

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France



1^{er} trimestre 2012 - résultats définitifs

Synthèse

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et de détail s'élève au premier trimestre 2012 à 12,6 milliards d'euros (-3,1% sur un an). Sur le seul marché de détail, le revenu atteint 10,6 milliards d'euros en baisse de 2,8% sur un an. Le recul est identique pour le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) qui est de 10,0 milliards d'euros.

Le trafic de téléphonie fixe et mobile (58,8 milliards de minutes) s'accroît de 2,2 milliards de minutes supplémentaires en un an après une stabilité (en variation annuelle) le précédent trimestre. Le nombre de SMS interpersonnels (44,1 milliards de SMS) augmente de plus de 10 milliards en un an et la consommation de données mobiles de plus de 70% en un an.

Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, par une croissance des volumes et par une baisse tendancielle des prix*.

Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe, 39,6 millions à la fin du mois de mars 2012, diminue de 1 à 2% en rythme annuel depuis le milieu de l'année 2010. Plus de la moitié (53% soit 21,0 millions) sont des souscriptions à des services de voix sur large bande (VLB). Cependant, l'accroissement annuel des souscriptions (+1,6 million) est moins vif depuis le début de l'année 2010 et ne compense plus le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit qui se maintient sur la même période sur un rythme annuel supérieur à deux millions (-2,2 millions au premier trimestre 2012). Jusqu'à la fin de l'année 2010, cette décade ne touchait que les lignes avec un unique abonnement RTC, mais depuis, le nombre de doubles abonnements téléphoniques (un sur le RTC et un en VLB) diminue également (-600 000 en rythme annuel) entraînant une érosion ininterrompue du nombre de lignes en dégroupage partiel ou en « bitstream ». A l'inverse, le nombre de lignes fixes avec un unique abonnement en VLB est en progression constante (47% des lignes à fin mars 2012, +6 points en un an). Le dégroupage total bénéficie de cette expansion continue de la VLB et atteint 9,3 millions de lignes à la fin du premier trimestre 2012 (+1,2 million en un an).

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre...) atteint 23,1 millions à la fin du mois de mars 2012. La croissance de ces accès, qui était en rythme annuel d'environ 1,4 à 1,5 million depuis le début de l'année 2011, est légèrement inférieure au premier trimestre 2012 (+1,3 million sur un an). Les accès par le DSL (21,3 millions) représentent 95% des accès à haut débit et six de ces accès sur dix (soit 12,6 millions) sont couplés avec un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès à très haut débit s'élève à 717 000 (+59,0% 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 2012. Il se contracte pour le sixième trimestre consécutif (-1,3% sur un an sur le trimestre) bien que la croissance du revenu des services à haut et très haut débit (services de téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) soit plus soutenue depuis trois trimestres (de +7% à 8% sur un an contre moins de 5% au cours de la première moitié de l'année 2011). Ce revenu représente près des deux-tiers du revenu des services fixes avec 2,5 milliards d'euros (64%, en progression de 5 points en un an). Le revenu des services fixes à bas débit (téléphonie sur le RTC, internet à bas débit, publiphonie et cartes) se réduit parallèlement (-14,2% sur un an pour 1,4 milliard d'euros au premier trimestre 2012).
- L'ensemble du volume des communications fixes (téléphonie RTC et VLB, publiphonie et cartes) s'élève à 30,8 milliards de minutes au premier trimestre 2012 et augmente de 2,8% sur un an (soit 800 millions de minutes supplémentaires) grâce à la croissance ininterrompue

du trafic de voix sur large bande. Le volume de la VLB atteint 21,3 milliards de minutes au premier trimestre 2012 et augmente de 15,9% sur un an, soit 2,9 milliards de minutes supplémentaires. La quasi-totalité de la croissance provient du trafic VLB à destination des mobiles qui a été multiplié par cinq depuis l'insertion, par la plupart des opérateurs, des appels illimités vers les mobiles dans leurs forfaits multiservices. Ce volume atteint 4,1 milliards de minutes au premier trimestre 2012 (+2,9 milliards de minutes sur un an). La proportion des minutes émises en VLB vers les mobiles, inférieure à 30% à la fin de l'année 2010, atteint désormais 73% et dépasse celle des communications en VLB vers les postes fixes nationaux (66%). La part de la VLB est encore plus élevée pour les communications internationales (87%, +5 points en un an). Au total, plus de deux minutes sur trois (69%) au départ des postes fixes sont désormais émises en voix sur large bande. Parallèlement, le trafic de minutes du RTC, se réduit depuis plusieurs années. Au premier trimestre 2012, le volume de minutes (9,4 milliards de minutes) diminue de 2,0 milliards en un an.

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 69,5 millions à la fin du premier trimestre 2012. Le taux de croissance annuel qui, au quatrième trimestre 2011, avait perdu un point en un trimestre, reprend sa tendance précédente autour de 6%. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est de 106,5% à fin mars 2012.

La croissance annuelle des abonnements « voix-data », qui oscillait entre +4,0% et +5,5% depuis plusieurs années, n'a jamais été aussi élevée et gagne trois points en un trimestre (+7,0% en un an). Quant aux cartes prépayées, leur croissance annuelle de ce début d'année 2012 est quasi-nulle après trois trimestres consécutifs autour de 5%.

La diffusion des terminaux et des offres adaptées à l'internet mobile favorise l'utilisation des services multimédias (internet, e-mail, etc.) : 32,3 millions d'utilisateurs en mars 2012, soit 3,9 millions de plus en un an. Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives se monte à près de 20 000 téraoctets au premier trimestre 2012 et augmente de +73,4% en un an. La consommation de « data » via les clés internet représente 15% du volume global.

Le nombre de numéros mobiles conservés par portage est de 2,6 millions au premier trimestre 2012. L'explosion observée ce trimestre s'explique en grande partie par l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux mobiles positionné uniquement sur les offres forfaitaires.

- Le revenu des services mobiles (4,5 milliards d'euros HT) est en baisse pour le quatrième trimestre consécutif. Les baisses annuelles enregistrées sur l'année 2011 s'expliquent en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients. Les opérateurs mobiles ont également anticipé l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux mobiles en proposant de nouvelles gammes de forfaits sans engagement à des prix inférieurs. Enfin, la baisse du revenu des communications téléphoniques mobiles (-9,3% en un an au premier trimestre 2012) entamée au début de l'année 2009 se poursuit, tandis que le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) augmente (+8,7% en un an au premier trimestre 2012) traduisant en partie une évolution des comportements de consommation des clients mobiles avec un engouement pour les SMS et la « data » (+30,6% en un an pour le volume de SMS, +73,4% pour le volume de données).
- Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 27,9 milliards de minutes au premier trimestre 2012. Après une croissance annuelle quasi-nulle au quatrième trimestre 2011, la consommation de minutes reprend sa tendance positive entamée au troisième trimestre 2010, et augmente de 5,2% au premier trimestre 2012, un taux rarement atteint depuis l'année 2007. Cette croissance s'explique en partie par l'augmentation du nombre de forfaits ce trimestre et par la diffusion de plus en plus large de forfaits d'abondance « voix »

dans la clientèle. La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole, gagnant environ dix points en seulement un trimestre après plus de cinq années de décroissance, mais sa part dans le volume de minutes total stagne, et est de l'ordre de 17% depuis plusieurs années. La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers reste dynamique ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne dix points en un trimestre pour atteindre +17,5%. La croissance annuelle du volume des communications à destination de l'étranger se maintient depuis le premier trimestre 2010 à un rythme supérieur à +25%, et atteint +48,2% au premier trimestre 2012. L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 contribue fortement à dynamiser la croissance de ce volume depuis plus d'un an. Le volume du « roaming out » est de nouveau en hausse ce trimestre : +2,3% en un an au premier trimestre 2012 après un recul de 1,8% au quatrième trimestre 2011.

Les autres composantes du marché

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) est stable à 501 millions d'euros au premier trimestre 2012. La part provenant des services «voix et télématiques», qui représente encore près de 60% du revenu des services à valeur ajoutée, se réduit de façon continue (-5,7% sur un an au premier trimestre 2012) en raison notamment du déclin des services télématiques. La contraction du volume total de ces appels, 1,9 milliard de minutes au premier trimestre, se poursuit également (-13,5% sur un an).

Le développement continu depuis plusieurs années des services mobiles de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée de type SMS+ ou MMS+) permet de compenser en partie le recul des autres services à valeur ajoutée. Le revenu de ces services progresse de 9,2% sur un an au premier trimestre 2012 et atteint 210 millions d'euros. Le nombre de messages surtaxés émis au cours du trimestre, 233 millions, est également en forte augmentation (+59,9% sur un an).

Le marché des services de renseignements téléphonique (30 millions d'euros pour 16 millions d'appels au premier trimestre 2012) est en repli depuis plus de trois ans (-2,3% en revenu et -12,6% en trafic).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 903 millions d'euros, dont un peu plus du quart (243 millions) se rapporte à des ventes entre opérateurs.

Le revenu de la vente et location de terminaux s'élève à 544 millions d'euros au premier trimestre 2012 (dont 374 millions d'euros pour les terminaux mobiles) et celui des services d'hébergement et de gestion des centres d'appels à 43 millions d'euros (+8,1% 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.

**L'Autorité a publié le 28 juin 2012, l'étude qu'elle a menée concernant l'évolution des prix sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2010 à 2011.
http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice_prix_mobiles_2010-2011-juin2012.pdf*

Sommaire

1	<i>Le marché des communications électroniques</i>	6
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
2	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	12
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 fixe	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	La publiphonie	16
2.2.3	L'accès à internet en bas débit	16
2.3	Le haut débit	17
2.3.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	17
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	20
2.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	21
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
3	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	24
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	Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole (y compris les SVA)	32
4	<i>Les autres composantes du marché</i>	33
4.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	33
4.2	Les services de renseignements	33
4.3	Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)	34
4.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	34
4.5	Les terminaux et équipements	34
5	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	35

1 Le marché des communications électroniques

1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Services fixes (1)	4 024	3 985	3 999	4 031	3 970	-1,3%
Services mobiles (2)	4 763	4 745	4 789	4 680	4 548	-4,5%
Ensemble de la téléphonie et internet	8 787	8 730	8 788	8 711	8 517	-3,1%
Services à valeur ajoutée	531	531	530	543	531	-0,1%
Services de capacité	921	919	900	924	903	-1,9%
Liaisons louées	386	383	381	394	379	-1,9%
Transport de données (3)	535	537	519	529	524	-2,0%
Total services de communications électroniques	10 239	10 181	10 218	10 177	9 951	-2,8%
Revenus annexes (4)	690	737	707	874	668	-3,2%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	10 929	10 917	10 926	11 051	10 619	-2,8%

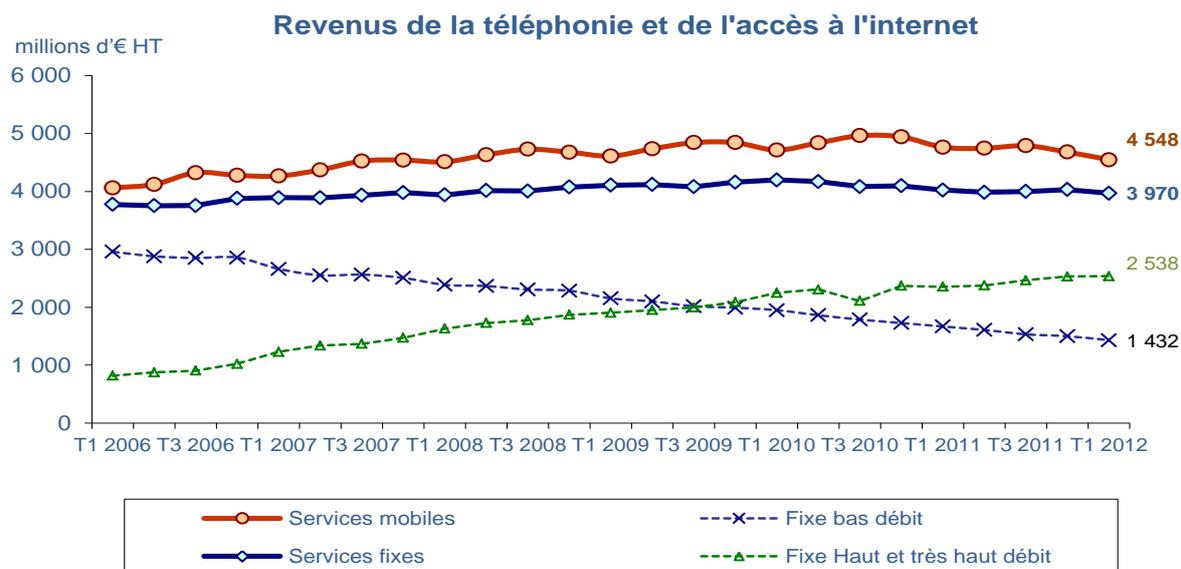
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

(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 téléphonie 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 (Fixes, mobiles et internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (hors leurs revenus annexes) est de 10,0 milliards d'euros au premier trimestre 2012 en baisse de 2,8% sur un an.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) s'élève à 4,0 milliards d'euros et se réduit depuis la fin de l'année 2010 (-1,3% sur un an au premier trimestre 2012) en raison du reflux du revenu de tous les services fixes à bas débit et qui n'est plus totalement compensé par la hausse des revenus des accès haut et très haut débit.

