

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France
Observatoire des investissements et de l'emploi

4^{ème} trimestre 2013 - résultats définitifs

Synthèse

- Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève à 9,4 milliards d'euros au quatrième trimestre 2013. La fusion en juin 2013 de France Télécom et d'Orange France a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités, ce qui a impacté essentiellement le marché de gros entre opérateurs, mais aussi une partie du marché de détail des services de capacité (150 millions d'euros environ de baisse par trimestre¹). A périmètre constant, la baisse du revenu est estimée à 8,3% par rapport au quatrième trimestre 2012. Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 8,5 milliards d'euros.
- Le trafic de téléphonie fixe et mobile (61,3 milliards de minutes) continue d'augmenter (+1,2% par rapport au quatrième trimestre 2012) grâce à la croissance du trafic de téléphonie mobile qui se maintient à un niveau soutenu (+11,3% au quatrième trimestre 2013). La croissance rapide du volume de données échangées sur les réseaux mobiles se poursuit (+67,0% en rythme annuel au quatrième trimestre 2013). Le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) reste également très élevé (50,9 milliards, +3,9%). Le nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes à haut et à très haut débit continue également de s'accroître rapidement.
- Pour l'ensemble de l'année 2013, le volume de voix, fixe et mobile, a cru de 2,7% et celui des données sur les réseaux mobiles de 63,3%. Quant au nombre d'abonnements, il a augmenté de 3,9% pour les services fixes à haut et très haut débit et de 4,9% pour les services mobiles. Toujours pour l'ensemble de l'année 2013, le revenu des opérateurs sur le marché de détail est de 38,0 milliards d'euros (chiffres provisoires), soit une baisse, à périmètre constant, estimée à 7,7% par rapport à 2012.
- Le marché de détail se caractérise ainsi par une forte croissance des volumes, par une baisse tendancielle des prix et par une baisse des revenus en valeur.

Observatoire des investissements et de l'emploi des opérateurs

- Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques au cours de l'année 2013 est estimé à 7,2 milliards d'euros, à comparer aux 7,3 milliards d'euros investis en 2012 (hors achat de fréquences).

L'Autorité a mis en place, en janvier 2013, un questionnaire trimestriel à destination des cinq principaux opérateurs de communications électroniques (Bouygues Telecom, Orange, Iliad, Numericable et SFR), afin de disposer d'une information plus complète sur les investissements réalisés. En revanche, pour les opérateurs qui ne sont pas interrogés trimestriellement, une estimation est nécessaire afin d'assurer la cohérence entre les données trimestrielles et celles qui étaient jusqu'à présent publiées annuellement.

L'exercice appelle en outre les précisions suivantes. Tout d'abord, les plans d'investissements des opérateurs répondent à une logique pluriannuelle et tous n'adoptent pas le même rythme d'investissements tout au long de l'année ; par conséquent, les variations trimestrielles sont peu significatives. Ensuite, les investissements réalisés par les opérateurs sont de plus en plus mutualisés : investissements communs au réseau fixe et au réseau mobile d'un opérateur, communs entre les différentes technologies (2G, 3G, 4G, etc.) pour les réseaux mobiles, ou, enfin, co-investissements entre opérateurs dans les boucles locales à très haut débit.

¹ En effet, l'ARCEP n'est pas en mesure de distinguer précisément au sein des services de capacité la part relevant du marché de détail et celle relevant du marché de gros. Elle comptabilise l'ensemble des services de capacité dans le marché de détail.

- L'Autorité suit également, depuis sa création, et sur une base annuelle, l'évolution de l'emploi des opérateurs de communications électroniques. Les données annuelles sont publiées sur le site de l'ARCEP (<http://www.arcep.fr/index.php?id=11693&L=0>).

En 2012, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est resté stable (+0,3% par rapport à 2011) avec 129 000 personnes en décembre 2012. Les chiffres pour 2013 seront publiés le 28 mai 2014.

Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes (39,1 millions au 31 décembre 2013) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 et de 1,6% en 2013. C'est le résultat de deux mouvements inverses. Les abonnements téléphoniques sur l'accès haut débit (23,5 millions), qui représentent 60% des abonnements fixes (+4 points en un an), s'accroissent de 1,2 million en un an tandis que le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur un accès bas débit se poursuit sur un rythme d'environ deux millions par an. Les lignes fixes n'ayant qu'un unique abonnement en voix sur large bande sur une « box » sont majoritaires et en progression continue (56%, +5 points en un an). Cette augmentation est parallèle à celle du dégroupage total (10,8 millions de lignes à fin décembre 2013 soit un tiers des lignes fixes, soit +800 000 en un an).

