

# Observatoire trimestriel des marchés des communications électroniques en France

1<sup>er</sup> trimestre 2011 - résultats définitifs

## Introduction

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail atteint 11,2 milliards d'euros au premier trimestre 2011 (+0,4% sur un an). Les prestations d'interconnexion et les ventes réalisées sur le marché de gros entre opérateurs au cours du trimestre représentent 2,1 milliards d'euros de valeur supplémentaire.

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) s'élève à 10,3 milliards d'euros. Ce revenu diminue de 1,1% sur un an au premier trimestre 2011 en raison notamment de la contraction du revenu des services fixes.

Le trafic de téléphonie fixe et mobile, avec un volume de 56,8 milliards de minutes au premier trimestre 2011, progresse de 0,8% sur un an. La messagerie interpersonnelle est toujours en forte expansion avec 33,7 milliards de SMS émis au cours du premier trimestre 2011 (11,4 milliards de messages de plus qu'au cours du premier trimestre 2010).

### Les services sur réseaux fixes

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe s'élève à 40,2 millions à la fin du premier trimestre 2011 et décroît pour le quatrième trimestre consécutif (-1,1% sur un an). Le rythme de baisse du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit s'accélère depuis le début de l'année 2010 (-2,3 millions sur un an, soit 20,8 millions d'abonnements au premier trimestre 2011) et n'est plus totalement compensé par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande (VLB) dont la croissance s'est affaiblie depuis un an (+1,9 million sur un an). Le nombre de souscriptions à la VLB (19,4 millions à fin mars 2011) s'accroît en grande partie sous l'effet de la vive progression du nombre d'abonnements à la VLB sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix classique sur le RTC (+2,3 millions en un an). Les clients sont en effet de plus en plus nombreux à ne pas conserver d'abonnement RTC lorsqu'ils souscrivent à un service de VLB, si bien que le nombre de "doubles" abonnements (l'un en RTC, l'autre en VLB) diminue fortement pour le quatrième trimestre consécutif (-600 000 lignes en un an, 14% des lignes). La proportion de lignes hébergeant un unique service de voix sur large bande augmente de 7 points sur un an et représente 41% de l'ensemble des lignes fixes. Ce succès profite au dégroupage total qui connaît un fort développement (8,2 millions de lignes à la fin du premier trimestre 2011 et un accroissement de 1,3 million de lignes en un an). A l'inverse, le nombre de lignes partiellement dégroupées et en bitstream classique ne cesse de diminuer depuis plusieurs années.

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre...) atteint 21,8 millions à la fin du premier trimestre 2011 et augmente en un an de 1,5 million (+7,6%). Le rythme de cet accroissement annuel ralentit depuis 2007 d'environ 500 000 par an, mais demeure important. Les accès DSL (20,3 millions) représentent 95% des accès à haut débit et près de six accès sur dix (soit 11,4 millions à la fin du premier trimestre 2011) sont couplés avec un service de diffusion de télévision par DSL. Le nombre d'accès à très haut débit atteint 516 000 en mars 2011 (+53,1% sur un an).

Le revenu des services fixes (téléphonie fixe et accès à internet) s'élève à 4,0 milliards d'euros au premier trimestre 2011 et se contracte pour le troisième trimestre consécutif (-4,0% sur un an au premier trimestre 2011). Le marché des services à haut et très haut débit (services de téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) continue cependant de progresser (+4,7% sur un an au premier trimestre 2011). Ce marché représente 2,3 milliards d'euros, soit 58% du revenu des services fixes, et cette proportion augmente trimestre après trimestre.

Inversement, le revenu des services fixes à bas débit (téléphonie sur le RTC, internet à bas débit, publiphonie et cartes) décline (1,7 milliard d'euros, en baisse de 14,1% sur un an).

L'ensemble du volume de la téléphonie fixe (avec le trafic de la publiphonie et des cartes) atteint 30,2 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Après un rebond au quatrième trimestre 2010 (+2,6% en un an), ce volume baisse à nouveau (-1,7% en un an) fortement impacté par le vif recul du trafic en bas débit. En effet, le volume de minutes émises sur le RTC (11,3 milliards de minutes) qui se contracte depuis plusieurs années, diminue de 15% sur un an au premier trimestre 2011 après -10,6% au précédent trimestre. La voix sur large bande se diffuse, à l'inverse, rapidement avec 1,6 milliard de minutes supplémentaires en un an, bien que ce rythme de croissance soit inférieur à celui des trois trimestres précédents (+2,6 à +2,8 milliards de minutes supplémentaires). Le volume des communications en voix sur large bande s'élève à 18,6 milliards de minutes au premier trimestre 2011 et représente une part croissante des communications émises depuis les postes fixes (62% à la fin du premier trimestre 2011, soit +6 points en un an).

L'essor de la voix sur large bande est étroitement lié aux offres de téléphonie dites «illimitées» incluses par les opérateurs dans les forfaits de type « multiplay » pour les appels à destination de l'international et des postes fixes nationaux. Elargies depuis le début de l'année 2011 par quelques opérateurs aux appels vers les mobiles, les offres incluant les appels illimités ont eu un impact immédiat sur le volume de trafic IP consommé (+69,1% sur un an au premier trimestre 2011). La proportion de minutes émises en IP vers les mobiles, jusque là modeste, bondit de 11 points et atteint 40%. Le trafic IP représente également 81% de l'ensemble des minutes des communications internationales et 63% des minutes des communications nationales vers les postes fixes.

La consommation moyenne mensuelle d'un abonné à un service de téléphonie sur large bande est nettement supérieure à celle d'un abonné à un service téléphonique traditionnel sur le RTC (5h23 contre 2h59 au premier trimestre 2011).

### **Les services sur réseaux mobiles**

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 65,5 millions à la fin du premier trimestre 2011. Le taux de croissance annuel atteint 6,4%, soit un niveau qu'il n'avait plus atteint depuis le deuxième trimestre 2008 (+6,6% en un an).

L'accroissement trimestriel du nombre des clients s'explique d'une part par l'augmentation du nombre de forfaits. Sur dix cartes SIM supplémentaires ce trimestre, un peu moins de quatre cartes sont des forfaits de communications voix-data (hors cartes « non voix »). Les cartes « MtoM » contribuent un peu plus à la croissance du nombre de clients avec 44,6% des cartes supplémentaires, et 14,0% pour les cartes internet.

D'autre part, le nombre de cartes prépayées (hors cartes internet exclusives), dont la tendance était à la baisse depuis un an, augmente de 760 000 sur les deux derniers trimestres : une croissance en partie imputable à un effet saisonnier pour le quatrième trimestre, mais également due à l'apparition d'opérateurs dits « ethniques » au second trimestre 2010 positionnés sur le marché des cartes prépayées permettant de passer des appels vers l'international.

La diffusion des terminaux et les offres adaptés à l'internet mobile favorisent l'utilisation des services multimédias (internet, e-mail, etc.), mais dans une moindre mesure ce trimestre, avec seulement 90 000 utilisateurs de plus en un trimestre contre 560 000 un an auparavant. Plus d'un client sur trois (36,2% précisément) utilise au premier trimestre 2011 des services disponibles sur les réseaux mobiles 3G, soit 6 points de plus en un an.

Le revenu des services mobiles (voix et données) s'élève à 4,8 milliards d'euros au premier trimestre 2011. Sa croissance ralentit depuis deux trimestres avec une accélération ce trimestre (+1,0% en un an, soit - 2 points en seulement un trimestre), après la reprise du quatrième trimestre 2009 autour de 3,5% de taux de croissance annuel, qui s'était maintenue durant quatre trimestres consécutifs.

Le revenu provenant des communications téléphoniques mobiles (3,5 milliards d'euros) baisse depuis la fin de l'année 2008 avec une accélération ce trimestre (-4,3% en un an). A l'inverse, le revenu du transport de données sur les réseaux mobiles (messagerie interpersonnelle et accès à l'internet) ne cesse de progresser, avec environ 20% de taux de croissance annuel depuis la fin de l'année 2007 (+19,3% en un an au premier trimestre 2011). Il se compose toujours, pour un peu plus de la moitié, du revenu lié à l'envoi de SMS, mais la part du revenu lié à l'accès à l'internet progresse de 4 points en un an ; ce dernier contribue au deux tiers de l'accroissement trimestriel du revenu du transport de données sur réseaux mobiles (+63 millions d'euros).

La consommation de minutes, qui stagnait depuis la fin de l'année 2008, augmente pour le cinquième trimestre consécutif (+3,7% en un an ce trimestre) et atteint 26,5 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Le trafic vers les réseaux mobiles tiers poursuit sa croissance sur un rythme soutenu (+13,6% de croissance annuelle au premier trimestre), tandis que le volume de trafic des communications entre les mobiles d'un même réseau se réduit continûment (-1,6% en un an au premier trimestre 2011). Après une légère reprise du trafic vers les téléphones fixes au quatrième trimestre 2010 (+0,7% en un an), ce dernier reprend sa tendance à la baisse (-1,8% en un an) entamée depuis cinq ans. La croissance annuelle du volume des communications à destination de l'étranger se maintient depuis le troisième trimestre 2009 à un rythme supérieur à 18%. L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 dynamise fortement la croissance de ce volume depuis trois trimestres (+35,9% en un an ce trimestre et +43,6% au quatrième trimestre). Le volume du « roaming out » baisse ce trimestre de 1,1% en un an.

### **Les autres composantes du marché**

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) s'élève à 494 millions d'euros au premier trimestre 2011 et diminue légèrement (-1,3% sur un an). Le revenu des appels vers les services à valeur ajoutée de type « voix et télématique » au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 5,6% sur un an et celui au départ des clients des opérateurs mobiles de 6,2%. Ce recul, lié au déclin des services télématiques et à l'entrée en vigueur de mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés, est cependant ralenti par rapport aux précédents trimestres. Le volume de ces appels (2,2 milliards de minutes totalisant 923 millions d'appels au premier trimestre 2011) est également en nette contraction (-9,2% sur un an).

Le revenu des services mobile à valeur ajoutée (messages surtaxés contenant de la donnée de type SMS+ ou MMS+) est en progression continue, (+8,2% sur un an) et représente, avec 175 millions d'euros au premier trimestre 2011, plus du tiers du revenu total des services à valeur ajoutée.

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 891 millions d'euros au premier trimestre 2011, dont près d'un quart se rapportent à des ventes des opérateurs entre eux.

Le revenu de la vente et location de terminaux atteint 821 millions d'euros au premier trimestre 2011. Les ventes de terminaux mobiles (651 millions d'euros) représentent les trois-quarts de ce segment de marché. Grâce à la commercialisation au cours du second semestre 2010 de nouveaux modèles de terminaux mobiles à écran tactile (« smartphones »), elles connaissent une forte progression pour le troisième trimestre consécutif (+36,9% sur un an).

*Note : D'éventuelles révisions des données pour un trimestre d'une publication à l'autre s'expliquent par des corrections apportées par les opérateurs dans leur déclaration. Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux affichés sont liés aux arrondis.*

## Sommaire

<b>1</b>	<b><i>Le marché des communications électroniques</i></b>	<b>6</b>
1.1	Le marché des clients finals	6
1.2	Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros	9
1.2.1	Le marché total	9
1.2.2	Interconnexion internationale entrante	11
1.2.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles	11
<b>2</b>	<b><i>Les services sur réseaux fixes</i></b>	<b>12</b>
2.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	12
2.1.1	Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie	12
2.1.2	Le nombre de lignes fixes	13
2.1.3	La conservation du numéro fixe	14
2.2	Le bas débit	14
2.2.1	Le service de téléphonie depuis les lignes fixes	14
2.2.2	Les cartes téléphoniques fixes et la publiphonie	16
2.2.3	L'accès à internet en bas débit	16
2.3	Le haut débit	16
2.3.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	16
2.3.2	Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes	18
2.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	19
2.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	20
2.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	21
2.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	21
2.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	22
<b>3</b>	<b><i>Les services sur réseaux mobiles</i></b>	<b>24</b>
3.1	Les abonnements	24
3.1.1	Abonnements aux services mobiles	24
3.1.2	Utilisateurs de services multimédias	25
3.1.3	Conservation du numéro mobile	27
3.2	Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)	28
3.3	Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole	31
3.3.1	Marché de détail résidentiel (services mobiles et SVA des opérateurs mobiles)	31
3.3.2	Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles	31
<b>4</b>	<b><i>Les autres composantes du marché</i></b>	<b>32</b>
4.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	32
4.2	Les services de renseignements	33
4.3	Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)	33
4.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	33
4.5	Les terminaux et équipements	33
<b>5</b>	<b><i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i></b>	<b>34</b>

# 1 Le marché des communications électroniques

## 1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Services fixes (1)</b>	<b>4 191</b>	<b>4 170</b>	<b>4 079</b>	<b>4 097</b>	<b>4 023</b>	-4,0%
<b>Services mobiles (2)</b>	<b>4 768</b>	<b>4 899</b>	<b>5 002</b>	<b>4 983</b>	<b>4 815</b>	1,0%
<b>Ensemble de la téléphonie et internet</b>	<b>8 959</b>	<b>9 070</b>	<b>9 081</b>	<b>9 080</b>	<b>8 838</b>	-1,4%
<b>Services à valeur ajoutée</b>	<b>534</b>	<b>517</b>	<b>524</b>	<b>536</b>	<b>524</b>	-1,9%
<b>Services de capacité</b>	<b>875</b>	<b>896</b>	<b>893</b>	<b>923</b>	<b>891</b>	1,8%
Liaisons louées	343	355	348	371	348	1,5%
Transport de données (3)	532	541	544	552	543	2,0%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>10 369</b>	<b>10 482</b>	<b>10 498</b>	<b>10 539</b>	<b>10 253</b>	-1,1%
<b>Revenus annexes (4)</b>	<b>783</b>	<b>889</b>	<b>1 042</b>	<b>1 191</b>	<b>948</b>	21,0%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>11 152</b>	<b>11 371</b>	<b>11 540</b>	<b>11 730</b>	<b>11 201</b>	0,4%

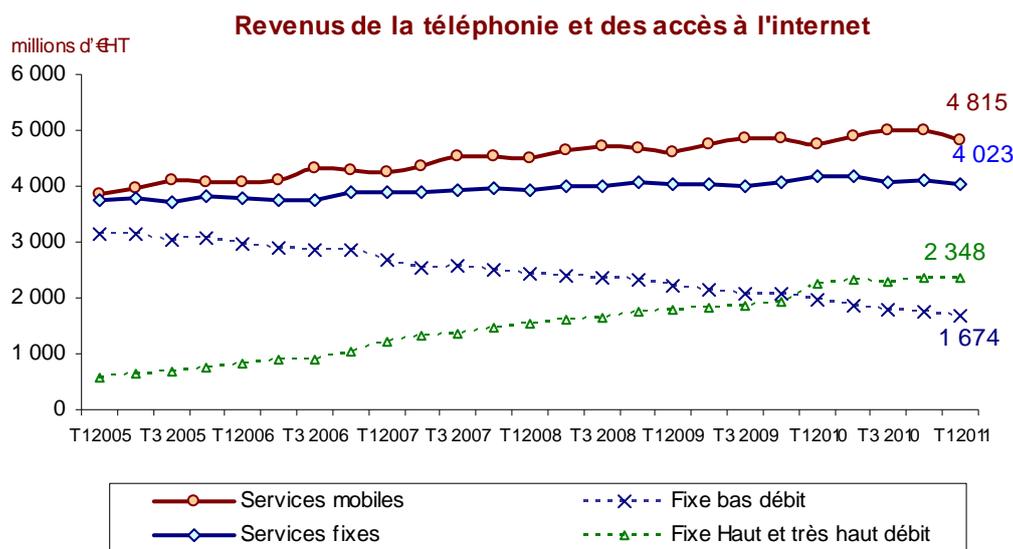
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

(1) Cet indicateur couvre les revenus des frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et VoIP facturée en supplément des forfaits multiplay), de la publiphonie et des cartes et des accès internet (à bas débit, à haut et très haut débit).