Le revenu des services mobiles (4,5 milliards d'euros au premier trimestre 2012) baisse pour le quatrième trimestre consécutif, mais sur un rythme un peu inférieur au trimestre précédent (-4,5% sur un an contre -5,2% au quatrième trimestre 2011). Le recul durant l'année 2011 s'explique en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients. Ils

ont également anticipé l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux en proposant de nouvelles gammes de forfaits sans engagement et à des prix inférieurs.

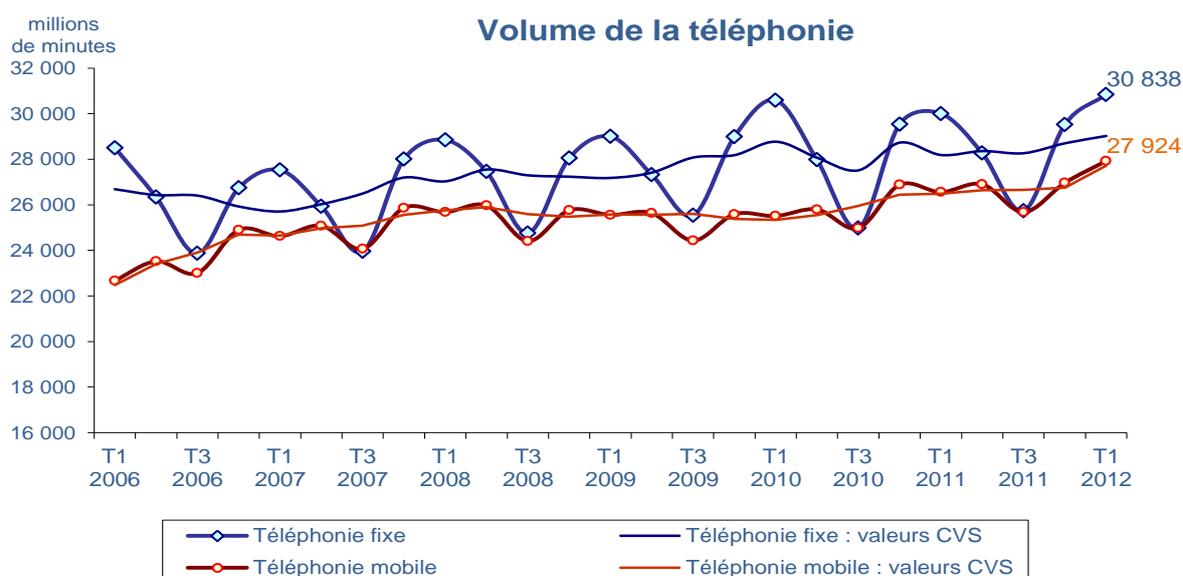
Le revenu des services à valeur ajoutée est stable (-0,1% sur un an) et s'élève à 531 millions d'euros au premier trimestre 2012 dont une part toujours croissante provient du revenu des services avancés de données au départ des réseaux mobiles (210 millions d'euros, +9,2% sur un an). Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 903 millions d'euros au premier trimestre 2012 (-1,9% sur un an).

Volumes (en millions de minutes, millions de SMS, Téraoctets)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Téléphonie fixe	30 004	28 268	25 731	29 517	30 838	2,8%
Téléphonie mobile	26 555	26 902	25 680	26 963	27 924	5,2%
Total services "voix"	56 559	55 170	51 411	56 481	58 762	3,9%
Nombre de SMS interpersonnels émis	33 743	35 520	35 722	41 028	44 074	30,6%
Volume de données mobiles consommées (To)	11 271	13 031	14 778	16 714	19 540	73,4%

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

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles est à nouveau nettement orienté à la hausse (+3,9% sur un an). Il s'élève à 58,8 milliards de minutes au premier trimestre 2012.

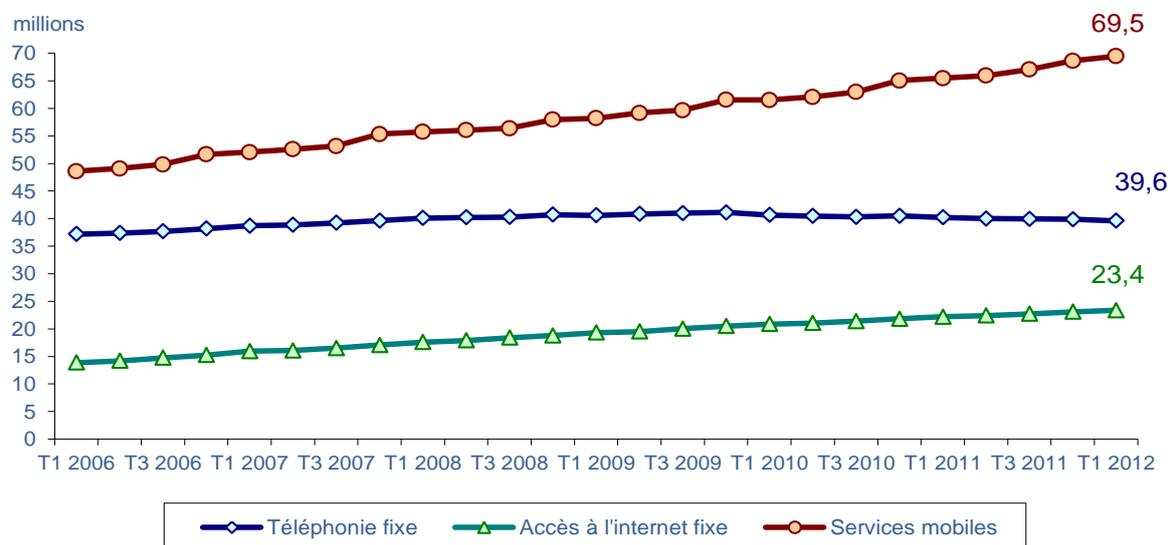
Le volume des communications fixes (téléphonie en voix sur large bande et sur le RTC y compris la publiphonie et les cartes) atteint 30,8 milliards de minutes et augmente de 800 millions de minutes en un an (+2,8%). Le volume des communications téléphoniques mobiles (27,9 milliards de minutes) enregistre un taux de croissance exceptionnel (+5,2% en un an, soit +1,4 milliard de minutes) mais en ligne avec le fort accroissement du nombre de clients des services mobiles ce trimestre (+6,1% sur un an, +900 000 au cours du trimestre). Le nombre de messages interpersonnels émis connaît toujours une très forte expansion avec 44,1 milliards de SMS envoyés au premier trimestre 2012. Le rythme d'accroissement annuel est, depuis un peu plus de deux ans, d'environ 10 milliards de SMS supplémentaires. Le volume de données consommées par les clients au départ des réseaux mobiles s'accroît de 2 800 téraoctets en un trimestre (contre +1 700 environ au deuxième et troisième trimestre 2011 et +1 900 au quatrième trimestre 2011). Il atteint 19 540 téraoctets au premier trimestre 2012.



Abonnements <i>(en millions)</i>	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,227	39,993	39,934	39,883	39,608	-1,5%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	22,200	22,409	22,736	23,079	23,378	5,3%
Nombre de clients aux services mobiles	65,491	65,949	67,042	68,616	69,478	6,1%

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

Nombre d'abonnements



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

1.2.1 Le marché total

Le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 2,0 milliards d'euros au premier trimestre 2012.

Le revenu de l'ensemble des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes (1,2 milliard d'euros) augmente de 2,6% sur un an. Celui des prestations de téléphonie fixe (719 millions d'euros), qui bénéficie de la progression du revenu de l'offre de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique, croît de 2,4%. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente également de façon continue (+2,9% sur un an pour 520 millions d'euros au premier trimestre 2012) grâce au revenu des prestations liées au dégroupage même si cette hausse est contenue en raison des baisses des tarifs de gros.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles tend à se réduire sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'Eurotarif. Avec 788 millions d'euros au premier trimestre 2012, ce revenu diminue de 14,4% sur un an. Au contraire, les volumes d'interconnexion des opérateurs mobiles sont en forte croissance (+36,9% sur un an), dopés principalement par l'accroissement des minutes de VLB émises depuis les postes fixes vers les mobiles (suite à leur inclusion dans les forfaits d'abondance à partir du début de l'année 2011) et par l'élargissement du nombre d'opérateurs sur le marché de gros (un opérateur de réseau et des « full MVNO »). Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles, 25,5 milliards de messages au premier trimestre 2012, s'est accru de près de 8 milliards en un an (+45,5%).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 208	1 264	1 250	1 248	1 240	2,6%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)</i>	702	745	735	713	719	2,4%
<i>Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit</i>	1	1	1	1	1	-30,6%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	505	518	514	534	520	2,9%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	920	1 027	809	833	788	-14,4%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 129	2 291	2 059	2 081	2 028	-4,7%

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	38 388	38 226	36 011	37 642	38 482	0,2%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	258	218	206	191	174	-32,7%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	12 959	14 161	14 671	16 044	17 740	36,9%
Ensemble des services d'interconnexion	51 605	52 605	50 888	53 878	56 396	9,3%
SMS entrants (en millions d'unités)	17 507	18 950	20 082	23 293	25 465	45,5%

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

Notes :

- L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.
- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de 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 ». La décision 2012-0007 du 17 janvier 2012, portant sur les tarifs des offres de gros régulées pour l'année 2012, a modifié en particulier, le tarif du dégroupage total qui s'établit à 8,80€ contre 9,00€ précédemment.
- les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte

des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale, qui représentaient 539 millions d'euros pour l'ensemble de l'année 2011.

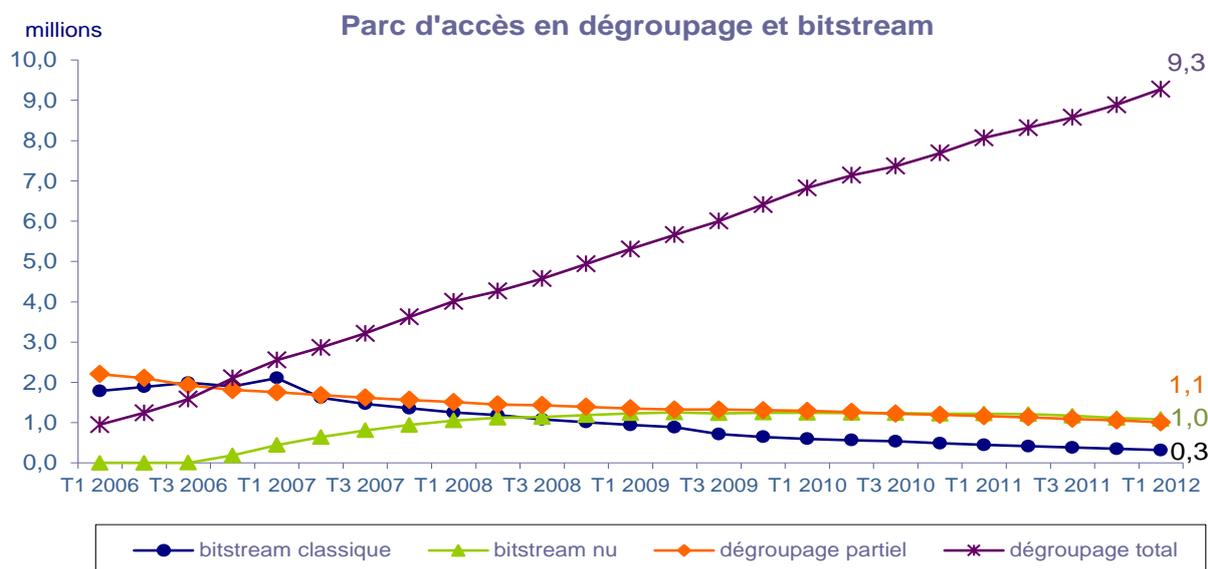
- A partir du 1^{er} janvier 2012, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 1,5 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles (Bouygues Telecom, Orange France et SFR), contre de 2 c€/min entre le 1^{er} juillet 2011 et le 1^{er} janvier 2012. Elle était au plus égale à 3 c€/min pour Orange France et SFR, et au plus égal à 3,4c€/min pour Bouygues Telecom pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 1^{er} juillet 2011. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, jusqu'au 30 juin 2012, de 2,4 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO.

- La terminaison d'appel SMS est de 1,5c€/SMS pour les trois opérateurs historiques depuis le 1^{er} juillet 2011 et jusqu'au 31 juillet 2012 (2c€/SMS dans les DOM), contre 2c€ pour Orange France et SFR et 2,17c€ pour Bouygues Telecom depuis le 1^{er} octobre 2010 et jusqu'au 30 juin 2011 (3c€/SMS dans les DOM).

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

Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 10,3 millions à la fin du premier trimestre 2012, soit 29% des lignes fixes. Le dégroupage total, 9,3 millions de lignes, est en expansion rapide depuis plusieurs années (+14,9% sur un an au premier trimestre 2012). L'accroissement annuel du nombre de lignes totalement dégroupées se fait toutefois, depuis le début de l'année 2011, sur un rythme plus modéré (+1,2 million de lignes supplémentaires contre 1,3 à 1,5 au cours des trois années précédentes) en ligne avec l'évolution du marché de détail. A l'inverse, le nombre de lignes en dégroupage partiel (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique) ne cesse de diminuer (1,0 million à la fin du premier trimestre 2012, soit -13,3% sur un an).