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre, ...) est de 24,9 millions au 31 décembre 2013, en croissance de 0,9 million par rapport à décembre 2012 (+3,9%). Sur ce total, le haut débit (via des accès DSL à plus de 98%) représente 22,9 millions d'abonnements, en croissance de 2,2% en un an. Le nombre de souscriptions au très haut débit, atteint 2,0 millions et augmente de 440 000 en un an (+27,6%).

- Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) avec 3,7 milliards d'euros HT est redevenu, pour la première fois depuis le début de l'année 2005, supérieur à celui des services mobiles. Ce revenu diminue cependant depuis la fin de l'année 2010 et de 3,9% par rapport au quatrième trimestre 2012 sous l'effet notamment de l'érosion rapide et continue du revenu des services fixes à bas débit (1,1 milliard d'euros, en baisse de 12,1% par rapport au quatrième trimestre 2012). Au total, le revenu des services fixes haut et très haut débit est stable au quatrième trimestre 2013 à 2,6 milliards d'euros HT.
- L'ensemble du trafic de téléphonie fixe (communications depuis les postes fixes, publiphonie et cartes) s'élève à 25,0 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013. Il diminue depuis la fin de l'année 2012 (-10,6% par rapport au quatrième trimestre 2012) en raison de la baisse continue du trafic sur le RTC mais aussi de l'inflexion du trafic de voix au départ des « box » fixes depuis le début de l'année 2013 (-9,9%, soit 2,0 milliards de minutes en moins par rapport au quatrième trimestre 2012). Quant au trafic de données sur les réseaux fixes, il ne fait pas l'objet de mesures transmises au régulateur, mais il serait plus de cent fois supérieur à celui constaté sur les réseaux mobiles, selon des études menées par de grands acteurs internationaux.

Les services sur réseaux mobiles

- Le nombre de cartes SIM en service atteint 76,8 millions à la fin du quatrième trimestre 2013, soit un taux de pénétration (ratio du nombre de cartes SIM sur la population française) qui s'élève à 117,1%. L'accroissement a été de 3,6 millions en un an au quatrième trimestre 2013. Cette croissance provient du nombre de forfaits et abonnements (hors cartes SIM « machine to machine ») qui augmente de 4,0 millions en un an (+8,0% par rapport au quatrième trimestre 2012), et de la forte progression du nombre de cartes pour objets communicants (« MtoM »). Celles-ci enregistrent une hausse de 2,2 millions en un an, alors que la croissance était d'environ 1,3 million en 2012, à la même période. A l'inverse, le nombre de cartes prépayées recule de 2,6 millions en un an.

- Le revenu des services mobiles s'élève à 3,5 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2013, et est en recul depuis le deuxième trimestre 2011 (-15,8% en un an au quatrième trimestre 2013). La baisse atteint 14,0% pour l'ensemble de l'année 2013 par rapport à 2012. Cette évolution, constatée dans l'ensemble des pays européens, est notamment liée à la création de nouveaux forfaits à faible coût et à la migration ininterrompue des clients vers des forfaits sans achat conjoint d'un terminal.
- Le trafic de communications téléphoniques mobiles atteint 36,3 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013, soit 3,7 milliards de minutes supplémentaires par rapport au quatrième trimestre 2012. Les clients dépassent pour la première fois les trois heures de communications mensuelles depuis leur téléphone mobile (3H03 en moyenne par mois exactement), soit un quart d'heure de plus par mois qu'un an auparavant. Le trafic au départ des mobiles n'a cessé de croître depuis le début de l'année 2012 ; il progresse de 11,3% en un an au quatrième trimestre 2013 et de 14,9% pour l'ensemble de l'année 2013 par rapport à 2012.
- Le trafic de données émises et reçues par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives atteint 47 548 téraoctets au quatrième trimestre 2013, soit une croissance annuelle de 67,0%. La consommation moyenne mensuelle en data atteint 221 mégaoctets par client (hors cartes internet) au quatrième trimestre 2013, et ne cesse de s'accroître chaque trimestre (+70,1% en un an au quatrième trimestre 2013).
- Le nombre de « SMS » émis (50,9 milliards) au cours du quatrième trimestre 2013 continue d'augmenter (+3,9% en un an) mais à un rythme moins élevé qu'en 2012 (entre +20 et +30% en 2012). Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 258 SMS par mois au cours du quatrième trimestre 2013 (253 SMS au quatrième trimestre 2012).