(2) Cette rubrique intègre la téléphonie mobile et le transport de données sur réseaux mobiles (SMS, MMS, accès à l'internet mobile...)

(3) L'indicateur comprend uniquement les revenus du transport de données depuis les lignes fixes, le transport de données depuis les lignes mobiles étant intégré dans le chiffre global des services mobiles.

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



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (hors leurs revenus annexes) s'élève à 10,3 milliards d'euros au premier trimestre 2011. Il diminue de 1,1% par rapport à celui du premier trimestre 2010.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) représente 4,0 milliards d'euros au premier trimestre 2011. Il se contracte nettement ce trimestre (-4,0% sur un an) en raison du fort recul du revenu des services fixes bas débit.

Le revenu des services mobiles est de 4,8 milliards d'euros au premier trimestre 2011, mais sa croissance annuelle est seulement de 1,0% sur un an alors qu'elle était supérieure à 3% depuis la fin de l'année 2009.

Le revenu des services à valeur ajoutée représente 524 millions d'euros au premier trimestre 2011. Ce marché est en régression depuis plus de deux ans (-1,9% sur un an) du fait de la baisse continue des services de type « voix et télématique ». A l'inverse, le marché des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) progresse sur un rythme annuel de 1 à 2% par an depuis trois ans et atteint 891 millions d'euros au premier trimestre (+1,8% sur un an).

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 56,8 milliards de minutes au premier trimestre 2011, soit une croissance annuelle de 0,8%. Cette croissance est nettement moins vive qu'au précédent trimestre (+3,9%) mais en ligne avec celle constatée au troisième trimestre 2010 (+0,4%).

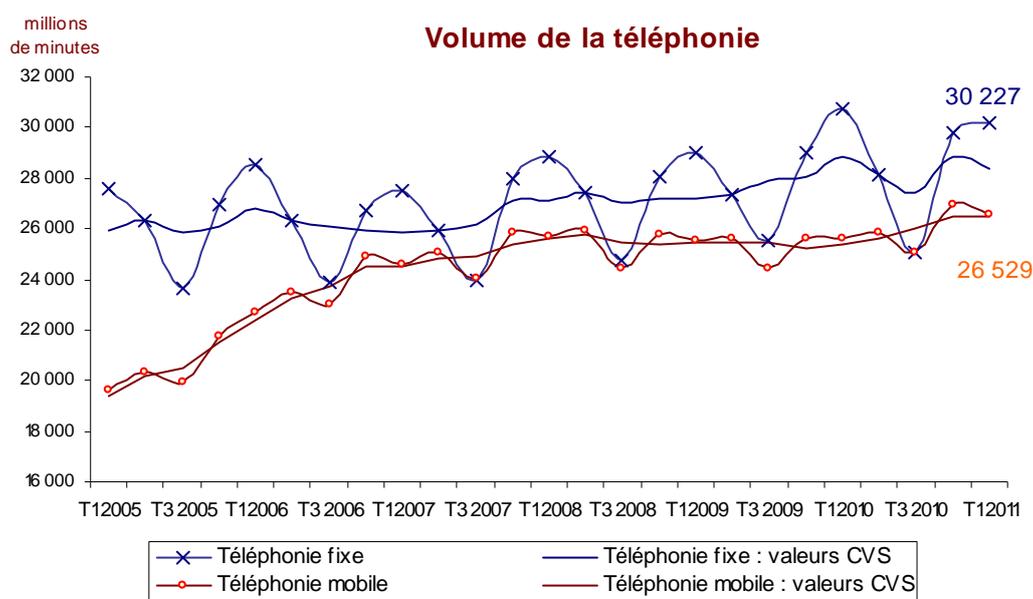
Le volume des communications fixes (téléphonie IP et RTC y compris la publiphonie et les cartes) représente 30,2 milliards de minutes au premier trimestre 2011 et diminue de 1,7% sur un an alors qu'il était en croissance de 2,6% le trimestre précédent.

Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint 26,5 milliards de minutes et est en expansion depuis un an (+3,7% en un an au premier trimestre 2011) après plusieurs trimestres de stagnation.

Le nombre de SMS émis au cours du trimestre atteint 33,7 milliards de messages, soit 11,4 milliards de plus qu'au premier trimestre 2010.

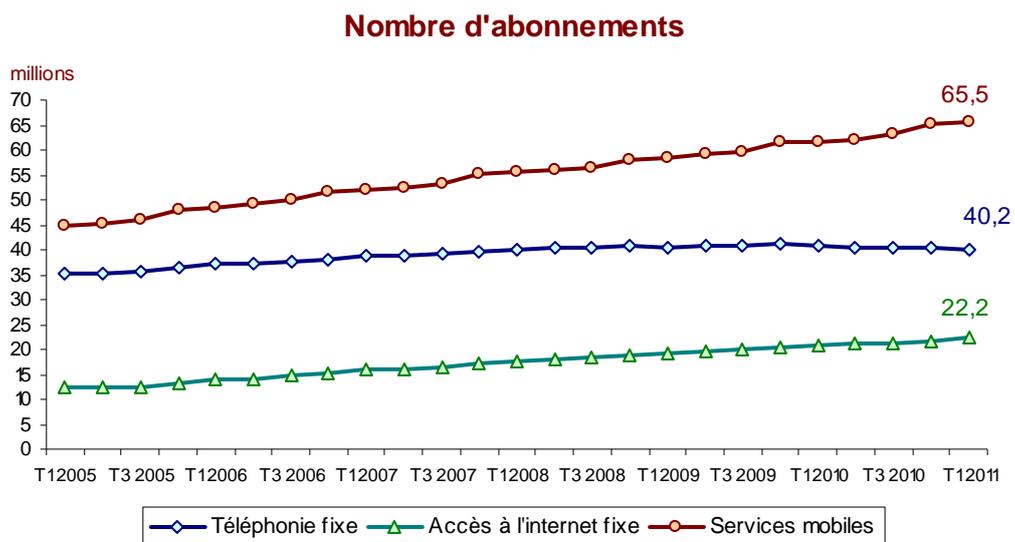
Volumes (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Téléphonie fixe	30 748	28 123	25 103	29 757	30 227	-1,7%
Téléphonie mobile	25 585	25 883	25 055	26 949	26 529	3,7%
<b>Total services "voix"</b>	<b>56 333</b>	<b>54 006</b>	<b>50 158</b>	<b>56 706</b>	<b>56 756</b>	<b>0,8%</b>
Internet bas débit	1 163	1 008	876	810	722	-37,9%
Nombre de SMS interpersonnels émis (millions)	22 375	24 049	25 151	30 947	33 738	50,8%

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



Abonnements (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,652	40,458	40,306	40,402	40,187	-1,1%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	20,832	21,044	21,372	21,793	22,211	6,6%
Nombre de clients aux services mobiles	61,556	62,101	63,006	65,043	65,526	6,4%

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



## 1.2 Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros

### 1.2.1 Le marché total

Le revenu tiré des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 2,1 milliards d'euros au premier trimestre 2011.

Le revenu des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes s'élève à 1,2 milliard d'euros et augmente de 1,7% sur un an. Le revenu des prestations liées au service téléphonique fixe (696 millions d'euros), qui était globalement stabilisé en 2010, recule de 3,7% sur un an au premier trimestre 2011. A l'inverse le revenu des prestations de gros d'accès haut débit (dégrouper ou «bitstream») continue de progresser depuis le début de l'année 2010 (505 millions d'euros et une croissance annuelle de 10,2% au premier trimestre).

Le volume du trafic d'interconnexion des opérateurs fixes représente les trois quarts de l'ensemble du volume du marché intermédiaire, soit 38,4 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Ce volume est globalement stable depuis deux trimestres (-0,5% sur un an au premier trimestre 2011).

Le revenu généré par les prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles est de 917 millions d'euros au premier trimestre 2011 (-16,9% sur un an). En dépit de volumes en hausse constante (+5,2% sur un an pour les prestations de téléphonie et +42,2% pour les SMS) le revenu des services d'interconnexion mobiles se resserre en raison des diminutions successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile. La dernière évolution de ce tarif établit, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2010, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile à 3 c€/min pour Orange France et SFR et à 3,4c€/min pour Bouygues Telecom, et à 1,5c€ la terminaison d'appel SMS pour les trois opérateurs de réseaux métropolitains.

L'apport du revenu provenant des prestations de terminaison des SMS vient cependant compenser en partie pour les opérateurs mobiles cette réduction des tarifs de la terminaison d'appel. La croissance du volume de SMS transitant entre les réseaux mobiles reste en effet très vive (+42,2% sur un an avec 17,5 milliards de messages au premier trimestre 2011).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 182	1 218	1 222	1 226	1 202	1,7%
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	722	725	713	708	696	-3,7%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	2	2	2	2	1	-17,9%
Prestations de gros d'accès haut débit	458	491	507	517	505	10,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	1 103	1 116	865	904	917	-16,9%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>2 285</b>	<b>2 334</b>	<b>2 087</b>	<b>2 131</b>	<b>2 119</b>	<b>-7,3%</b>

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	38 587	36 092	33 960	37 350	38 388	-0,5%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	430	364	269	298	308	-28,4%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	11 743	12 260	12 062	12 618	12 358	5,2%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>50 761</b>	<b>48 715</b>	<b>46 291</b>	<b>50 267</b>	<b>51 054</b>	<b>0,6%</b>
<b>SMS entrants (en millions d'unités)</b>	<b>12 316</b>	<b>13 495</b>	<b>13 826</b>	<b>16 362</b>	<b>17 507</b>	<b>42,2%</b>

Notes :

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

- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).

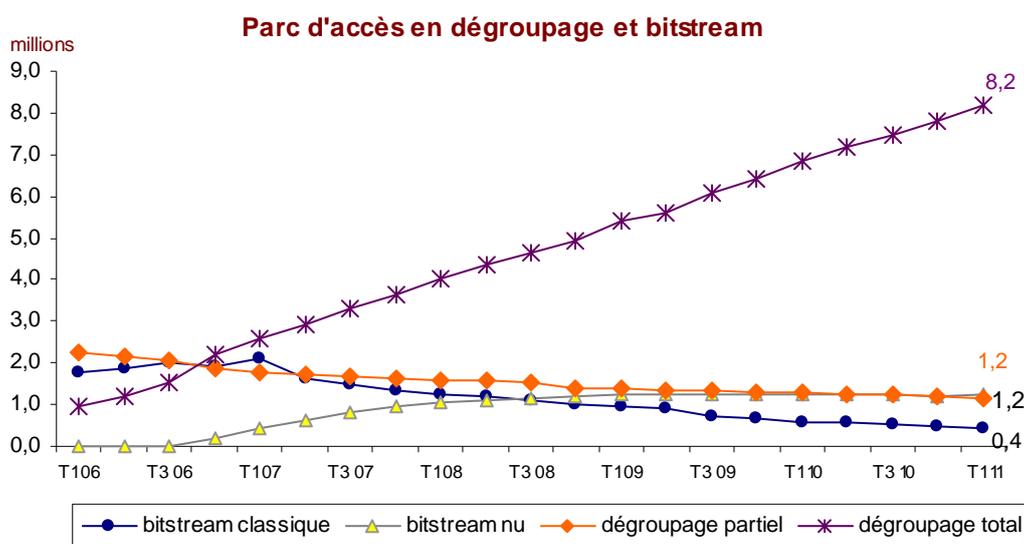
- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de double comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ».

- les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in.

A la fin du premier trimestre 2011, un peu plus d'une ligne fixe sur quatre, soit 9,3 millions de lignes fait l'objet d'un dégroupage. Le dégroupage total connaît un fort développement depuis plusieurs années. En un an, le nombre de lignes totalement dégroupées a augmenté de 1,3 million (soit +19,1%) pour atteindre 8,2 millions à la fin du premier trimestre 2011. Parallèlement, le dégroupage partiel (où l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique auprès de l'opérateur historique) continue de s'affaiblir. Le nombre de lignes partiellement dégroupées est de 1,2 million à la fin du premier trimestre et il baisse de 10,2% sur un an.

Dégroupage (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,292	1,262	1,225	1,194	1,161	-10,2%
Nombre de lignes totalement dégroupées	6,868	7,168	7,452	7,794	8,178	19,1%
<b>Nombre de lignes dégroupées</b>	<b>8,160</b>	<b>8,430</b>	<b>8,677</b>	<b>8,988</b>	<b>9,338</b>	<b>14,4%</b>



Parc d'accès en bitstream (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,243	1,240	1,236	1,219	1,223	-1,6%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,596	0,567	0,535	0,487	0,447	-25,1%
<b>Nombre de lignes en "bitstream"</b>	<b>1,839</b>	<b>1,807</b>	<b>1,771</b>	<b>1,706</b>	<b>1,670</b>	<b>-9,2%</b>

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.

Le nombre d'accès issus de ces offres («bitstream classique» et «IP national») avec lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique classique, se réduit de façon continue. Il est de 447 000 à la fin du premier trimestre 2011 (-25,1% sur un an).

Les opérateurs alternatifs peuvent aussi acheter auprès de l'opérateur historique des accès en «bitstream nu» sur lesquels le client final ne dispose plus de l'abonnement au service téléphonique classique. Le nombre de ces lignes, qui se situe sur un niveau de 1,2 million, évolue peu depuis deux ans.