Dégroupage (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,161	1,134	1,093	1,055	1,006	-13,3%
Nombre de lignes totalement dégroupées	8,071	8,322	8,577	8,886	9,277	14,9%
Nombre de lignes dégroupées	9,231	9,456	9,670	9,942	10,283	11,4%



Parc d'accès en bitstream (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,223	1,212	1,170	1,115	1,085	-11,3%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,447	0,415	0,384	0,352	0,319	-28,6%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,670	1,627	1,553	1,467	1,404	-16,0%

Notes : 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 de lignes utilisant les offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique est en diminution continue face au développement du dégroupage total. Les lignes en «bitstream classique» et en «IP national», sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC, sont au nombre de 319 000 à la fin du premier trimestre 2012 (-28,6% sur un an). Le nombre de lignes en «bitstream ADSL nu » (1,1 million) diminue de 11,3% sur un an.

1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations de l'interconnexion internationale entrante s'élève à 61 millions d'euros au premier trimestre 2012. Près de 80% de l'ensemble des 2,9 milliards de minutes de l'interconnexion internationale entrante, soit 2,3 milliards de minutes, sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Revenus des opérateurs fixes	70	73	65	54	49	-30,6%
Revenus des opérateurs mobiles	22	23	18	16	12	-42,7%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	92	96	84	70	61	-33,4%

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Volumes des opérateurs fixes	2 172	2 496	2 506	2 315	2 300	5,9%
Volumes des opérateurs mobiles	579	629	711	637	622	7,5%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	2 751	3 124	3 217	2 953	2 922	6,2%

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

1.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Les appels des clients des opérateurs mobiles étrangers en France représentent, au premier trimestre 2012, un volume de 430 millions de minutes (+5,7% sur un an). Cette hausse de la consommation voix s'accompagne d'une croissance du volume de SMS émis et reçus par les clients des opérateurs étrangers en France et de leur consommation de données. Les baisses des tarifs de roaming inscrites dans le règlement Européen sur l'itinérance internationale impactent le revenu du roaming-in (88 millions d'euros) qui baisse de 6,8% sur un an.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Revenus (en millions d'euros)	95	129	161	111	88	-6,8%
Volumes (en millions de minutes)	407	503	649	415	430	5,7%

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 reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2011 de 39c€ HT à 0,35c€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 15c€ HT à 11c€ HT pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 11c€/message.

Les tarifs de gros ont été fixés pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 1^{er} juillet 2012 à 4cts€/message pour les SMS, à 18cts€/min pour la voix et à 50cts€/Mo pour l'internet mobile.

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

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 fixe

Le revenu de l'ensemble des services fixes (4,0 milliards d'euros) est en baisse pour le sixième trimestre consécutif (-1,3% sur un an au premier trimestre 2012).

Après un léger tassement de la croissance annuelle (autour de 5%) au cours de la première moitié de l'année 2011, le revenu des services à haut et très haut débit (téléphonie fixe sur large bande et accès à internet), 2,5 milliards d'euros au premier trimestre 2012, augmente à nouveau depuis trois trimestres sur un rythme plus soutenu (de 7% à 8% sur un an). La part de ces services dans le revenu des services fixes s'accroît de façon continue (64% à fin mars 2012 en progression de 5 points en un an).

Le revenu des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes) se réduit parallèlement (1,4 milliard d'euros en baisse de 14,2% sur un an au premier trimestre 2012).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Revenus du bas débit	1 668	1 608	1 533	1 500	1 432	-14,2%
Abonnements et communications en RTC	1 625	1 564	1 495	1 470	1 406	-13,5%
Internet bas débit	9	8	7	6	6	-36,4%
Publiphonie et cartes	35	36	31	24	21	-40,9%
Revenus du haut et du très haut débit	2 355	2 377	2 465	2 531	2 538	7,7%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	1 922	1 950	2 036	2 097	2 102	9,4%
Communications VLB facturées	181	170	157	160	141	-22,2%
Autres revenus liés à l'accès à internet	252	257	272	274	295	17,0%
Ensemble des revenus des services fixes	4 024	3 985	3 999	4 031	3 970	-1,3%

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.

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communication en RTC depuis les lignes fixes	11 320	10 276	8 692	9 545	9 351	-17,4%
Publiphonie et cartes	295	297	220	189	179	-39,1%
Communications en voix sur large bande	18 389	17 695	16 818	19 783	21 308	15,9%
Volumes de téléphonie fixe	30 004	28 268	25 731	29 517	30 838	2,8%

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

Le volume de trafic de l'ensemble de la téléphonie fixe (y compris celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) s'élève à 30,8 milliards de minutes au premier trimestre 2012 (+2,8% sur un an). Cette croissance s'explique par l'augmentation persistante du trafic de voix sur large bande qui atteint 21,3 milliards de minutes au premier trimestre 2012 (+15,9% sur un an). Il représente 69% de l'ensemble des communications émises depuis les postes

fixes (+8 points en un an). A l'inverse, le trafic des communications sur le RTC et celui de la publiphonie et des cartes sont déclinants (respectivement -17,4% et -39,1% sur un an au premier trimestre 2012).

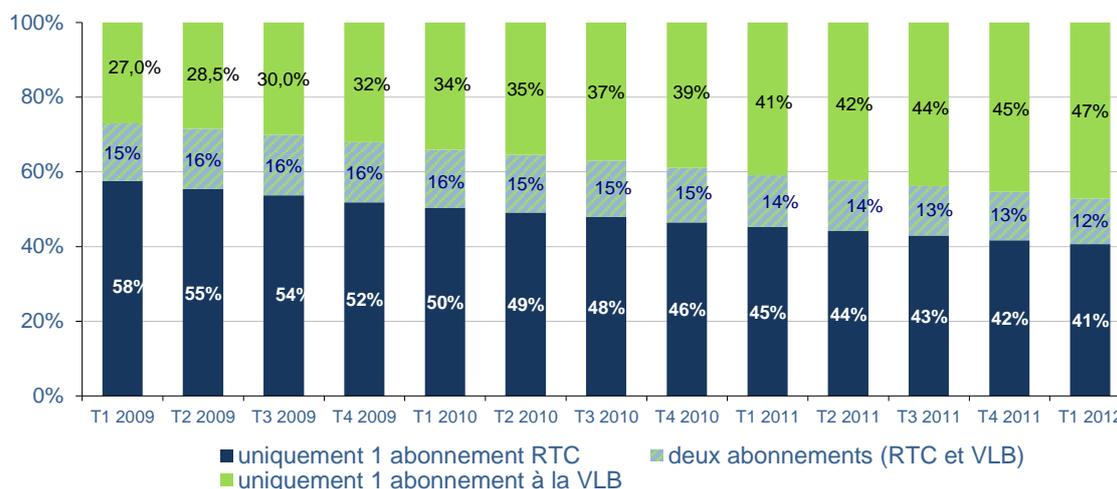
Revenus des services sur réseaux fixes



2.1.2 Le nombre de lignes fixes

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux Fixes) (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,338	35,216	35,265	35,299	35,324	0,0%

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



Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique est stable depuis 2009 à 35,3 millions. Un nombre toujours croissant de ces lignes supporte un service de téléphonie sur large bande (près de six lignes sur dix à la fin du mois de mars 2012).

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) est de 41% et elle se réduit constamment au profit des lignes avec un abonnement exclusivement en voix sur large bande. Ces dernières représentent 47% de l'ensemble des lignes fixes (+6 points en un an). Le nombre de lignes pour lesquelles le client dispose de deux abonnements téléphoniques (un en VLB

et un sur le RTC) est de 4,3 millions à la fin du premier trimestre 2012. Le nombre de ces doubles-abonnements diminue depuis le milieu de l'année 2010 et ce reflux, qui s'est amplifié, atteint pour le cinquième trimestre consécutif 600 000 lignes en rythme annuel.

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 2012 est de 735 000 (+3,4% par rapport au premier trimestre 2011).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,711	0,554	0,597	0,635	0,735	3,4%

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

Note : le nombre de numéros conservés a été revu à la hausse pour les trimestres de l'année 2011.

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) est de 18,7 millions à la fin du premier trimestre 2012. Il diminue de 2,2 millions en un an, soit un rythme annuel de baisse d'un peu plus de 2 millions, inchangé depuis plus de cinq ans. Les abonnements bas débit pâtissent en effet de l'essor des offres de téléphonie sur large bande.

Un nombre croissant d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit, issus de l'offre de vente en gros « VGAST », sont facturés directement par les opérateurs alternatifs. Ces abonnements, 1,5 million à la fin du premier trimestre 2012 (+11,2% sur un an), représentent 8% des abonnements téléphoniques sur le RTC à fin mars 2012.

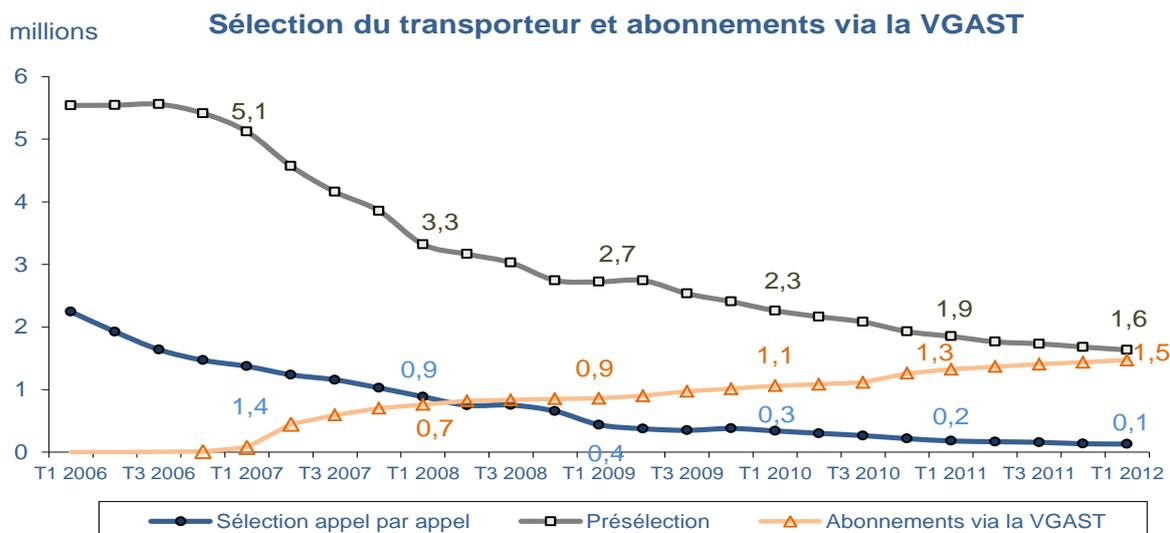
Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	20,872	20,337	19,819	19,278	18,657	-10,6%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,324	1,367	1,405	1,436	1,473	11,2%

Note : les données sur la vente de l'abonnement téléphonique via l'offre de gros VGAST ont été réévaluées pour l'ensemble de la période. L'impact est d'environ 100 000 sur le quatrième trimestre 2010.

Les offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur, également concurrencées par la téléphonie sur large bande, sont en repli continu depuis le début de l'année 2006. Le nombre d'abonnements à la présélection, 1,6 million d'abonnements à la fin du premier trimestre 2012, diminue de 11,7% sur un an (soit -216 000 abonnements). Le rythme de baisse du nombre d'abonnements à des offres de sélection appel par appel, qui n'est plus que de 131 000, est deux à trois fois plus rapide depuis plusieurs trimestres (-27,4% sur un an au premier trimestre 2012) que celui des offres de présélection.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Abonnements à la sélection appel par appel	0,180	0,168	0,158	0,135	0,131	-27,4%
Abonnements à la présélection	1,850	1,763	1,733	1,681	1,634	-11,7%
Nombre de connexions indirectes	2,030	1,931	1,901	1,816	1,764	-13,1%

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 représente 925 millions d'euros au premier trimestre 2012. Ce revenu diminue de 10,7% sur un an au premier trimestre 2012 soit un rythme identique à la baisse du nombre des abonnements téléphoniques traditionnels sur le RTC (-10,6% sur un an au premier trimestre).

Revenus de l'accès par le RTC
(en millions d'euros)

	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 035	1 004	982	957	925	-10,7%

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, ...).

La décroissance continue du nombre d'abonnements sur le RTC face à la concurrence des offres de voix sur large bande est également à l'origine de la baisse généralisée du revenu et du volume correspondants. Le revenu de l'ensemble des communications RTC du premier trimestre 2012 (481 millions d'euros) baisse de 18,3% sur un an. Le rythme annuel de décroissance du revenu des communications nationales avait été amplifié (jusqu'à -25%) par l'alignement, à partir du 20 octobre 2010, par l'opérateur historique du tarif des communications nationales sur le tarif des communications locales. Depuis deux trimestres avec la disparition des effets de cette évolution tarifaire, la baisse est plus modérée (-15,8% sur un an au premier trimestre 2012). La baisse du revenu des communications vers les mobiles (20,2% sur un an) s'explique principalement par le reflux du trafic mais aussi par la baisse, d'un peu plus de 10%, des tarifs de détail de l'opérateur historique pour ces communications au départ des postes fixes en RTC à partir du 1^{er} décembre 2011.

Au total, le volume des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) atteint 9,4 milliards de minutes au premier trimestre 2012, soit deux milliards de minutes de moins qu'un an auparavant. Les volumes de tous les types de communications sur le RTC sont en baisse, entre -15,9% pour les communications vers les mobiles et jusqu'à -25,7% pour les communications vers l'international.