Les autres composantes du marché

Le revenu provenant des **services à valeur ajoutée** (voix et données hors le revenu de 30 millions d'euros des services de renseignements) atteint 496 millions d'euros au quatrième trimestre 2013 (-0,6% en rythme annuel). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes diminue depuis plusieurs années. A l'inverse les revenus provenant des services vocaux ou de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) depuis les téléphones mobiles sont en progression.

Le revenu des **services de capacité** (liaisons louées et transport de données) s'élève à 734 millions d'euros. Il est impacté à la baisse par la fusion entre France Télécom et Orange France en juin 2013 qui entraîne la suppression des flux financiers entre ces deux entités (un peu moins de 150 millions d'euros par trimestre).

Les **revenus annexes** des opérateurs (916 millions) sont pour plus de 80% constitués par le produit des ventes et locations de terminaux (754 millions). Les terminaux mobiles concernés par les ventes des fêtes de fin d'année représentant l'essentiel (618 millions) de ce montant.

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

Tous les revenus s'entendent hors taxes.

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

L'Autorité a publié le 23 mai 2013, 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 2012.

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2012/indice-prix-mobiles-2010-2012.pdf>

Sommaire

1	<i>L'observatoire des investissements des opérateurs</i>	7
2	<i>L'observatoire de l'emploi des opérateurs</i>	7
3	<i>Le marché des communications électroniques</i>	8
3.1	Le marché des clients finals	8
3.2	Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros.....	11
3.2.1	Le marché total	11
3.2.2	Interconnexion internationale entrante	13
3.2.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles	13
4	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	15
4.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes.....	15
4.1.1	Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie fixe.....	15
4.1.2	Le nombre de lignes fixes	16
4.1.3	La conservation du numéro fixe	17
4.2	Le bas débit	17
4.2.1	Le service de téléphonie depuis les lignes fixes	17
4.2.2	Les cartes de téléphonie fixe et la publiphonie	19
4.2.3	L'accès à internet en bas débit.....	19
4.3	Le haut et le très haut débit.....	19
4.3.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit.....	19
4.3.2	Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes.....	20
4.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	22
4.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision.....	23
4.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes.....	24
4.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	24
4.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes).....	24
5	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	27
5.1	Les abonnements.....	27
5.1.1	Abonnements aux services mobiles	27
5.1.2	Utilisateurs de services multimédias et parc actif 3G.....	28
5.1.3	Cartes SIM ne permettant que de faire de la donnée (cartes SIM non voix)	29
5.1.4	Conservation du numéro mobile.....	30
5.2	Revenu et trafics sur le marché de détail (hors SVA)	31
5.3	Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole	35
6	<i>Les autres composantes du marché</i>	36
6.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	36
6.2	Les services de renseignements	36
6.3	Les services de capacité	37
6.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels.....	37
6.5	Les terminaux et équipements	37
7	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	38

1 L'observatoire des investissements des opérateurs

L'Autorité a mis en place, en janvier 2013, un questionnaire trimestriel à destination des cinq principaux opérateurs de communications électroniques (Bouygues Telecom, France Telecom/Orange, Iliad, Numericable et SFR), afin de disposer d'une information plus complète sur les investissements réalisés. La publication de données trimestrielles pour le secteur, c'est-à-dire portant sur l'ensemble des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP, nécessite que soient réalisées des estimations pour les opérateurs qui ne sont pas interrogés trimestriellement afin d'assurer la cohérence entre les données trimestrielles et celles qui étaient jusqu'en 2012 publiées annuellement.

L'exercice appelle ainsi plusieurs commentaires. Tout d'abord, les plans d'investissements des opérateurs répondent à une logique pluriannuelle et tous n'adoptent pas le même rythme d'investissements au long de l'année ; par conséquent, les variations trimestrielles ne sont pas significatives. Ensuite, les investissements réalisés par les opérateurs sont de plus en plus mutualisés : investissements communs au réseau fixe et au réseau mobile d'un opérateur, communs entre les différentes technologies (2G, 3G, 4G, etc.) pour les réseaux mobiles, ou, enfin, co-investissements entre opérateurs dans les boucles locales à très haut débit.

