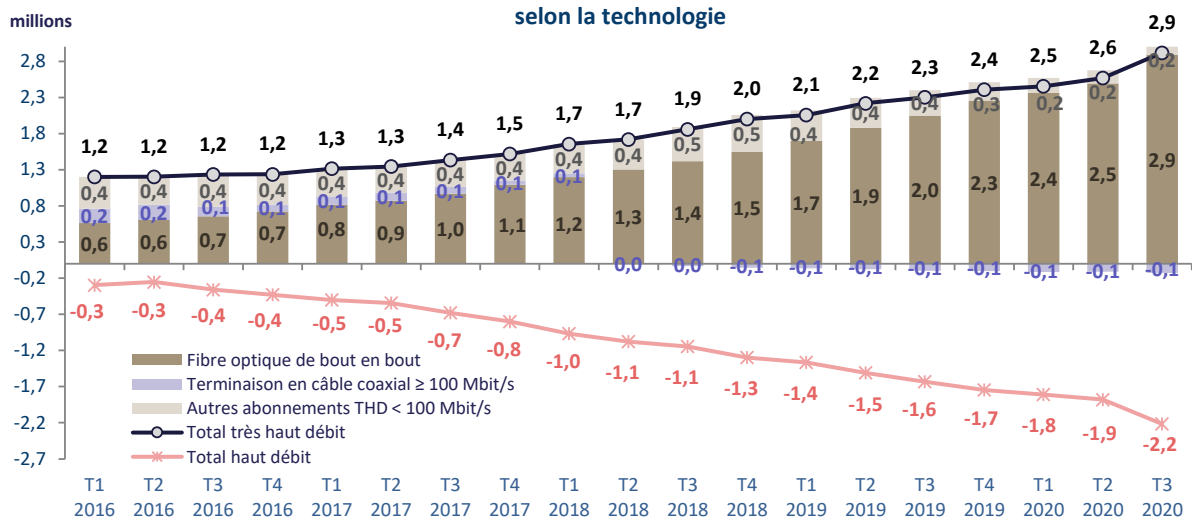
- sont comptabilisés comme des abonnements à très haut débit les accès à internet dont le débit théorique crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Ces débits maximums théoriques peuvent différer des débits dont bénéficient réellement les consommateurs. Pour plus de précisions, se reporter 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 du très haut débit est intégralement portée par celle des abonnements en fibre optique de bout en bout. Au troisième trimestre 2020, 42% (+4 points en un an) des locaux éligibles à cette technologie sont ainsi pourvus d'un accès FttH actif : cela représente 9,3 millions d'accès FttH actifs sur les 22,3 millions de locaux éligibles (+5,5 millions en un an ce trimestre).

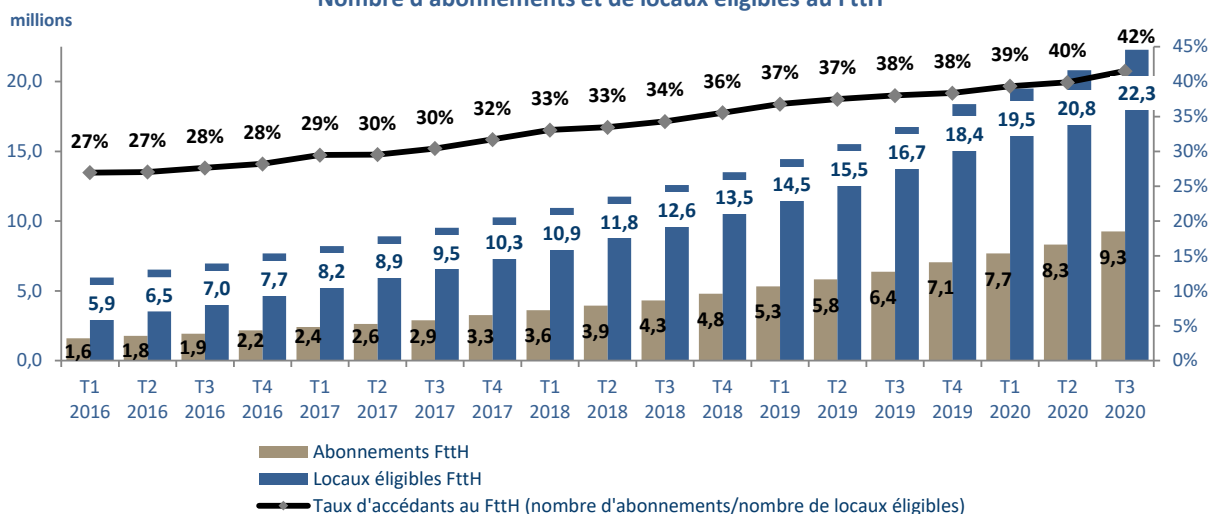
### Nombre d'abonnements internet haut et très haut débit et accroissement annuel net



### Accroissement annuel des abonnements internet très haut débit selon la technologie



### Nombre d'abonnements et de locaux éligibles au FttH



Si près de sept accès internet à très haut débit sur dix sont en fibre optique de bout en bout, d'autres technologies présentes sur le territoire permettent d'accéder au très haut débit, comme par exemple le VDSL2, ou les réseaux mobiles de quatrième génération utilisés pour un usage fixe dans les zones dépourvues d'accès internet de qualité. Le nombre de ces derniers atteint 355 000 fin septembre 2020, en croissance de près de 50% en un an. Les utilisateurs des box 4G à usage fixe ont consommé environ 160 000 téraoctets de données au cours du troisième trimestre 2020, ce qui correspond à une consommation moyenne de 150 gigaoctets par mois. Enfin, les autres accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s, dont le nombre s'élève à 3,2 millions, voient à nouveau leur progression s'amenuiser avec une croissance annuelle de 160 000 ce trimestre contre 350 000 un an auparavant.

Au total, au 30 septembre 2020, 45% des accès internet sont à très haut débit (+9 points en un an) avec une large majorité (68%, +8 points en un an) d'accès en fibre optique de bout en bout. Les accès internet à haut débit DSL restent encore majoritaires : ils représentent 53% du nombre total des accès internet, mais diminuent continûment.

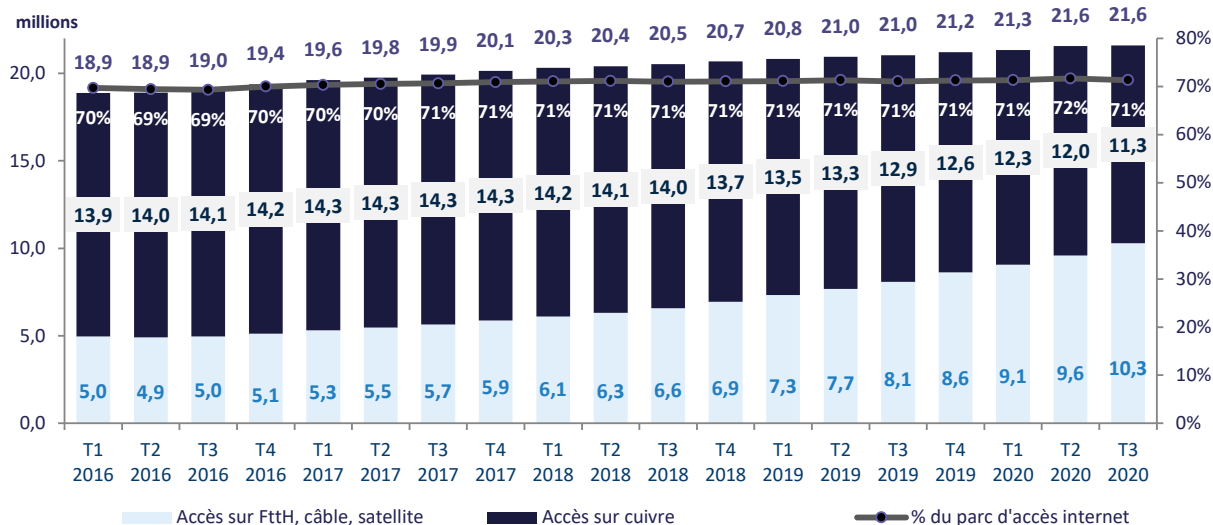
Consommation de données des box 4G à usage fixe	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Volume total de données (en To)	94 697	117 292	143 916	163 595	157 323	66,1%
Consommation mensuelle moyenne par accès (en Go)	138	147	162	168	149	8,1%

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

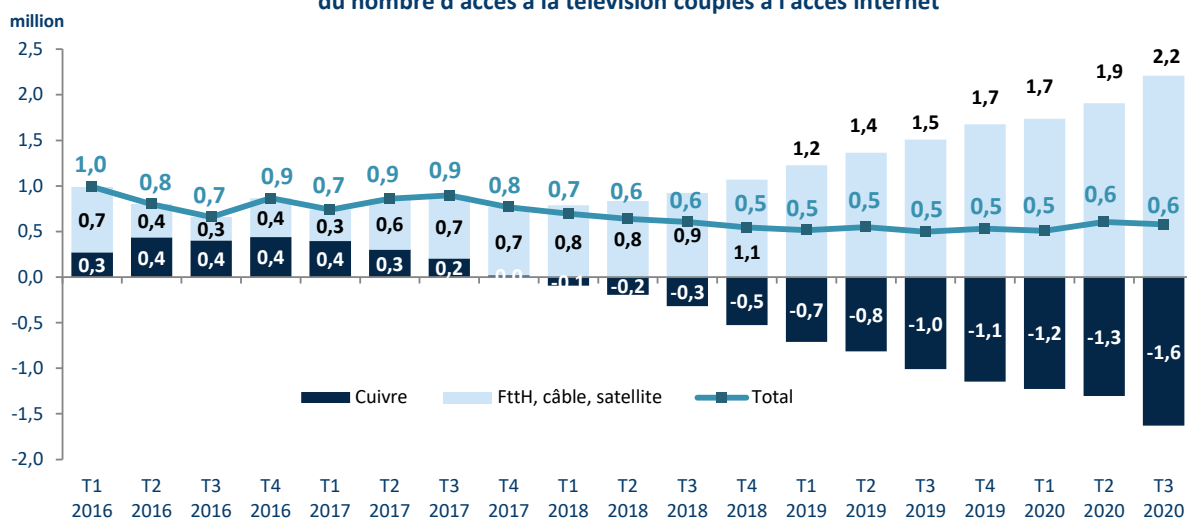
Fin septembre 2020, sur les 30,3 millions d'abonnements internet actifs, 21,6 millions (soit près de 71%), disposent du service audiovisuel : environ 90% des détenteurs d'un accès internet FttH disposent du service audiovisuel contre 70% des détenteurs d'un abonnement DSL. La dynamique par technologie suit celle des accès à internet avec une accélération de la substitution entre le réseau cuivre et les réseaux à très haut débit. Le nombre d'abonnements fournis à l'utilisateur sur réseaux DSL continue de reculer, et à un rythme plus soutenu ce trimestre (-1,6 million en un an contre -1,0 million un an auparavant). Parallèlement, le nombre d'abonnements à la télévision souscrits conjointement à un abonnement de technologie FttH, câble ou satellite, augmente de 2,2 millions en un an contre +1,7 à +1,9 million les trois trimestres précédents.

Accès TV couplés à l'abonnement internet (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Nombre d'abonnements à la TV couplés à un abonnement internet</b>	<b>21,026</b>	<b>21,213</b>	<b>21,335</b>	<b>21,554</b>	<b>21,604</b>	<b>2,7%</b>
dont par xDSL	12,943	12,593	12,274	11,970	11,314	-12,6%
dont par FttH, câble, satellite	8,082	8,621	9,061	9,585	10,290	27,3%
% des abonnements TV couplés à l'accès internet	71,1%	71,3%	71,3%	71,7%	71,3%	+0,2 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)

Fin septembre 2020, 36,4 millions de lignes téléphoniques sont réparties sur l'ensemble du territoire français. Ce nombre est pratiquement stable depuis plus de six ans. Une majorité de celles-ci sont encore actives sur le réseau cuivre en DSL (25,2 millions), mais, en un an, près de 3 millions de ces lignes ont migré vers d'autres technologies et dans une large majorité vers le FttH. Ainsi, près de trois lignes sur dix (31%, +8 points en un an) sont actives sur les réseaux à très haut débit, pour 11,3 millions d'abonnements.

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Lignes supportant un abonnement haut débit ou très haut débit	28,340	28,625	28,816	28,993	29,188	3,0%
Lignes bas débit uniquement (RTC)	7,002	6,772	6,711	6,553	6,251	-10,7%
Lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit DSL)	1,234	1,161	1,078	1,054	0,998	-19,1%
<b>Nombre de lignes à la fin du trimestre</b>	<b>36,576</b>	<b>36,558</b>	<b>36,606</b>	<b>36,600</b>	<b>36,437</b>	<b>-0,4%</b>

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

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Abonnement téléphoniques en RTC	8,236	7,934	7,789	7,606	7,250	-12,0%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,233	1,180	1,147	1,123	1,094	-11,3%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	29,574	29,786	29,895	30,047	30,186	2,1%
dont sur lignes DSL	21,071	20,589	20,139	19,694	18,912	-10,2%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	19,837	19,428	19,061	18,640	17,913	-9,7%
dont sur autres technologies*	8,503	9,197	9,755	10,353	11,274	32,6%
<b>Nombre total d'abonnements</b>	<b>37,810</b>	<b>37,720</b>	<b>37,684</b>	<b>37,654</b>	<b>37,436</b>	<b>-1,0%</b>

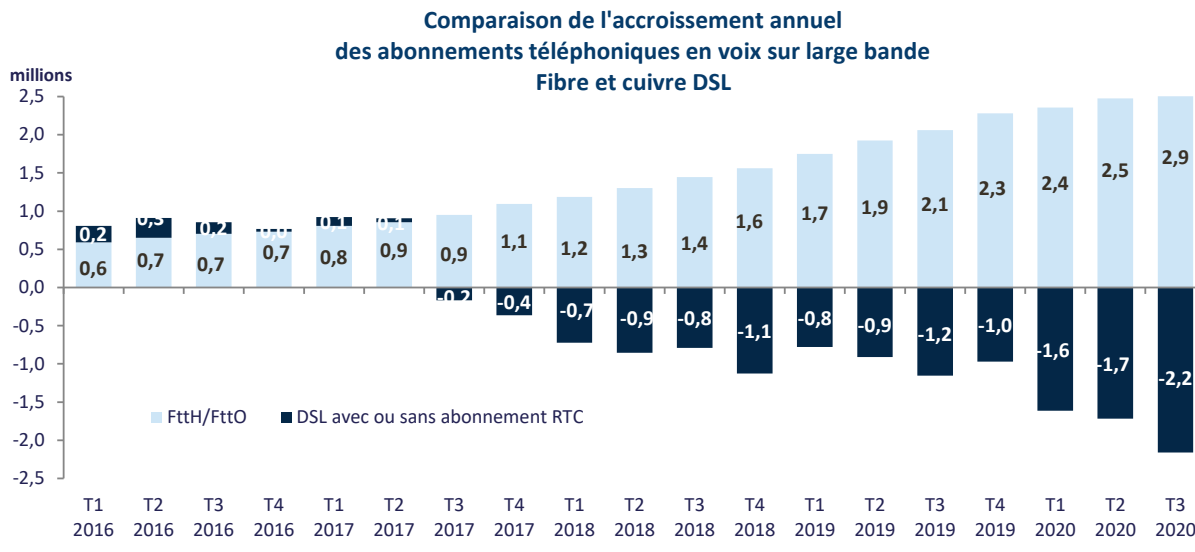
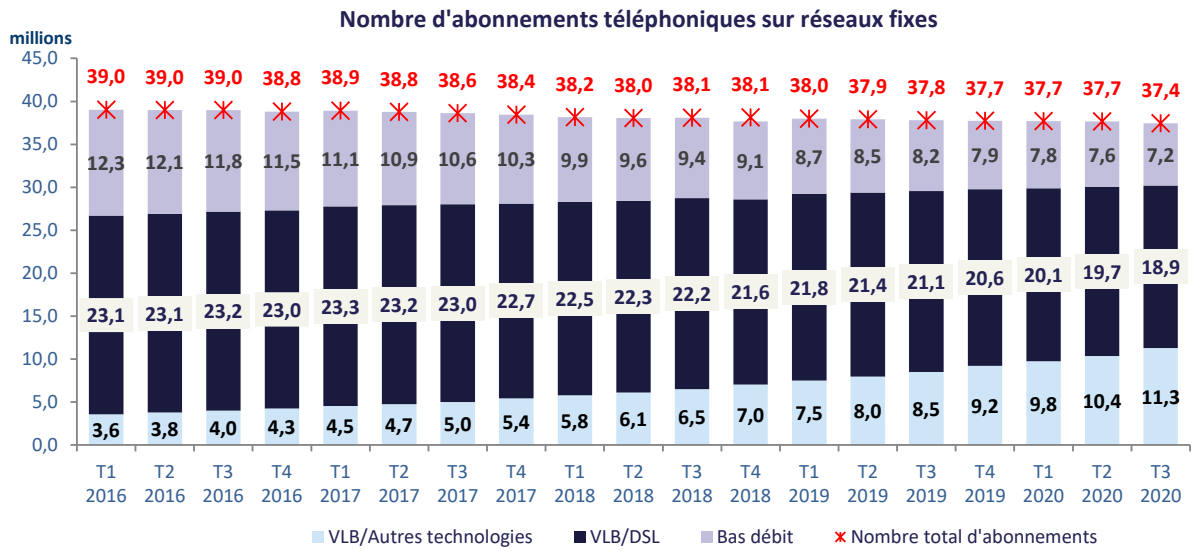
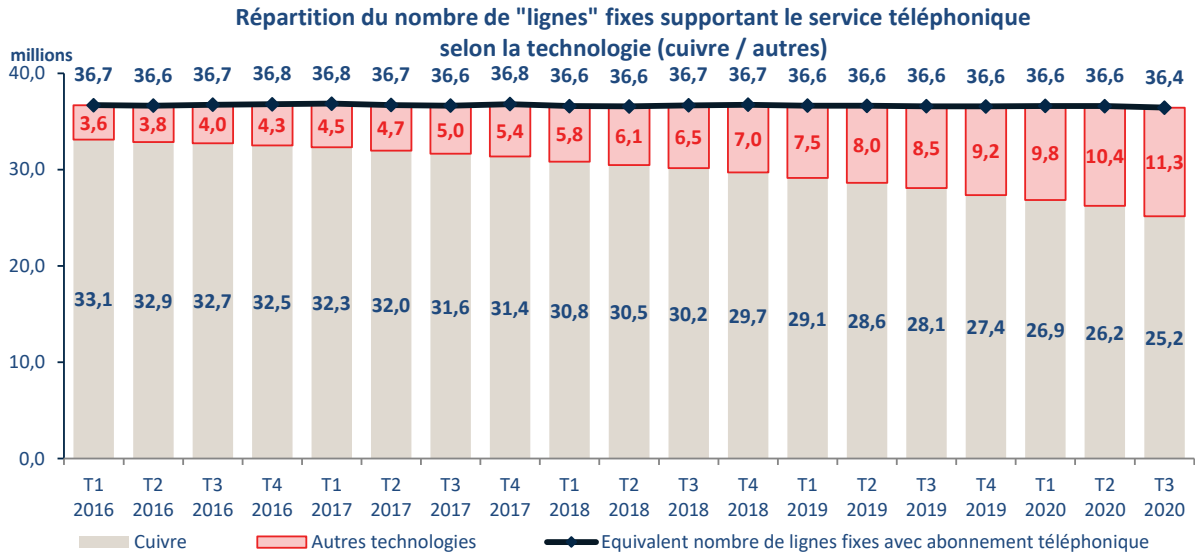
\*Fibre optique de bout en bout, fibre optique avec terminaison coaxiale, technologies fixes sans fil

#### 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 et celui des lignes numériques le 15 novembre 2019 en métropole.