Revenus des communications RTC <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communications vers fixe national	320	302	280	282	269	-15,8%
Communications vers l'international	63	58	57	50	47	-24,7%
Communications vers les mobiles	207	201	176	181	164	-20,4%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	589	560	513	513	481	-18,3%

Volumes de communications en RTC <i>(en millions de minutes)</i>	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communications vers fixe national	9 017	8 059	6 692	7 305	7 463	-17,2%
Communications vers l'international	504	427	395	398	375	-25,7%
Communications vers les mobiles	1 799	1 790	1 606	1 842	1 514	-15,9%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	11 320	10 276	8 692	9 545	9 351	-17,4%

2.2.2 La publiphonie

L'activité publiphonie décline depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service, 126 000 à la fin du premier trimestre 2012, s'est réduit de 9 000 en un an. Le trafic des publiphones (26 millions de minutes au premier trimestre 2012) représente moins de 0,1% des minutes émises depuis les réseaux fixes.

Publiphonie	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de publiphones au 31 décembre <i>(unités)</i>	135 456	133 908	131 804	129 391	126 267	-6,8%
Revenus des communications <i>(millions d'€)</i>	9	8	9	7	7	-22,9%
Volumes de communications <i>(millions de minutes)</i>	35	30	49	37	26	-25,3%

Note : depuis le 2^{ème} trimestre 2011, l'ARCEP ne publie plus distinctement les revenus du marché des cartes de téléphonie fixes (cartes prépayées et accréditives). En revanche, les revenus correspondants sont bien inclus dans l'ensemble du revenu du marché des services fixes.

2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Le nombre d'accès à internet en bas débit est inférieur à 300 000 et diminue rapidement depuis plusieurs années (-116 000 abonnements en un an). Les revenus et volumes de ces services sont marginaux.

Accès à internet en bas débit	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Revenu de l'accès à bas débit <i>(millions d'€)</i>	9	8	7	6	6	-36,4%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit <i>(millions)</i>	0,399	0,361	0,343	0,312	0,283	-29,2%
Volume internet bas débit <i>(millions de minutes)</i>	722	620	533	493	452	-37,5%

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

2.3 Le haut débit

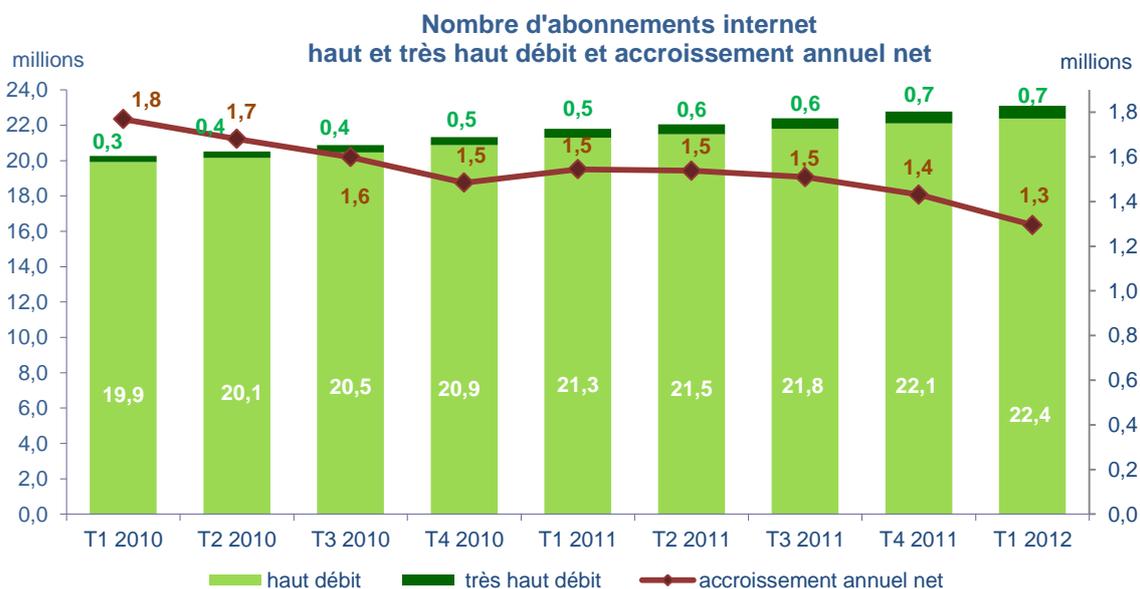
2.3.1 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) est de 23,1 millions au 31 mars 2012. L'accroissement annuel du nombre de ces accès, environ 1,4 à 1,5 million depuis la fin de l'année 2010, est légèrement inférieur au premier trimestre 2012 (+1,3 million, soit +5,9% en un an). Les accès en DSL représentent 95% des accès à haut débit (21,3 millions sur 22,4 millions). Les autres modes d'accès à l'internet haut débit (câble, satellite, BLR, Wifi) rassemblent 1,1 million de souscripteurs (+6,5% sur un an). Le nombre d'accès à très haut débit s'élève à 717 000 (+39,0% sur un an) dont 220 000 accès en fibre optique jusqu'à l'abonné.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Accès à haut débit	21,285	21,493	21,796	22,102	22,379	5,1%
dont accès xDSL	20,254	20,454	20,714	21,002	21,281	5,1%
dont autres abonnements haut débit	1,030	1,039	1,081	1,100	1,098	6,5%
Accès à très haut débit	0,516	0,555	0,597	0,664	0,717	39,0%
dont abonnements en fibre optique avec terminaison co-axiale	0,378	0,401	0,424	0,466	0,498	31,7%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)	0,138	0,154	0,173	0,198	0,219	59,0%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	21,800	22,048	22,393	22,767	23,095	5,9%

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 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,411	0,427	0,435	0,446	0,455	10,8%



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

a) Les abonnements à la voix sur large bande

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Abonnements à la voix sur large bande	19,355	19,655	20,114	20,605	20,951	8,2%
dont sur lignes DSL sans abonnement RTC	13,332	13,720	14,250	14,778	15,278	14,6%

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 ».

La très grande majorité des accès internet à haut et très haut débit (près de neuf sur dix) sont couplés avec un service de voix sur large bande (VLB). Le nombre des abonnements à la VLB s'élève ainsi à près de 21 millions à la fin du mois de mars 2012 et augmente de 8,2% sur un an. A l'instar du nombre d'abonnements internet haut débit, dont la croissance se réduit au fil des trimestres, le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la VLB tend à se ralentir progressivement (+1,6 million au premier trimestre 2012 contre 2,6 millions au début de l'année 2010). La totalité de cet accroissement est porté par les souscriptions à la VLB sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC. Le nombre de ces lignes, en progression continue, atteint 15,3 millions (+1,9 million sur un an).

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Sur la terminologie employée :

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

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

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

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

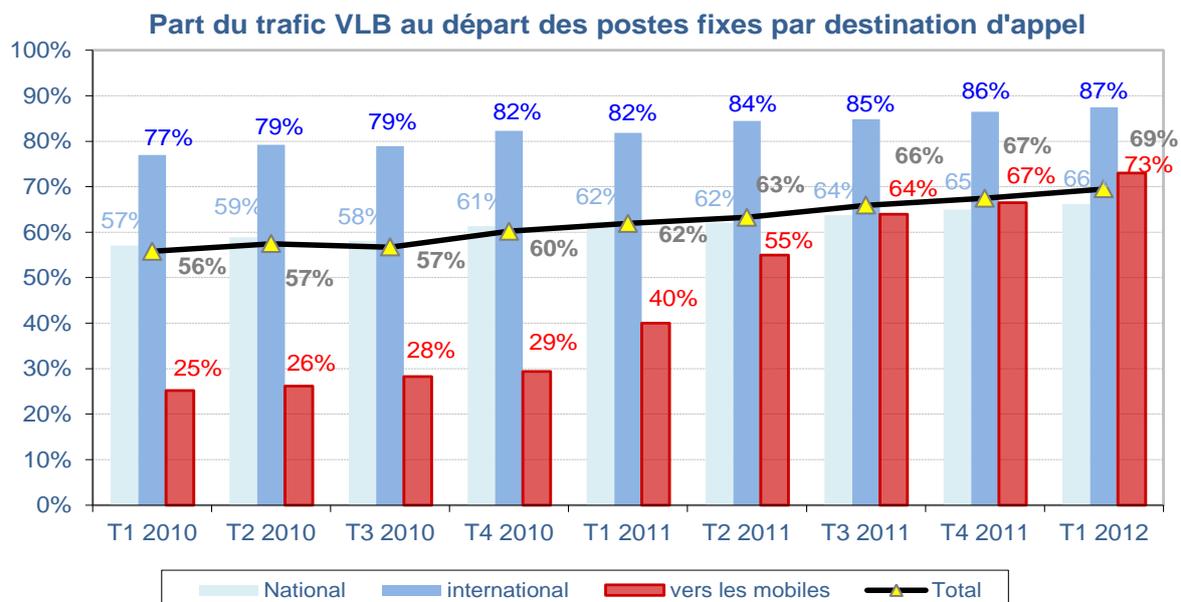
Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communications vers fixe national	14 915	13 193	11 758	13 584	14 611	-2,0%
Communications vers l'international	2 275	2 314	2 212	2 543	2 601	14,3%
Communications vers les mobiles	1 199	2 188	2 848	3 656	4 096	241,5%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	18 389	17 695	16 818	19 783	21 308	15,9%

Le volume des communications en voix sur large bande (VLB) s'élève à 21,3 milliards de minutes au premier trimestre 2012, en croissance de 2,9 milliards de minutes en un an. Comme sur les précédents trimestres, une grande partie de cette croissance est due à l'explosion des volumes de la VLB à destination des mobiles (+2,9 milliards de minutes sur un an au premier trimestre 2012). En effet, réservées jusqu'à la fin de l'année 2010 aux appels à destination des postes fixes nationaux et de l'international, les offres de téléphonie « illimitées » proposées par les opérateurs dans leurs forfaits « multiservices », s'appliquent aussi depuis le début de l'année 2011 aux appels vers les mobiles. Le trafic trimestriel émis en VLB à destination des mobiles a ainsi été multiplié par cinq depuis et atteint 4,1 milliards de minutes au premier trimestre 2012.

Les appels en VLB vers les mobiles viennent concurrencer en partie les appels en VLB vers les postes fixes nationaux dont le trafic, jusqu'alors croissant, diminue pour le deuxième trimestre consécutif (-2,0% sur un an, soit 300 millions de minutes de moins).

La croissance du trafic émis en VLB vers l'international, 2,6 milliards de minutes au premier trimestre 2012, est ininterrompue (+14,3% sur un an).

Plus de deux minutes sur trois émises au départ des postes fixes (69%) sont issues des services de voix sur large bande. La proportion de minutes émises en VLB vers les mobiles, qui était inférieure à 30% à la fin de l'année 2010, s'est très fortement accrue à partir du début de l'année 2011. Elle atteint 73% au premier trimestre 2012 et est désormais supérieure à celle des communications nationales vers les postes fixes émises en VLB (66%). Le trafic VLB représente une proportion encore plus forte et toujours croissante des minutes des communications internationales (87%, +5 points en un an).



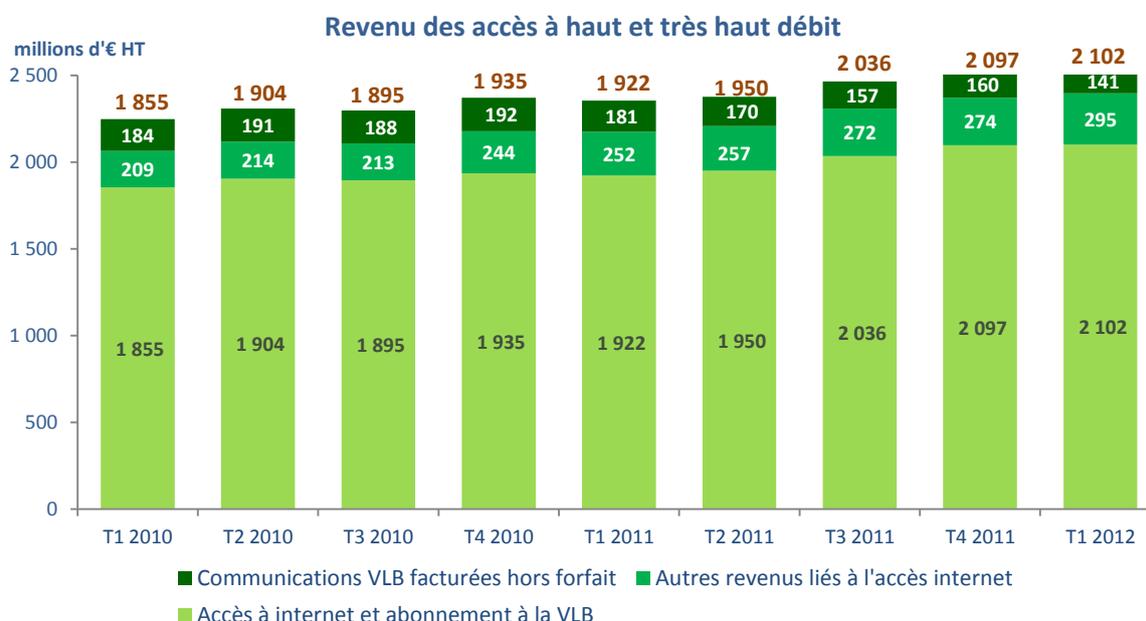
2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Le revenu des services fixes à haut et très haut débit (revenus de l'accès internet, des services internet et de la voix sur large bande) atteint 2,5 milliards d'euros au premier trimestre 2012 et augmente de 7,7% sur un an.