Investissements en millions d'euros	2011*	2012*	2013**
Investissements totaux	8 190	10 034	7 200
dont investissements hors licences	7 176	7 317	7 200

* Publication annuelle définitive

** Premières estimations provisoires - données arrondies

Note : il s'agit des flux totaux d'investissements (corporel/incorporel/autres) consentis par l'entreprise interrogée (c'est à dire les nouveaux investissements) et qui correspondent au plan comptable pour l'activité de télécommunications durant l'exercice.

Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques au cours de l'année 2013 est estimé à 7,2 milliards d'euros, à comparer aux 7,3 milliards d'euros investis en 2012 (hors achat de fréquences).

2 L'observatoire de l'emploi des opérateurs

L'Autorité suit également, depuis sa création, et sur une base annuelle, l'évolution de l'emploi des opérateurs de communications électroniques. Les données annuelles sont publiées sur le site de l'ARCEP (<http://www.arcep.fr/index.php?id=11693&L=0>).

En 2012, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est resté stable (+0,3% par rapport à 2011). Depuis trois ans, le niveau d'emploi des opérateurs s'est globalement amélioré avec des hausses de 1,2% en 2011 et 1,6% en 2010, et ce, après un peu plus de dix ans de baisse continue. Les opérateurs emploient directement 129 000 personnes en décembre 2012. Les chiffres pour 2013 seront publiés le 28 mai 2014.

3 Le marché des communications électroniques

3.1 Le marché des clients finals

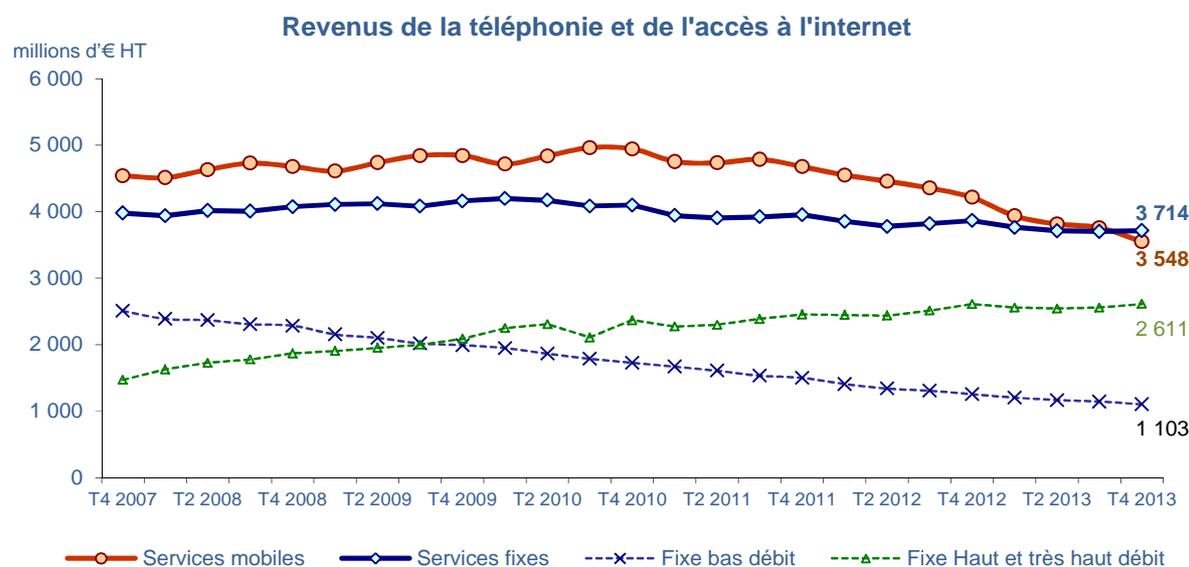
Revenus (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Services fixes	3 865	3 763	3 711	3 703	3 714	-3,9%
Services mobiles	4 213	3 937	3 814	3 756	3 548	-15,8%
Ensemble de la téléphonie et internet	8 079	7 699	7 525	7 460	7 263	-10,1%
Services à valeur ajoutée	528	517	497	503	527	-0,3%
Services de capacité	903	902	750	737	734	n.s
Total services de communications électroniques	9 510	9 118	8 772	8 700	8 523	n.s
Revenus annexes	925	680	666	649	916	-0,9%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	10 435	9 798	9 438	9 349	9 439	n.s

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

Les services fixes couvrent les revenus des frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et VLB 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).