Le nombre d'abonnements téléphoniques associés à ces lignes (37,4 millions ce trimestre) diminue en raison de la baisse du nombre d'abonnements sur réseau cuivre (RTC et DSL). En effet, de plus en plus de consommateurs souscrivent des forfaits internet très haut débit qui bénéficient de l'accès au service téléphonique en voix sur large bande, pour la plupart de technologie FttH. Ces derniers progressent au même rythme que les accès internet : +2,9 millions en un an d'abonnements très haut débit pour 2,2 millions d'abonnements en voix sur large bande sur lignes DSL de moins fin septembre 2020. Enfin, le nombre d'abonnements téléphoniques sur lignes RTC continue de diminuer, mais à un rythme inférieur à un million en rythme annuel depuis le début de l'année 2020, contre -1,1 million en 2019.

Les abonnements sur lignes DSL représentent un peu plus d'un abonnement téléphonique souscrit en France sur deux (51%, soit 18,9 millions fin septembre 2020). Cependant, les abonnements téléphoniques à très haut débit (11,3 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 7,3 millions d'abonnements téléphoniques RTC engendrent un revenu de 514 millions d'euros HT au troisième trimestre 2020. Ce montant comprend le revenu lié à l'abonnement téléphonique, aux services optionnels comme la présentation du numéro, et aux communications vocales non comprises dans les forfaits. Les clients ayant souscrit ce service paient en moyenne 23 euros HT par mois, une facture qui reste relativement stable depuis sept ans : le nombre d'abonnements RTC et le revenu associé diminuent sensiblement au même rythme, de plus de 10% par an. En revanche, depuis le deuxième trimestre 2020, ce revenu enregistre un recul un peu moins important par rapport au nombre d'abonnements, en raison de l'augmentation de la consommation moyenne vocale par abonnement, conséquence directe de la crise sanitaire.

Revenus liés au service téléphonique par le RTC (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Accès, abonnements et services supplémentaires	455	442	425	418	402	-11,6%
Communications vocales	122	125	116	119	112	-8,5%
<b>Total (accès, services supplémentaires et communications vocales)</b>	<b>577</b>	<b>568</b>	<b>541</b>	<b>537</b>	<b>514</b>	<b>-10,9%</b>

En effet, la contraction du trafic vocal en RTC avoisinait les -20% par an jusqu'à la fin du premier trimestre 2020, les 15 jours de confinement ayant eu peu d'effet sur celui-ci. Depuis le deuxième trimestre 2020, l'effet de la crise sanitaire s'est fait ressentir, avec un moindre recul de ce trafic : -3% au deuxième trimestre 2020 suivi de -11% ce trimestre.

De la même manière, la consommation vocale à partir des box internet, qui était en baisse depuis l'année 2012, et à un rythme de plus de 10% par an depuis trois ans, en raison d'un intérêt de plus en plus grand pour la communication en mobilité, a vu, avec la crise sanitaire, sa tendance s'inverser. Ce volume est en effet croissant depuis le premier trimestre 2020. La majeure partie du premier confinement s'étant déroulée durant le deuxième trimestre 2020, la croissance annuelle avait été particulièrement spectaculaire ce trimestre-là (+30% en un an environ) en comparaison de celle du premier trimestre 2020 (+6% en un an). Au troisième trimestre, malgré la fin du confinement, la croissance reste positive (+3,7%). Au total, le trafic vocal depuis les réseaux fixes augmente légèrement (+0,4%).

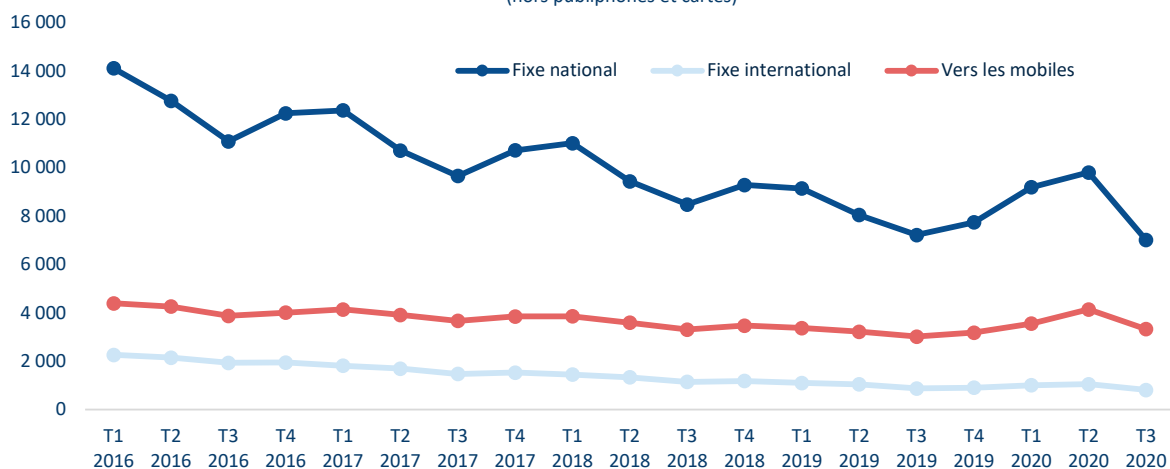
Revenus des communications vocales depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Vers fixe national	88	90	84	81	81	-7,8%
Vers l'international	26	24	23	22	21	-21,2%
Vers les mobiles	73	79	77	87	71	-2,3%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>188</b>	<b>193</b>	<b>183</b>	<b>190</b>	<b>173</b>	<b>-7,5%</b>
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	122	125	116	119	112	-8,5%
<i>dont revenus du trafic en VLB</i>	65	68	67	70	62	-5,7%

Communications vocales depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Vers fixe national	7 215	7 736	9 187	9 797	7 006	-2,9%
Vers l'international	869	904	1 002	1 047	809	-6,8%
Vers les mobiles	3 013	3 179	3 550	4 136	3 321	10,2%
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>11 097</b>	<b>11 820</b>	<b>13 739</b>	<b>14 980</b>	<b>11 137</b>	<b>0,4%</b>
<i>dont trafic RTC</i>	2 464	2 434	2 417	2 576	2 183	-11,4%
<i>dont trafic en VLB</i>	8 633	9 385	11 321	12 404	8 954	3,7%

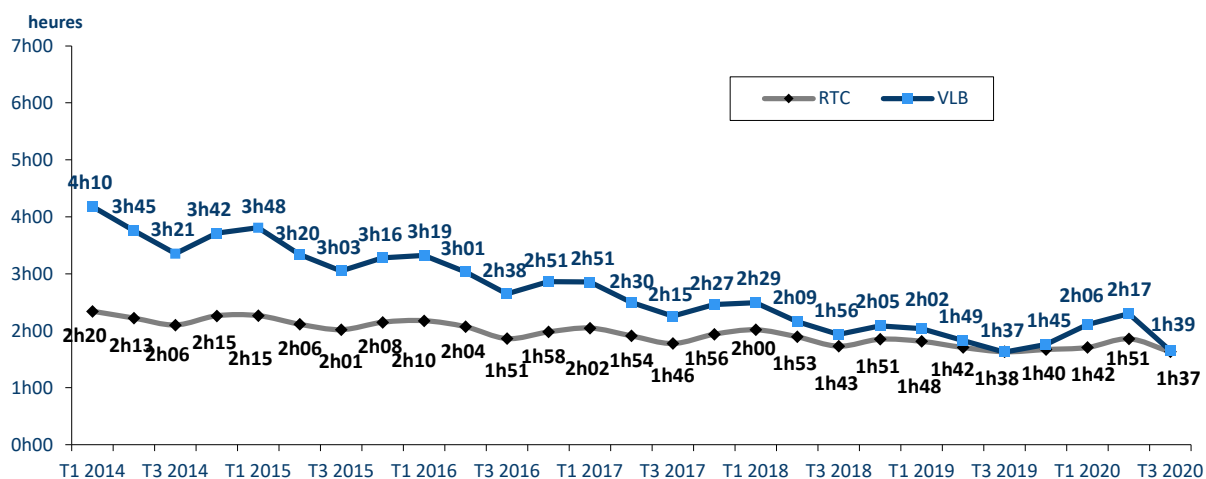


### Communications vocales au départ des lignes fixes par destination

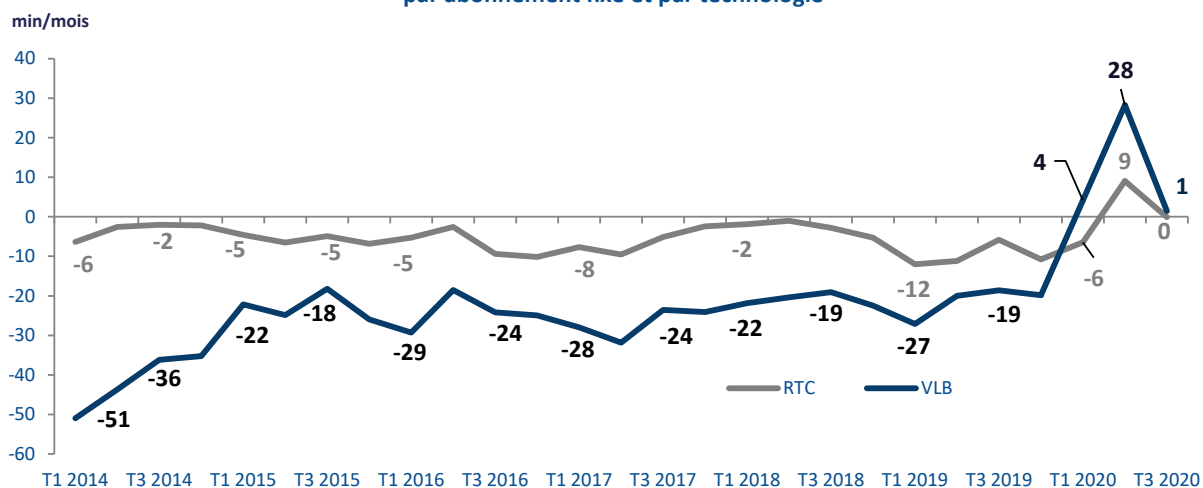
(hors publiphones et cartes)



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



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



L'effet du premier confinement a été perçu sur toutes les destinations d'appel, et de manière très significative au deuxième trimestre 2020. Toutes technologies confondues, le trafic national vers les postes fixes avait enregistré une croissance de plus de 20% en un an alors qu'il était en repli de plus de 10% en rythme annuel les deux années précédentes. Au troisième trimestre 2020, il diminue à nouveau, mais plus légèrement (-3%). Alors que les communications à destination de l'international s'étaient stabilisées au deuxième trimestre, elles connaissent à nouveau ce trimestre une phase de recul (-7% en un an), mais dans des proportions inférieures à celles des années précédentes (-20% en rythme annuel depuis 2017). Enfin, le trafic vocal à destination des réseaux mobiles, dont la croissance a été particulièrement exceptionnelle au deuxième trimestre 2020 (+28% en un an), est la seule destination d'appel qui reste croissante ce trimestre (+10%).

Les revenus associés aux communications fixes (hors numéros spéciaux) nationales et internationales non incluses dans le forfait, sont relativement peu assujettis 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, et en particulier celui des communications internationales (-21% en un an), malgré le moindre recul de son volume associé ce trimestre.

En revanche, la consommation vocale vers les mobiles n'est souvent incluse que dans les forfaits de gamme supérieure ; ainsi, l'effet de l'augmentation du volume de ces communications sur le revenu associé est plus important : -2% en un an ce trimestre (+16% le trimestre dernier) contre des reculs compris entre 9 et 13% en rythme annuel les cinq années précédentes.

Enfin, en termes de consommations moyennes, les abonnés au service téléphonique RTC ont vu leur consommation vocale moyenne augmenter de 9 minutes au deuxième trimestre 2020 en un an en raison du confinement, alors qu'elle reculait d'environ 10 minutes par an et par abonnement téléphonique depuis le premier trimestre 2019. Au troisième trimestre 2020, elle se stabilise à 1h37, soit un niveau pratiquement équivalent à celle des abonnés en voix sur large bande. Après une augmentation exceptionnelle de près de 30 minutes en un an au deuxième trimestre 2020 liée à la crise sanitaire, la consommation mensuelle moyenne des détenteurs d'un abonnement en VLB continue d'augmenter légèrement ce trimestre malgré la fin du confinement : +2 minutes en un an contre des reculs de 20 à 30 minutes par an depuis plus de quatre ans.

Consommation moyenne sortante par abonnement fixe (en heures par mois)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Service téléphonique RTC	1h38	1h40	1h42	1h51	1h37	-0,1%
Service téléphonique en VLB	1h37	1h45	2h06	2h17	1h39	1,5%

Consommation moyenne sortante par ligne fixe (en heures par mois)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Par ligne fixe	1h41	1h47	2h05	2h16	1h41	0,6%

#### Notes :

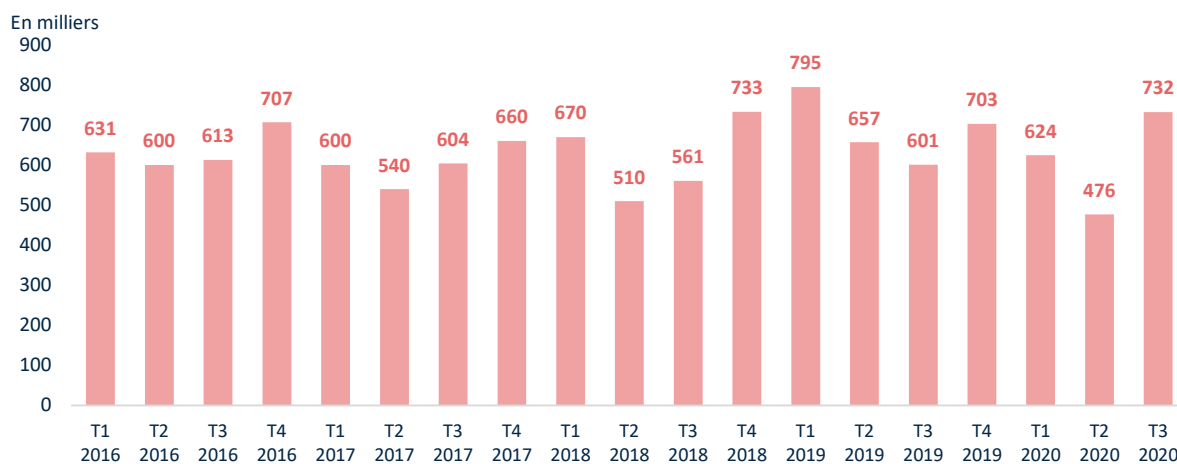
- Le calcul des consommations moyennes par abonnement et par ligne se trouve en [annexe](#) de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en [annexe](#) de ce document.

### 1.2.3 La conservation des numéros fixes

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du troisième trimestre 2020 par les clients lors d'un changement d'opérateur s'élève à environ 730 000, un niveau qui a été rarement aussi élevé. En baisse depuis le quatrième trimestre 2019 (-4% en un an), le premier semestre 2020 (-24% en un an) avait enregistré une accélération de son recul probablement en raison de l'arrêt des déménagements durant le confinement. Le troisième trimestre 2020 enregistre une croissance de plus de 20%, marquant une reprise de l'activité.

Conservation du numéro (fixe) (en milliers)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	601	703	624	476	732	21,8%

Nombre de numéros conservés



### 1.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles

Après plus de dix années de recul, l'ensemble des revenus des services fixes avait enregistré une croissance de 1,1% en un an au deuxième trimestre 2020. Au troisième trimestre 2020, il se stabilise malgré la baisse des revenus liés à la commercialisation des services bas débit, et des accès aux réseaux intersites auprès des entreprises.

Revenus des services sur les réseaux fixes (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Bas débit (accès, communications, cartes)</b>	577	568	542	538	514	-11,0%
<b>Haut et très haut débit</b>	2 952	3 003	3 014	3 039	3 038	2,9%
Abonnements (internet et VLB) et communications VLB facturées	2 397	2 440	2 459	2 483	2 495	4,1%
Autres revenus liés à l'accès à internet (vidéo à la demande...)	555	564	555	556	543	-2,1%
<b>Réseaux intersites vendus aux entreprises</b>	571	572	567	577	553	-3,3%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	4 101	4 143	4 122	4 154	4 105	0,1%

*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 d'un million d'euros HT au troisième trimestre 2020.
- La définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à internet » se trouve en [annexe](#) de ce document.

En effet, le revenu des services bas débit (536 millions d'euros HT) continue de diminuer, et cela, depuis plus de 15 ans, même si sa baisse ralentit depuis le deuxième trimestre 2020 (-63 millions d'euros HT en un an contre -75 à -100 millions d'euros HT les cinq dernières années), en raison du moindre recul du revenu des communications vocales. Par ailleurs, le revenu des réseaux intersites (553 millions d'euros HT), spécificité du marché entreprise, diminue à nouveau (-3,3% en un an), alors qu'il était stable au deuxième trimestre.

Le revenu lié à la vente des accès à haut et très haut débit compense la perte enregistrée sur ces deux postes, et croît à nouveau significativement depuis le quatrième trimestre 2019, de +2% à +3% en rythme annuel (+2,9% 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 une moindre baisse pour le troisième trimestre consécutif (de l'ordre de -2% en un an ce trimestre contre -7% un an auparavant), en partie en raison d'une consommation plus importante des services audiovisuels depuis le confinement.