Le revenu des accès internet et des abonnements à la voix sur large bande représente, avec 2,1 milliards d'euros (en hausse de 9,4% sur un an), 83% du revenu du haut et du très haut débit. Le revenu des communications en VLB (lorsque celles-ci sont facturées au-delà du forfait), auparavant en croissance continue, baisse depuis le début de l'année 2011 (environ 2% sur un an au premier trimestre 2011). Ce recul s'est nettement accéléré et atteint 22% sur un an au premier trimestre 2012. Cette évolution est due à l'inclusion, à partir du début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet, ces communications ne sont plus dès lors facturées en supplément de l'abonnement. Le revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet (incluant notamment le revenu des services de contenus facturés par les opérateurs sur les accès haut et très haut débit) s'élève à 295 millions d'euros. La croissance annuelle de ce revenu reste forte (+17,0% sur un an au premier trimestre 2012).

Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	1 922	1 950	2 036	2 097	2 102	9,4%
Communications en voix sur large bande	181	170	157	160	141	-22,2%
Autres services liés à l'accès à internet	252	257	272	274	295	17,0%
Total des revenus du haut et très haut débit	2 355	2 377	2 465	2 531	2 538	7,7%

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 ».

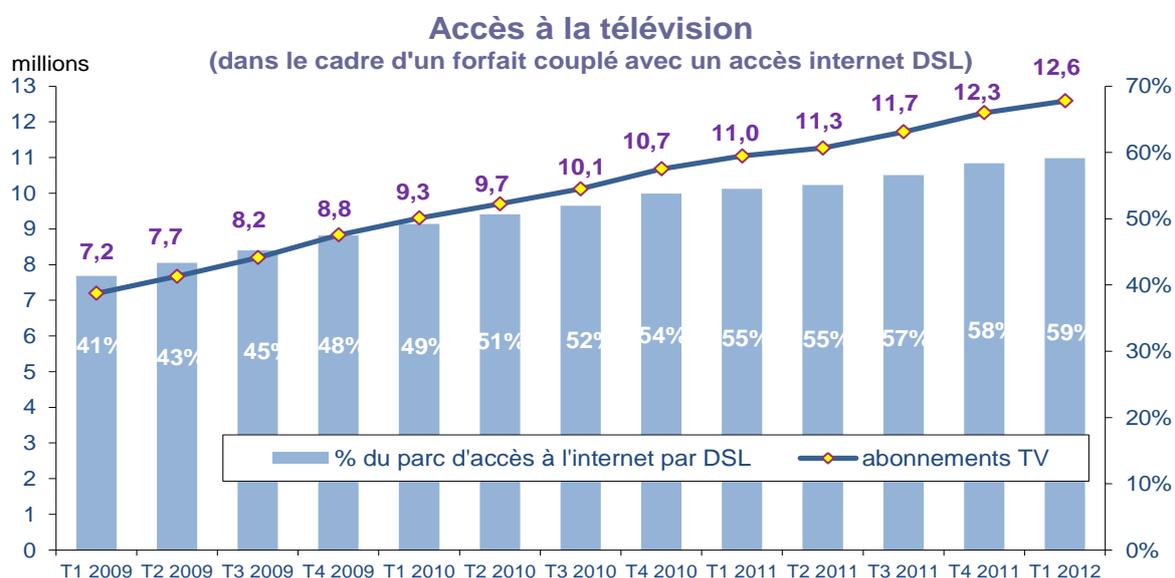


2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

De plus en plus d'utilisateurs d'un service d'accès à internet par ADSL choisissent également de souscrire, auprès de leurs fournisseurs d'accès, à un service de diffusion de télévision. Le nombre de ces accès couplés, qui atteint 12,6 millions à la fin du premier trimestre 2012 (soit six accès DSL sur dix), s'est accru de 1,5 million en un an.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	11,043	11,267	11,718	12,255	12,589	14,0%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	20,254	20,454	20,714	21,002	21,281	5,1%
% des abonnements TV	54,5%	55,1%	56,6%	58,4%	59,2%	

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 téléphonique sur les réseaux fixes est de 39,6 millions au 31 mars 2012 et baisse de 1 à 2 % depuis le milieu de l'année 2010 (-1,5% au premier trimestre 2012).

Les abonnements à un service de voix sur large bande (21,0 millions) représentent une proportion toujours croissante des abonnements fixes (53%, +5 points en un an). Cependant, le niveau d'accroissement annuel des souscriptions à la VLB (+1,6 million au premier trimestre 2012) a progressivement ralenti depuis le début de l'année 2010 (où il atteignait 2,6 millions) ne compensant plus le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit qui se maintient sur la même période sur un rythme annuel supérieur à deux millions (-2,2 millions au premier trimestre 2012).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	20,872	20,337	19,819	19,278	18,657	-10,6%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	19,355	19,655	20,114	20,605	20,951	8,2%
Nombre total d'abonnements	40,227	39,993	39,934	39,883	39,608	-1,5%

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 622 millions d'euros au premier trimestre 2012 et baisse de 19,3% sur un an.

Avec la baisse depuis plusieurs années du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle, le revenu (comme le volume) des communications RTC ne cesse de diminuer (481 millions d'euros, -18,3% sur un an au premier trimestre 2011). Le revenu des communications VLB facturées au-delà des forfaits multiservices se réduit également depuis un an (141 millions d'euros, -22,2% au premier trimestre 2012) à la suite de l'inclusion des communications vers les mobiles dans des forfaits au départ des « boxes » (ces communications ne sont alors plus facturées au client en supplément du forfait).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communications vers fixe national	333	309	290	294	280	-15,9%
Communications vers l'international	117	113	112	108	105	-9,8%
Communications vers les mobiles	320	308	268	271	236	-26,3%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	770	730	670	673	622	-19,3%
dont revenus du trafic RTC	589	560	513	513	481	-18,3%
dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes	181	170	157	160	141	-22,2%

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 multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

Le trafic total au départ des lignes fixes (trafic RTC et VLB hors publiphonie et cartes) s'élève à 30,7 milliards de minutes au premier trimestre 2012 en hausse de 3,2% sur un an. L'accroissement du trafic de voix sur large bande de +2,9 milliards de minutes en un an (+15,9% sur un an) contre +2,2 milliards de minutes au quatrième trimestre 2011, retrouve ainsi un niveau identique à celui du troisième trimestre 2011.

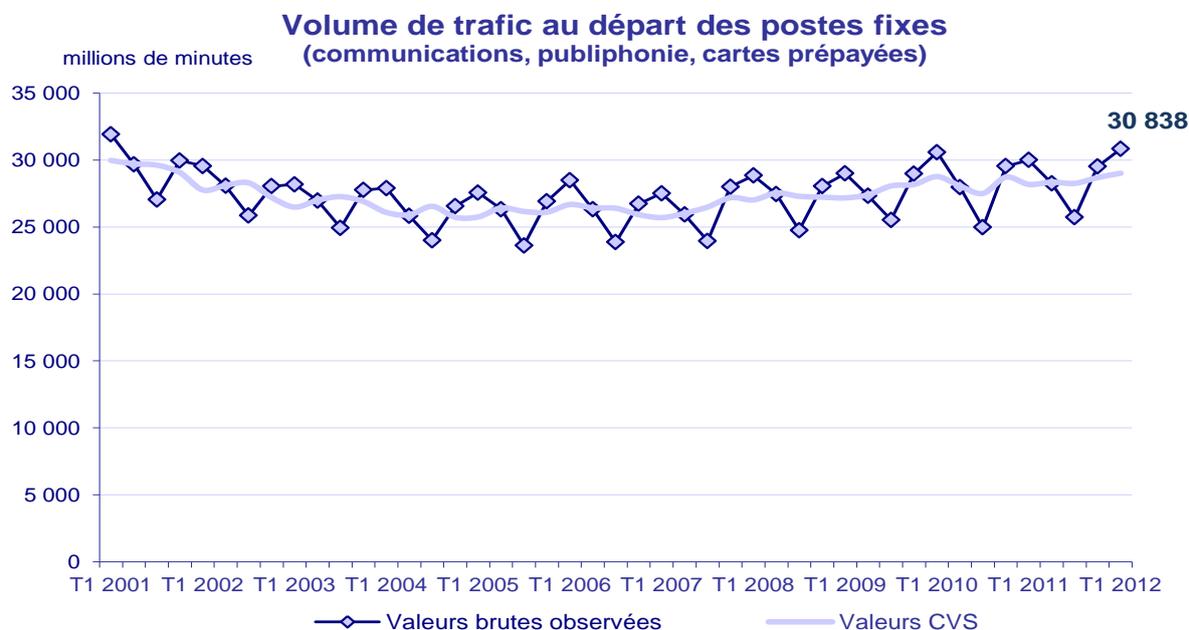
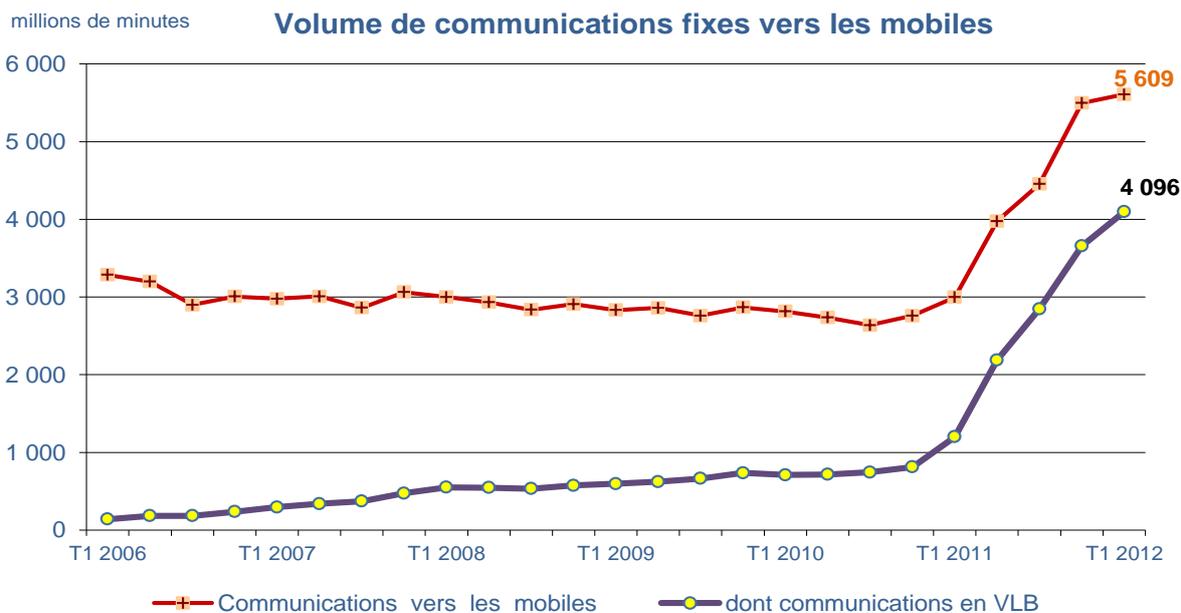
Le trafic sur le RTC se réduit depuis plusieurs années. Cette diminution s'effectue sur un rythme annuel de 1,5 à 2 milliards de minutes depuis deux ans (-2,0 milliards de minutes au premier trimestre, soit une baisse de 17,4%).

Le trafic à destination des postes fixes nationaux est en baisse depuis le début de l'année 2011 (-7,8% sur un an au premier trimestre 2012). Cette contraction est due à la fois au reflux continu du trafic national sur le RTC (-17,2% sur un an) mais aussi à la baisse, pour le deuxième trimestre consécutif et après des années de croissance ininterrompue, du trafic national émis en VLB (-2,0% sur un an au premier trimestre 2012). A l'inverse, le volume de trafic des communications à destination de l'international continue d'augmenter au premier trimestre 2012 (+7,1% sur un an), la totalité de cette croissance provenant des minutes émises vers l'international en VLB depuis les « boxes » (+14,3% sur un an). La commercialisation par plusieurs opérateurs, à partir du début de l'année 2011, de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles a très fortement dynamisé le trafic des communications à destination des mobiles. Alors que ce trafic trimestriel ne dépassait pas 3 milliards de minutes par trimestre jusqu'au début 2011, il atteint 5,6 milliards de minutes au premier trimestre 2012 et s'accroît de 2,6 milliards de minutes par rapport au volume du premier trimestre 2011.

La consommation moyenne d'un abonné à un service de voix sur large bande progresse depuis plusieurs trimestres et s'élève à 5h44 par mois tandis que celle d'un abonné au service téléphonique traditionnel sur le RTC diminue, et est de 2h44 par mois au premier trimestre 2012.

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communications vers fixe national	23 932	21 252	18 451	20 890	22 074	-7,8%
Communications vers l'international	2 779	2 741	2 607	2 941	2 975	7,1%
Communications vers les mobiles	2 998	3 978	4 454	5 498	5 609	87,1%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	29 709	27 971	25 511	29 328	30 659	3,2%
dont trafic RTC	11 320	10 276	8 692	9 545	9 351	-17,4%
dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes	18 389	17 695	16 818	19 783	21 308	15,9%

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



Note : 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.

Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) se situe, depuis le milieu de l'année 2009, sur un niveau de 28 à 29 milliards de minutes.