### 1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales est de 93 millions d'euros au premier trimestre 2011. Le volume de ces prestations représente 2,8 milliards de minutes. Sur dix minutes provenant de l'étranger, près de huit se terminent sur le réseau fixe français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Revenus des opérateurs fixes	80	77	75	69	70	-12,3%
Revenus des opérateurs mobiles	31	33	25	23	22	-28,0%
<b>Revenus de l'interconnexion internationale entrante</b>	<b>111</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>93</b>	<b>-16,6%</b>

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Volumes des opérateurs fixes	2 197	2 200	2 303	2 320	2 172	-1,1%
Volumes des opérateurs mobiles	570	619	636	611	658	15,6%
<b>Volumes d'interconnexion internationale entrante</b>	<b>2 767</b>	<b>2 819</b>	<b>2 939</b>	<b>2 931</b>	<b>2 831</b>	<b>2,3%</b>

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 1.2.1).

### 1.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Le revenu généré par les clients des opérateurs mobiles étrangers pour leurs appels passés en France atteint 88 millions d'euros au premier trimestre 2011. Le revenu généré par le roaming-in tend à décroître (-13,7% sur un an) en raison du cadre réglementaire européen qui impose aux opérateurs mobiles des baisses de tarifs.

La baisse de ces tarifs régulés au 1<sup>er</sup> juillet 2010 est de 9% pour les communications émises à l'étranger et de 21% pour les appels reçus en situation d'itinérance à l'étranger.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Revenus (en millions d'euros)	102	114	161	104	88	-13,7%
Volumes (en millions de minutes)	401	505	616	414	407	1,5%

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 1.2.1).

- Le « roaming-in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des versements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1<sup>er</sup> juillet 2010 de 0,43€ HT à 0,39€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,19€ HT à 0,15€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

## 2 Les services sur réseaux fixes

### 2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

#### 2.1.1 Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie

Le marché du haut et du très haut débit (services de téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) représente 2,3 milliards d'euros au premier trimestre 2011 et progresse de 4,7% sur un an. La proportion de ces services dans l'ensemble du revenu des services fixes atteint 58% et elle augmente trimestre après trimestre.

Le marché des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes) représente au premier trimestre 1,7 milliard d'euros et se réduit de façon continue (-14,1% sur un an au premier trimestre 2011).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Revenus du bas débit</b>	<b>1 949</b>	<b>1 863</b>	<b>1 788</b>	<b>1 733</b>	<b>1 674</b>	<b>-14,1%</b>
Abonnements et communications en RTC	1 882	1 800	1 728	1 679	1 625	-13,7%
Internet bas débit	13	12	11	10	9	-32,5%
Publiphonie et cartes	54	52	50	45	40	-24,9%
<b>Revenus du haut et du très haut débit</b>	<b>2 242</b>	<b>2 307</b>	<b>2 291</b>	<b>2 364</b>	<b>2 348</b>	<b>4,7%</b>
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	1 848	1 903	1 889	1 928	1 915	3,6%
Communications VLB facturées	184	191	188	192	181	-1,8%
Autres revenus liés à l'accès à internet	209	214	213	244	252	20,7%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	<b>4 191</b>	<b>4 171</b>	<b>4 079</b>	<b>4 097</b>	<b>4 023</b>	<b>-4,0%</b>

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

*L'accroissement du nombre d'offres multi services et de leur poids dans le segment des services fixes rend nécessaire la publication d'une segmentation des revenus par type d'accès (bas débit, haut et très haut débit) plus adaptée au suivi de ces offres plutôt que par services.*

*Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).*

*L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en IP, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à Internet haut débit ».*

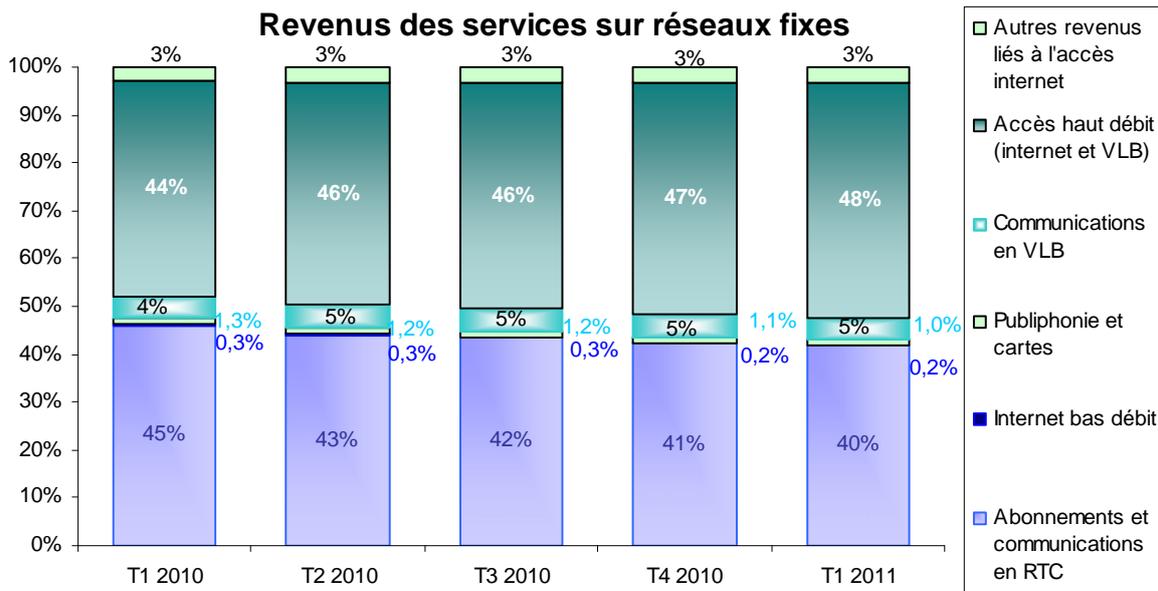
*Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).*

*La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit telles que le revenu des abonnements à un service de télévision, celui des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande... dès lors qu'ils sont facturés explicitement par l'opérateur de communications électroniques et couplés à l'accès internet.*

Le volume de trafic de la téléphonie fixe (incluant le trafic de la publiphonie et des cartes) atteint 30,2 milliards de minutes au premier trimestre 2011. La voix sur large bande (VLB) représente une part toujours croissante des communications émises depuis les postes fixes (62% du trafic du premier trimestre 2011).

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communication en RTC depuis les lignes fixes	13 352	11 737	10 647	11 666	11 349	-15,0%
Publiphonie et cartes	402	395	379	341	315	-21,6%
Communications en voix sur large bande	16 994	15 991	14 077	17 749	18 562	9,2%
<b>Volumes de téléphonie fixe</b>	<b>30 748</b>	<b>28 123</b>	<b>25 103</b>	<b>29 757</b>	<b>30 227</b>	<b>-1,7%</b>

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



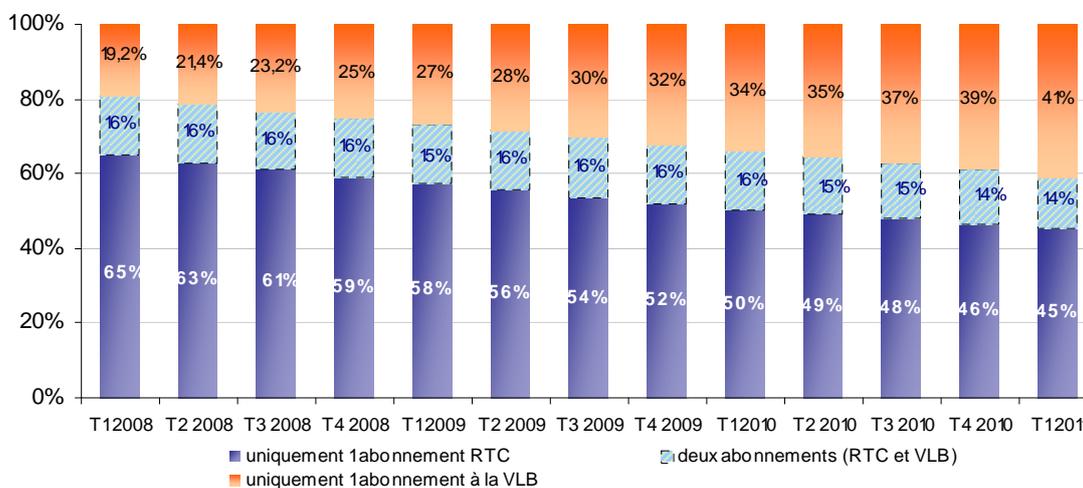
### 2.1.2 Le nombre de lignes fixes

**Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes)**  
(en millions)

	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,152	35,057	35,012	35,287	35,288	0,4%

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

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



Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique est de 35,3 millions à la fin du premier trimestre 2011. Plus d'une ligne sur deux (55%) supporte un service de téléphonie sur large bande.

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) reste importante (45%) mais elle se réduit constamment au profit des lignes supportant uniquement un service de voix sur large bande (VLB), c'est-à-dire sans abonnement téléphonique traditionnel. Le nombre de ces lignes progresse de 7 points sur un an et représente à présent 41% de l'ensemble des lignes fixes. Ainsi, le nombre de lignes supportant deux abonnements téléphoniques (4,9 millions à la fin du premier trimestre 2011) recule depuis le deuxième trimestre 2010 et cette baisse

s'accélère (-607 000 lignes en rythme annuel au premier trimestre 2011 contre -232 000 au deuxième trimestre 2010).

### 2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par « portage du numéro » d'un opérateur à un autre au cours du premier trimestre 2011 est de 667 000.

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,680	0,596	0,590	0,608	0,667	-2,0%

## 2.2 Le bas débit

### 2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

#### a) Les abonnements par le RTC

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (sur le RTC) s'élève à 20,8 millions à la fin du premier trimestre 2011 et a diminué de 2,3 millions en un an (-10,1%). Ce repli, continu depuis plusieurs années, s'accroît depuis le début de l'année 2010 avec un rythme annuel de -10% contre -8% au cours de l'année 2009. Cette accélération est à mettre en relation notamment avec la diminution depuis plusieurs trimestres du nombre de doubles abonnements téléphoniques (un abonnement RTC plus un abonnement VLB) au profit des seules offres de téléphonie sur large bande.

Le nombre d'abonnements téléphoniques issus de l'offre de vente en gros VGAST est de 1,2 million à la fin du premier trimestre 2011 (soit 6% de l'ensemble des abonnements sur le RTC). Depuis 2006, cette offre de gros permet aux opérateurs alternatifs de facturer directement à leurs clients l'abonnement au service téléphonique RTC et ainsi de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe en bas débit. Malgré le recul du nombre d'abonnements au RTC, le nombre de souscriptions à la VGAST augmente continuellement.

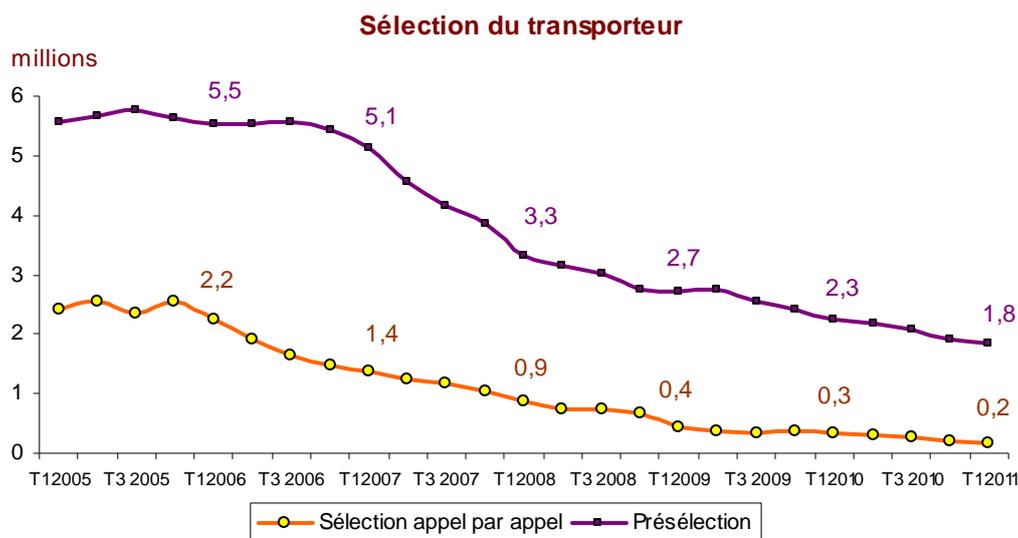
Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	23,180	22,633	22,063	21,504	20,832	-10,1%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,063	1,086	1,116	1,154	1,202	13,1%

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

Le développement rapide des offres de téléphonie sur large bande est responsable du recul continu, depuis le début de l'année 2006, du nombre des abonnements aux offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur. Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à 1,8 million à la fin du premier trimestre 2011 et s'est réduit de plus de 400 000 en un an. Le nombre d'abonnements à des offres de sélection appel par appel n'est plus que de 180 000.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Abonnements à la sélection appel par appel	0,341	0,302	0,266	0,217	0,180	-47,1%
Abonnements à la présélection	2,261	2,165	2,081	1,899	1,833	-18,9%
<b>Nombre de connexions indirectes</b>	2,602	2,460	2,347	2,117	2,013	<b>-22,6%</b>

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



#### b) Le revenu et le trafic de l'accès, des abonnements et des communications par le RTC

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC est légèrement supérieur à un milliard d'euros au premier trimestre 2011. Ce revenu décline depuis plusieurs années (-8,8% sur un an au premier trimestre 2011) accompagnant la baisse ininterrompue du nombre des abonnements téléphoniques traditionnels sur le réseau téléphonique commuté (de plus en plus concurrencés par le développement de la téléphonie sur large bande).

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 135	1 100	1 074	1 063	1 035	-8,8%

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

*Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique RTC, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro,...).*

Le reflux du nombre des abonnements RTC se traduit également par la baisse continue du volume des communications et des recettes correspondantes. Le revenu des communications (589 millions d'euros au premier trimestre 2011) diminue de 21,2% sur un an. Depuis deux trimestres, le repli du revenu des communications nationales s'est accentué (-25,1% au premier trimestre 2011) en raison de l'alignement par l'opérateur historique du tarif de ses communications fixes nationales sur son tarif local à partir du 20 octobre 2010. La baisse du revenu des communications internationales et des communications vers les mobiles est également rapide (respectivement -12,3% et -17,0%).

Le volume des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) est de 11,3 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Ce volume est inférieur de 2,0 milliards de minutes à celui du premier trimestre 2010 (-15,0%) et ne représente plus que 38% de la totalité des minutes au départ des postes fixes.

Le trafic des communications nationales baisse de 15,6% sur un an au premier trimestre 2011 et celui des communications internationales de 7,9%. Le recul du volume des communications RTC à destination des mobiles est plus marqué au premier trimestre 2011 (-14,4% contre moins de 10% durant l'année 2010) concurrencé désormais par les nouvelles offres d'appels illimités vers les mobiles depuis les « box » proposées par certains opérateurs.