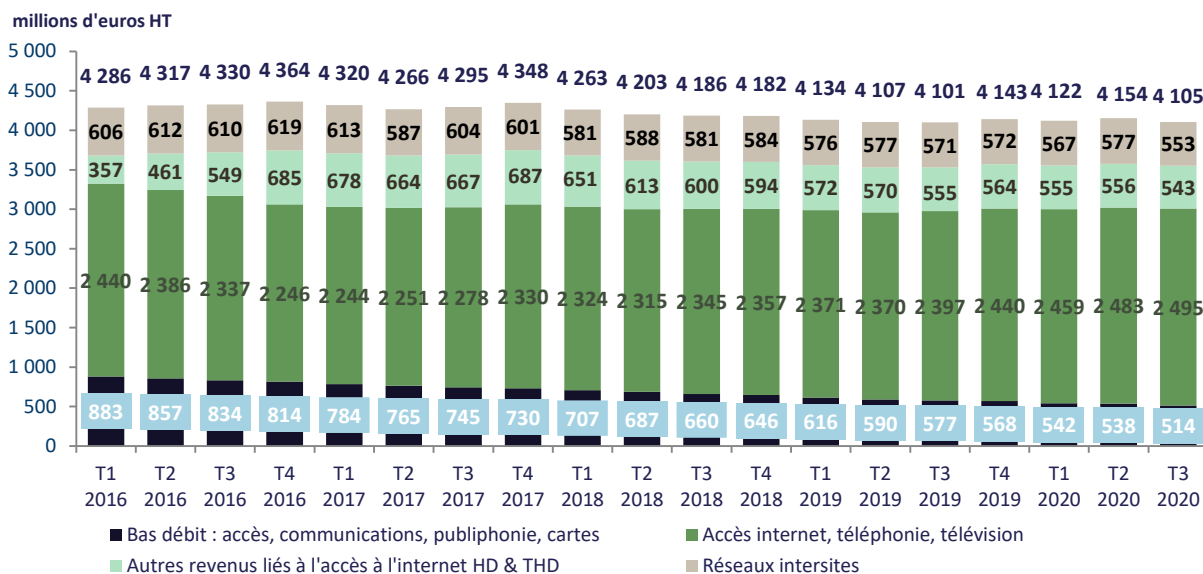
Les clients dépensent en moyenne 32,9 euros HT par mois pour un forfait internet à haut ou à très haut débit. Cette dépense augmente pour le troisième trimestre consécutif (+20 centimes d'euros HT ce trimestre) après deux années de recul continu.

Facture moyenne par abonnement fixe (hors SVA et renseignements) (euros HT par mois)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Service téléphonique RTC (accès et communications)	22,9	23,4	22,9	23,3	23,1	0,5%
Accès haut ou très haut débit (internet, téléphonie, télévision)	32,6	32,9	32,9	33,1	32,9	0,8%

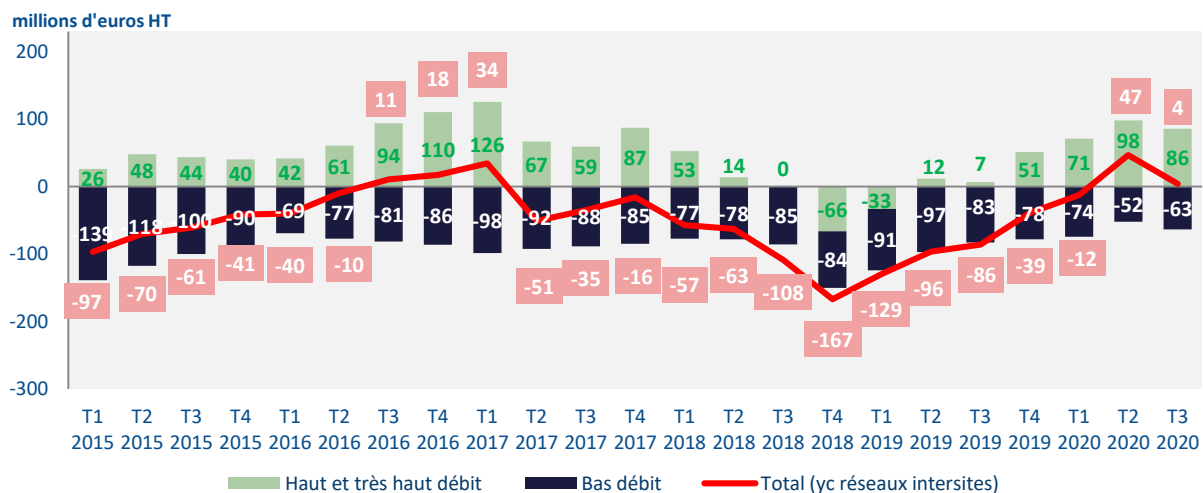
  

Facture moyenne par ligne fixe (hors SVA et renseignements) HT par mois)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Accès RTC et VLB (internet, communications, télévision)	31,5	31,9	31,8	32,0	31,8	1,0%

## Revenus des services sur les réseaux fixes



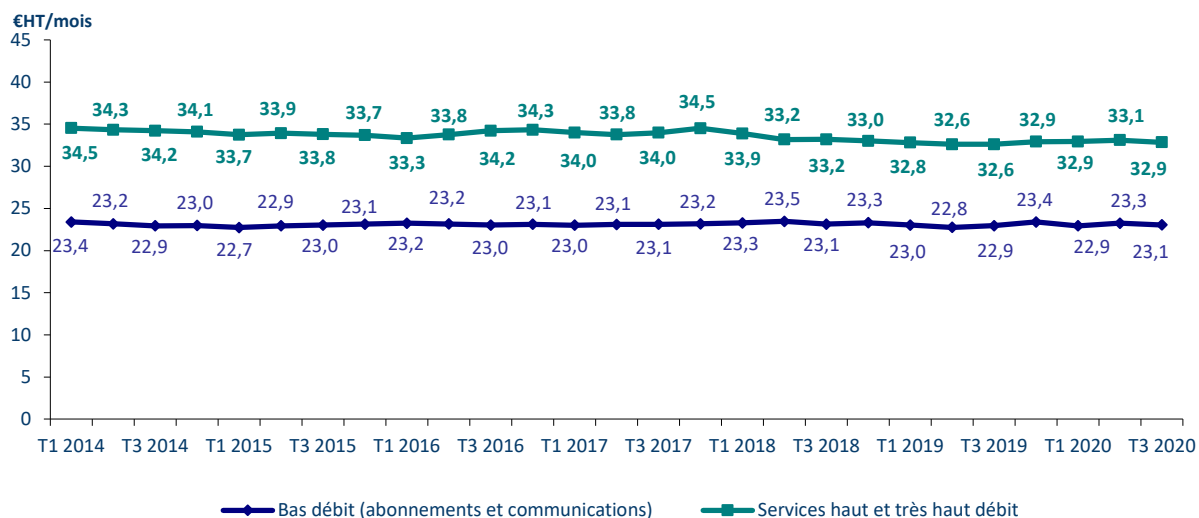
## Evolution annuelle des revenus liés aux accès bas, haut et très haut débit



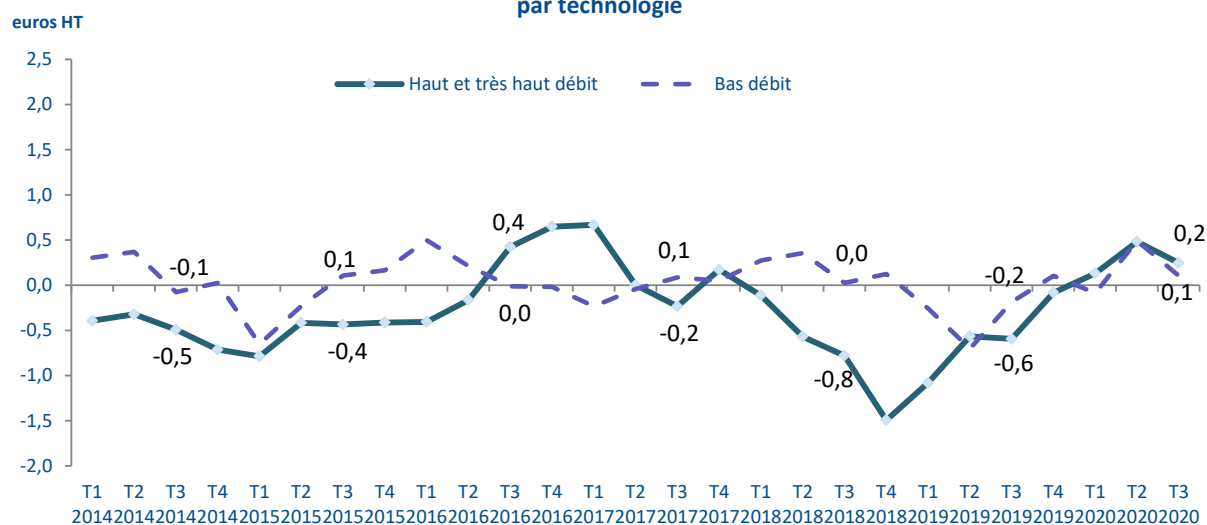
### Notes :

- 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 France (hors cartes MtoM) atteint 77,6 millions au 30 septembre 2020. L'accroissement annuel du nombre de cartes s'élève à +800 000 cartes, soit un rythme de croissance inférieur à celui observé un an auparavant (+1,3 million).

Tandis que le nombre de cartes post-payées progresse un peu plus rapidement (+2 millions en un an contre +1,8 million au troisième trimestre 2019), la contraction du nombre de cartes prépayées s'est intensifiée : -1,2 million cartes en un an, contre -500 000 au troisième trimestre 2019.

Cette forte baisse s'explique notamment par le net recul observé au cours du deuxième trimestre 2020, période du premier confinement lié à la crise sanitaire : - 500 000 cartes en trois mois. En outre, près de trois cartes prépayées sur quatre sont actives, c'est-à-dire qu'elles ont été utilisées au moins une fois au cours du trimestre.

Nombre de cartes mobiles en service (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	67,837	68,415	68,711	69,188	69,804	2,9%
Cartes prépayées	8,971	8,780	8,360	7,857	7,801	-13,0%
dont cartes prépayées actives	6,919	6,680	6,166	5,556	5,684	-17,9%
<b>Nombre de cartes SIM en service (hors MtoM)</b>	<b>76,808</b>	<b>77,195</b>	<b>77,072</b>	<b>77,044</b>	<b>77,605</b>	<b>1,0%</b>

*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

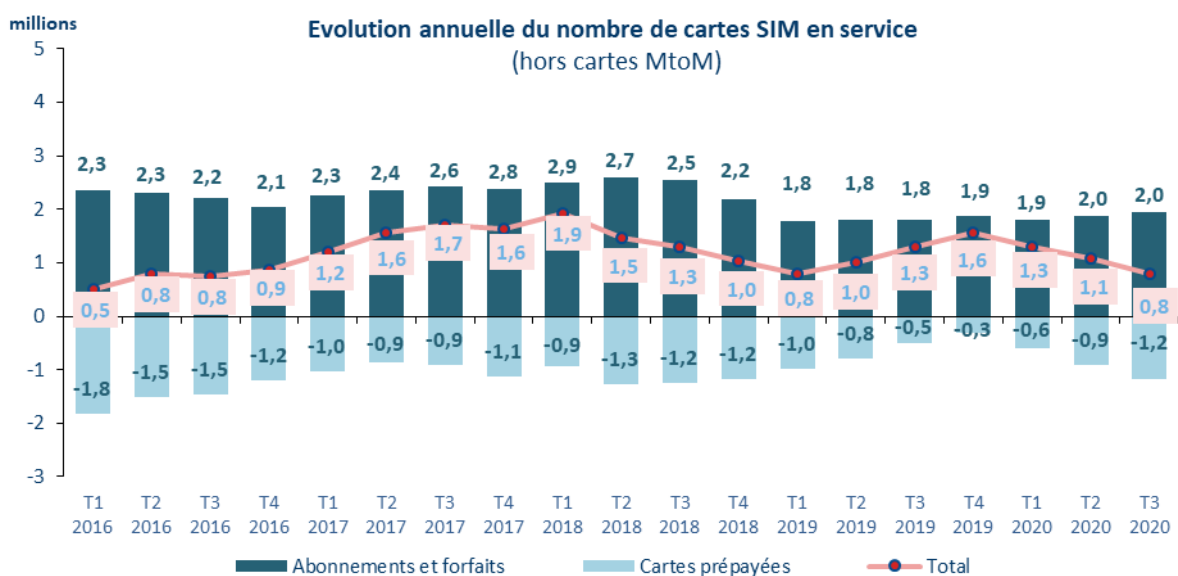
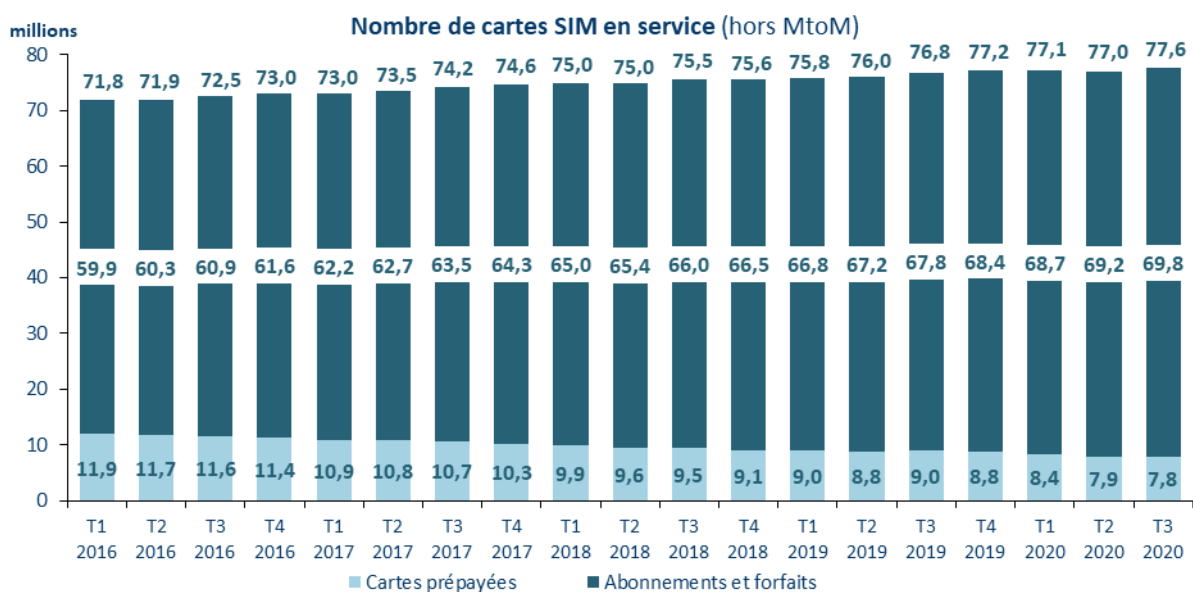
Le nombre de cartes SIM exclusivement dédiées aux connexions internet s'élève à 3,4 millions à la fin du troisième trimestre 2020, soit 4,4% de l'ensemble des cartes SIM. Pour le troisième trimestre consécutif, le nombre de cartes internet SIM internet exclusives progresse, après trois années de recul : +55 000 en un an au troisième trimestre 2020, contre -145 000 un an auparavant.

La croissance de ce trimestre est portée à la fois par les cartes internet exclusives post-payées (+30 000 en un an, croissance similaire à celle du deuxième trimestre 2020), qui représentent près de neuf cartes sur dix, et par les cartes internet prépayées (+25 000 en un an), dont l'utilisation effective reste faible avec seulement quatre cartes actives sur dix.

Cartes internet exclusives (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Abonnements et forfaits à des cartes internet/data exclusives</b>	2,873	2,863	2,877	2,909	2,903	1,0%
<b>Cartes prépayées internet exclusives</b>	0,449	0,447	0,480	0,432	0,475	5,8%
dont cartes prépayées internet actives	0,173	0,181	0,167	0,101	0,186	7,4%
<b>Nombre de cartes SIM internet/data exclusives</b>	<b>3,321</b>	<b>3,310</b>	<b>3,357</b>	<b>3,341</b>	<b>3,378</b>	<b>1,7%</b>
Proportion de cartes SIM internet exclusives	4,3%	4,3%	4,4%	4,3%	4,4%	+0,1 point

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

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

Près d'un tiers des forfaits mobiles (soit 21,5 millions) sont souscrits conjointement à un accès fixe à fin septembre 2020 et donnent en conséquence lieu à une réduction tarifaire. La croissance annuelle du nombre de ces cartes post-payées est ininterrompue depuis le troisième trimestre 2018 et a progressé jusqu'à atteindre +6% en un an au premier trimestre 2020. Toutefois, celle-ci est moins intense depuis deux trimestres et en particulier au troisième trimestre 2020 : +535 000 forfaits en un an, contre en moyenne +1 million par an chaque trimestre depuis le troisième trimestre 2019.

Cartes SIM couplées à un ou plusieurs services fixes (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Nombre de cartes SIM couplées aux services fixes</b>	<b>20,946</b>	<b>21,245</b>	<b>21,459</b>	<b>21,466</b>	<b>21,482</b>	<b>2,6%</b>
Part des cartes couplées/nombre de forfaits	31%	31%	31%	31%	31%	+0 point
Part des cartes couplées/nombre total de cartes	27%	28%	28%	28%	28%	+0 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 troisième trimestre 2020, 76% du nombre total de cartes SIM ont été utilisées sur les réseaux 4G (+7 points en un an), soit 58,9 millions de cartes SIM. Depuis la fin de l'année 2018, la progression du nombre de cartes actives en 4G se fait au rythme de +6 à +7 millions par an chaque trimestre (+6 millions aux premier et deuxième trimestres 2020).

En Outre-mer, trois ans après l'ouverture commerciale des réseaux 4G, 1,4 million de cartes SIM sont actives sur ces réseaux à fin septembre 2020, soit 55% du nombre total de cartes SIM en service dans ces départements et collectivités.