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 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Abonnements et forfaits	46,826	47,366	48,142	49,010	50,643	8,2%
<i>dont forfaits bloqués</i>	11,219	11,128	11,066	10,981	10,194	-9,1%
Cartes prépayées	18,665	18,583	<i>18,901</i>	<i>19,606</i>	18,835	0,9%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,569	16,484	16,798	17,352	16,201	-2,2%
Nombre de clients à un service mobile	65,491	65,949	67,042	68,616	69,478	6,1%

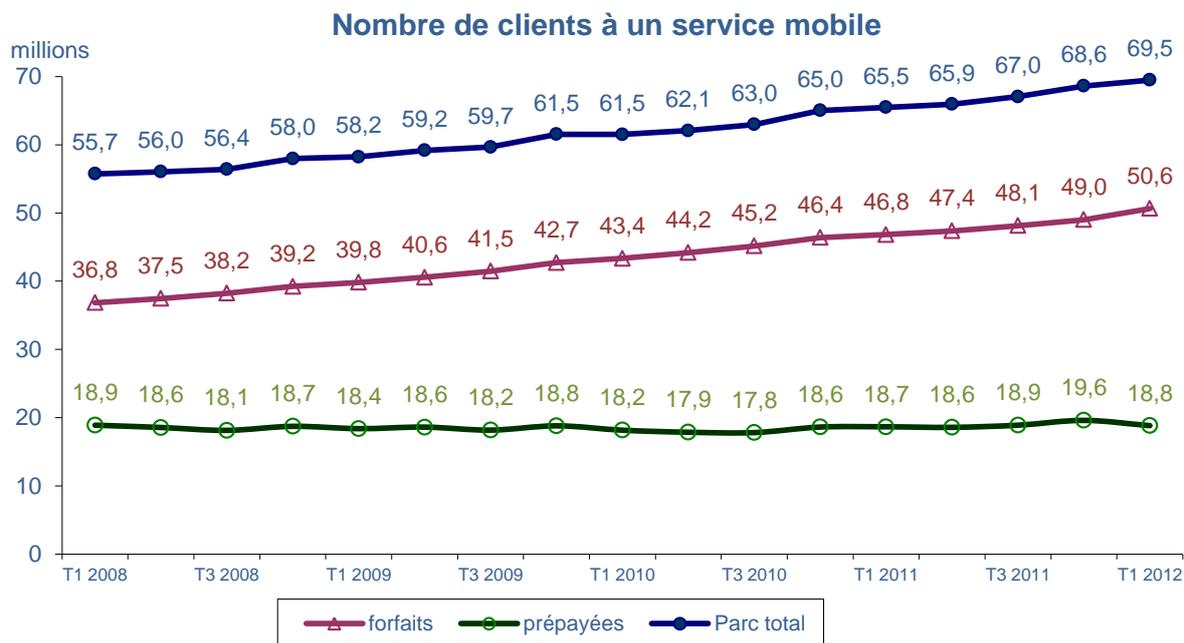
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

* 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 l'observatoire des marchés des communications électroniques (services mobiles) - résultats provisoires [<http://www.arcep.fr/index.php?id=35>].

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 69,5 millions à la fin du premier trimestre 2012. Le taux de croissance annuel qui, au quatrième trimestre 2011, avait perdu un point en un trimestre, reprend sa tendance précédente autour de 6% (6,1% exactement pour le premier trimestre 2012). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, dépasse les 100% depuis la fin de l'année 2010 (100,7% au quatrième trimestre 2010) ; il est de 106,5% au premier trimestre 2012.



L'accroissement trimestriel du nombre de clients (+860 000 cartes SIM) s'explique totalement par l'augmentation du nombre d'abonnements et de forfaits, qu'il s'agisse de forfaits classiques de communications « voix » ou couplés « voix-data », de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives. Alors que ce nombre progressait moins fortement depuis trois trimestres (5,6% au quatrième trimestre 2011, 6,6% au troisième et 7,2% au deuxième), il revient à un niveau comparable à celui des quatre dernières années, soit un taux de croissance d'au moins 8% (8,2% en un an ce trimestre).

En mars 2012, sept clients sur dix (hors cartes « MtoM » et internet exclusives) détiennent un forfait mensuel « classique » de communications voix-data ; cette proportion ne change pas depuis plusieurs trimestres. La croissance annuelle des forfaits « voix » n'a jamais été aussi dynamique et gagne trois points en un trimestre (+7,0% en un an au premier trimestre 2012, soit 2,9 millions d'abonnés supplémentaires en un an) ; l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseaux mobiles, proposant uniquement des offres forfaitaires, participe fortement à cette accélération de la croissance sur le marché des forfaits « voix ».

Moins d'un abonné sur quatre (10,2 millions) a choisi un forfait lui permettant de maîtriser sa consommation (« forfait bloqué »). Ce nombre enregistre un recul pour le cinquième trimestre consécutif : -790 000 sur le seul premier trimestre 2012 après -470 000 pour l'ensemble de l'année 2011.

La proportion des cartes prépayées dans le nombre total de clients se stabilise autour de 30% depuis plusieurs trimestres grâce à une croissance annuelle positive depuis le début de l'année 2011 concomitante à l'arrivée d'opérateurs positionnés sur le marché des cartes prépayées permettant de passer des appels vers l'international à prix attractifs. En revanche, la croissance annuelle en début d'année 2012 est quasi-nulle après trois trimestres consécutifs autour de 5%.

3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes internet <i>(en millions)</i>	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Parc actif multimédia mobile	28,407	29,674	30,302	31,930	32,283	13,6%
Parc actif 3G	24,295	25,009	26,218	27,734	29,567	21,7%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	2,795	2,877	3,035	3,160	3,196	14,4%

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

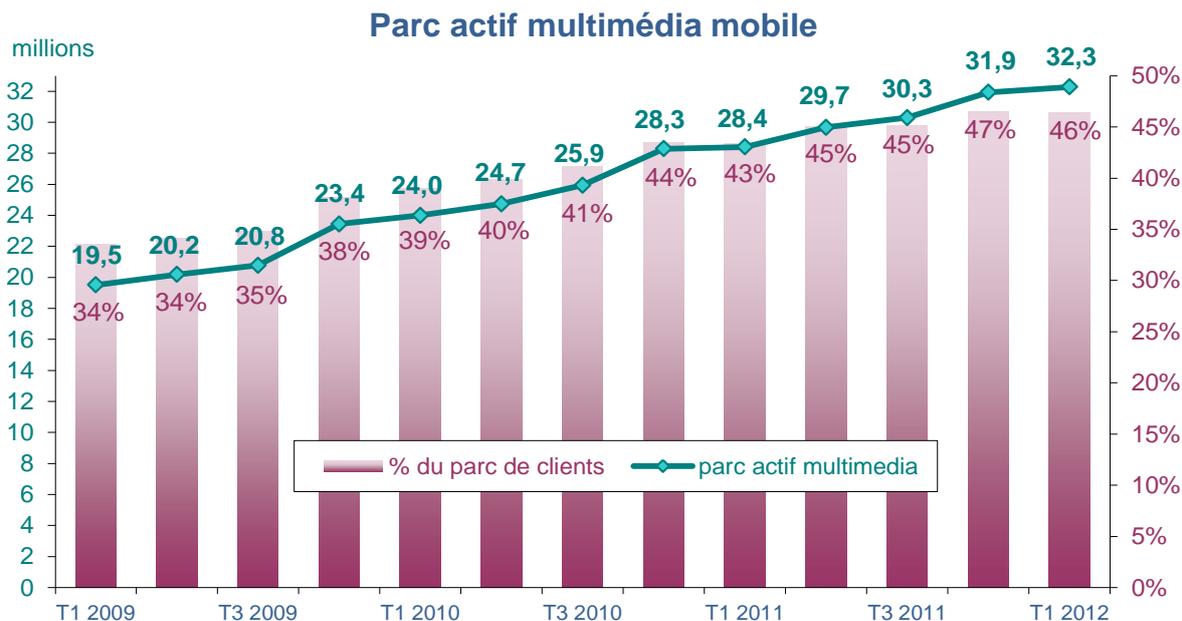
Notes :

- 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.

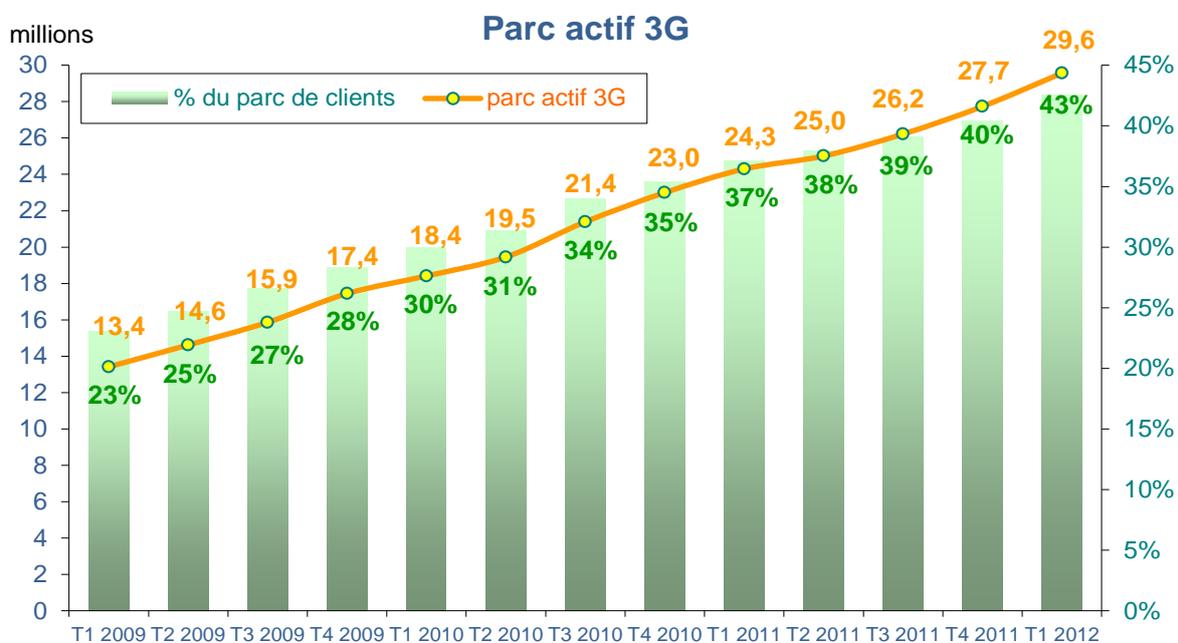
- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

- 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.

La croissance annuelle du nombre d'utilisateurs de services multimédias (32,3 millions au premier trimestre 2012), qui oscillait entre 20% et 25% depuis deux ans, se stabilise autour de 13% depuis trois trimestres (+13,6% au premier trimestre 2012, +12,9% au quatrième trimestre 2011 et +16,8% au troisième). Plus de quatre clients aux services mobiles sur dix (46,5% précisément) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de mars 2012 un service multimédia (internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile ou via une clé internet exclusive.



Les clients sont également de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) via le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 29,6 millions de clients, soit 5,3 millions d'utilisateurs de plus en un an. La croissance annuelle, qui oscillait entre +30% et +40% depuis le début de l'année 2010, ralentit et se stabilise autour de 20% depuis trois trimestres (+21,7% au premier trimestre 2012, +20,6% au quatrième trimestre 2011, +22,6% au troisième trimestre 2011). La proportion des clients des services mobiles ayant eu accès au réseau 3G, qui augmente d'un à deux points par trimestre, passe de 40% à 43% en seulement un trimestre.



Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser. Il augmente de 400 000 à 600 000 en glissement annuel depuis le début de l'année 2011. La très grande majorité de la croissance trimestrielle (97%) est imputable, ce trimestre, aux cartes SIM internet prépayées ; leur proportion sur

l'ensemble des cartes internet exclusives augmente d'un point chaque trimestre ; elle est de 15,5% à fin mars 2012.

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 (3,5 millions à la fin du premier trimestre 2012) augmente entre 700 000 et un million en rythme annuel depuis 2008. Elles représentent 5,1% du nombre total de cartes SIM en service (4,3% un an plus tôt), et elles contribuent de façon substantielle chaque trimestre à la croissance du nombre de cartes mobiles en service : +175 000 au premier trimestre 2012, +210 000 au quatrième trimestre 2011.

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de cartes SIM "MtoM"	2,841	3,018	3,153	3,361	3,535	24,4%

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.

En mars 2012, la part des cartes « non voix » s'élève à 9,7% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 8,6% un an plus tôt. Un peu plus de la moitié des cartes « non voix » en service au premier trimestre 2012 sont des cartes « MtoM ».

Cartes SIM "non voix" (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	5,636	5,894	6,188	6,521	6,731	19,4%

3.1.3 Conservation du numéro mobile

Conservation du numéro mobile (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,808	0,734	0,752	1,026	2,653	228,5%

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.

Le nombre de numéros portés augmente considérablement depuis le quatrième trimestre 2010. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène. Avec la modification du taux de TVA en février 2011 et l'annonce de sa répercussion sur la facture TTC, de nombreux clients des services mobiles ont pu résilier sans frais leurs contrats et bénéficier ainsi d'offres jugées plus intéressantes chez les concurrents. Le délai de portabilité, qui est passé de 10 jours calendaires à 3 jours ouvrables le 7 novembre 2011, a sans doute contribué à accentuer l'accroissement saisonnier du nombre de portabilités au quatrième trimestre 2011. Enfin, l'explosion du nombre de numéros mobiles conservés au cours du premier trimestre 2012 (2,6 millions) s'explique en partie par l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux mobiles, mais également par le développement des offres sans engagement rendant possible le changement d'opérateur sans frais de résiliation.