Les services mobiles intègrent la téléphonie mobile et le transport de données sur réseaux mobiles (SMS, MMS, accès à l'internet mobile...).

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



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (non compris leurs revenus annexes) s'élève à 8,5 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2013. Le montant de ce revenu a été impacté par la fusion entre France Télécom et Orange France en juin 2013 qui a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités. Outre le marché de gros entre opérateurs, le segment des services de capacité a également été affecté (à hauteur d'un peu moins de 150 millions d'euros par trimestre). A périmètre constant, par rapport au quatrième trimestre 2012, la baisse du revenu des communications électroniques est estimée à 9,0% et celle du revenu des opérateurs sur le marché final (9,4 milliards d'euros) à 8,3%.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) avec 3,7 milliards d'euros HT est, pour la première fois depuis le début de l'année 2005, supérieur à celui des services mobiles. Il est cependant orienté à la baisse depuis la fin de l'année 2010 (-3,9% par rapport au quatrième trimestre 2012) en raison de la baisse continue du revenu provenant des services fixes à bas débit (1,1 milliard d'euros, -12,1%) qui n'est plus compensée par le revenu des accès au haut et très haut débit fixe. Celui-ci stagne au

quatrième trimestre (2,6 milliards d'euros, +0,0%) après un ralentissement de croissance au cours des précédents trimestres.

Le revenu des services mobiles (3,5 milliards d'euros HT) recule depuis le deuxième trimestre 2011. Ce repli, qui s'est accentué au cours de l'année 2012, se poursuit en 2013 avec une baisse de 14,0% pour l'ensemble de l'année (-15,8% en un an au quatrième trimestre). Le revenu des communications téléphoniques mobiles ne cesse de diminuer depuis cinq années et cette baisse n'est plus compensée, depuis le début de l'année 2011, par la hausse du revenu des services de donnée mobiles (SMS, MMS, internet).

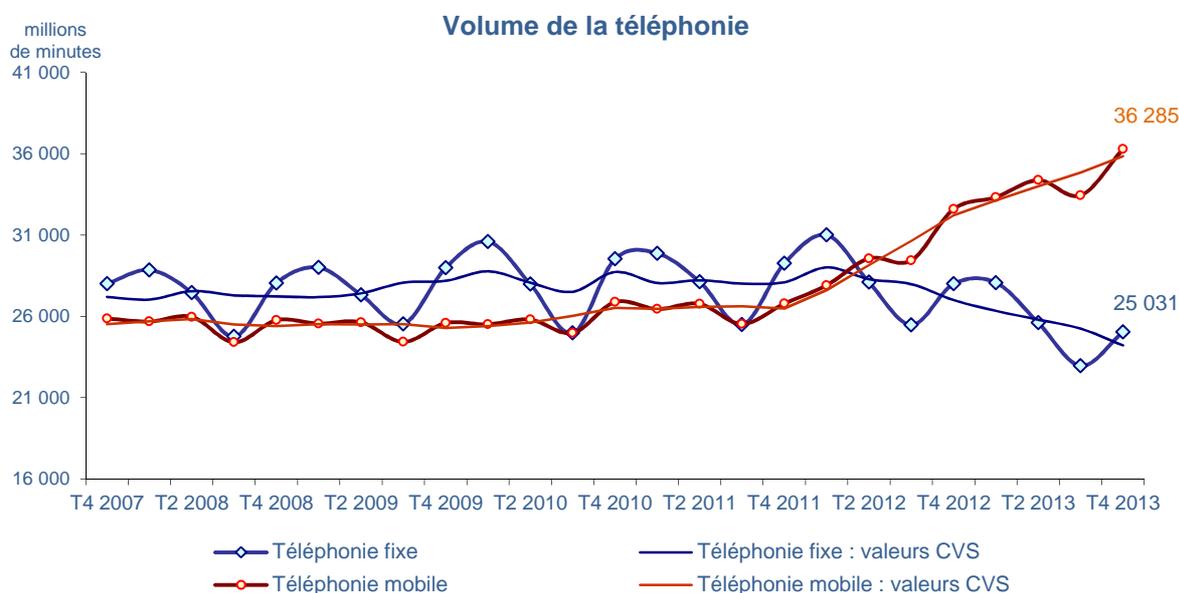
Le revenu des services à valeur ajoutée (non compris les 30 millions d'euros des services de renseignements) atteint 496 millions d'euros au quatrième trimestre 2013. Ce revenu est en repli de 0,6% en rythme annuel en raison du recul continu des services avancés fixes (-20,5% au quatrième trimestre 2013). En revanche, le revenu des services mobiles progresse de +3,7% pour les services vocaux et de +15,4% pour les services de données au quatrième trimestre 2013).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 734 millions d'euros au quatrième trimestre 2013.