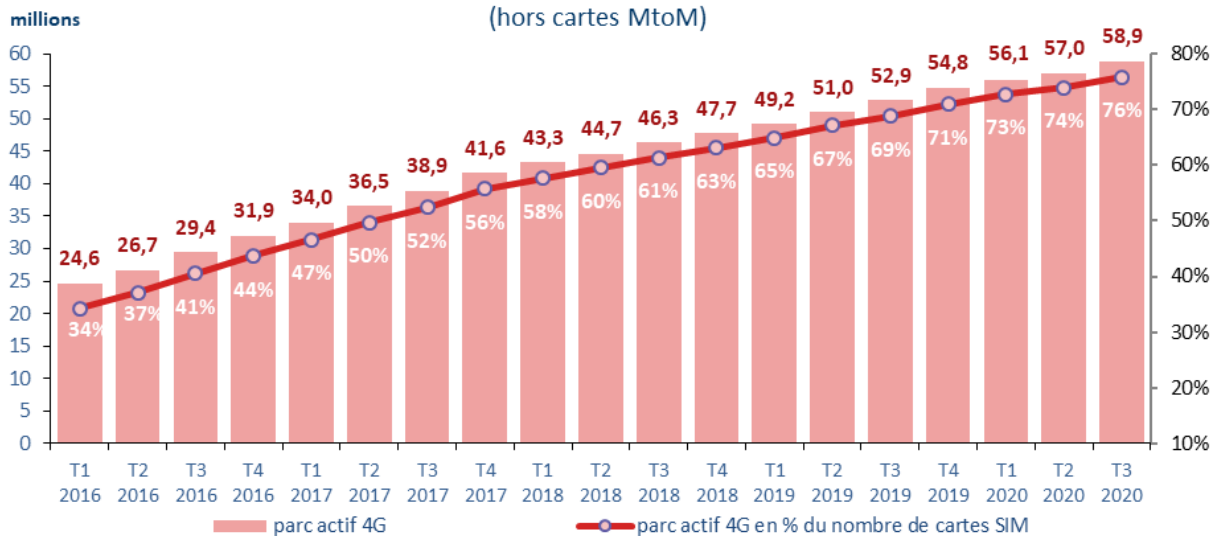
Sur les réseaux 3G, 63,9 millions de cartes SIM sont actives, soit plus de huit cartes SIM sur dix (82%, +1 point en un an). Le nombre d'utilisateurs des réseaux 3G augmente de 1,6 million en un an au troisième trimestre 2020.

Parcs actifs 3G et 4G (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Parc actif 3G</b>	<b>62,341</b>	<b>63,170</b>	<b>63,198</b>	<b>62,783</b>	<b>63,892</b>	<b>2,5%</b>
<b>Parc actif 4G</b>	<b>52,883</b>	<b>54,806</b>	<b>56,074</b>	<b>56,983</b>	<b>58,887</b>	<b>11,4%</b>

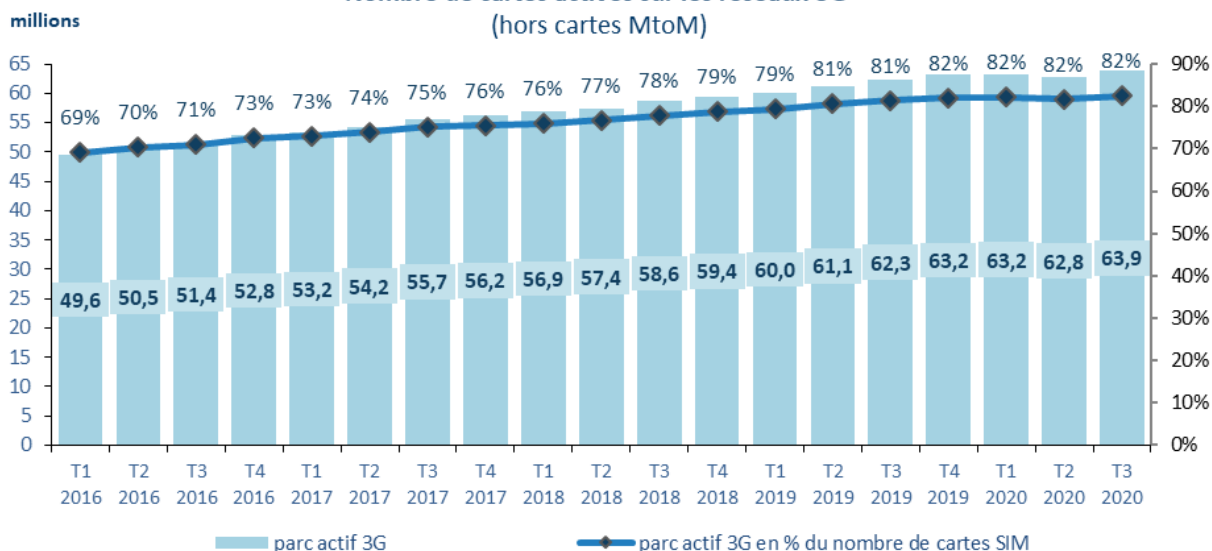
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

*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.*

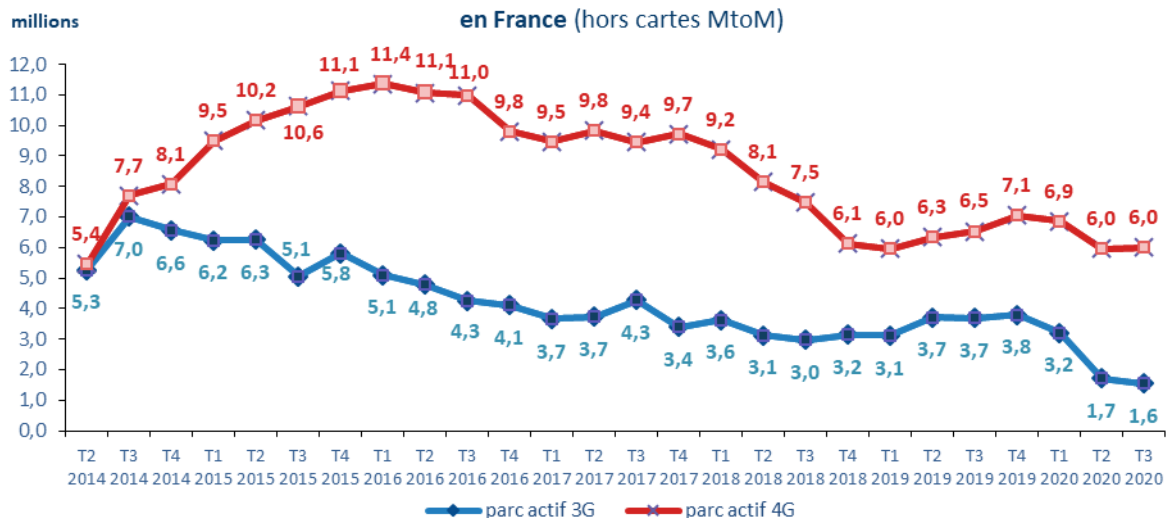
### Nombre de cartes actives sur les réseaux 4G (hors cartes MtoM)



### 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

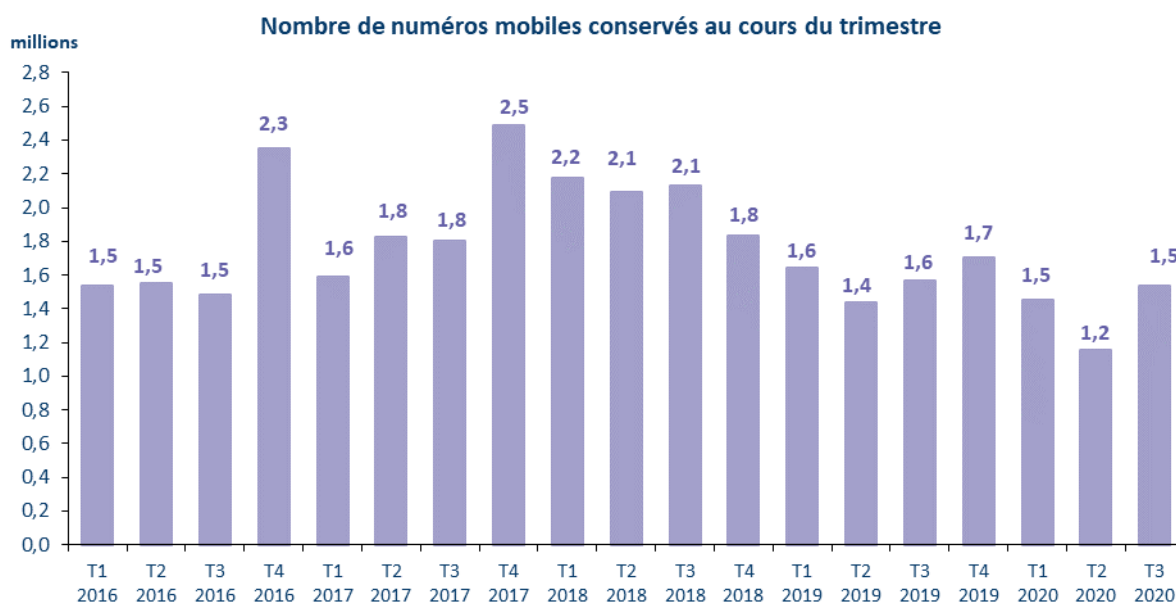
Au troisième trimestre 2020, 1,5 million de numéros mobiles ont été conservés par les clients suite à un changement d'opérateur mobile. Le nombre de numéros portés se réduit depuis la fin de l'année 2018 à un rythme soutenu. La fin des offres promotionnelles agressives par les opérateurs en 2019 et le confinement au premier semestre 2020 ont entraîné une baisse de l'activité sur le marché mobile expliquant ce net recul. Le nombre de numéros portés diminue encore au troisième trimestre 2020, mais dans une moindre mesure (-2% en un an, contre -20% au deuxième trimestre 2020 et -27% un an auparavant). La reprise de l'activité post confinement explique en partie cette moindre contraction.

Conservation du numéro mobile  
(en millions)

	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Nombre de numéros conservés au cours du trimestre</b>	<b>1,565</b>	<b>1,703</b>	<b>1,454</b>	<b>1,157</b>	<b>1,535</b>	<b>-1,9%</b>

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 s'élève à 3,3 milliards d'euros HT au troisième trimestre 2020. Pour le deuxième trimestre consécutif, ce revenu est relativement stable (-0,4% en un an), après deux trimestres de croissance significative (+4,0% en un an au quatrième trimestre 2019 et +3,4% au premier trimestre 2020). Pour le deuxième trimestre consécutif, cette moindre activité s'explique principalement par la baisse drastique du revenu des services de roaming out (-69,5% en un an), liée notamment à la réduction des déplacements à l'étranger due à la crise sanitaire (voir p.38 pour plus de détails sur le roaming out).

Cette relative stabilité provient d'une quasi stagnation du revenu des forfaits au troisième trimestre 2020 (+0,3% en un an, contre environ +4% en début d'année 2020). Le revenu des services post-payés représente 3,2 milliards d'euros HT, soit 96% du revenu des services mobiles.

En outre, le revenu des cartes prépayées, dont le nombre ne cesse de diminuer depuis 2012 (-13,0% en un an), recule de façon continue et au rythme d'environ 15% par an depuis le deuxième trimestre 2020.

La facture mensuelle moyenne pour l'ensemble des cartes, relativement stable depuis 2017, s'élève à 14,4 euros HT au troisième trimestre 2020.

Revenu des services mobiles par mode de souscription (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Abonnements et forfaits	3 210	3 257	3 197	3 164	3 219	0,3%
Cartes prépayées	144	137	126	116	123	-14,9%
<b>Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)</b>	<b>3 354</b>	<b>3 394</b>	<b>3 322</b>	<b>3 280</b>	<b>3 342</b>	<b>-0,4%</b>

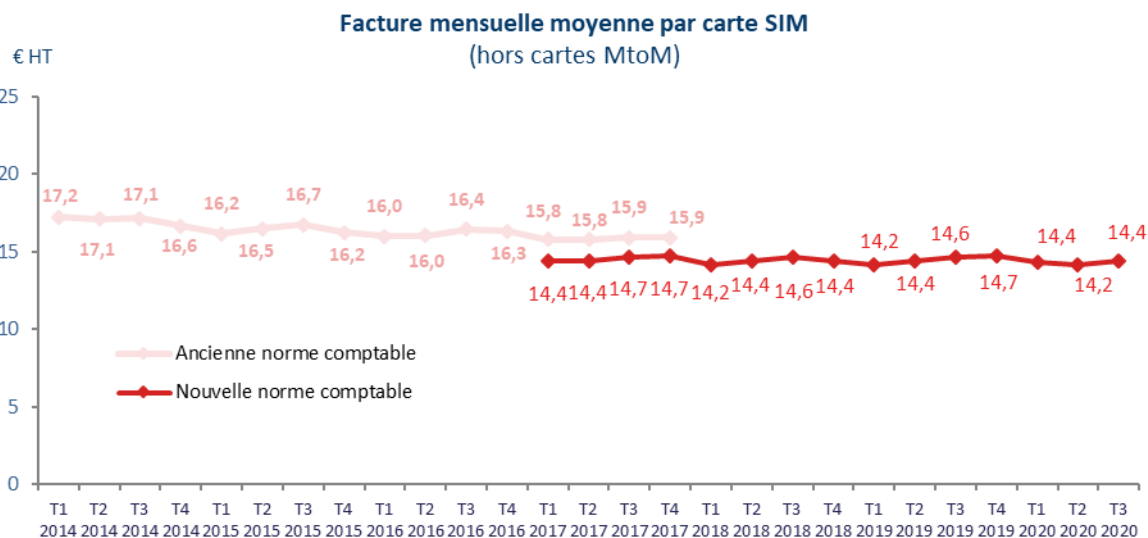
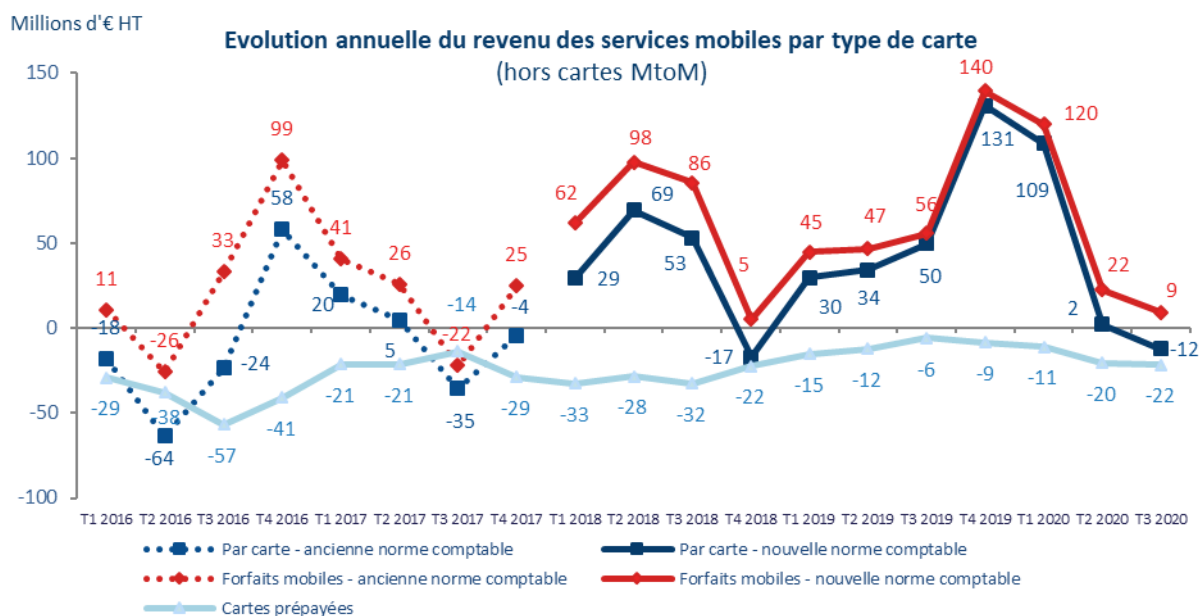
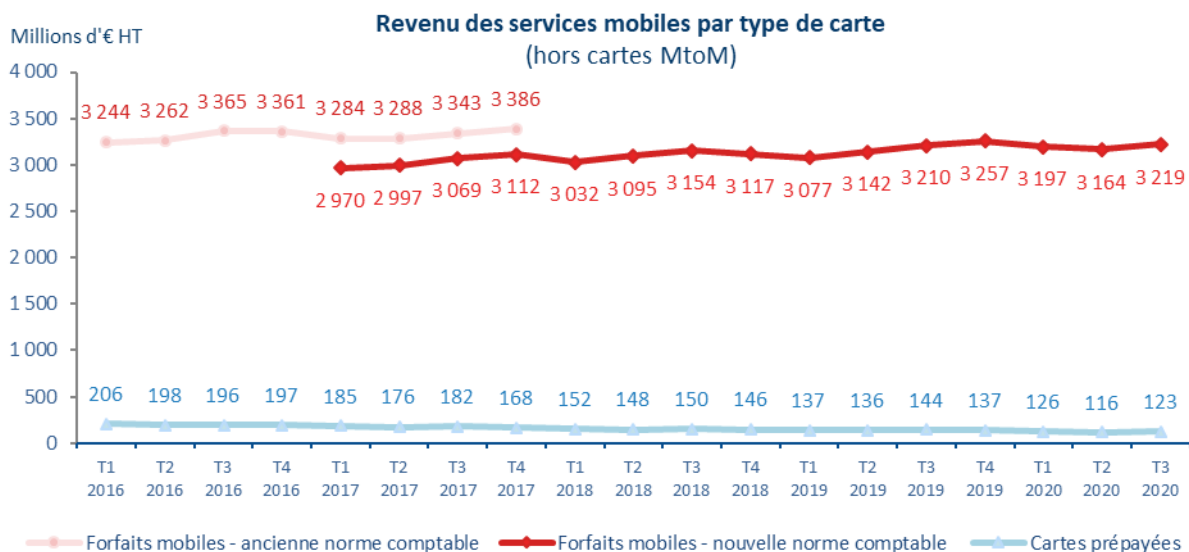
Facture mensuelle moyenne par carte (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Par carte SIM mobile</b>	<b>14,6</b>	<b>14,7</b>	<b>14,4</b>	<b>14,2</b>	<b>14,4</b>	<b>-1,6%</b>
dont forfait	15,8	15,9	15,5	15,3	15,4	-2,6%
dont carte prépayée	5,4	5,2	4,9	4,8	5,2	-3,6%

### 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<sup>er</sup> 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](#)).

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



### 2.1.7 Le volume de données consommées

Le volume de données consommées sur les réseaux mobiles atteint 1,8 exaooctet au troisième trimestre 2020. La croissance de la consommation de données ralentit depuis le deuxième trimestre 2020 (+37% en un an), et se confirme ce trimestre : +27% en un an, après environ +45% en 2019.

Les clients disposant d'un forfait sont à l'origine de 97% du trafic total de données. Leur consommation progresse moins rapidement que celle des détenteurs de cartes prépayées (resp. +27% et +43% en un an ce trimestre). Pour chacune de ces catégories de clientèle, la croissance ralentit au troisième trimestre 2020.