<b>Revenus des communications RTC</b> <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communications nationales	427	393	372	332	320	-25,1%
Communications internationales	72	67	66	60	63	-12,3%
Communications vers les mobiles	249	240	216	224	207	-17,0%
<b>Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>747</b>	<b>700</b>	<b>654</b>	<b>616</b>	<b>589</b>	<b>-21,2%</b>

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

<b>Volumes de communications en RTC</b> <i>(en millions de minutes)</i>	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communications nationales	10 671	9 206	8 304	9 229	9 010	-15,6%
Communications internationales	575	512	451	487	529	-7,9%
Communications vers les mobiles	2 106	2 020	1 892	1 950	1 802	-14,4%
<b>Ensemble des volumes RTC</b>	<b>13 352</b>	<b>11 737</b>	<b>10 647</b>	<b>11 666</b>	<b>11 349</b>	<b>-15,0%</b>

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

## 2.2.2 Les cartes téléphoniques fixes et la publiphonie

Le marché des cartes téléphoniques fixes décroît de plus de 20% sur un an tant en revenu qu'en volume de trafic après avoir augmenté en 2010.

L'activité publiphonie est déclinante depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service (135 000 à la fin du premier trimestre 2011) a diminué de 6 500 unités en un an. Le volume de minutes émises à partir des publiphones et le revenu correspondant diminuent très rapidement (respectivement -37,1% et -16,2%). Depuis la fin du premier semestre 2010, les opérateurs alternatifs à France Télécom peuvent également proposer leurs propres services de publiphonie par carte à puces.

<b>Cartes postpayées et prépayées de téléphonie fixe</b>	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Revenus des cartes de téléphonie fixe <i>(millions d'€)</i>	40	40	38	35	32	-20,6%
Millions de minutes écouleées via les cartes	361	346	324	301	281	-22,3%

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

<b>Publiphonie</b>	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de publiphones au 31 décembre <i>(unités)</i>	142 011	140 121	138 782	137 312	135 456	-4,6%
Revenus des communications <i>(millions d'€)</i>	14	12	11	9	9	-37,1%
Volumes de communications <i>(millions de minutes)</i>	41	49	56	41	35	-16,2%

## 2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Le nombre d'abonnés à un service internet en bas débit (437 000 à la fin de premier trimestre 2011) se réduit rapidement depuis plusieurs années. Le recul des revenus et des volumes correspondants est également très prononcé.

<b>Accès à internet en bas débit</b>	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Revenu de l'accès à bas débit <i>(millions d'€)</i>	13	12	11	10	9	-32,5%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit <i>(millions)</i>	0,598	0,556	0,513	0,483	0,437	-26,8%
Volume internet bas débit <i>(millions de minutes)</i>	1 163	1 008	876	810	722	-37,9%

## 2.3 Le haut débit

### 2.3.1 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) atteint 21,8 millions à la fin du premier trimestre 2011. En un an ce nombre a augmenté de 7,6% soit 1,5 million d'accès supplémentaires. Toutefois au cours de ces dernières années le rythme de cet accroissement annuel s'est progressivement ralenti, passant de trois millions en 2007 à 2,5 millions en 2008 puis à deux millions en 2009.

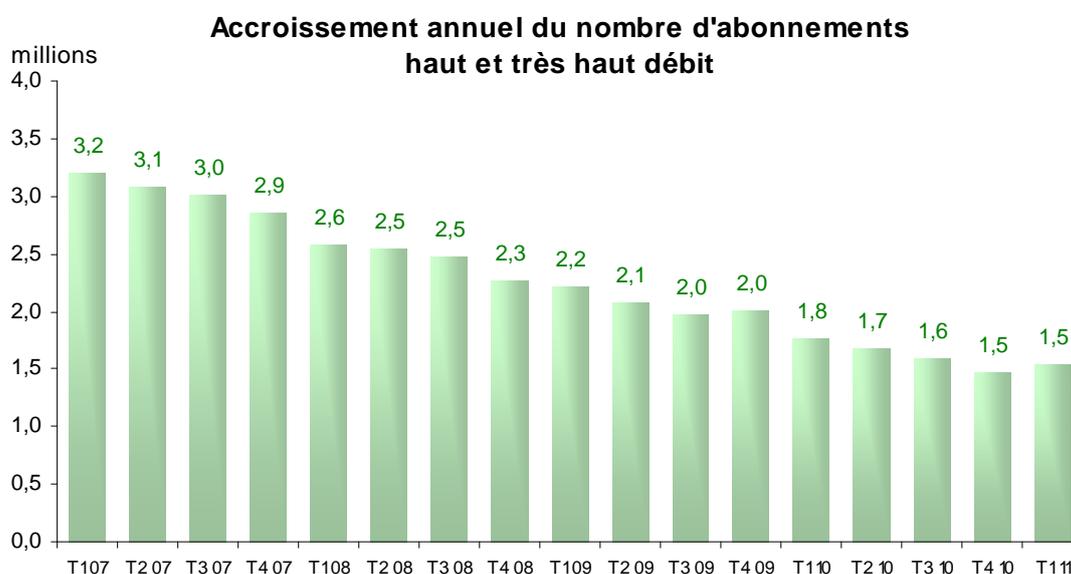
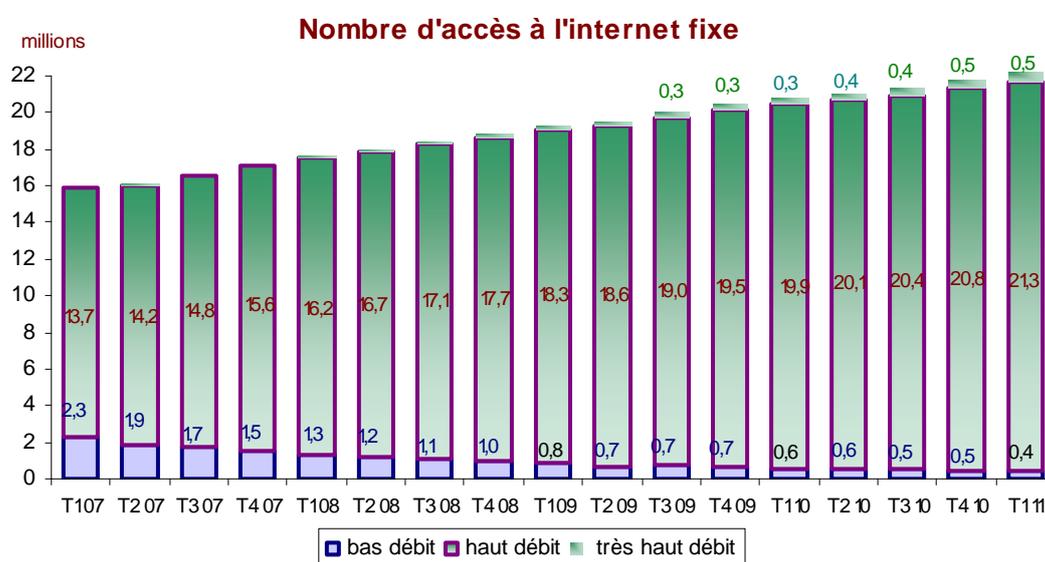
Les accès DSL (20,3 millions) représentent toujours la très grande majorité (95%) des accès à haut débit. Le nombre d'accès à très haut débit atteint le seuil d'un demi-million d'abonnements (516 000).

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Accès à haut débit	19,898	20,123	20,438	20,847	21,258	6,8%
dont accès xDSL	18,909	19,147	19,476	19,858	20,254	7,1%
dont autres abonnements haut débit	0,989	0,976	0,962	0,989	1,004	1,5%
Accès à très haut débit	0,337	0,364	0,421	0,464	0,516	53,1%
dont abonnements en fibre optique avec terminaison co-axiale	0,256	0,275	0,317	0,346	0,378	47,6%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)	0,081	0,089	0,103	0,118	0,138	70,9%
<b>Nbre d'abonnements à internet haut et très haut débit</b>	<b>20,234</b>	<b>20,487</b>	<b>20,859</b>	<b>21,311</b>	<b>21,774</b>	<b>7,6%</b>

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

Note : 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.

Les départements et collectivités de l'outremer (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,381	0,389	0,399	0,407	0,411	7,9%



### 2.3.2 Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes

#### a) Les abonnements à la voix sur large bande

<b>Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit</b> (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Abonnements à la voix sur large bande	17,479	17,837	18,243	18,918	19,355	10,7%
dont sur lignes DSL sans abonnement RTC	11,021	11,439	11,917	12,692	13,322	20,9%

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

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

Le nombre d'abonnements à un service de voix sur large bande (VLB) est de 19,4 millions à la fin du premier trimestre 2011 et augmente de 1,9 million en un an (+10,7%). Pour le quatrième trimestre consécutif, les souscriptions à un service de téléphonie VLB sur des lignes DSL qui ne supportent pas d'abonnement à un service de voix classique sur le RTC progressent plus vite (+2,3 millions sur un an). Le nombre de ces lignes atteint 13,3 millions à la fin du trimestre.

#### Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP

Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (DSL ...).

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 IP 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.

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur l'internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

Sur le revenu pris en compte :

L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

#### b) Les communications en voix sur large bande

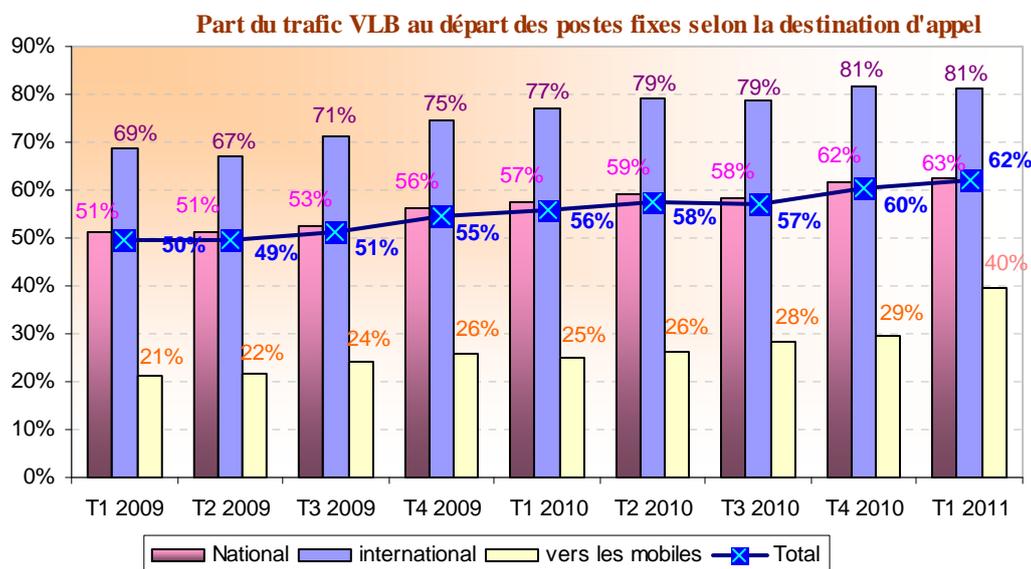
<b>Volumes de communications en VLB</b> (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communications nationales	14 363	13 328	11 649	14 797	15 085	5,0%
Communications internationales	1 921	1 948	1 684	2 141	2 278	18,6%
Communications vers les mobiles	709	715	744	811	1 200	69,1%
<b>Ensemble des volumes au départ des accès IP</b>	<b>16 994</b>	<b>15 991</b>	<b>14 077</b>	<b>17 749</b>	<b>18 562</b>	<b>9,2%</b>

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

Le volume des communications en voix sur large bande s'élève à 18,6 milliards de minutes. Le rythme de croissance de ce volume reste rapide (+9,2% sur un an au premier trimestre 2011 soit +1,6 milliard de minutes supplémentaires). Toutefois, ce rythme est inférieur à celui des trois trimestres précédents durant lesquels la croissance annuelle atteignait 20% (soit 2,6 à 2,8 milliards de minutes supplémentaires).

Les offres de téléphonie dites «illimitées» incluses dans les forfaits de type « multiplay » par les opérateurs sont à l'origine de l'essor du trafic émis en IP. Ces offres « illimités », d'abord réservées aux appels à destination de l'international et des postes fixes nationaux, s'ouvrent maintenant aux appels vers les mobiles. Plusieurs opérateurs ont en effet inclus, dans certains forfaits VLB depuis le début de l'année 2011, les appels illimités vers les mobiles. L'impact sur la consommation est immédiat : le trafic émis en IP et à destination des mobiles a augmenté au premier trimestre 2011 de 69,1% sur un an contre 10,4% au quatrième trimestre 2010.

Les minutes IP représentent désormais 62% de l'ensemble des minutes émises au départ des postes fixes au premier trimestre 2011. Le trafic IP représente 81% de l'ensemble des minutes des communications internationales et 63% des minutes des communications nationales vers les postes fixes. La proportion de minutes émises en IP vers les mobiles bondit de 11 points (40% contre 29% au précédent trimestre).



### 2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Le revenu du haut et du très haut débit (revenus de l'accès et des services internet et de la voix sur large bande) atteint 2,3 milliards d'euros au premier trimestre 2011 et progresse de 4,7% sur un an.

Le revenu des accès à internet et des abonnements à un service de voix sur large bande s'élève à 1,9 milliard d'euros, ce qui représente 82% du revenu du haut et du très haut débit. Le changement de TVA a conduit les opérateurs à revoir leur modèle de facturation de leurs offres internet couplées à un service de télévision en excluant par exemple la télévision du forfait de base. Dans un tel cas, le revenu de la télévision est comptabilisé dans la rubrique « Autres services liés à l'accès internet ».