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 (4,5 milliards d'euros HT) est en baisse pour le quatrième trimestre consécutif. Sa croissance annuelle, qui oscillait entre +2,5% et +3,5% depuis la fin de l'année 2008, a subi une décélération dès le quatrième trimestre 2010 (+1,0% au premier trimestre 2011, puis -1,9%, -3,5%, et -5,3% au quatrième trimestre 2011). Les baisses annuelles enregistrées sur l'année 2011 s'expliquent en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients et qui, de fait, a amputé leurs revenus de plusieurs centaines de millions d'euros sur l'ensemble de l'année 2011. Les opérateurs mobiles ont également anticipé l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux en proposant de nouvelles gammes de forfaits sans engagement et à des prix inférieurs. Enfin, la baisse structurelle du revenu des communications téléphoniques mobiles continue, tandis que le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) augmente, traduisant en partie une évolution des comportements de consommation des clients mobiles.

La tendance à la baisse, en rythme annuel, de l'ensemble des revenus des services mobiles est moins importante ce trimestre que les trimestres précédents.

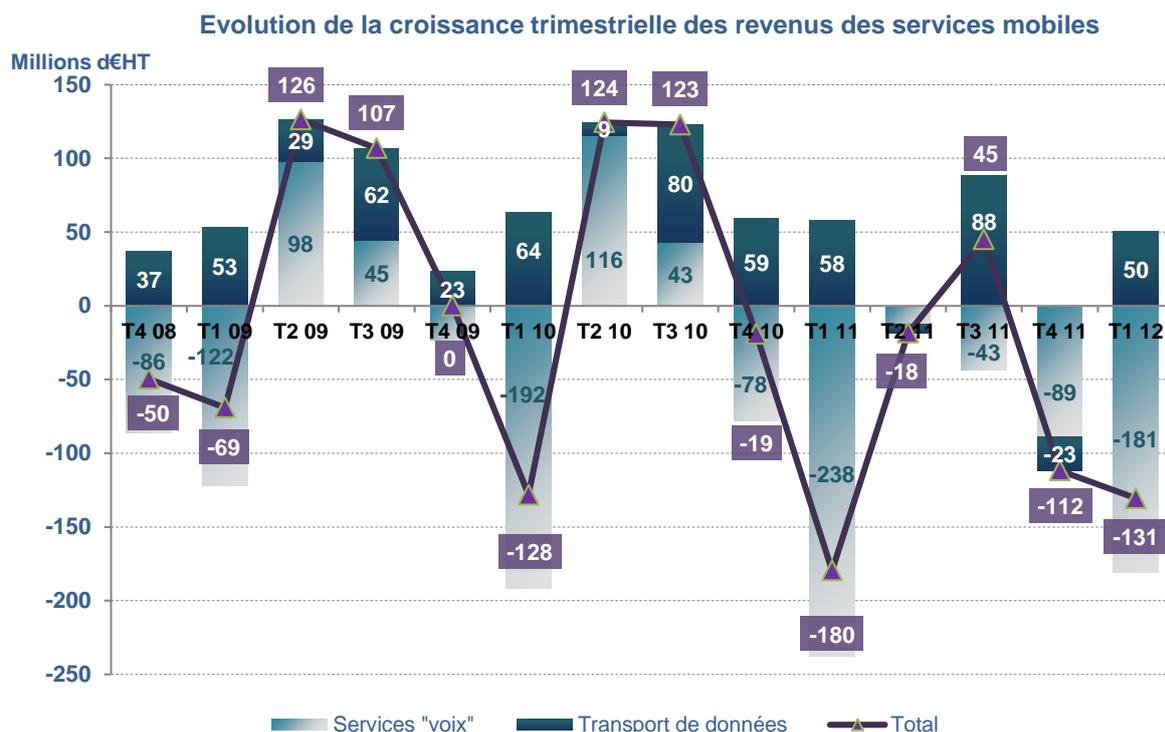
Le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,2 milliards d'euros) représente environ 70% des revenus (sur le marché de détail) des opérateurs mobiles et cette proportion décroît (73% au premier trimestre 2011). La tendance à la baisse de ce revenu s'accroît depuis la fin de l'année 2010 : -2,9% en un an au quatrième trimestre 2010, -4,3% en un an au premier trimestre 2011, puis -7,6%, et -9,8%, -10,3% au quatrième trimestre 2011. Le taux de croissance annuel du premier trimestre 2012 est de -9,3%.

En revanche, le revenu du transport de données continue de progresser mais dans une moindre mesure depuis deux trimestres, puisque sa croissance annuelle qui oscillait entre +20% et +25% depuis plusieurs années, et qui s'élevait à +17,3% au troisième trimestre 2011, perd près de huit points en un trimestre pour atteindre +9,7% au quatrième trimestre 2011 et +8,7% au premier trimestre 2012. La multiplication des offres d'abondance contenant de la « data » même pour les petits consommateurs (forfaits bloqués notamment), et la baisse des prix des forfaits peuvent expliquer ce ralentissement.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Téléphonie mobile	3 492	3 479	3 436	3 347	3 166	-9,3%
dont communications vers l'international	226	231	250	249	255	13,0%
Transport de données	1 271	1 266	1 354	1 331	1 381	8,7%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	650	633	663	673	689	6,1%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	622	633	692	658	692	11,3%
Revenus des services mobiles	4 763	4 745	4 789	4 680	4 548	-4,5%

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

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

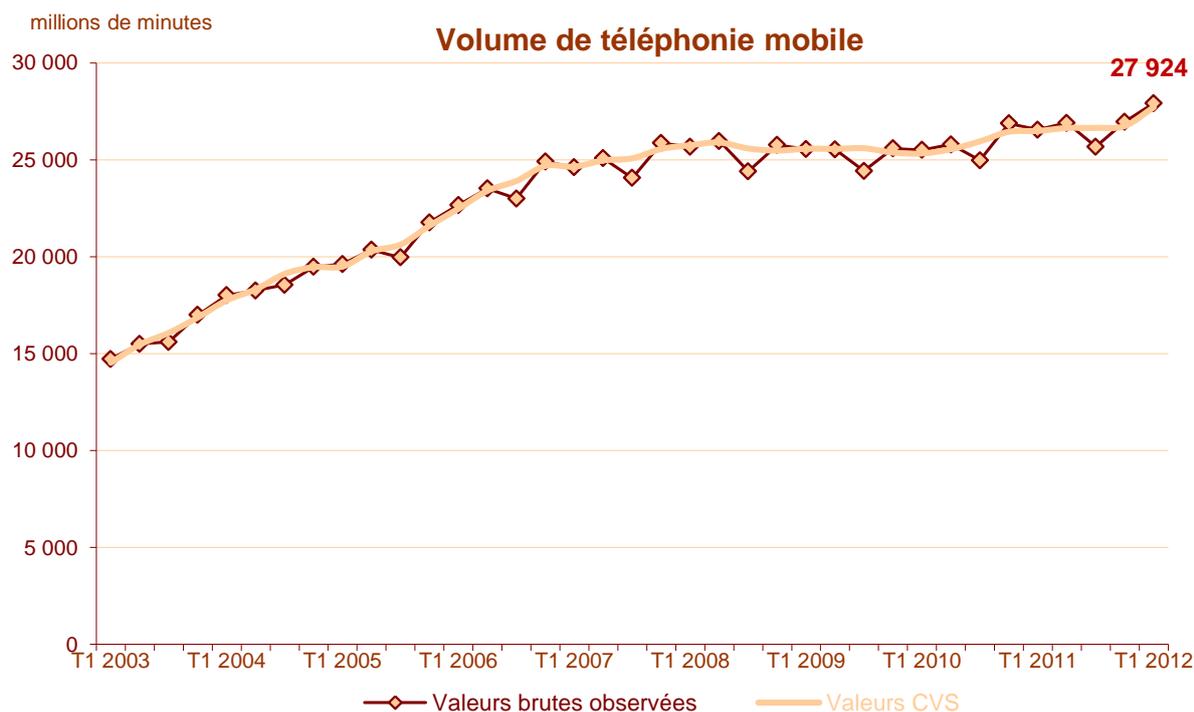


Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 27,9 milliards de minutes au premier trimestre 2012. Après une croissance annuelle quasi-nulle au quatrième trimestre 2011, la consommation de minutes reprend sa tendance positive entamée au troisième trimestre 2010 et augmente de 5,2% au premier trimestre 2012, un taux rarement atteint depuis l'année 2007. La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole, gagnant environ dix points en seulement un trimestre après plus de cinq années de décroissance, mais sa part dans le volume de minutes total stagne, et est de l'ordre de 17% depuis plusieurs années, une proportion qui était de l'ordre de 30% en 2004.

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Communications vers fixe national	4 358	4 340	4 189	4 533	4 815	10,5%
Communications "on-net" *	12 513	12 372	11 549	12 003	11 554	-7,7%
Communications vers mobiles tiers	8 691	8 987	8 629	9 160	10 211	17,5%
Communications vers l'international	711	867	867	965	1 054	48,2%
"Roaming out" **	284	337	446	303	290	2,3%
Volumes de communications au départ des mobiles	26 555	26 902	25 680	26 963	27 924	5,2%

(*) 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.



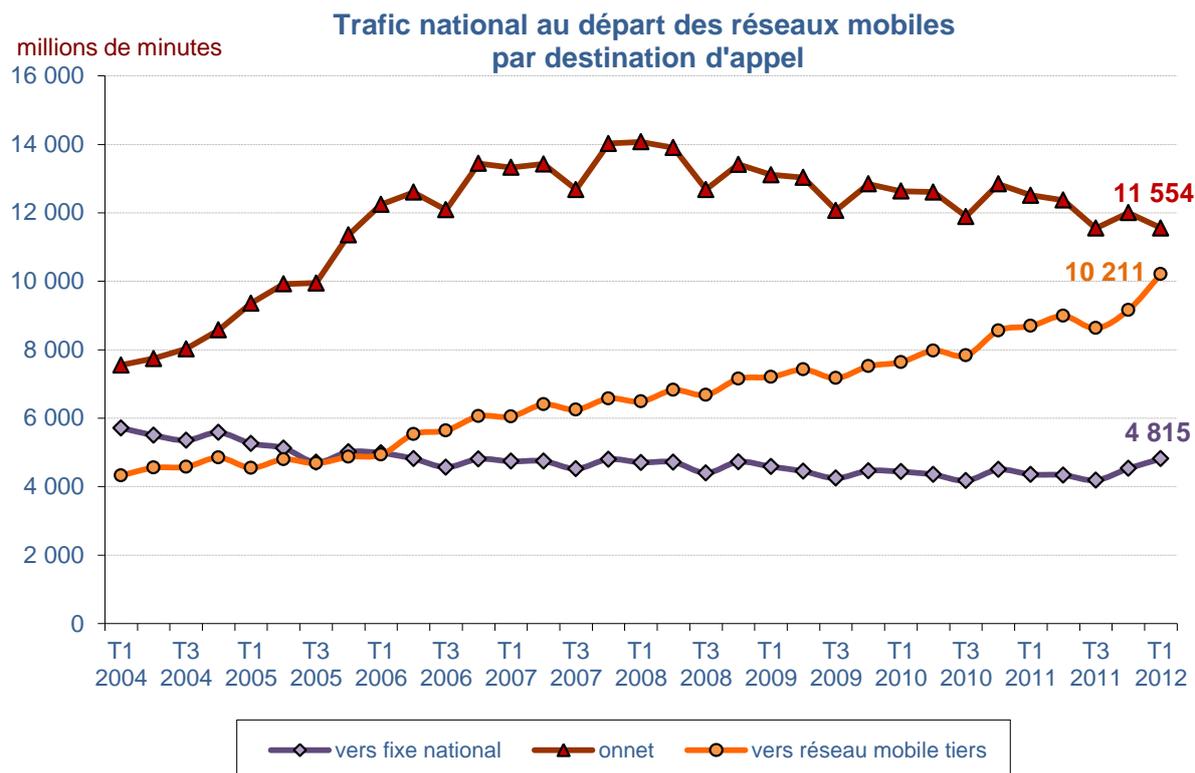
Le volume de minutes nationales mobiles vers mobiles (du même réseau et de réseaux tiers) représente environ 78% du volume total des communications mobiles. Plus de la moitié du volume de ces minutes consommées (53,1% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -8% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 (-7,8% en un an ce trimestre), cette proportion diminue de près de quatre points en un trimestre au profit, notamment, des minutes vers les réseaux mobiles tiers.

La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers reste dynamique ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne dix points en un trimestre pour atteindre +17,5%. La commercialisation de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France), l'augmentation du nombre de forfaits (hors cartes « non voix ») de 7,0% en un an au premier trimestre 2012, ainsi que l'ouverture commerciale d'un quatrième réseau mobile, expliquent cette tendance à la hausse.

Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (4,8% en volume et environ 11% 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 printemps 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+29,8% en un an). Depuis, la croissance annuelle du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé (+48,2% ce trimestre et +44,0% au quatrième trimestre 2011), ainsi que celle du revenu afférent (+13,0% ce trimestre et +10,1% au quatrième trimestre 2011).

Le volume du « roaming out » est de nouveau en hausse ce trimestre : +2,3% en un an au premier trimestre 2012 après un recul de 1,8% au quatrième trimestre 2011.