L'accroissement de la consommation de données des utilisateurs des réseaux mobiles actifs en 4G se fait sur un rythme annuel sensiblement identique à celui de l'ensemble des cartes (+30% en un an). Cette consommation de données des clients actifs 4G représente près de 96% de l'ensemble du trafic de données (+3 points en un an).

En outre, le trafic de données consommées à partir des cartes internet exclusives, qui représente 1,8% de la consommation totale de données, diminue pour la première fois au troisième trimestre 2020 (-2% en un an), après une croissance ralentie le trimestre précédent (+15% contre environ +70% les deux trimestres précédents).

Trafic de données consommées sur les réseaux mobiles (en Exaooctet)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Abonnements et forfaits</b>	<i>1,357</i>	<i>1,457</i>	<i>1,598</i>	<i>1,638</i>	<i>1,718</i>	26,6%
<b>Cartes prépayées</b>	<i>0,037</i>	<i>0,044</i>	<i>0,047</i>	<i>0,044</i>	<i>0,053</i>	43,1%
<b>Consommation de données au cours du trimestre</b>	<i>1,394</i>	<i>1,501</i>	<i>1,645</i>	<i>1,682</i>	<i>1,771</i>	27,0%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	0,032	0,037	0,038	0,028	0,031	-2,3%
dont consommées par les clients actifs 4G	<i>1,301</i>	<i>1,415</i>	<i>1,562</i>	<i>1,606</i>	<i>1,693</i>	30,2%

*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.*

Les détenteurs de cartes SIM ont consommé en moyenne 8,2 gigaoctets de données par mois sur les réseaux mobiles au troisième trimestre 2020, soit 1,7 gigaoctet de plus par rapport au troisième trimestre 2019.

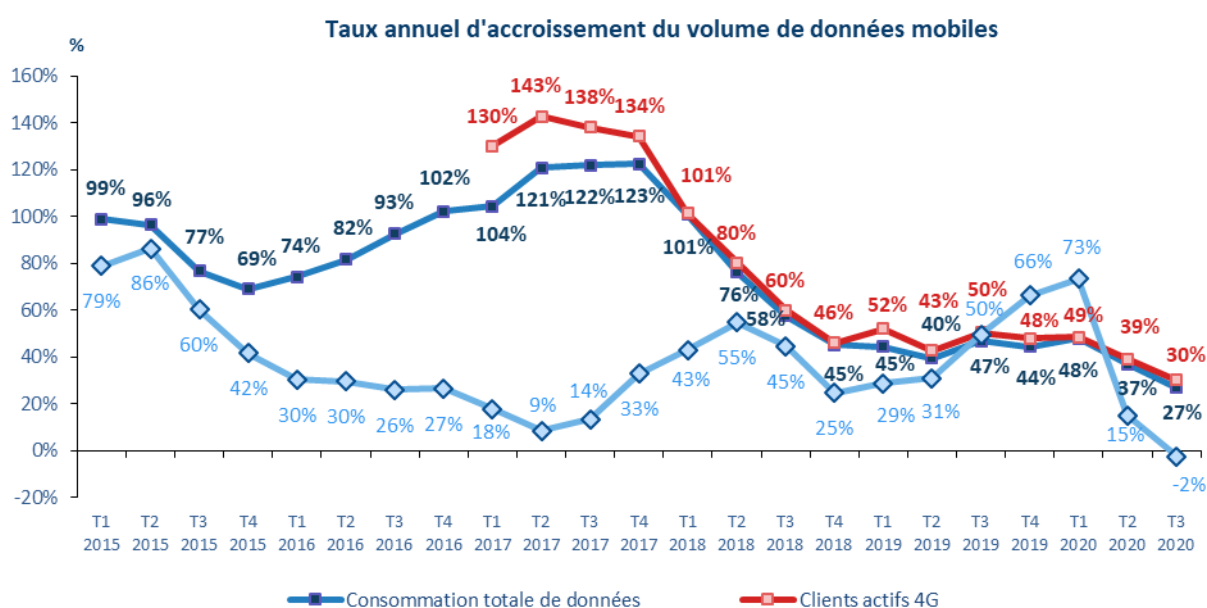
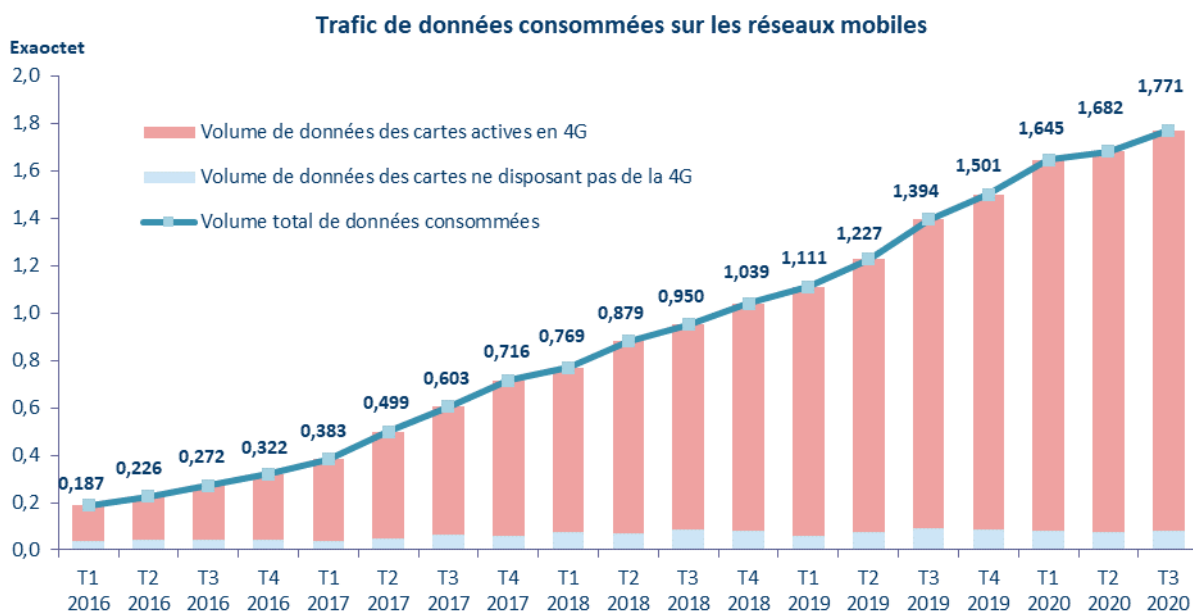
Bien que la consommation mensuelle moyenne de données par carte prépayée continue de croître, et cela plus rapidement que celle des cartes post-payées, la croissance annuelle de ces deux types de cartes ralentit ce trimestre : elle est en effet pratiquement deux fois moins élevée qu'un an auparavant. Les clients disposant de cartes prépayées consomment en moyenne 2,5 gigaoctets par mois au troisième trimestre 2019, soit +0,9 gigaoctet en un an. Les détenteurs de forfaits consomment, quant à eux, 8,8 gigaoctets en moyenne par mois, soit +1,7 Go en un an.

Les clients actifs sur les réseaux 4G consomment, en moyenne, 10,5 gigaoctets par mois, soit 1,5 gigaoctet de plus en un an.

Consommation mensuelle moyenne de données sur les réseaux mobiles (en Gigaoctets)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Consommation moyenne par forfait	7,2	7,7	8,3	8,5	8,8	23,0%
Consommation moyenne par carte prépayée	1,5	1,8	2,0	1,9	2,4	62,1%
<b>Consommation moyenne de données par carte SIM</b>	<b>6,5</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>25,5%</b>
<b>Consommation par carte active internet</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>9,6</b>	<b>9,8</b>	<b>10,1</b>	<b>21,0%</b>
<b>Consommation par carte active en 4G</b>	<b>9,0</b>	<b>9,4</b>	<b>10,1</b>	<b>10,2</b>	<b>10,5</b>	<b>16,7%</b>

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

Note : voir en annexe les Définitions des factures moyennes mobiles



## 2.1.8 Le trafic de téléphonie mobile

Le volume de communications téléphoniques mobiles s'élève à 46,2 milliards de minutes au troisième trimestre 2019. Au premier semestre 2020, le volume de communications vocales a connu une croissance exceptionnelle en raison du premier confinement (+17,5% en un an au premier trimestre et +30,0% au deuxième trimestre 2020). Au troisième trimestre 2020, la croissance ralentit, mais reste supérieure aux croissances relevées avant la crise sanitaire : +8,2% en un an ce trimestre, contre +5,1% au troisième trimestre 2019.

En conséquence, la consommation mensuelle moyenne des communications vocales depuis un téléphone mobile, qui s'élève à 3h28 par carte au troisième trimestre 2020, progresse de 13 minutes en un an, soit un rythme de croissance inférieur aux deux trimestres derniers (environ +45 minutes), mais supérieur à celui de 2019 (+6 minutes).

L'intégralité de la croissance du trafic de communications vocales mobiles provient des détenteurs de forfaits qui réalisent 96% du trafic total. La consommation moyenne de ces derniers reste près de trois fois plus élevée (3h42 par mois, +12 minutes en un an) que celle des utilisateurs de cartes prépayées.

La chute du trafic de communications réalisé à partir des cartes prépayées s'amplifie ce trimestre, en raison d'une accélération du recul du nombre de cartes associées : -6,7% en un an au troisième trimestre 2020, contre une quasi stabilité un an auparavant (-0,1%). Toutefois, ce trafic diminue à un rythme inférieur au nombre de cartes (-13% en un an). En conséquence, la durée mensuelle moyenne des communications vocales d'un détenteur d'une carte prépayée progresse encore de 5 minutes au troisième trimestre 2020, pour s'établir à 1h21.

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. L'utilisation de ce service représente 2,7% de la consommation mobile totale, soit 1,2 milliard de minutes au troisième trimestre 2020. Sa progression est élevée : le volume de communications en voix sur Wifi double en un an ce trimestre (+107,2%), après un triplement au deuxième trimestre 2020, probablement en raison du confinement (+198,4%).

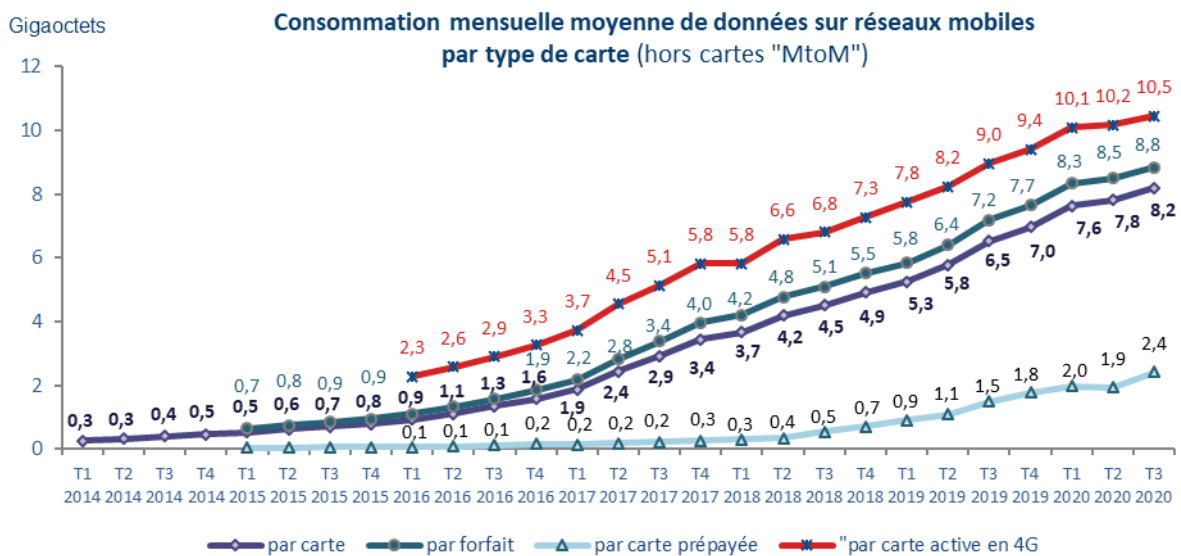
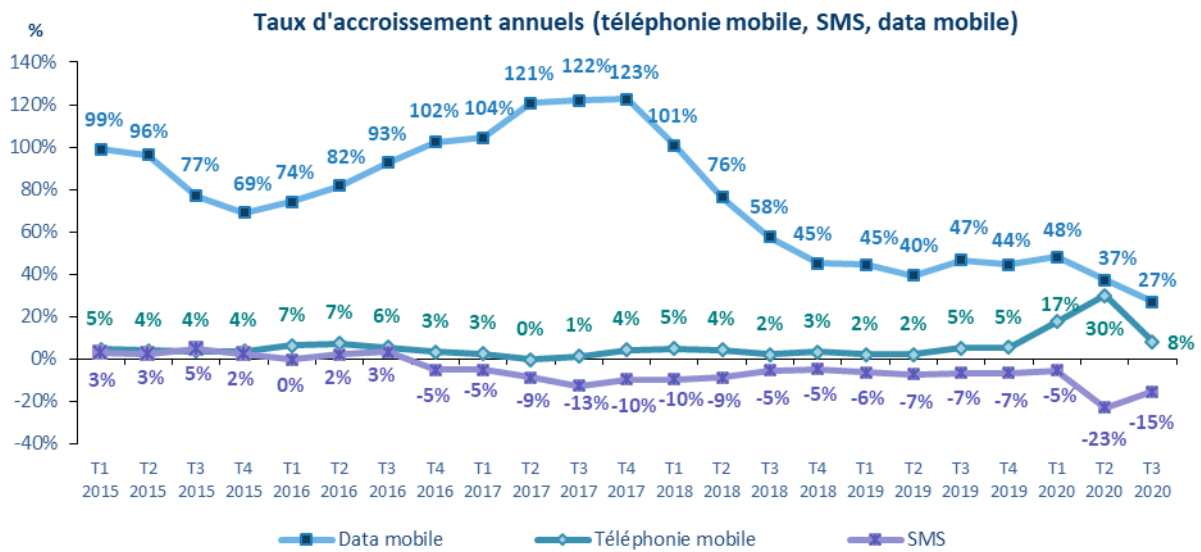
Trafic de la téléphonie mobile selon le mode de souscription (en millions de minutes)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Abonnements et forfaits</b>	<b>40 808</b>	<b>44 195</b>	<b>49 943</b>	<b>55 323</b>	<b>44 445</b>	<b>8,9%</b>
<b>Cartes prépayées</b>	<b>1 930</b>	<b>1 935</b>	<b>1 887</b>	<b>1 887</b>	<b>1 801</b>	<b>-6,7%</b>
<b>Trafic de communications vocales au départ des mobiles</b>	<b>42 738</b>	<b>46 131</b>	<b>51 830</b>	<b>57 210</b>	<b>46 246</b>	<b>8,2%</b>
dont communications mobiles en voix sur Wifi	600	757	1 204	1 782	1 244	107,2%

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

Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Par carte SIM mobile</b>	<b>3h14</b>	<b>3h28</b>	<b>3h54</b>	<b>4h18</b>	<b>3h28</b>	<b>6,9%</b>
dont forfait	3h30	3h45	4h13	4h39	3h42	5,7%
dont carte prépayée	1h16	1h16	1h17	1h22	1h21	6,6%

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





Malgré une sortie de confinement au cours du deuxième trimestre 2020, la croissance de la consommation de communications vocales mobiles vers les réseaux nationaux, fixes ou mobiles, continue de progresser à un rythme élevé au troisième trimestre 2020, après une croissance exceptionnelle au deuxième trimestre 2020 (+32,5% en un an). Cette progression des usages vocaux s'explique probablement par un changement de comportement au sein de la population due à la crise sanitaire (télétravail, distanciation sociale, etc.).

Ainsi, le volume des appels à destination des réseaux mobiles nationaux (81% du trafic total au départ des réseaux mobiles) augmente de 10,5% en un an ce trimestre, contre une croissance allant de +3 à +7% par an chaque trimestre en 2018 et 2019. En outre, celui à destination des téléphones fixes nationaux augmente à un rythme de 7,9% en un an. Cette progression reste exceptionnelle depuis le début de l'année 2020, après une contraction de -1% à -5% par an selon les trimestres en 2018 et 2019.

Le trafic de communications vocales émis depuis les mobiles vers l'international est en repli depuis près de quatre ans. Ce recul s'amplifie : -15,2% en un an au troisième trimestre 2020, contre -5,4% un an auparavant.

L'impact de la crise sanitaire sur la croissance des volumes de communications téléphoniques émises et reçues à l'étranger par les clients des opérateurs (roaming-out), observé au premier semestre 2020, se poursuit au troisième trimestre 2020. En effet, le trafic en roaming out, qui n'avait pas connu de décroissance depuis 2013, diminue encore fortement pour le deuxième trimestre consécutif : -24,8% en un an ce trimestre, après une baisse de -31,2% en un an au deuxième trimestre 2020.