Le montant des revenus annexes (ventes d'annuaires papier, ventes et locations de terminaux etc...) des opérateurs s'élève à 916 millions d'euros, les ventes et locations de terminaux représentant 80% de ce montant.

Volumes de téléphonie (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Téléphonie fixe	27 996	28 069	25 599	22 958	25 031	-10,6%
Téléphonie mobile	32 591	33 325	34 373	33 434	36 285	11,3%
Total services "voix"	60 587	61 394	59 972	56 392	61 316	1,2%

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 s'élève à 61,3 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013. Grâce à l'expansion de la téléphonie mobile, le trafic téléphonique continue de progresser (+1,2% soit 700 millions de minutes supplémentaires en un an), mais sur un rythme toutefois plus faible que celui des précédents trimestres (environ +4% sur les deux premiers trimestres 2013 et +3% au troisième trimestre).

Le trafic de l'ensemble des communications au départ des réseaux fixes (téléphonie sur large bande et sur le réseau téléphonique commuté y compris la publiphonie et les cartes) baisse depuis la fin de l'année 2012, en raison du reflux du trafic sur le RTC mais également du ralentissement de la croissance, puis du recul à partir du début de l'année 2013, du trafic de voix sur large bande. A l'inverse, la croissance du volume des communications téléphoniques mobiles reste soutenue (+11,3% en rythme annuel au quatrième trimestre 2013). Le trafic mobile s'élève à 36,3 milliards de minutes sur le trimestre, soit 3,7 milliards de minutes supplémentaires par rapport au quatrième trimestre 2012.

Volumes de données (millions de SMS, Tera octets)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de SMS interpersonnels émis (millions)	49 036	49 432	47 946	44 799	50 936	3,9%
Volume de données mobiles consommées (To)	28 469	32 177	35 123	40 290	47 548	67,0%

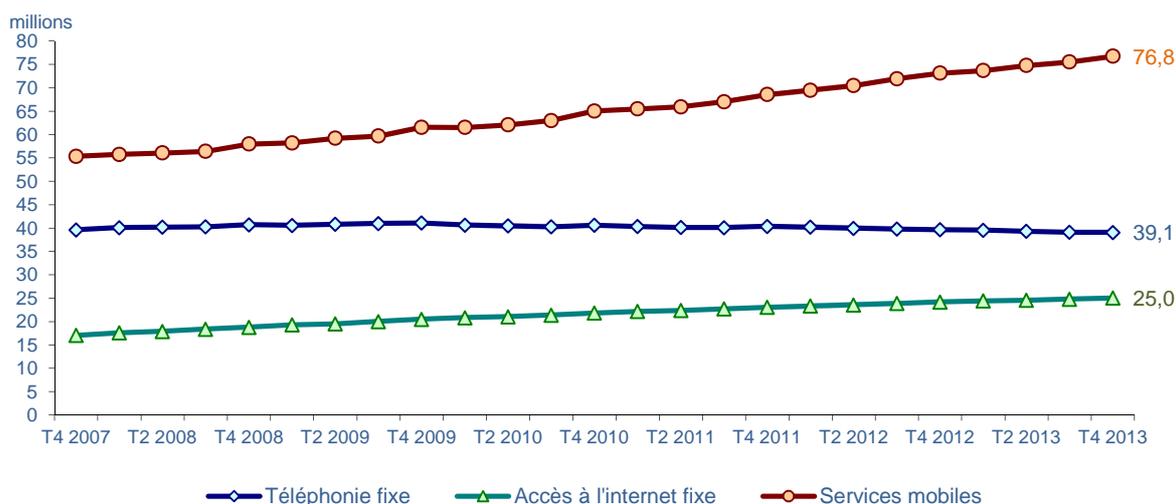
Le nombre de « SMS » émis, 50,9 milliards de SMS au cours du quatrième trimestre, continue d'augmenter mais sur un rythme annuel nettement ralenti depuis le début de l'année 2013 (+3,9% au quatrième trimestre 2013 contre +20% à 30% en 2012). Le volume trimestriel de données consommées par les clients au départ des réseaux mobiles atteint près de 48 Pétaoctets et progresse très rapidement (+67,0% sur un an).