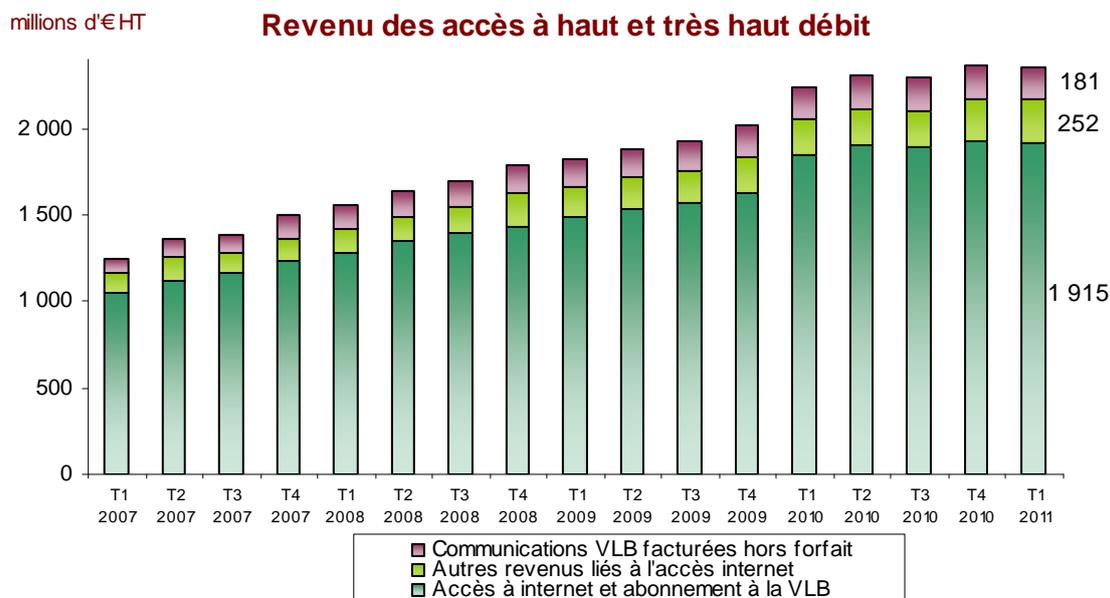
Le revenu des communications en voix sur large bande (lorsque celles-ci sont facturées au-delà du forfait) est de 181 millions d'euros. Jusque là en augmentation, il recule de 1,8% sur un an au premier trimestre 2011 en raison notamment de la baisse du revenu des communications vers les mobiles suite à leur inclusion dans certains forfaits. Le revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet s'élève à 252 millions d'euros et

montre une augmentation de +20,7% sur un an. Il convient de noter que ce revenu intègre désormais les recettes des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit telles que celles des abonnements à un service de télévision souscrits avec l'accès internet, des services de téléchargements de vidéo à la demande ou de musique lorsqu'ils sont facturés par l'opérateur de communications électroniques.

<b>Revenus du haut débit et du très haut débit</b> <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	1 848	1 903	1 889	1 928	1 915	3,6%
Communications en voix sur large bande	184	191	188	192	181	-1,8%
Autres services liés à l'accès à internet	209	214	213	244	252	20,7%
<b>Total des revenus du haut et très haut débit</b>	<b>2 242</b>	<b>2 307</b>	<b>2 291</b>	<b>2 364</b>	<b>2 348</b>	<b>4,7%</b>

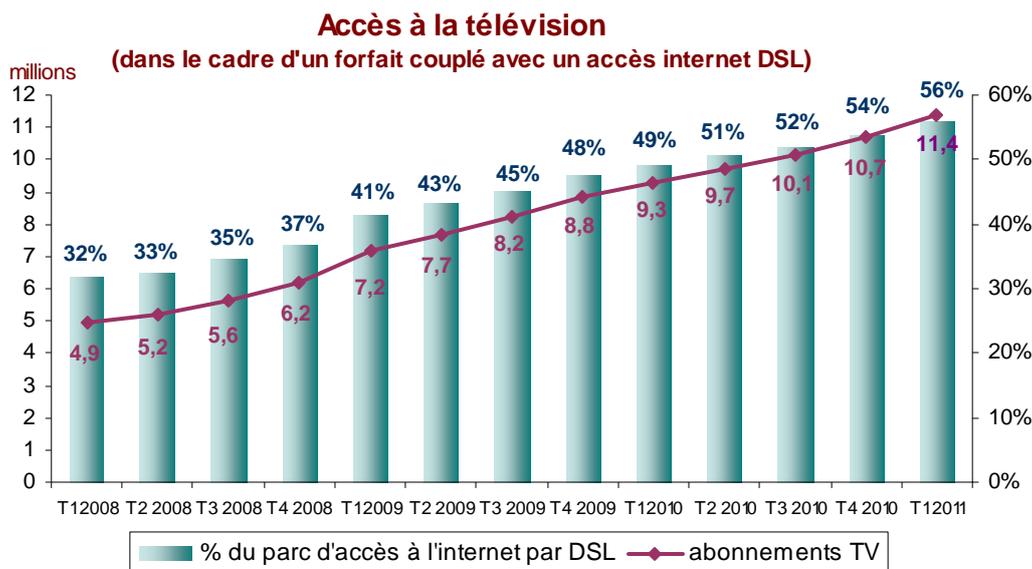
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

*Note : La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Désormais, elle inclut également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les données présentées sur les trimestres précédents tiennent compte de cet ajout. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».*



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

Le nombre d'abonnements à un service de TV souscrits dans le cadre d'un forfait couplé avec internet progresse de 2,1 millions en un an. Près de six accès DSL sur dix, soit 11,4 millions, sont désormais couplés avec un service de diffusion de télévision souscrit par le client auprès de son fournisseur d'accès à internet.



**Accès TV couplés à l'abonnement ADSL**  
(en millions)

	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	9,306	9,705	10,122	10,684	11,369	22,2%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	18,909	19,147	19,476	19,858	20,254	7,1%
% des abonnements TV	49,2%	50,7%	52,0%	53,8%	56,1%	

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

*Note : Cet indicateur couvre les abonnements « éligibles » à un service de télévision, c'est à dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement de type « multiplay » qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (accès à l'internet, service de téléphonie).*

## 2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

### 2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie sur les réseaux fixes atteint 40,2 millions à la fin du premier trimestre 2011. Près d'un abonnement sur deux (19,4 millions) correspond dorénavant à un service de voix sur large bande (VLB).

Le nombre total d'abonnements, auparavant en croissance continue, décroît sur un rythme annuel de 1 à 2 % pour le quatrième trimestre consécutif (-1,1% au premier trimestre 2011). Depuis le début de l'année 2010, la croissance du nombre d'abonnements à la voix sur large bande est plus faible (l'accroissement annuel n'est que de 1,9 million au premier trimestre 2011 alors qu'il était supérieur à 2,5 millions en 2009) et ne permet plus de compenser entièrement la forte décreue du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (-2,3 millions en un an). De plus en plus de clients choisissent de ne pas conserver leur abonnement en RTC lors de la souscription à un service de voix sur large bande. Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,9 millions à la fin du premier trimestre 2011) diminue pour le quatrième trimestre consécutif et ce reflux, qui s'est accéléré tout au long de cette période, atteint -600 000 en rythme annuel au premier trimestre 2011.

**Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes**  
(millions)

	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	23,180	22,633	22,063	21,504	20,832	-10,1%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	17,472	17,826	18,243	18,897	19,355	10,8%
<b>Nombre total d'abonnements</b>	<b>40,652</b>	<b>40,458</b>	<b>40,306</b>	<b>40,402</b>	<b>40,187</b>	<b>-1,1%</b>

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

#### 2.4.2 Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 770 millions d'euros au premier trimestre 2011 et baisse de 17,3% sur un an. Ce revenu se réduit depuis plusieurs années avec le déclin de la téléphonie traditionnelle sur le RTC. Le revenu du trafic RTC, à l'instar du nombre d'abonnements « classiques », recule rapidement (21,2% sur un an). Le revenu provenant des communications sur large bande (lorsque celles-ci sont facturées en dehors des forfaits de type « multiplay ») représente 181 millions d'euros et baisse de 1,8% en raison du changement de facturation, par certains opérateurs, des communications vers les mobiles (celles-ci représentent les deux-tiers du revenu des communications au départ des accès IP). Ces recettes représentent un peu moins d'un quart (24%) du revenu des communications depuis les lignes fixes.

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communications nationales	439	407	386	345	333	-24,1%
Communications internationales	125	120	123	115	117	-6,2%
Communications vers les mobiles	368	364	333	347	320	-13,1%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>932</b>	<b>891</b>	<b>842</b>	<b>807</b>	<b>770</b>	<b>-17,3%</b>
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	747	700	654	616	589	-21,2%
<i>dont au départ des accès en IP</i>	184	191	188	192	181	-1,8%

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

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

Le trafic total au départ des lignes fixes (trafic RTC et IP hors publiphonie et cartes) s'élève à 29,9 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Il diminue de 1,4% par rapport à celui du premier trimestre 2010. Le trafic des communications émises en IP, dont la croissance annuelle atteignait 20% sur les deux premiers trimestres de l'année 2010 est, sur les trois derniers trimestres, moins vive (de +9% à +13%). Au premier trimestre 2011, le trafic IP s'est ainsi accru de 9,2% en un an, soit +1,6 milliard de minutes, ce qui représente un accroissement inférieur de plus d'un milliard de minutes à celui relevé au début de l'année 2010. Le trafic sur le RTC se rétracte depuis plusieurs années sur un rythme relativement régulier (-15,0% au premier trimestre 2011).

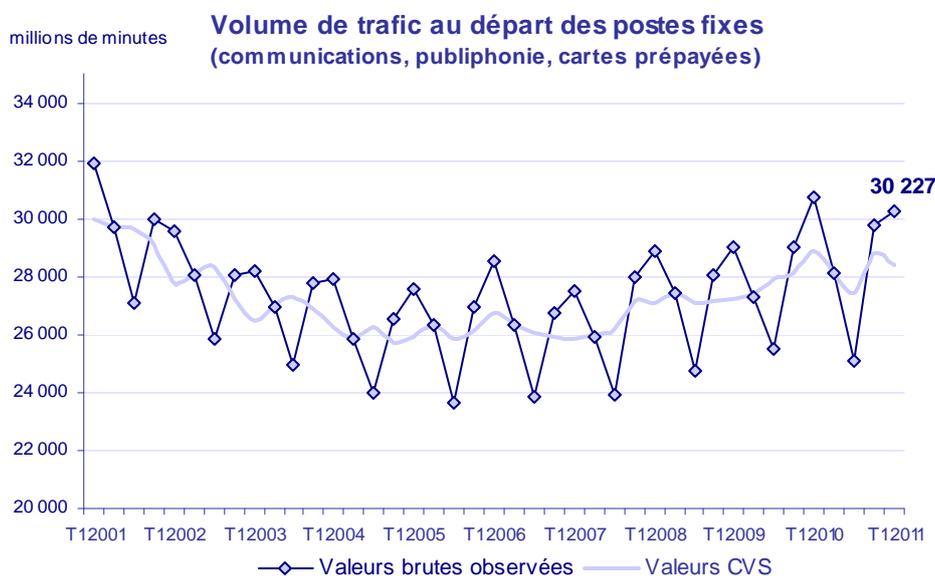
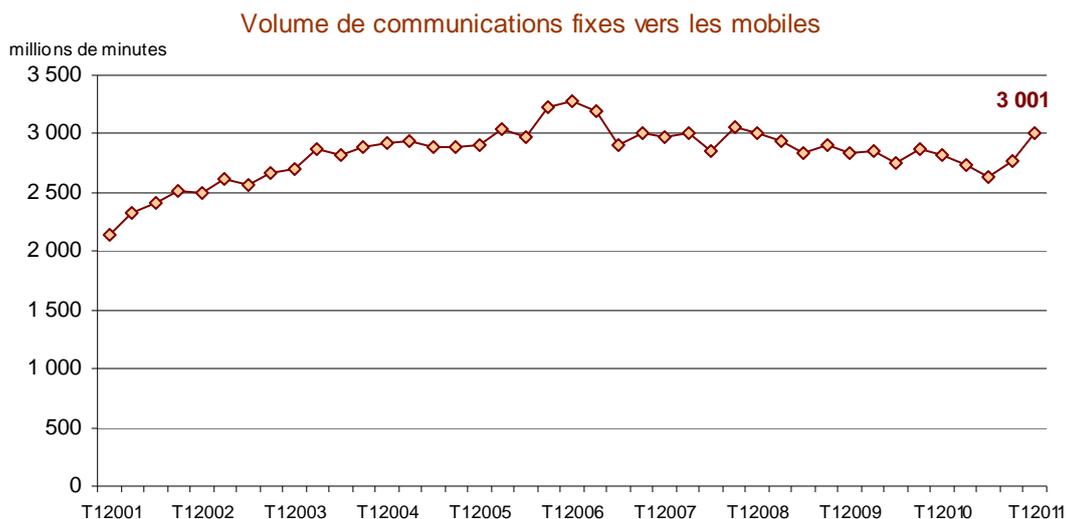
Le trafic à destination des postes fixes nationaux baisse de 3,8% sur un an au premier trimestre 2011 en raison notamment d'une croissance plus faible du trafic national émis en IP au premier trimestre 2011. Le volume de trafic des communications à destination de l'international continue en revanche de progresser (+12,5% sur un an) grâce à l'apport toujours constant et important de minutes internationales émises en IP depuis les « box » des clients titulaires de forfaits « illimités ». Le volume des communications à destination des mobiles, qui diminuait depuis le début de l'année 2008, connaît au premier trimestre 2011 un très net regain de croissance (+6,6% sur un an) grâce au très fort accroissement de minutes IP qui a suivi la commercialisation, par plusieurs opérateurs sur leurs « box », de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles.

La consommation moyenne d'un abonné à un service de voix sur large bande atteint 5h23 par mois contre 2h59 par mois pour un abonné à un service téléphonique traditionnel sur le RTC.

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communications nationales	25 034	22 534	19 953	24 026	24 095	-3,8%
Communications internationales	2 496	2 460	2 134	2 628	2 808	12,5%
Communications vers les mobiles	2 815	2 735	2 636	2 762	3 001	6,6%
<b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b>	<b>30 345</b>	<b>27 728</b>	<b>24 723</b>	<b>29 416</b>	<b>29 911</b>	<b>-1,4%</b>
<i>dont trafic RTC</i>	<i>13 352</i>	<i>11 737</i>	<i>10 647</i>	<i>11 666</i>	<i>11 349</i>	<i>-15,0%</i>
<i>dont au départ des accès en IP</i>	<i>16 994</i>	<i>15 991</i>	<i>14 077</i>	<i>17 749</i>	<i>18 562</i>	<i>9,2%</i>

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

Note : Le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).



Notes :

- Le volume de trafic au départ des postes fixes prend en compte les communications au départ des téléphones fixes, des publiphones et des cartes prépayées.
- Les séries de valeurs CVS sont consultables dans le fichier « séries chronologiques » sur le site de l'Autorité.

Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 28,4 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Il demeure établi sur un niveau supérieur à 28 milliards de minutes depuis la fin de l'année 2009.

### 3 Les services sur réseaux mobiles

#### 3.1 Les abonnements

##### 3.1.1 Abonnements aux services mobiles

Nombre de clients à un service mobile (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Abonnements et forfaits	43,346	44,190	45,150	46,412	46,857	8,1%
<i>dont forfaits bloqués</i>	10,748	10,965	11,239	11,406	11,219	4,4%
Cartes prépayées	18,210	17,910	17,856	18,631	18,669	2,5%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,503	16,292	16,163	16,763	16,542	0,2%
<b>Nombre de clients à un service mobile</b>	<b>61,556</b>	<b>62,099</b>	<b>63,006</b>	<b>65,043</b>	<b>65,526</b>	<b>6,4%</b>

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

\* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les 3 derniers mois.

Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

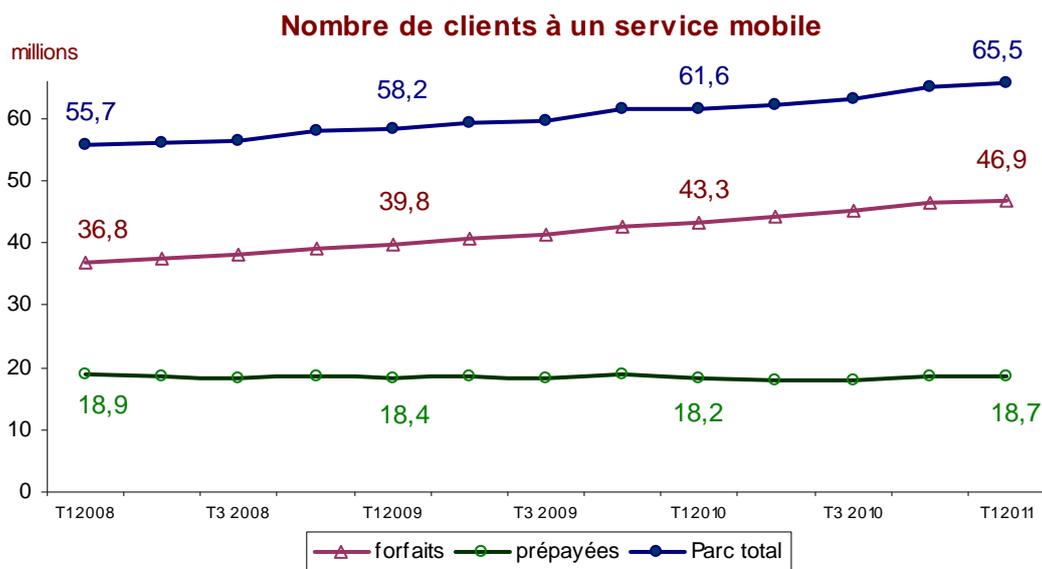
L'ARCEP publie également une segmentation géographique de ces abonnements ainsi qu'une ventilation par type de clientèle dans son observatoire trimestriel des services mobiles (résultats provisoires) [<http://www.arcep.fr/index.php?id=35>].

*Note : les données relatives à l'année 2010 ont été rectifiées par rapport aux publications précédentes. Les corrections portent sur les cartes prépayées vendues en métropole par des MVNOs. Cette correction correspond en particulier à l'intégration de plusieurs opérateurs sur ce marché.*

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 65,5 millions à la fin du premier trimestre 2011. Le taux de croissance annuel atteint 6,4%, soit un niveau qu'il n'avait plus atteint depuis le deuxième trimestre 2008 (+6,6% en un an).

L'accroissement du nombre de clients s'explique dans sa quasi totalité par l'augmentation du nombre d'abonnements et forfaits, qu'il s'agisse de forfaits « classiques » de communications voix-data, de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives. Ce nombre progresse sur un rythme annuel de 8% à 9% depuis quatre années consécutives. Ainsi, en mars 2011, sept clients sur dix (71,5% précisément) détiennent un forfait mensuel, une proportion qui s'accroît constamment. Un abonné sur quatre (11,2 millions) a choisi un forfait lui permettant de maîtriser sa consommation (« forfait bloqué »). Le nombre de forfaits bloqués augmente de 4,4% en un an, mais enregistre, pour la première fois, un léger recul sur le trimestre (- 200 000 forfaits bloqués).

La proportion des cartes prépayées, minoritaire, diminue chaque trimestre. Cependant, les ventes de ces cartes reprennent depuis deux trimestres (environ +810 000 cartes supplémentaires sur les deux derniers trimestres). Cette croissance du nombre de clients est en partie imputable à un effet saisonnier pour le quatrième trimestre, mais également à l'apparition d'opérateurs au second trimestre 2010, positionnés sur le marché des cartes prépayées permettant de passer des appels vers l'international à prix compétitifs.



### 3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes Internet (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Parc actif multimédia mobile	23,993	24,736	25,944	28,291	28,380	18,3%
Parc actif 3G	18,340	19,358	21,026	22,474	23,698	29,2%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	2,221	2,400	2,566	2,760	2,828	27,3%

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

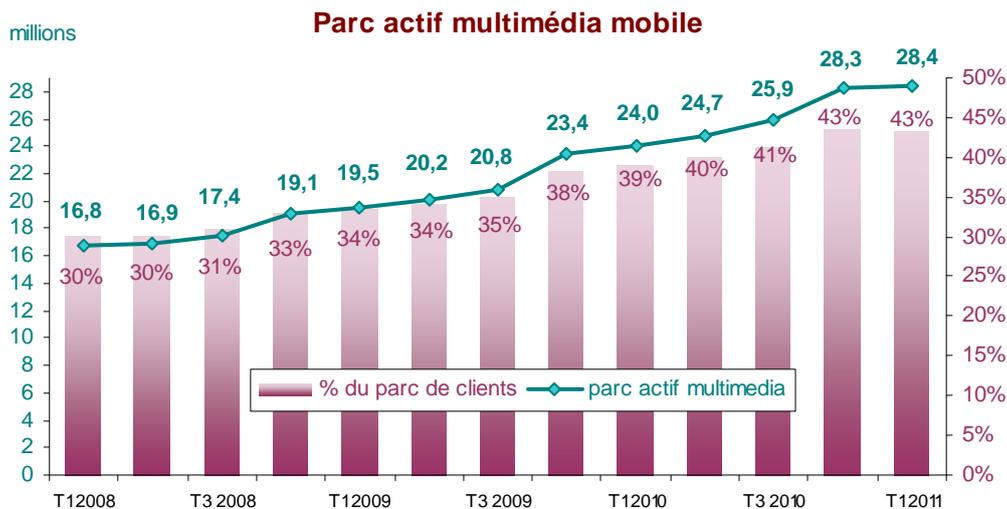
#### Notes :

- Le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type internet, Wap ; MMS ; e-mail, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). L'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition. Champ : métropole et DOM.

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

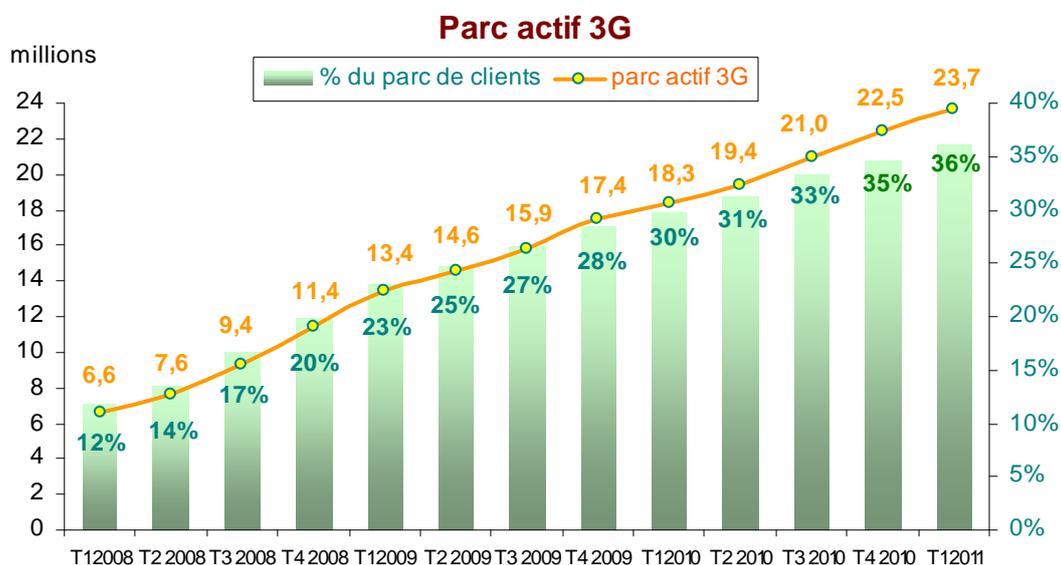
- Le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer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

Plus de quatre clients aux services mobiles sur dix (43,3% précisément) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de mars un service multimédia (internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile. Le nombre d'utilisateurs de services multimédias progresse plus faiblement ce trimestre avec 90 000 utilisateurs supplémentaires contre 555 000 un an auparavant. De fait, la proportion de ces utilisateurs dans le nombre total d'abonnés stagne ce trimestre.



Les clients sont de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) sur le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 23,7 millions de clients, soit plus d'un client sur trois, au cours du premier trimestre 2011 contre trois sur dix un an auparavant. Ce nombre augmente rapidement : entre +5% et +10% chaque trimestre depuis deux ans.

Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser, mais dans une moindre mesure par rapport à l'année dernière : +2,4% au cours du premier trimestre 2011 contre +6,8% en un trimestre au premier trimestre 2010. Un peu plus d'une carte internet sur dix (11,6% précisément) est une carte prépayée sans durée d'engagement au premier trimestre 2011.



Les cartes SIM « Machine to Machine » ne sont pas directement utilisées par des personnes et permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc.) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre (2,8 millions à la fin du premier trimestre 2011) continue de croître fortement (+200 000 environ chaque trimestre). Même si elles ne représentent que 4,3% du nombre total de cartes SIM

en service (2,9% un an plus tôt), elles contribuent de plus en plus, chaque trimestre, à la croissance du nombre de cartes mobiles en service (45% ce trimestre).

<b>Cartes SIM pour objets communicants</b> (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de cartes SIM "MtoM"	1,768	2,046	2,257	2,626	2,841	60,7%

*Note : Le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées exclusivement pour la communication entre équipements distants et à d'autres fins que pour des communications interpersonnelles ou l'accès à internet.*

Sur 480 000 cartes SIM supplémentaires ce trimestre, environ six cartes sur dix sont des cartes SIM non voix dédiées à un usage spécifique (uniquement pour l'accès à la data/internet ou les cartes « MtoM »). En mars 2011, la part des cartes non voix s'élève à 8,7% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 6,5% un an plus tôt. La moitié des cartes non voix en service au premier trimestre 2011 sont des cartes « MtoM ».

<b>Cartes SIM non voix</b> (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre total de cartes SIM Internet exclusives et "MtoM"	3,989	4,446	4,823	5,386	5,669	42,1%

### 3.1.3 Conservation du numéro mobile

<b>Conservation du numéro mobile</b> (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,496	0,510	0,570	0,750	0,808	62,9%

*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. Champ : Métropole et DOM.*

800 000 numéros mobiles ont été conservés par portage d'un opérateur à un autre au cours du premier trimestre 2011, soit une progression de 62,9 % en un an contre 16,5% en un an au premier trimestre 2010.

### Nombre de numéros mobiles portés au cours du trimestre



### 3.2 Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles (téléphonie et transport de données) s'élève à 4,8 milliards d'euros au premier trimestre 2011. Ce revenu est toujours en progression (+1,0% en un an au premier trimestre 2011), mais la croissance, qui s'était maintenue durant quatre trimestres consécutifs autour de 3,5% de taux de croissance annuel, ralentit depuis deux trimestres avec une accélération ce trimestre (-2 points en seulement un trimestre).

La hausse de ce revenu est uniquement liée à la poursuite de la croissance toujours vive des revenus des SMS et des services multimédias (e-mail, Wap, internet, etc.).

La part du revenu du transport de données (messagerie interpersonnelle et accès à internet) gagne 4 points en un trimestre et représente près du quart du revenu des services mobiles, soit 1,3 milliard d'euros. Ce revenu continue de progresser fortement (+19,3% en un an) en raison du vif intérêt des clients pour la consommation de SMS et pour l'accès à l'internet. Il se compose toujours pour un peu plus de la moitié du revenu lié à l'envoi de SMS (51,6% précisément), mais la part du revenu lié à l'accès à l'internet s'accroît et gagne un point ce trimestre. Ce dernier a contribué aux deux tiers de l'accroissement trimestriel du revenu du transport de données sur réseaux mobiles (+63 millions d'euros).

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,5 milliards d'euros) représente environ 74% des revenus des opérateurs mobiles et cette proportion tend à décroître (78% au premier trimestre 2010). Malgré un deuxième trimestre 2010 légèrement positif (+0,2% en un an), la tendance à la baisse de ce revenu entamée à la fin de l'année 2008 continue et s'accélère ce trimestre (-4,3% en un an).

Revenus des services mobiles (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Téléphonie mobile</b>	3 703	3 825	3 848	3 776	3 545	-4,3%
dont communications vers l'international	213	210	224	228	229	7,3%
<b>Transport de données</b>	1 065	1 074	1 154	1 208	1 270	19,3%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	593	591	599	635	655	10,4%
dont accès à Internet et aux services multimédias	472	483	555	573	615	30,4%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>4 768</b>	<b>4 899</b>	<b>5 002</b>	<b>4 983</b>	<b>4 815</b>	<b>1,0%</b>

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

*Note : il s'agit des revenus sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont exclus également les revenus de détail des services à valeur ajoutée.*

Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 26,5 milliards de minutes au premier trimestre 2011. Alors qu'elle stagnait depuis le quatrième trimestre 2008, la consommation de minutes progresse pour le cinquième trimestre consécutif : +3,7% de croissance annuelle au premier trimestre 2011 après un quatrième trimestre à 5,3%. Après une légère reprise du trafic vers les téléphones fixes au quatrième trimestre 2010 (+0,7% en un an), ce trafic, qui baissait depuis cinq années consécutives, reprend sa tendance à la baisse (-1,8% en un an).

Volumes de la Téléphonie mobile (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Communications vers fixe national	4 441	4 358	4 180	4 496	4 361	-1,8%
Communications "on-net" *	12 719	12 711	11 987	12 936	12 521	-1,6%
Communications vers mobiles tiers	7 614	7 945	7 800	8 511	8 652	13,6%
Communications vers l'international	525	526	645	671	714	35,9%
"Roaming out" **	286	343	443	334	283	-1,1%
<b>Volumes de communications au départ des mobiles</b>	<b>25 585</b>	<b>25 883</b>	<b>25 055</b>	<b>26 949</b>	<b>26 529</b>	<b>3,7%</b>

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

(\*) Le trafic "on-net" inclut le volume de communications vers tous les mobiles du même réseau, qu'il s'agisse d'un opérateur de réseau ou d'un opérateur sans réseau.