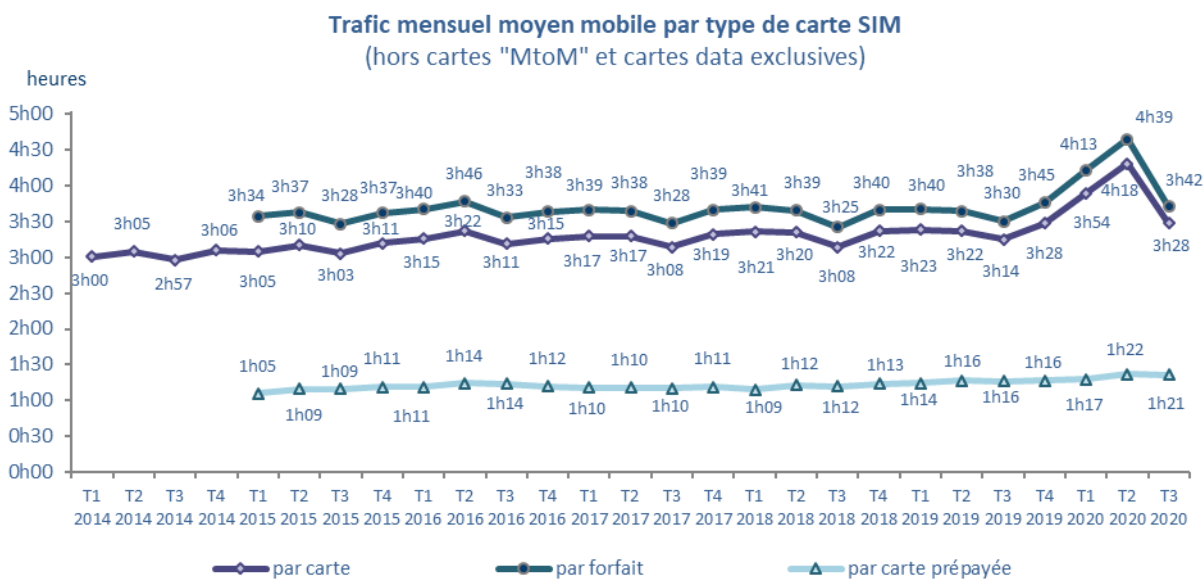
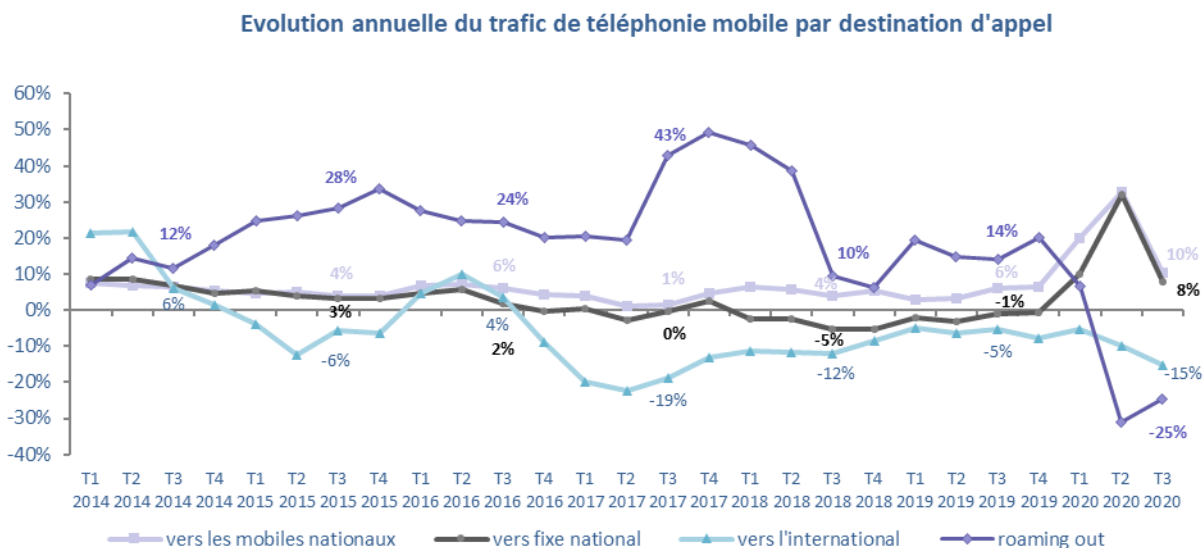
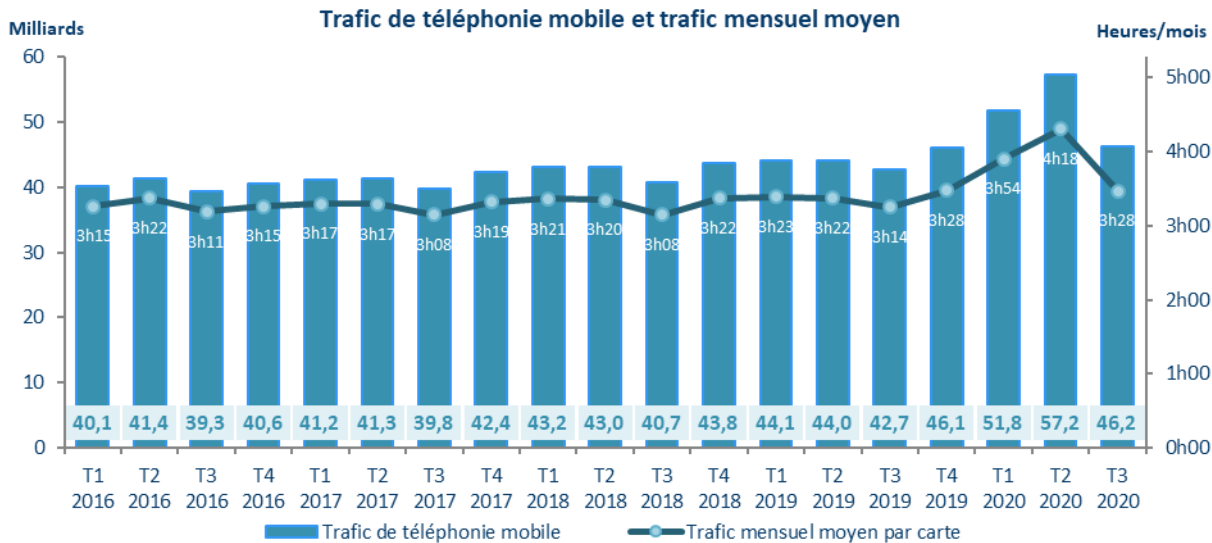
Trafic de la téléphonie mobile par destination d'appel (en millions de minutes)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Communications mobiles vers fixe national	6 090	6 515	7 361	8 429	6 570	7,9%
Communications mobiles vers mobiles nationaux	34 048	37 476	42 362	47 014	37 621	10,5%
Communications mobiles vers l'international	1 050	989	1 018	978	890	-15,2%
Roaming out *	1 551	1 151	1 090	790	1 166	-24,8%
<b>Trafics de communications au départ des mobiles</b>	<b>42 738</b>	<b>46 131</b>	<b>51 830</b>	<b>57 210</b>	<b>46 246</b>	<b>8,2%</b>

(\*) 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 s'élève à 35 milliards au troisième trimestre 2020. Après une baisse inégalée de ce nombre au deuxième trimestre 2020 en raison du confinement (-21,6% en un an), le nombre de messages émis progresse de 2,6 milliards par rapport au trimestre précédent. Cet accroissement ne permet toutefois pas de retrouver la tendance observée les années précédentes : le volume de SMS, qui diminuait d'environ 6,5% par an en 2018 et 2019, recule encore de près de 15% en un an au troisième trimestre 2020.

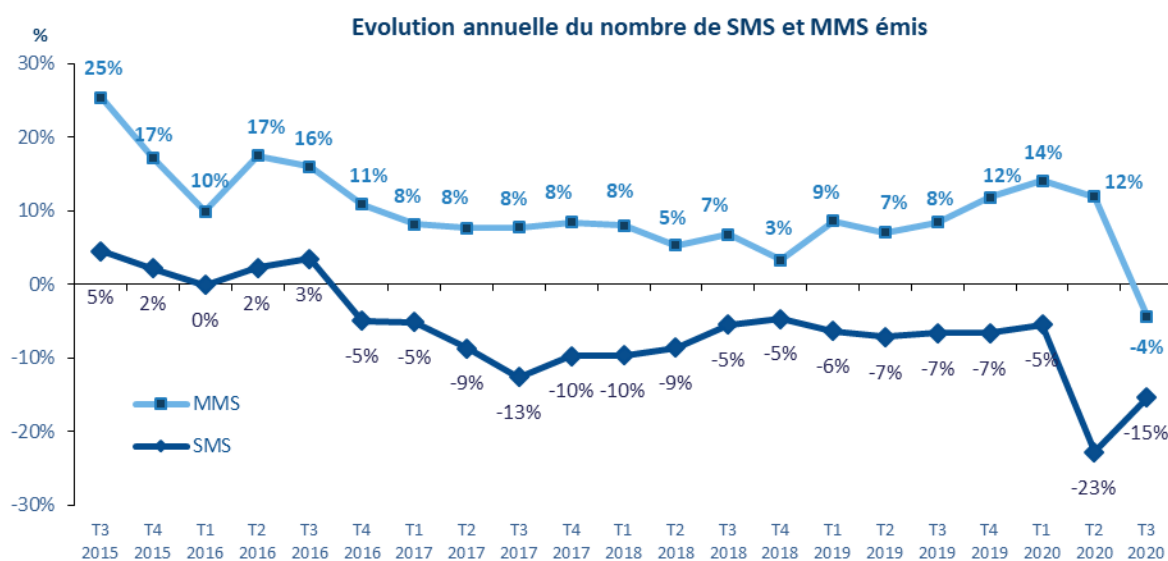


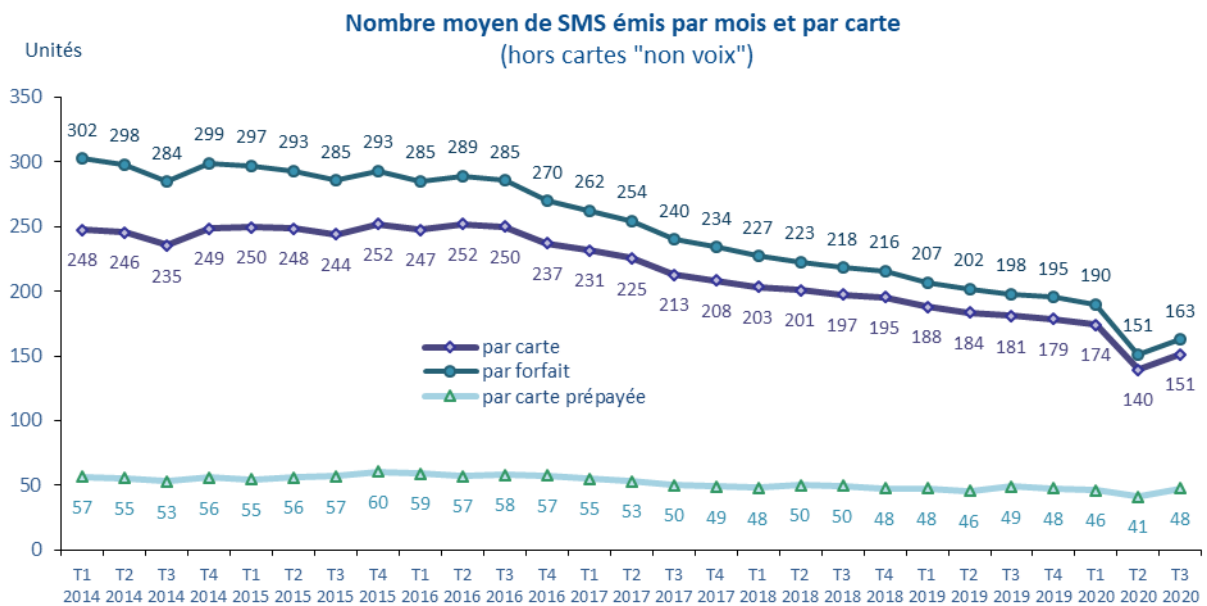
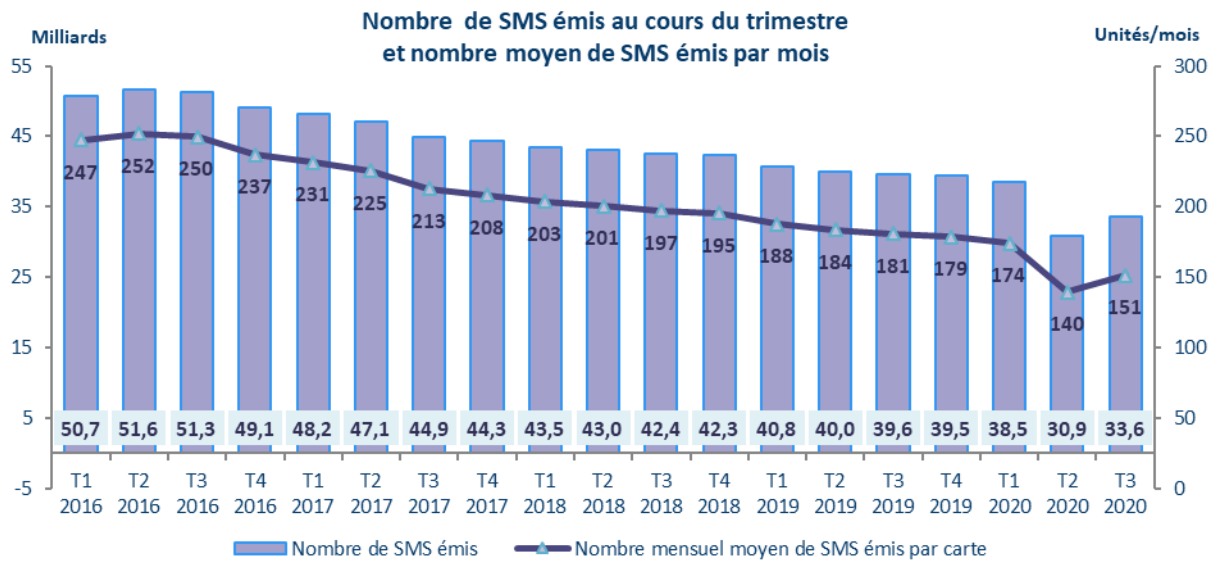
Trafic de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Nombre de messages (SMS)</b>	39 636	39 471	38 549	30 854	33 553	-15,3%
dont SMS provenant des forfaits	38 400	38 261	37 426	29 911	32 499	-15,4%
dont SMS provenant des cartes prépayées	1 236	1 209	1 123	943	1 053	-14,8%
<b>Nombre de messages multimédias (MMS)</b>	1 512	1 459	1 517	1 590	1 447	-4,3%
<b>Nombre de messages émis durant le trimestre</b>	41 147	40 930	40 066	32 444	34 999	-14,9%

Les titulaires de forfaits ont envoyé en moyenne 163 SMS par mois au troisième trimestre 2020, soit 35 messages de moins par rapport au troisième trimestre 2019. La consommation moyenne de SMS des détenteurs de cartes prépayées diminue, quant à elle, légèrement (-1 message par mois en un an, soit 48 messages émis par mois).

Nombre de messages émis en moyenne par mois (en unités)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Nombre de SMS par carte SIM mobile</b>	181	179	174	140	151	-16,4%
dont SMS provenant des forfaits	198	195	190	151	163	-17,8%
dont SMS provenant des cartes prépayées	49	48	46	41	48	-2,7%
<b>Nombre de MMS par carte SIM mobile</b>	10	9	10	10	9	-3,2%
<b>Nombre de messages par carte SIM mobile</b>	188	185	181	147	158	-16,0%

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





### 2.1.10 Le roaming out

Au troisième trimestre 2020, malgré une amélioration relative des consommations (voix, SMS, data) des clients des opérateurs mobiles français à l'étranger (« roaming-out ») par rapport au deuxième trimestre 2020, l'usage des services en roaming out est toujours très fortement impacté par les restrictions de déplacement liées à la crise sanitaire.

Ainsi, les consommations de données et de communications vocales reculent fortement pour le deuxième trimestre consécutif, respectivement de -30% et -25% en un an, après de fortes progressions annuelles en 2019 (resp. +63% et +17% en un an).

L'usage de SMS, qui connaissait déjà un recul avant la crise sanitaire, reste le service qui chute le plus. En effet, le nombre de SMS émis en roaming out est passé de près de 900 millions au troisième trimestre 2019 à 345 millions au troisième trimestre 2020, soit une baisse d'environ 62% en un an.

Le revenu attribuable aux consommations réalisées par les clients des opérateurs mobiles français lors de leurs séjours à l'étranger, qui se réduit depuis fin 2018, s'élève à 51 millions d'euros HT au troisième trimestre 2020. Pour le deuxième trimestre consécutif, le revenu est divisé par plus de 3 en un an (-70% en un an ce trimestre), contre une diminution d'environ -11% en 2019.

Revenus directement attribuables et volumes du roaming-out	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Revenus attribuables (voix, SMS, data) (millions d'euros)	168	138	118	43	51	-69,5%
Trafic de communications (millions de minutes)	1 551	1 151	1 090	790	1 166	-24,8%
Nombre de SMS en roaming-out (millions)	894	449	370	128	343	-61,6%
Trafic de données consommées (téraoctets)	53 020	30 927	28 246	15 596	37 206	-29,8%