Volumes de la messagerie interpersonnelle
(en millions)

	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de minismessages interpersonnels (SMS)	33 743	35 520	35 722	<i>41 028</i>	44 074	30,6%
dont SMS provenant des forfaits	29 746	<i>31 500</i>	31 788	36 766	39 682	33,4%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 997	4 021	3 935	<i>4 262</i>	4 393	9,9%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	209	235	274	293	339	61,7%
Nombre de messages émis durant le trimestre	33 952	35 755	35 996	41 322	44 412	30,8%

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

Volume de données consommées par les clients
(en Tera octets)

	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Volume de données	11 271	13 031	14 778	16 714	19 540	73,4%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	2 607	2 722	2 891	2 883	2 908	11,5%

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

Le nombre de « SMS » émis (44,1 milliards) au cours du premier trimestre 2012 continue d'augmenter à un rythme élevé (+30,6% en un an et +7,4% par rapport au quatrième trimestre 2011). Le nombre moyen de SMS envoyé par mois et par client est de 235 au premier trimestre 2012, soit 47 messages de plus qu'un an auparavant.

Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives est de 19 540 téraoctets au premier trimestre 2012, en croissance annuelle de 73,4%. La part dans ce volume généré par les clés internet exclusives est de 15% au premier trimestre 2012, une proportion qui perd huit points en un an du fait d'une croissance moins rapide de ces cartes par rapport aux forfaits classiques de « voix-data ».

3.3 Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole (y compris les SVA)

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée	3 993	4 059	4 034	3 931	3 827	-4,2%
dont revenu des clients en post-payé	3 529	3 579	3 507	3 459	3 397	-3,7%

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 <i>(en millions de minutes)</i>	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Trafic voix y compris services à valeur ajoutée	20 686	20 953	20 114	20 874	22 074	6,7%

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.

4 Les autres composantes du marché

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

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 501 millions d'euros au premier trimestre 2012 et est stable. Le revenu généré par les services « voix et télématique », qui représente encore près de 60% du revenu des services à valeur ajoutée, tend à décroître de façon continue en raison du déclin des services télématiques. Le rythme annuel de cette décade est d'environ -7% depuis le début de l'année 2011 et de -5,7% au premier trimestre 2012 (-6,2% pour les opérateurs fixes et -4,8% pour les opérateurs mobiles).

Le volume total des appels vers les services « voix et télématique » (1,9 milliard de minutes au premier trimestre 2012) diminue que ce soit au départ des postes fixes ou mobiles. La très grande majorité des appels vers ces services (neuf sur dix) proviennent des postes fixes.

Le développement continu depuis plusieurs années des services mobiles de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) permet de compenser le recul des services voix et télématiques. Le revenu de ces services progresse de 9,2% sur un an au premier trimestre 2012 et atteint 210 millions d'euros soit près de 42% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée (+4 points en un an). Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) émis au cours du trimestre, est également en forte augmentation (+59,9% sur un an).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Services "voix et télématique"	309	302	291	298	291	-5,7%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	201	201	186	191	189	-6,2%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	107	101	105	107	102	-4,8%
Services "données"	193	200	207	215	210	9,2%
Revenus des services à valeur ajoutée	501	502	498	513	501	0,0%

* 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 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 818	1 705	1 685	1 678	1 595	-12,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	395	309	319	311	319	-19,3%
Volumes de communications	2 213	2 013	2 003	1 988	1 914	-13,5%

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	797	786	743	722	809	1,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	125	106	105	105	103	-17,9%
Nombre d'appels	923	892	848	827	912	-1,1%

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	146	168	177	193	233	59,9%

4.2 Les services de renseignements

L'activité des services de renseignements téléphoniques diminue depuis plusieurs années. Son revenu, 30 millions d'euros au premier trimestre 2012, baisse de 2,3% sur un an. Le volume de trafic de ces services (16 millions d'appels pour 38 millions de minutes au premier

trimestre 2012) se réduit également de façon continue. La majorité de ce trafic (55%) est issue d'appels en provenance de téléphones mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Revenus des opérateurs attributaires	30	30	32	30	30	-2,3%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Nombre d'appels (en millions)	18	18	18	16	16	-12,6%
Volume des communications (en millions de minutes)	44	42	43	39	38	-14,1%

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 est de 903 millions d'euros au premier trimestre 2012 (379 millions d'euros pour les liaisons louées et 524 millions d'euros pour le transport de données). Les ventes réalisées par les opérateurs entre eux représentent un peu plus du quart de ce revenu (243 millions d'euros).

Revenus (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Liaisons louées	386	383	381	394	379	-1,9%
Transport de données	535	537	519	529	524	-2,0%

Les chiffres en italique ont été modifiés 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.

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

Le revenu des services d'hébergement et de gestion de centre d'appels, qui était stable sur un niveau de 40 millions d'euros depuis la fin de l'année 2010, progresse depuis deux trimestres (43 millions d'euros au premier trimestre 2012, +8,1% sur un an).

Revenus (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Hébergement et de gestion de centres d'appels	40	40	40	43	43	8,1%

4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 544 millions d'euros au premier trimestre 2012 (-2,5% sur un an). Près de 70% de ces ventes se rapportent à des terminaux mobiles (374 millions d'euros).

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Opérateurs fixe et internet	173	172	167	181	170	-1,7%
Opérateurs mobiles	385	372	359	523	374	-2,9%
Terminaux et équipements	558	543	527	704	544	-2,5%

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

Note : La série des revenus des opérateurs mobiles pour la vente et location de terminaux a été modifiée suite à un changement de comptabilisation de ces revenus. 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.

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

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

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

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

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

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	36,4	36,1	36,3	36,6	36,1	-0,7%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	25,3	25,1	25,1	24,1	23,0	-9,0%

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 ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- 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 **et hors cartes MtoM**) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois.

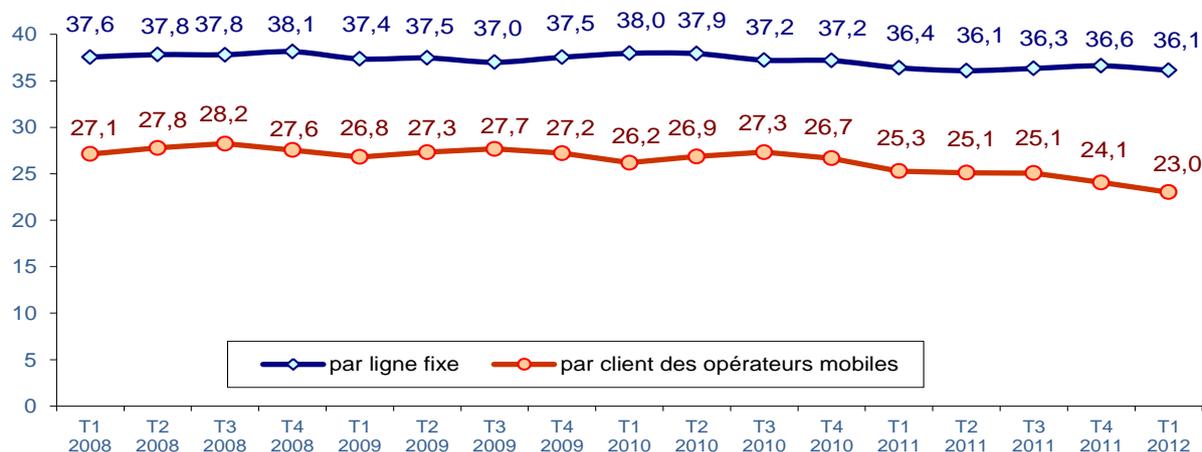
Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

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

Facture moyenne mensuelle voix et données

(hors services avancés)

euros HT



Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes MtoM en revenu et en volume de cartes.

Trafic mensuel moyen voix sortant

(en heures)

	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Par ligne fixe	4h40	4h24	4h01	4h37	4h49	3,3%
Par client des opérateurs mobiles	2h28	2h30	2h21	2h26	2h29	0,6%

- 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. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM et cartes data exclusives) ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume de trafic mensuel moyen voix sortant

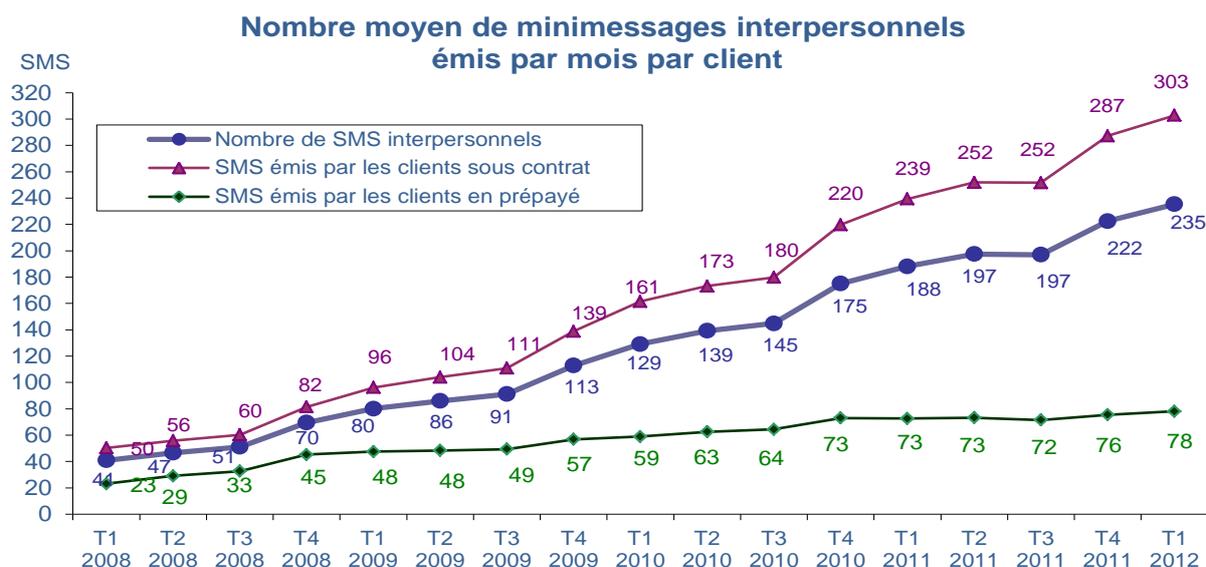
minutes



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
par client des opérateurs mobiles	188	197	197	222	235	25,0%
dont SMS provenant des forfaits	239	252	252	287	303	26,5%
dont SMS provenant des cartes prépayées	73	73	72	76	78	7,5%

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

Le nombre de SMS 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 (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages n'inclut pas les 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 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	25,5	25,3	24,8	25,1	24,7	-3,1%
A un accès en bas débit à l'internet	6,9	7,1	7,0	6,3	6,5	-5,7%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	34,4	34,2	35,1	35,4	35,1	2,1%

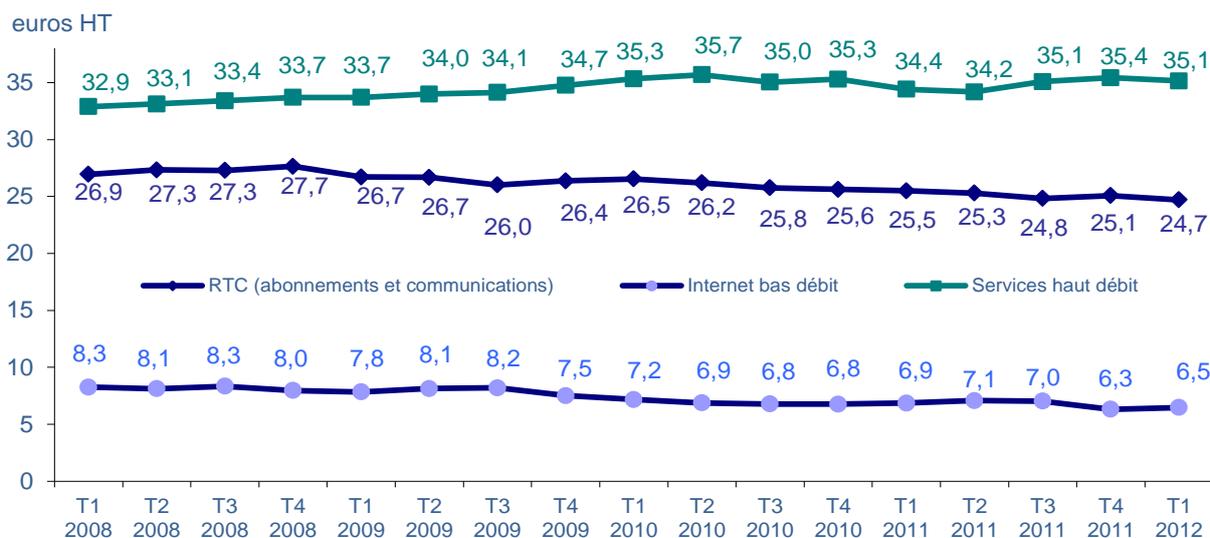
Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

- 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 calculée en divisant le revenu des accès en bas débit par une estimation du parc 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 contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet, communications téléphonique sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Trafic mensuel moyen sortant par abonnement

(en heures)

	T1 2011	T2 2011	T3 2011	T4 2011	T1 2012	Variation 1T12/1T11
Au service téléphonique fixe RTC	2h58	2h46	2h24	2h43	2h44	-7,5%
Au service téléphonique fixe en IP	5h20	5h02	4h42	5h24	5h44	7,3%
A un accès en bas débit à l'internet	9h06	9h04	8h24	8h22	8h26	-7,3%

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

- 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.

Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe

(hors services avancés)