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

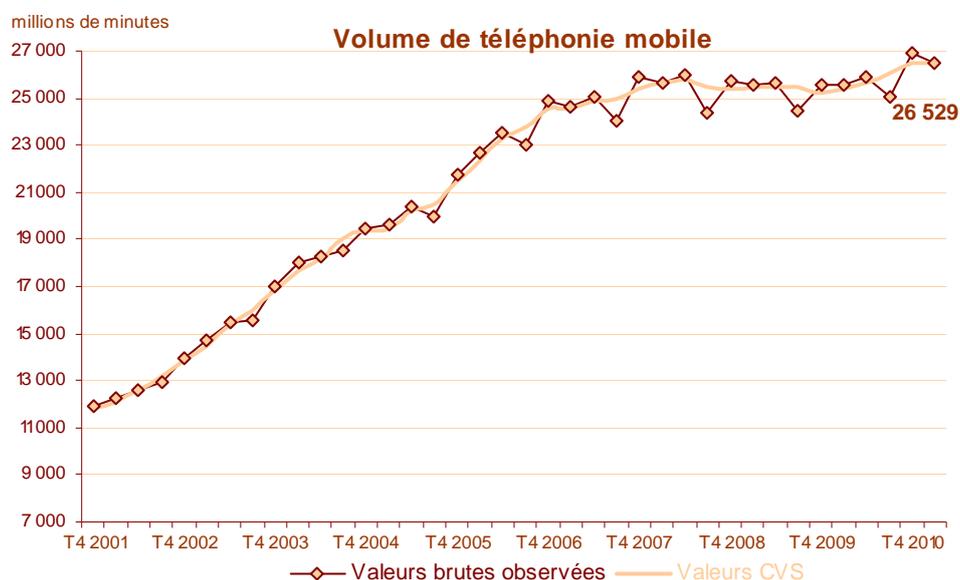
Le volume de minutes générées par les appels nationaux de mobile vers mobile (du même réseau et de réseaux mobiles tiers) augmente au premier trimestre 2011 de 4,1% en un an. Un peu moins de la moitié du volume de ces minutes consommées (47,2% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -7% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 (-1,6% en un an ce trimestre), cette proportion diminue de 2,5 points en un an au profit, notamment, des minutes vers les réseaux mobiles tiers.

La consommation de minutes vers les mobiles de réseaux mobiles tiers reste dynamique (+13,6% au premier trimestre 2011) grâce à la commercialisation de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France).

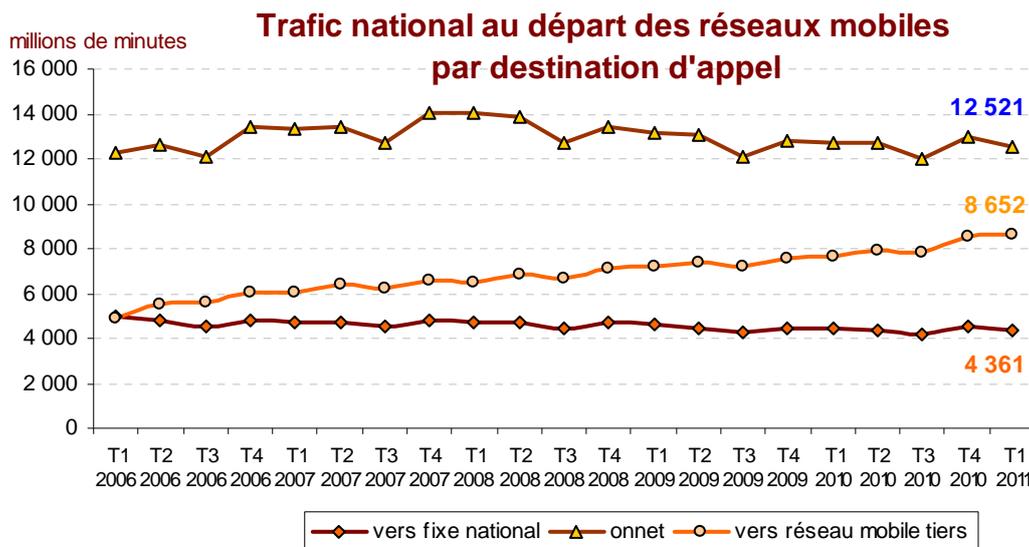
Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (3,8% en volume et 11% environ en valeur).

Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 (+24,5% en un an) ; cette croissance se maintient depuis à un rythme supérieur à 18% de progression annuelle. De plus, l'apparition, au deuxième trimestre 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs très compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+30,4% en un an). Depuis, la croissance annuelle du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé (+35,9% en un an au premier trimestre 2011 et +43,6% au quatrième trimestre), ainsi que celle du revenu afférent (+7,3% en un an au premier trimestre 2011 et +13,7% au quatrième trimestre).

Le volume du « roaming out » en hausse depuis le quatrième trimestre 2009, baisse à nouveau (-1,1% en un an). En revanche, la baisse trimestrielle de 15,3% est davantage due à un effet saisonnier qu'à une baisse réelle du « roaming out »



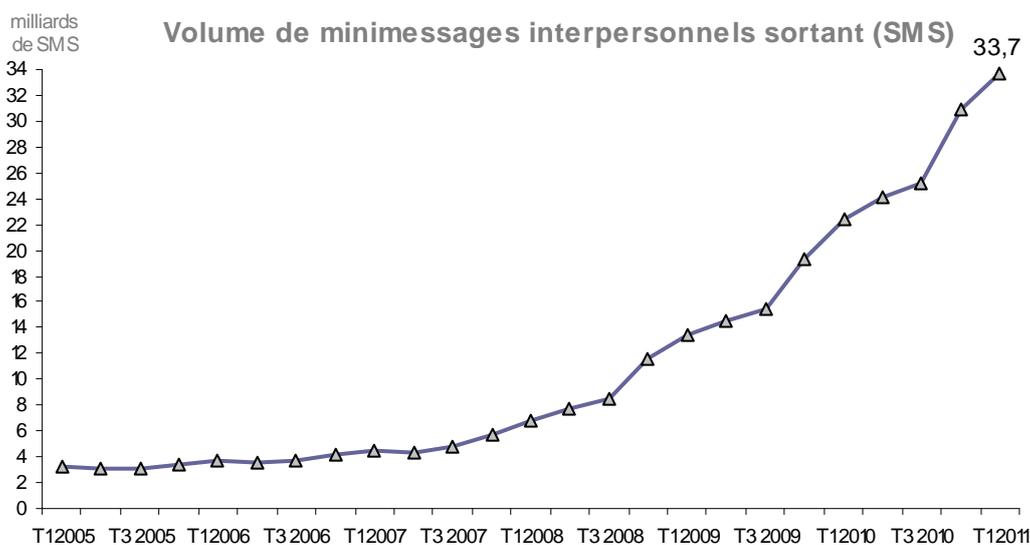
(Les séries de valeurs CVS sont consultables dans le fichier « séries chronologiques » sur le site de l'Autorité)



Volumes de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre de minimessages interpersonnels (SMS)	22 375	24 049	25 151	30 947	33 738	50,8%
dont minimessages provenant des forfaits	19 161	20 721	21 760	27 017	29 742	55,2%
dont minimessages provenant des cartes prépayées	3 214	3 327	3 391	3 930	3 996	24,3%
Nombre de messages multimedias interpersonnels (MMS)	137	161	168	199	209	53,3%
<b>Nombre de messages émis durant le trimestre</b>	<b>22 512</b>	<b>24 209</b>	<b>25 319</b>	<b>31 146</b>	<b>33 948</b>	<b>50,8%</b>

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

Le nombre de « SMS » émis au cours du premier trimestre 2011 s'élève à 33,7 milliards, dont 88,2% proviennent de clients titulaires de forfaits. Les clients des opérateurs mobiles ont envoyé 2,8 milliards de SMS de plus qu'au quatrième trimestre 2010, soit en moyenne 11 SMS environ de plus par client et par mois. Chaque client des opérateurs mobiles a envoyé en moyenne 172 SMS par mois au cours du premier trimestre 2011 contre 121 un an auparavant. Ceci s'explique toujours par la mise en place d'offres d'abondance par les opérateurs mobiles qui permettent l'envoi de SMS illimités.



### 3.3 Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole

#### 3.3.1 Marché de détail résidentiel (services mobiles et SVA des opérateurs mobiles)

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée</b>	<b>3 928</b>	<b>4 054</b>	<b>4 134</b>	<b>4 119</b>	<b>3 941</b>	<b>0,3%</b>
dont revenu des clients en post-payé	3 454	3 544	3 628	3 629	3 484	0,9%

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

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :

- le revenu des services mobiles (téléphonie et données). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.
- le revenu des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Trafic voix y compris services à valeur ajoutée</b>	<b>20 246</b>	<b>20 273</b>	<b>19 788</b>	<b>21 043</b>	<b>20 984</b>	<b>3,6%</b>

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

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :

- le trafic des services de téléphonie mobile. Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.
- le trafic voix des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

#### 3.3.2 Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles

Revenu récurrent total des opérateurs de réseaux (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Revenu récurrent</b>	<b>5 477</b>	<b>5 545</b>	<b>5 427</b>	<b>5 470</b>	<b>5 292</b>	<b>-3,4%</b>
dont revenu récurrent des clients en post-payé	4 875	4 949	4 846	4 947	4 827	-1,0%

Note : le revenu récurrent d'un opérateur de réseau mobile couvre l'ensemble des revenus générés par les clients de l'opérateur sur le marché de détail et sur le marché de gros, et qui ne seront pas reversés à des tiers. Il inclut les revenus :

- de l'accès des clients aux services mobiles sur le marché de détail ou sur le marché de gros ;
- du trafic sortant sur le marché de détail (y compris le roaming out) et sur le marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile par les opérateurs de téléphonie mobile sans réseau hébergés par l'opérateur de réseau ;
- du trafic entrant au titre de la terminaison d'appel (y compris pour les appels vers les opérateurs de téléphonie mobile sans réseau hébergés par l'opérateur de réseau).
- Les éventuelles promotions et remises accordées aux clients sont déduites du revenu récurrent. En revanche, les impayés ne sont pas déduits (conformément à la norme IFRS).
- Sont exclus du périmètre : les frais de connexion, les ventes de terminaux et le roaming in. Le revenu récurrent exclut les versements aux tiers, liés notamment aux services à valeur ajoutée (numéros spéciaux, SMS +, etc.) ou aux services de renseignements.
- Le revenu récurrent total des opérateurs est la somme des revenus récurrents des opérateurs de réseaux. Il cumule donc les revenus perçus auprès des clients finals (résidentiels et entreprises) et la somme des revenus intermédiaires échangés entre opérateurs sur le marché de gros au titre de la terminaison d'appel.
- Le revenu récurrent total des opérateurs de réseaux ne couvre pas les revenus perçus par les opérateurs de téléphonie mobile sans réseau auprès de leurs clients.

## 4 Les autres composantes du marché

### 4.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)

Le revenu des opérateurs fixes et mobiles provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 494 millions d'euros au premier trimestre 2011 et il diminue légèrement (-1,3% sur un an). Le revenu des appels vers les services « voix et télématique » au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 5,6% sur un an et celui des clients des opérateurs mobiles de 6,2%. La baisse des revenus de ce segment de marché, liée au déclin des services télématiques et à l'entrée en vigueur de mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés\*, est ralentie cependant par rapport aux précédents trimestres.

Près de neuf appels sur dix vers les services « voix et télématique » proviennent des postes fixes. Le volume total représenté par ces appels (2,2 milliards de minutes au premier trimestre 2011) est en nette contraction (-9,2% sur un an).

Les services mobiles de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) connaissent au contraire une progression continue. Le revenu de ces services s'élève à 175 millions d'euros au premier trimestre 2011 (+8,2% sur un an) ce qui représente 35% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) émis au cours du premier trimestre s'élève à 176 millions de messages (+1,4% sur un an).

Revenus des services à valeur ajoutée** (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Services "voix et télématique"	339	321	323	332	319	-5,8%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	213	203	195	196	201	-5,6%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	125	118	128	136	118	-6,2%
Services "données"	161	162	168	173	175	8,2%
<b>Revenus des services à valeur ajoutée</b>	<b>500</b>	<b>483</b>	<b>491</b>	<b>504</b>	<b>494</b>	<b>-1,3%</b>

Notes :

\* Interdiction pour les fournisseurs de communications électroniques de recourir à des numéros surtaxés pour les appels des consommateurs ayant pour objet le suivi de l'exécution de leur contrat, le dépôt d'une réclamation ou le service après-vente). Inclusion de certains numéros surtaxés dans le prix des appels au départ des mobiles (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1<sup>er</sup> avril 2009 et numéros 081BPQ au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

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

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique" (en millions de minutes)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Au départ des clients des opérateurs fixes	2 077	1 957	1 889	1 949	1 818	-12,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	359	343	353	361	395	9,8%
<b>Volumes de communications</b>	<b>2 436</b>	<b>2 300</b>	<b>2 242</b>	<b>2 311</b>	<b>2 213</b>	<b>-9,2%</b>

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Au départ des clients des opérateurs fixes	981	799	820	843	797	-18,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	136	132	131	137	125	-8,1%
<b>Nombre d'appels</b>	<b>1 117</b>	<b>931</b>	<b>951</b>	<b>979</b>	<b>923</b>	<b>-17,4%</b>

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)</b>	<b>173</b>	<b>174</b>	<b>177</b>	<b>183</b>	<b>176</b>	<b>1,4%</b>

## 4.2 Les services de renseignements

Le revenu des services de renseignements téléphoniques s'élève à 30 millions d'euros au premier trimestre 2011. Il diminue sur un rythme annuel supérieur à 10% depuis le début de l'année 2010 (-11,1% sur un an au premier trimestre 2011).

Le volume des appels vers les services de renseignements (18 millions d'appels totalisant 44 millions de minutes au premier trimestre) est en repli continu depuis trois ans. Sept appels sur dix vers ces services proviennent des téléphones mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Revenus des opérateurs attributaires	34	35	33	32	30	-11,1%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Nombre d'appels (en millions)	22	22	21	20	18	-17,2%
Volume des communications (en millions de minutes)	52	51	48	46	44	-14,5%

*Note : Sont considérés comme services de renseignements : les numéros de type 118xyz en service depuis novembre 2005 et les numéros courts donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).*

## 4.3 Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 891 millions d'euros au premier trimestre 2011. Les ventes réalisées entre opérateurs représentent un peu moins du quart de ce revenu (211 millions d'euros).

Revenus (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Liaisons louées	343	355	348	371	348	1,5%
Transport de données	532	541	544	552	543	2,0%

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

*Note : le revenu des liaisons louées peut comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateur à opérateur.*

*Les deux séries de chiffres ont fait l'objet d'un réajustement par rapport aux données antérieurement publiées.*

## 4.4 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels

Revenus (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Hébergement et de gestion de centres d'appels	31	35	35	33	34	10,4%

*Note : l'évolution du revenu à partir du premier trimestre 2010 résulte d'une meilleure comptabilisation des revenus liés à cette activité.*

## 4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu de la vente et location de terminaux atteint 821 millions d'euros au premier trimestre 2011. Les ventes de terminaux mobiles, avec 651 millions d'euros, représentent 80% de ce revenu et sont en forte croissance pour le troisième trimestre consécutif (+36,9% sur un an au premier trimestre 2011). Cette évolution doit être rapprochée de la sortie sur le marché, au cours du second semestre 2010, de nouveaux modèles de terminaux mobiles tactiles (« smartphones »).