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

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

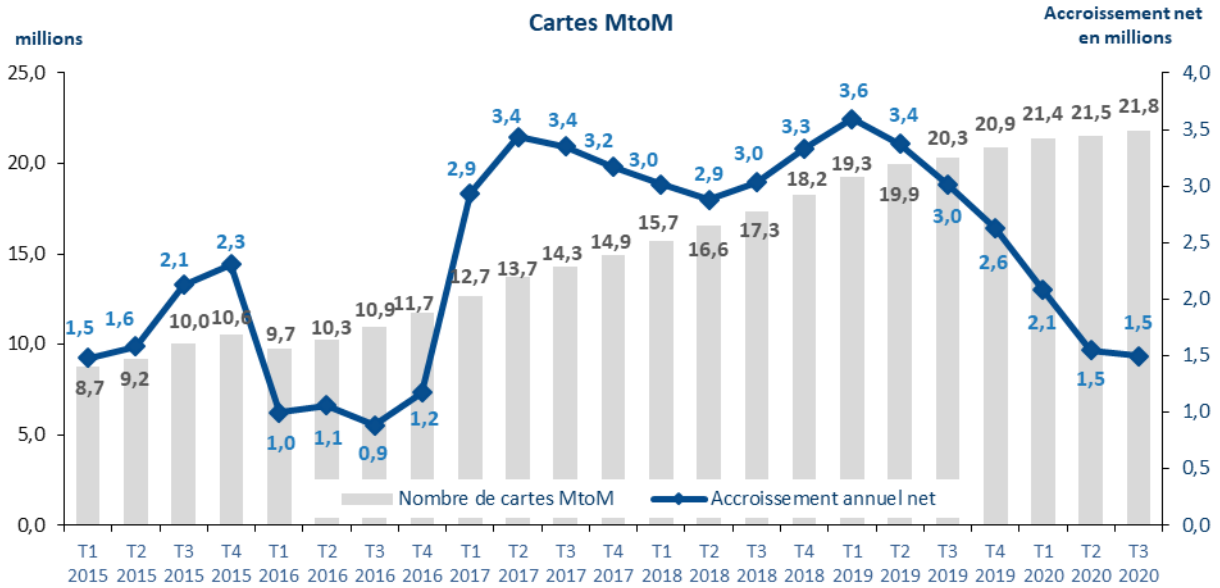
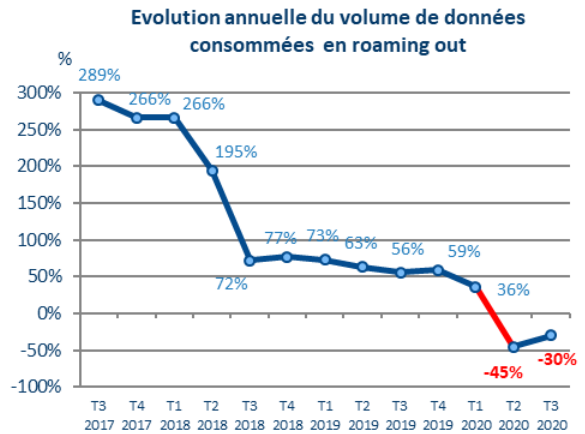
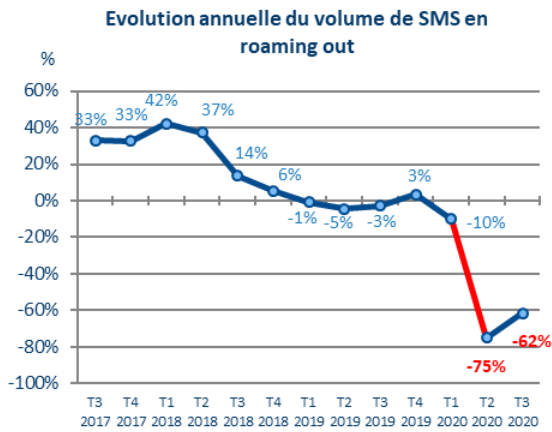
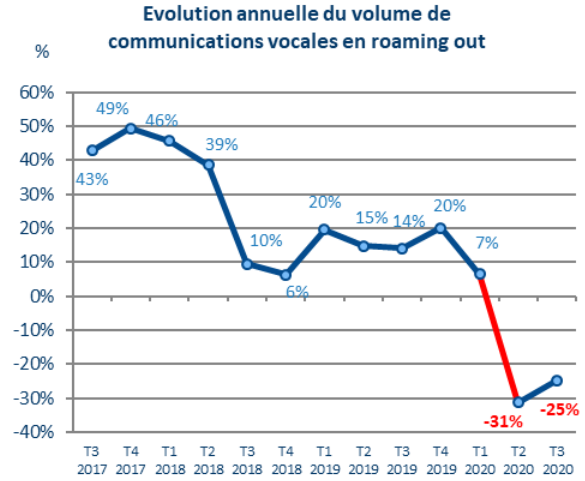
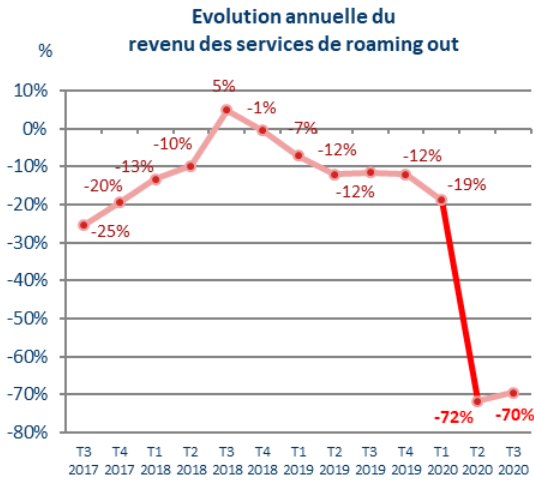
Le nombre de cartes SIM utilisées pour des objets connectés (cartes MtoM) atteint 21,8 millions au 30 septembre 2020. Depuis un an, la dynamique de ce marché s'affaiblit. La crise sanitaire a d'ailleurs amplifié ce phénomène puisque des croissances annuelles de +1,5 million de cartes ont été enregistrées au deuxième et troisième trimestre 2020, contre une progression de +3,0 millions au troisième trimestre 2019.

Le revenu associé à ces cartes représente 36 millions d'euros HT au troisième trimestre 2020, soit un revenu mensuel moyen stable de 0,5 euro HT par carte.

Objets communicants	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Revenu des services MtoM (en millions d'euros HT)	30	35	34	36	35	16,5%
Nombre de cartes SIM MtoM (en millions d'unités)	20,327	20,862	21,362	21,488	21,822	7,4%

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

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



### 3 Services à valeur ajoutée

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

Le volume de communications vocales associé, 1,2 milliard ce trimestre, enregistre une quasi stabilité ce trimestre (+0,4% en un an) après une progression de 2,3% au deuxième trimestre 2020. Cette période fait suite à deux années de recul : environ -2% en 2019 et -4% en 2018. Le trafic depuis les réseaux mobiles se substitue progressivement à celui depuis les réseaux fixes. Ainsi, au troisième trimestre 2020, le volume de communications associé aux services vocaux au départ des réseaux mobiles, 602 millions de minutes, est pratiquement équivalent à celui au départ des réseaux fixes (621 millions). Le premier continue de croître (+7% en un an), tandis que le deuxième se contracte depuis plus de dix ans même s'il enregistre un moindre recul depuis le deuxième trimestre 2020 : -5% ce trimestre contre -12% 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 depuis le deuxième trimestre 2020. Il diminue depuis plus de dix ans (-7% en un an ce trimestre).

Le revenu provenant des services vocaux depuis les réseaux mobiles diminue quant à lui depuis près de deux ans. Ce revenu continue de baisser d'environ 7% en un an depuis le deuxième trimestre 2020, malgré la hausse du trafic vocal associé. 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 (+4% en un an au troisième trimestre 2020). Cette période fait suite à une année de repli.

Revenus des services à valeur ajoutée (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Services vocaux</b>	140	145	135	127	130	-7,5%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	73	76	69	65	67	-7,8%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	68	69	66	63	63	-7,1%
<b>Services de données</b>	76	76	76	76	79	3,8%
<b>Services de renseignements (opérateurs attributaires de N°)</b>	19	18	16	17	19	-1,4%
<b>Revenus des services à valeur ajoutée</b>	<b>236</b>	<b>238</b>	<b>227</b>	<b>219</b>	<b>228</b>	<b>-3,3%</b>

Trafic vers les services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Au départ des clients des opérateurs fixes</b>	654	663	647	622	621	-5,0%
<b>Au départ des clients des opérateurs mobiles</b>	564	578	570	574	602	6,7%
<b>Trafic total</b>	<b>1 219</b>	<b>1 241</b>	<b>1 216</b>	<b>1 197</b>	<b>1 224</b>	<b>0,4%</b>

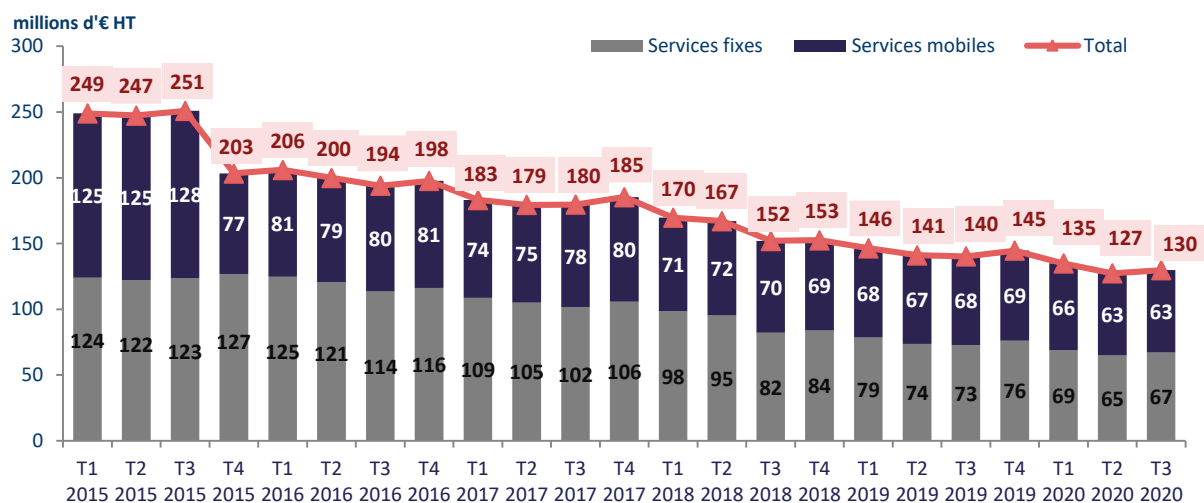
  

Trafic vers les services de renseignements téléphoniques (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
<b>Nombre d'appels</b>	3	3	2	2	4	26,6%

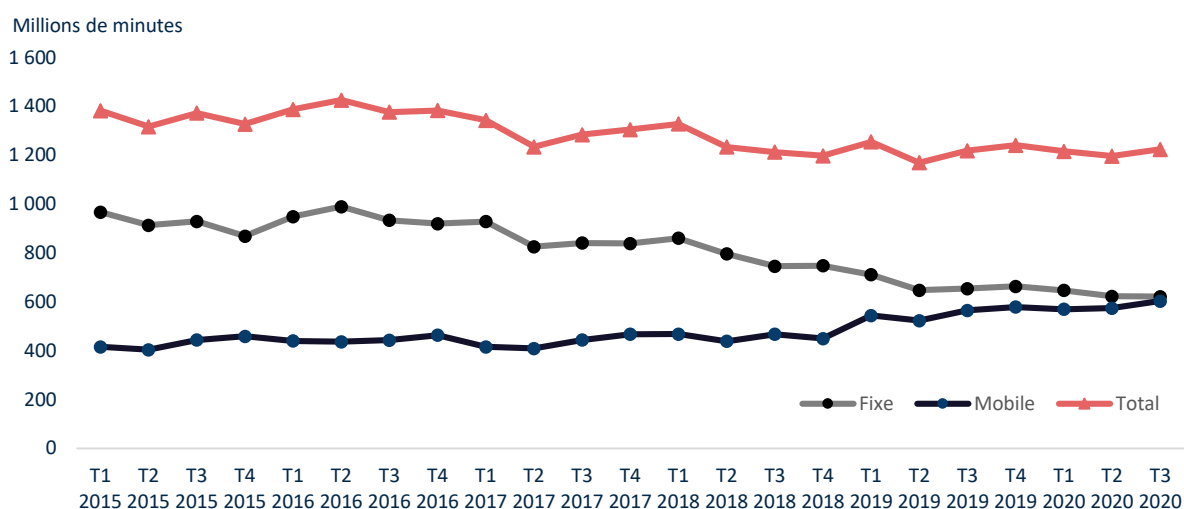
*Note : sont considérés comme services de renseignements, les numéros de type 118xyz et les numéros courts donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).*



### Revenus des services vocaux à valeur ajoutée



### Volume de minutes à destination des services à valeur ajoutée



Note : depuis le 1<sup>er</sup> 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)	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	Variation T219/T220
Hébergement et de gestion de centres d'appels	52	49	49	53	51	-2,1%

### 4.2 Les terminaux et équipements

Le revenu provenant des ventes et locations de terminaux représente 1,0 milliard d'euros HT au troisième trimestre 2020. Il recule de 1,5% en un an, soit un niveau comparable à celui du troisième trimestre 2019. L'impact négatif de la fermeture des boutiques pendant le premier confinement, avec une contraction du revenu des terminaux et équipements de 18% en un an au deuxième trimestre 2020, n'est plus visible ce trimestre. Près de 80% de ce revenu provient de la vente et location de terminaux mobiles. Ce dernier recule de 1,3% ce trimestre, un niveau équivalent à celui du troisième trimestre 2019 après plus de -20% le trimestre dernier.

Le revenu des ventes et locations de terminaux liées aux activités fixes, qui avait fortement augmenté au premier trimestre 2019 en raison de la sortie de nouvelles box (+9,8% en un an), se contracte depuis. Après un recul autour de 10% en un an au premier semestre 2020, ce revenu diminue de 2,3% en un an, soit un niveau inférieur à celui du troisième trimestre 2019 (-4,9% en un an).

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	230	243	232	214	224	-2,3%
Liés à l'activité mobile	792	1 042	660	596	781	-1,3%
<b>Terminaux et équipements</b>	<b>1 021</b>	<b>1 284</b>	<b>892</b>	<b>811</b>	<b>1 006</b>	<b>-1,5%</b>

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 s'élève à 2,3 milliards d'euros au troisième trimestre 2020, en croissance de 11,5% en un an. Le revenu des opérateurs fixes progresse à nouveau fortement ce trimestre, de 20,7% en un an après +14,3% le trimestre dernier, soit de quatre à six fois plus qu'il y a un an à la même période. Cette forte progression est liée en majorité à la forte croissance des revenus liés aux prestations d'accès aux lignes très haut débit. Le revenu des opérateurs mobiles, qui augmentait de près de 3% en un an au premier semestre 2020, diminue de 6,1% ce trimestre. Cette contraction provient de la baisse du revenu des services de terminaison d'appel SMS et de l'accélération du recul du revenu issu du roaming in.

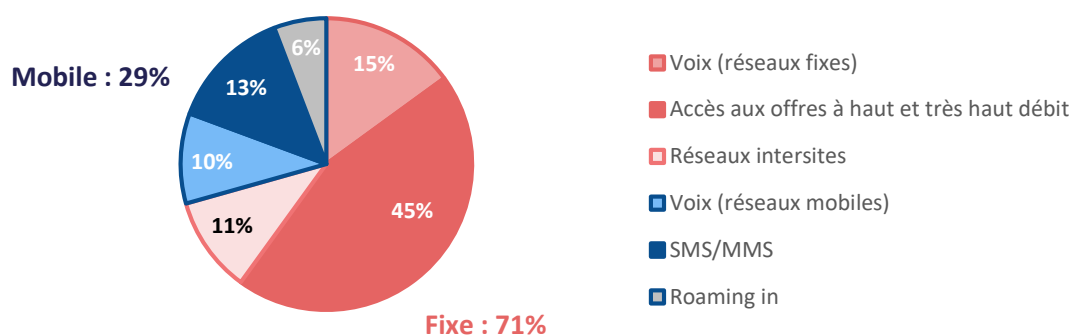
Plus des deux-tiers du revenu de ces prestations (71%) provient des opérateurs fixes.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Opérateurs fixes	1 339	1 408	1 414	1 553	1 617	20,7%
Opérateurs mobiles	700	650	655	656	657	-6,1%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 039	2 058	2 068	2 209	2 274	11,5%

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  
2,3 milliards d'euros au troisième trimestre 2020



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

Le revenu issu des prestations fournies sur les réseaux fixes s'élève, au troisième trimestre 2020, à 1,6 milliard d'euros. Il est composé pour 79% (+7 points en un an) du revenu issu des prestations d'accès à internet à haut et très haut débit et aux réseaux intersites (1,3 milliard d'euros), le reste étant lié aux services d'interconnexion et d'accès au service téléphonique (335 millions d'euros).

Le montant des prestations liées au service téléphonique fixe recule chaque trimestre de 5 à 12% par an depuis le début de l'année 2019. Le trafic vocal associé (20,1 milliards de minutes), en baisse continue depuis 2006, augmente depuis le début de l'année 2020 autour de 4% en rythme annuel (+4,7% ce trimestre). Ce phénomène s'explique par l'augmentation du trafic vocal depuis les réseaux fixes sur le marché de détail liée à la crise sanitaire jusqu'alors en recul de plus de 10% par an (+0,4% en un an ce trimestre).

Service téléphonique (yc VGA)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Revenus (millions d'euros)	380	374	375	358	335	-11,6%
Trafic (millions de minutes)	19 177	21 016	22 137	21 274	20 080	4,7%

Le revenu issu des autres raccordements fixes progresse de 38,1% en un an au troisième trimestre 2020. Il se compose en grande majorité du revenu de l'accès à internet haut et très haut débit, et en particulier du revenu lié aux prestations de dégroupage et de « bitstream » (pour 56%, soit -27 points en un an). Ce dernier diminue depuis six ans (-7% au troisième trimestre 2020) tout comme le nombre de lignes associé (-12%). En effet, le nombre de lignes cuivre haut débit DSL (10,3 millions ce trimestre) louées par les opérateurs alternatifs *via* ces offres de gros ne cesse de diminuer, et en particulier celles en dégroupage total 8,8 millions (soit -1,4 million en un an au troisième trimestre 2020, composante principale de ces lignes).

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

Par ailleurs, le revenu lié à la vente des accès aux réseaux intersites auprès des opérateurs s'élève à 275 millions d'euros. Hormis au deuxième trimestre 2020, durant lequel il était en légère baisse (-0,9% en un an), il continue de croître, sur un rythme élevé depuis deux ans (+19% en un an ce trimestre).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès internet (millions d'euros)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Internet à haut et très haut débit (dégroupage, bitstream, très haut débit)	729	775	783	956	1 007	38,1%
Réseaux intersites vendus aux opérateurs	231	259	256	238	275	19,2%
<b>Total revenus d'accès internet et réseaux intersites (marché de gros)</b>	<b>960</b>	<b>1 034</b>	<b>1 039</b>	<b>1 194</b>	<b>1 282</b>	<b>33,5%</b>