Abonnements (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	39,674	39,561	39,315	39,129	39,082	-1,5%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	24,200	24,438	24,571	24,812	25,075	3,6%
Nombre de clients aux services mobiles	73,135	73,679	74,781	75,508	76,751	4,9%

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

Note : le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC et en voix sur large bande) a été revu à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 suite à une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Nombre d'abonnements



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

3.2.1 Le marché total

La fusion de France Télécom et d'Orange France en juin 2013 a entraîné la suppression des flux financiers et des volumes entre ces deux entités. Auparavant, les deux sociétés se vendaient des prestations de gros d'interconnexion d'accès et de terminaison d'appel. Au total, le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 1,8 milliard d'euros au quatrième trimestre 2013, dont 1,2 milliard d'euros pour le revenu de l'ensemble des prestations liées aux réseaux fixes. Le montant des prestations liées au service téléphonique (550 millions d'euros) a diminué en raison des baisses successives des tarifs de terminaison d'appels fixe et de l'effet de la fusion entre France Télécom et Orange France. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente au contraire de façon continue (+7,2% en rythme annuel pour 643 millions d'euros au quatrième trimestre 2013) grâce notamment aux prestations de dégroupage, qui y contribuent pour les deux-tiers.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles, 638 millions d'euros au quatrième trimestre 2013, recule sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'Eurotarif. Par ailleurs, les revenus tirés des prestations de la vente de l'accès mobile, du départ d'appel aux MVNO et d'itinérance, devraient représenter un revenu complémentaire de l'ordre de 1,3 milliard d'euros en 2013 (donnée non disponible pour le moment), contre 1,1 milliard d'euros en 2012.

Les volumes de minutes d'interconnexion des opérateurs mobiles continuent d'augmenter (22,2 milliards de minutes, +9,7% sur un an), essentiellement grâce au trafic émis au départ des mobiles à destination des réseaux mobiles tiers. Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles (31,8 milliards) reste également en hausse et s'accroît de 1,7 milliard par rapport au quatrième trimestre 2012.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 207	1 190	1 154	1 174	1 193	n.s**
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA) *	608	582	533	550	550	n.s**
Prestations de gros d'accès haut débit	600	608	622	624	643	7,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	676	619	634	640	638	-5,7%
dont prestations de terminaison d'appel SMS	354	358	353	348	362	2,2%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	1 883	1 809	1 788	1 815	1 831	n.s**

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

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	34 305	32 707	27 637	26 032	27 444	n.s**
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	122	122	121	107	107	-12,8%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	20 197	20 997	21 724	21 115	22 162	9,7%
Ensemble des services d'interconnexion	54 624	53 827	49 482	47 255	49 713	n.s**
SMS entrants (en millions d'unités)	30 095	31 215	30 706	29 472	31 813	5,7%

Notes :

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

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

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

- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,08 c€ au 1^{er} janvier 2013 contre 0,15 c€ depuis le 1^{er} juillet 2012 (décision 2011-0926) et 0,3c€ depuis le 1^{er} octobre 2011.

- Les prestations de gros d'accès au 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 (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 plus d'un milliard d'euros pour l'ensemble de l'année 2012.

- A partir du 1^{er} janvier 2013, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,8 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles Bouygues Telecom, Orange France et SFR contre 1,0 c€/min entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 décembre 2012 et 1,5 c€/min entre le 1^{er} janvier 2012 et le 30 juin 2012. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1^{er} juillet 2013 de 0,8 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO contre 1,1 c€/min entre le 1^{er} janvier 2013 et le 30 juin 2013 et 1,6 c€/min depuis le 1^{er} juillet 2012.