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Opérateurs fixe et internet	176	168	172	186	170	-3,3%
Opérateurs mobiles	475	522	684	848	651	36,9%
<b>Terminaux et équipements</b>	<b>651</b>	<b>690</b>	<b>856</b>	<b>1 034</b>	<b>821</b>	<b>26,1%</b>

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

## 5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

### Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC l'autre en VLB. 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.

Jusqu'en 2004, les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment 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 IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme :

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

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers certaines destinations sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à l'internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

<b>Facture mensuelle moyenne</b> (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	37,9	37,9	37,2	37,2	36,4	-4,0%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	25,8	26,4	26,7	25,9	24,6	-4,8%

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

Note :

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. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ;
- les revenus des communications au départ des postes fixes, y compris le revenu du trafic en IP facturé en supplément du forfait multiplay ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).

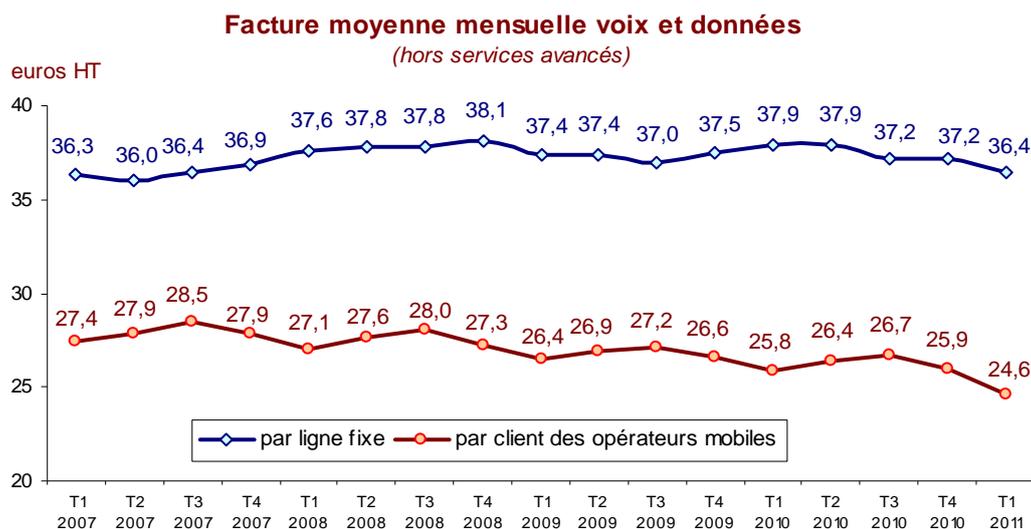
Ne sont pas comptabilisés :

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

Au final, elle est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et des accès à l'internet) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois.

- La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

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

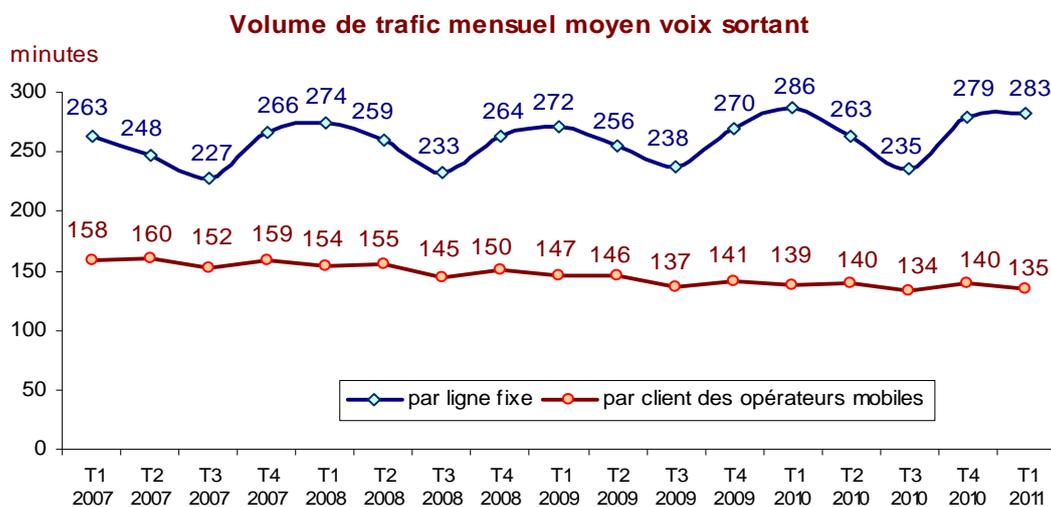


Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile n'exclut pas les cartes MtoM dont le revenu par unité est bien plus faible que celui provenant des clients « grand public ».

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Par ligne fixe	4h47	4h23	3h55	4h39	4h43	-1,4%
Par client des opérateurs mobiles	2h19	2h20	2h13	2h20	2h15	-2,2%

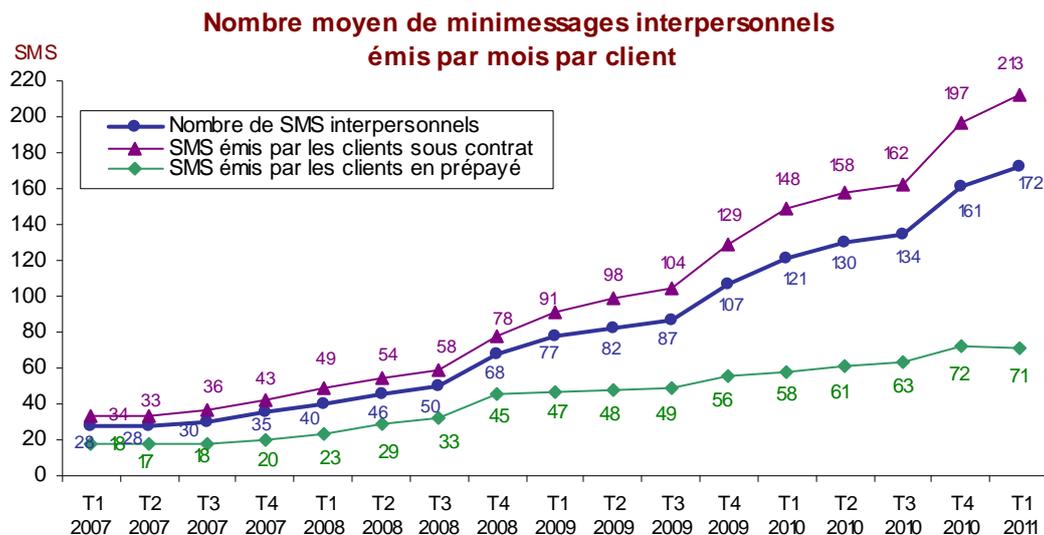
- Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) du trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois.

- Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
par client des opérateurs mobiles	121	130	134	161	172	42,2%
dont SMS provenant des forfaits	148	158	162	197	213	43,3%
dont SMS provenant des cartes prépayées	58	61	63	72	71	23,4%

*Le nombre de minimessages interpersonnels moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les minimessages surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 minmessage par mois et par client.*



Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,5	26,2	25,8	25,7	25,6	-3,6%
A un accès en bas débit à l'internet	7,2	6,9	6,8	6,8	6,6	-8,3%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	35,3	35,7	35,0	35,2	34,3	-2,6%

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

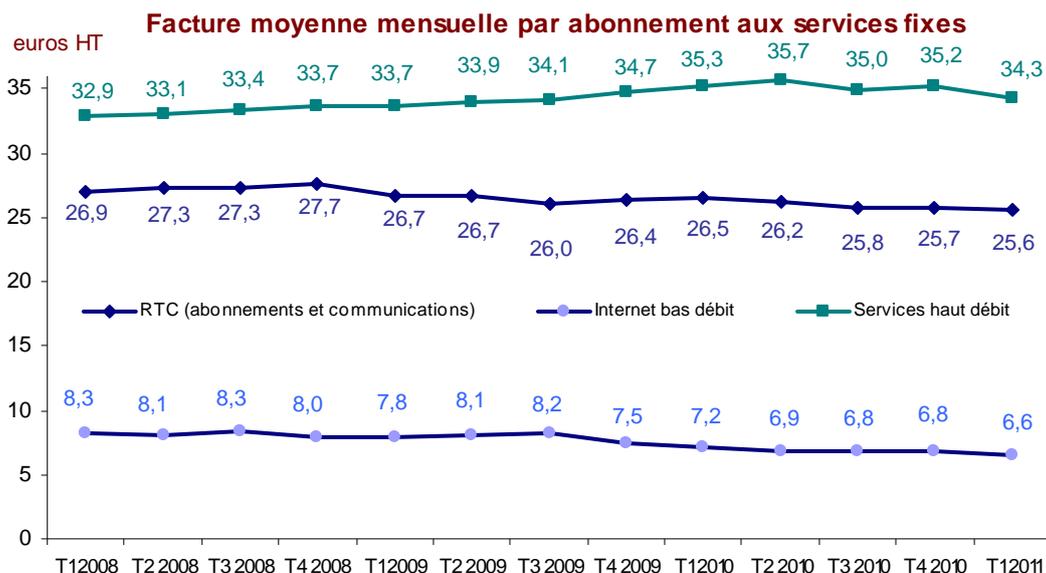
Note :

- *La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès en haut ou très haut débit intègre désormais les revenus des services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet. Les données présentées ont été rétropolées.*

- *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 VoIP), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre N rapporté au mois.*

- *La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.*

- *La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.*



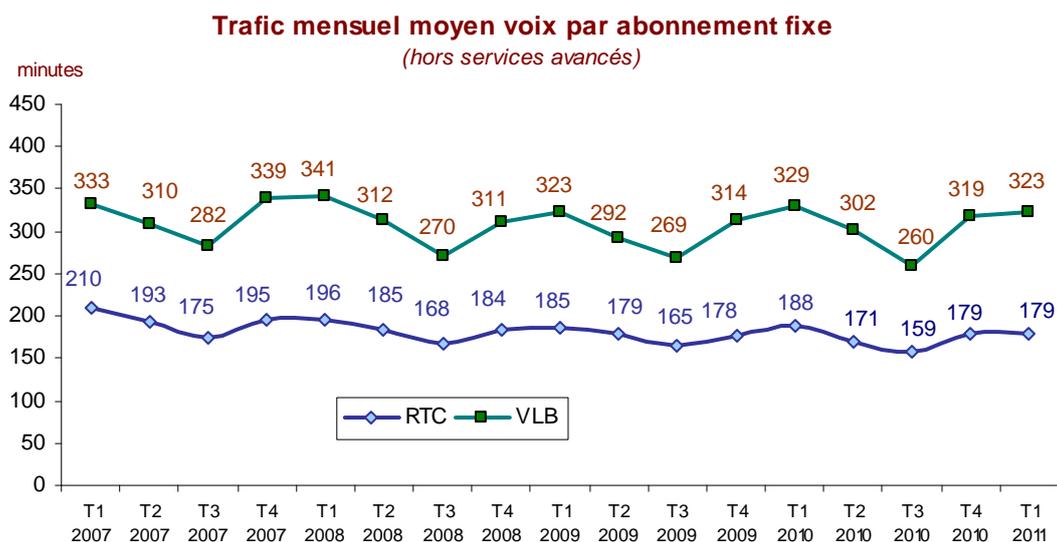
**Trafic mensuel moyen sortant par abonnement**

(en heures)

	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
Au service téléphonique fixe RTC	3h08	2h51	2h39	2h58	2h59	-5,1%
Au service téléphonique fixe en IP	5h29	5h02	4h20	5h19	5h23	-1,6%
A un accès en bas débit à l'internet	10h20	9h43	9h06	9h03	8h43	-15,6%

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

- Le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à un accès en bas débit à l'internet est calculé en divisant le volume de trafic à un accès en bas débit à l'internet bas débit du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements à un accès en bas débit à l'internet du trimestre N rapporté au mois.



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

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

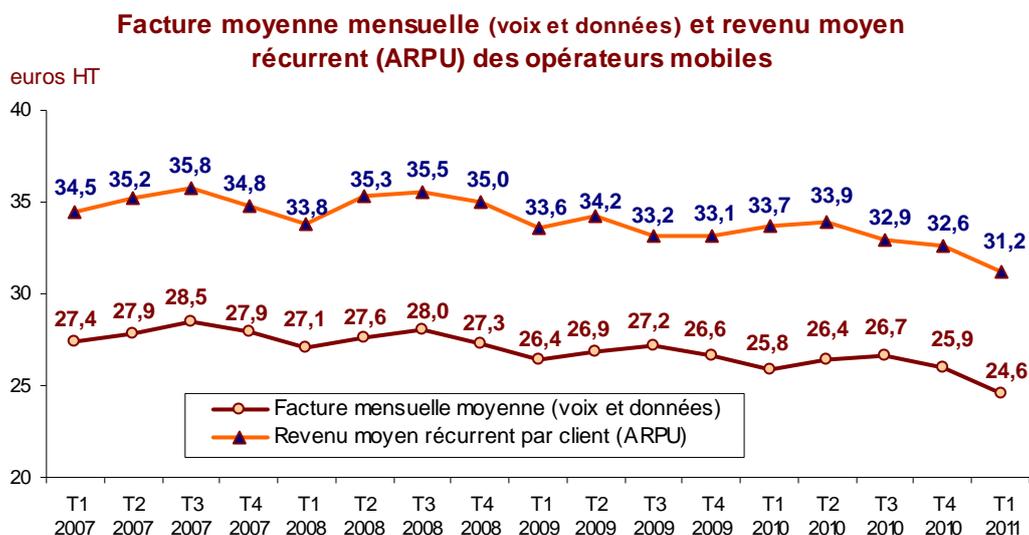
Ces indicateurs sont différents des revenus moyens par client ou **ARPU** (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux.

Pour les opérateurs mobiles, la notion d'ARPU comprend ici (voir définition détaillée §2.6) : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Cette définition est ici harmonisée et s'applique de la même façon à tous les opérateurs.

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

Revenu mensuel moyen récurrent des opérateurs mobiles (ARPU) (en euros par mois)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Revenu moyen récurrent par client actif</b>	<b>33,7</b>	<b>33,9</b>	<b>32,9</b>	<b>32,6</b>	<b>31,2</b>	<b>-7,2%</b>
dont revenu mensuel moyen par client post-payé	40,5	40,5	38,9	38,8	37,4	-7,8%

*Note : le revenu mensuel moyen récurrent par client actif est égal au revenu récurrent du trimestre considéré divisé par 3, rapporté au parc de clients actifs moyen ((Parc de clients actifs de la fin du trimestre précédent + Parc de clients actifs de la fin du trimestre considéré)/2).*



*Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile n'exclut pas les cartes MtoM dont le revenu par unité est bien plus faible que celui provenant des clients « grand public ».*