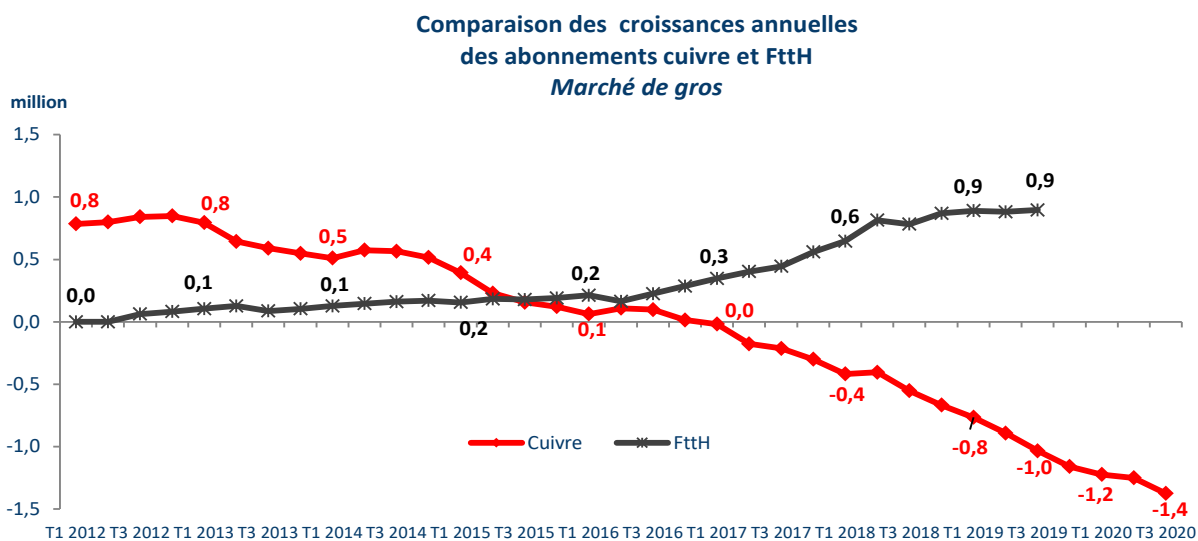
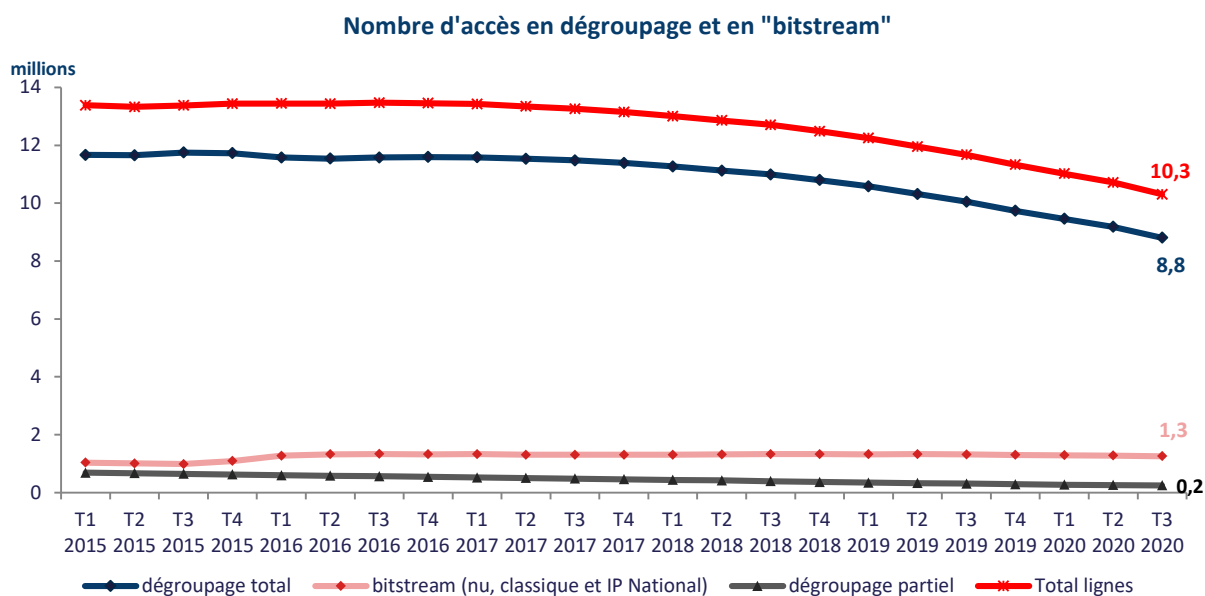
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

Parc d'accès en dégroupage et en "bitstream" (hors DSLE) (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,306	0,288	0,270	0,259	0,244	-20,4%
Nombre de lignes totalement dégroupées	10,053	9,739	9,461	9,182	8,804	-12,4%
Nombre de lignes en "bitstream" (nu, classique et IP National)	1,317	1,300	1,289	1,274	1,254	-4,8%
<b>Nombre de lignes dégroupées et en "bitstream"</b>	<b>11,677</b>	<b>11,326</b>	<b>11,021</b>	<b>10,715</b>	<b>10,301</b>	<b>-11,8%</b>

Nombre d'abonnements FttH <i>via</i> une offre de gros (en millions)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Abonnements FttH <i>via</i> une offre de mutualisation passive	2,722	ND	ND	ND	ND	ND
Abonnements FttH <i>via</i> une offre activée (bitstream)	0,117	ND	ND	ND	ND	ND
<b>Total des abonnements FttH <i>via</i> une offre de gros</b>	<b>2,839</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>

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

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



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

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles s'élève à 657 millions d'euros HT au troisième trimestre 2020. La contraction de ce revenu (-6,1% en un an) provient, pratiquement à parts égales, de la baisse du revenu des services de terminaison d'appel SMS et de l'accélération de la décroissance du revenu issu du roaming in.

Pour le deuxième trimestre consécutif, le revenu lié aux prestations de terminaison d'appel SMS et MMS, ainsi que le trafic associé, diminuent plus rapidement. En termes de revenu, la contraction s'élève à -11,1% en un an, contre -4,2% un an auparavant. Le nombre de SMS entrants, quant à lui, diminue de 13,0% en un an au troisième trimestre 2020, contre -9,3% il y a un an.

Depuis la fin de l'année 2019, le revenu lié aux prestations réalisées par les opérateurs français aux clients des opérateurs étrangers en itinérance en France (roaming in) est en repli. Cette diminution s'amplifie fortement au troisième trimestre 2020 : -21,9% en un an, après un recul d'environ 8% par an les trois trimestres précédents.

A l'image du trafic d'appels sortants sur le marché de détail, le trafic d'appels entrants progresse de façon plus soutenue depuis le début de l'année 2020 par rapport aux trimestres précédant la crise sanitaire : +13,8% en un an ce trimestre, contre +3,7% en un an au troisième trimestre 2019. En conséquence, le revenu lié à la terminaison d'appel nationale et internationale augmente de 16,4% en un an.

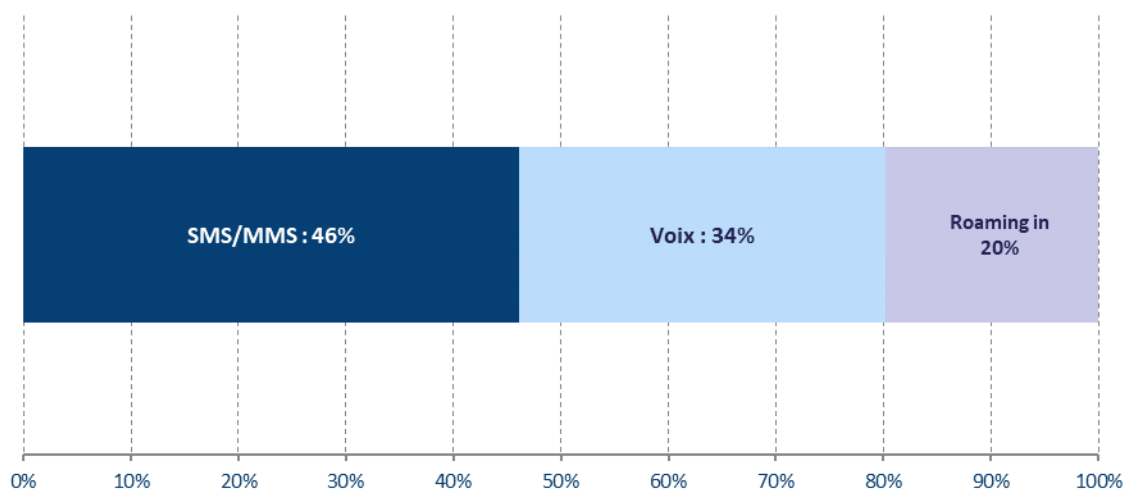
Revenus des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles (en millions d'euros)	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Terminaisons d'appel nationale et internationale	192	208	238	262	224	16,4%
Prestations de terminaison d'appel SMS et MMS	341	337	333	294	303	-11,1%
Roaming in	166	105	84	101	130	-21,9%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>700</b>	<b>650</b>	<b>655</b>	<b>656</b>	<b>657</b>	<b>-6,1%</b>

Traffic des services d'interconnexion des opérateurs mobiles	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Trafic (en millions de minutes)	26 286	27 707	31 335	35 901	29 911	13,8%
SMS entrants (en millions d'unités)	24 725	23 611	23 817	20 388	21 521	-13,0%

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

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



## 5.4 Le trafic en roaming in des opérateurs mobiles

Alors que la diminution importante des usages (voix, SMS, data) des clients des opérateurs étrangers en France (« roaming-in ») suivait la tendance observée des usages du roaming out au deuxième trimestre 2020, ce n'est plus nettement le cas au troisième trimestre 2020 puisque ces usages en roaming in décroissent également mais à un rythme bien inférieur à ceux en roaming out.

Au troisième trimestre 2020, les volumes de communications vocales et de données en roaming in baissent pour le deuxième trimestre consécutif, respectivement de -11,0% et -6,2% en un an. Ces reculs se font toutefois à un rythme moins soutenu qu'au deuxième trimestre 2020 (resp. -28,8% et -43,8% en un an).

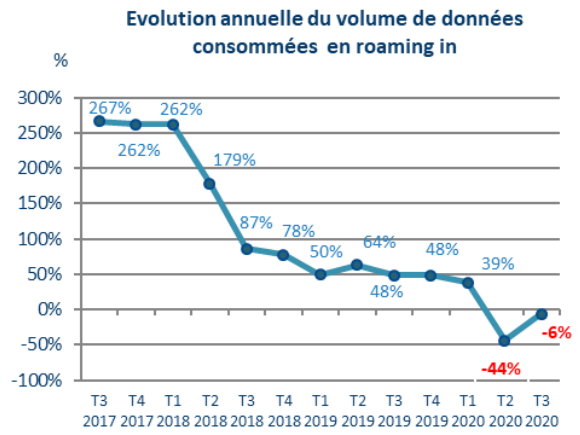
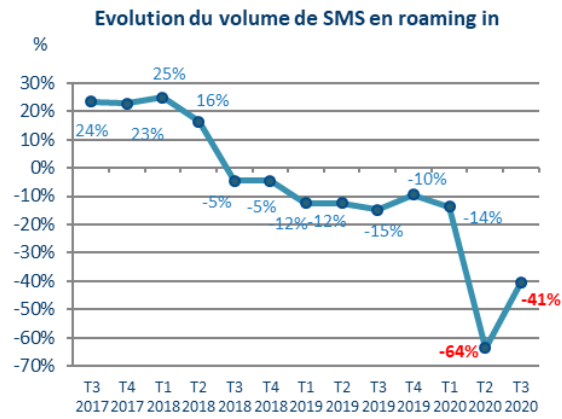
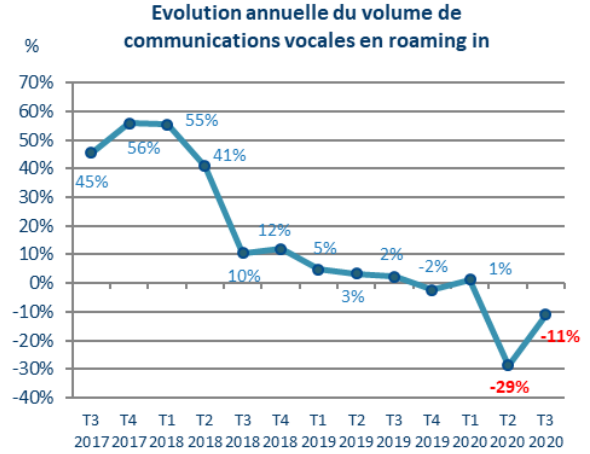
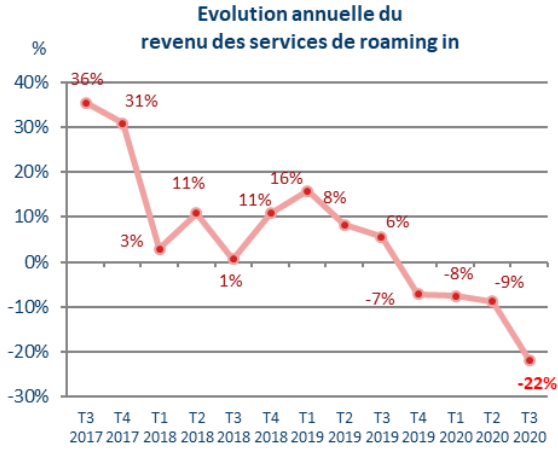
Le trafic de SMS en roaming in, quant à lui, diminue davantage par rapport au troisième trimestre 2019 (-40,7% en un an, contre -14,8% un an auparavant), mais à un rythme également moins soutenu par rapport au deuxième trimestre 2020 (-63,7% en un an).

Trafic de "Roaming in" des opérateurs mobiles	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Variation T319/T320
Communications vocales (en millions de minutes)	1 707	1 384	1 402	1 079	1 518	-11,0%
Trafic de SMS (en millions)	318	170	160	77	189	-40,7%
Consommation de données (en teraoctets)	37 720	21 556	21 571	12 968	35 391	-6,2%

### Note :

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

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





## Annexe : précisions et définitions

### A. Services fixes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### c) Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit

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

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

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

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

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

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

- a. les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- b. les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- c. les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements ;
- d. les revenus des services de capacité.

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

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

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

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

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

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

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

## B. Services mobiles

### a) Définitions relatives aux cartes SIM

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

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

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

### b) Revenu des services mobiles

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

Avec la généralisation des offres incluant plusieurs services (voix, SMS et data) et des offres d'abondance sur l'ensemble de ces services, l'allocation du revenu entre les différents services mobiles est devenue de plus en plus difficile et artificielle (car nécessitant l'utilisation de clés d'allocation). En

conséquence, la segmentation du revenu entre communications vocales mobiles, SMS et services de données mobiles n'est plus publiée ni demandée aux opérateurs depuis le premier trimestre 2015.

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

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

#### Changements liés à la norme IFRS

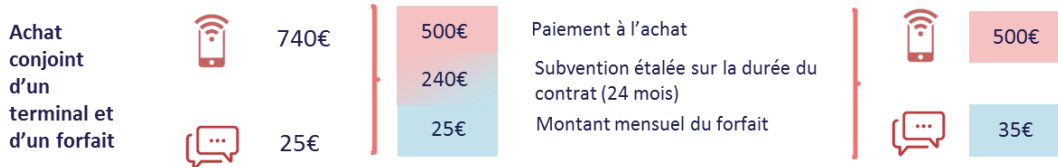
Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1er janvier 2018, le revenu des forfaits mobiles, comme celui de la vente et location de terminaux, est affecté du fait du changement de comptabilisation de la partie liée au remboursement des terminaux qui est désormais enregistrée comptablement en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

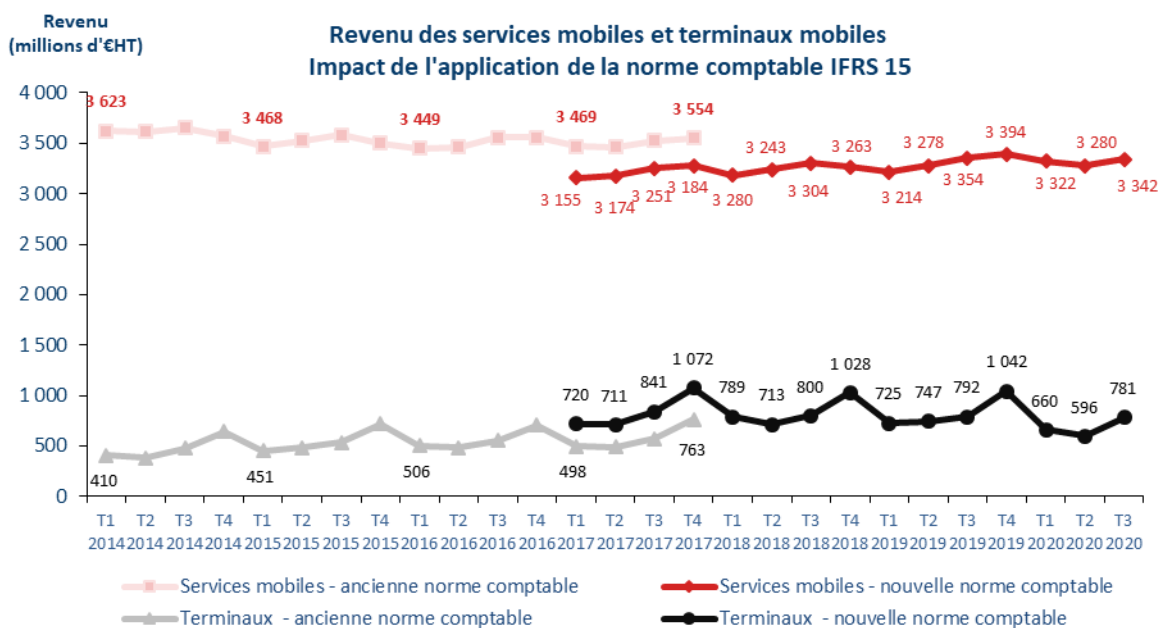
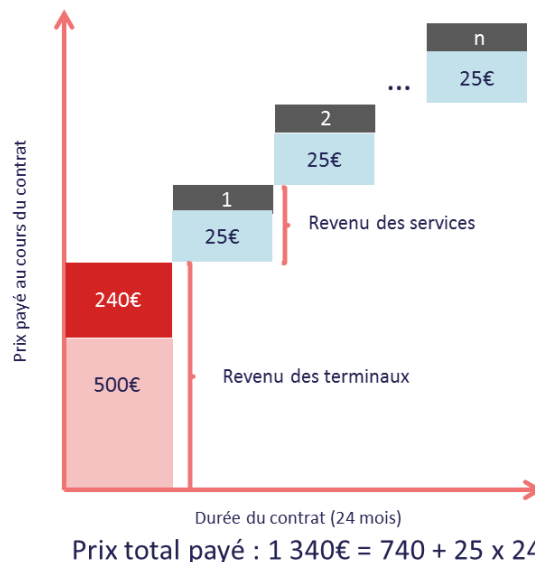
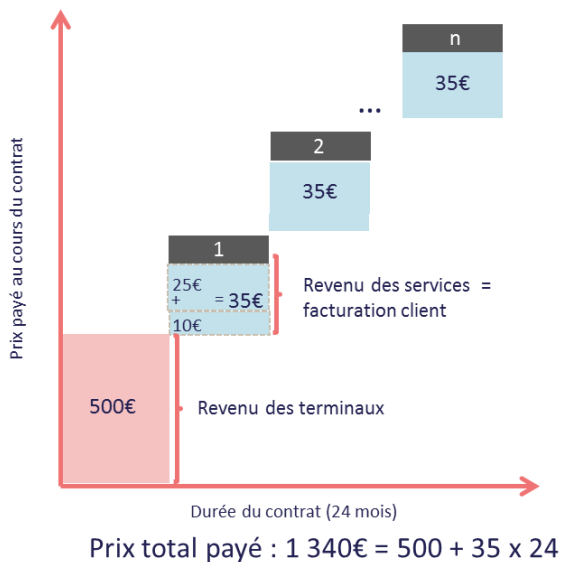
Il y a donc plusieurs effets :

- 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).

**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 versements 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<sup>er</sup> juillet 2014 au 14 juin 2017) ; à 3,2c€/min pour la voix (contre 50c€/min pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2014 au 14 juin 2017) et, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 à 6,0€/Go pour l'internet mobile (contre 7,7c€/Go antérieurement).

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

## 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> octobre 2015, les numéros spéciaux ont été définis comme suit :

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

## D. L'interconnexion fixe et mobile

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

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

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

- Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, est de 0,077 c€ depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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>