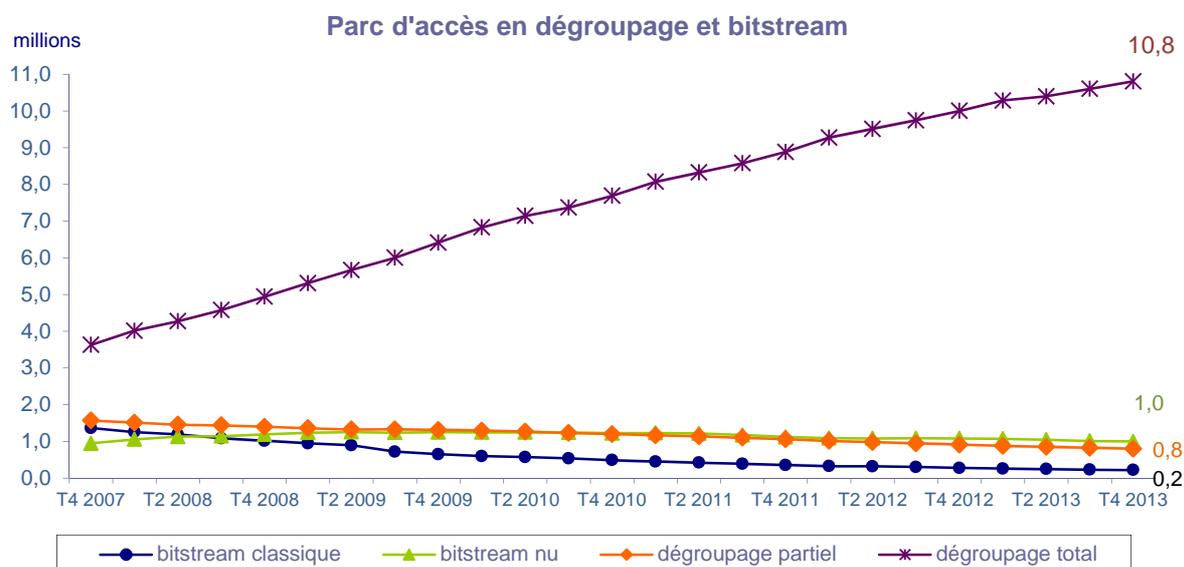
- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} janvier 2013.

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

** La fusion de France Télécom et d'Orange France entraîne la suppression des flux financiers et des volumes entre ces deux entités. Auparavant, les deux sociétés se vendaient des prestations de gros d'interconnexion et d'accès.

Dégroupage (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,906	0,871	0,844	0,820	0,793	-12,5%
Nombre de lignes totalement dégroupées	10,004	10,287	10,399	10,603	10,808	8,0%
Nombre de lignes dégroupées	10,910	11,157	11,244	11,423	11,601	6,3%

Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 11,6 millions à la fin du mois de décembre 2013, soit un tiers (33%) des lignes fixes. Le nombre de lignes partiellement dégroupées (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique sur le RTC) décline depuis plusieurs années (0,8 million, en recul de 110 000 lignes sur un an au quatrième trimestre 2013). A l'inverse, le nombre de lignes totalement dégroupées, 10,8 millions, continue de s'accroître mais sur un rythme annuel un peu moins vif depuis le début de l'année 2013 (+0,8 à +1,0 million contre une croissance d'environ +1,2 million au cours des deux années précédentes). Le dégroupage total représente 84% de l'ensemble des accès haut débit (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.



Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,076	1,069	1,041	1,006	0,993	-7,7%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,271	0,255	0,242	0,226	0,214	-21,0%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,347	1,324	1,283	1,232	1,207	-10,4%

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.

Avec le développement continu du dégroupage total, les opérateurs alternatifs ont de moins en moins recours aux offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique pour construire leurs offres sur le marché de détail. A la fin du mois de décembre 2013, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) est de 214 000, en baisse de 21,0% par rapport à décembre 2012. Le nombre de lignes en « bitstream ADSL nu » (sans abonnement téléphonique RTC) diminue également (1,0 million de ligne en baisse de 7,7% en un an).

3.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales entrantes tend à diminuer avec la baisse des tarifs de gros. Ce revenu est de 49 millions d'euros au quatrième trimestre 2013 (-2,7% sur un an). Le volume de minutes correspondant à ces prestations est en progression (3,3 milliards de minutes, +11,0% sur un an). Près des trois-quarts de ces minutes (2,4 milliards de minutes) sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenus des opérateurs fixes	40	42	35	43	39	-3,4%
Revenus des opérateurs mobiles	10	8	8	10	10	-0,3%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	50	50	43	53	49	-2,7%

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Volumes des opérateurs fixes	2 140	2 231	2 216	2 410	2 353	9,9%
Volumes des opérateurs mobiles	810	813	893	965	922	13,8%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	2 950	3 044	3 109	3 375	3 275	11,0%

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

3.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Les baisses des tarifs de roaming inscrites dans le règlement européen sur l'itinérance internationale affectent le revenu du roaming-in (72 millions d'euros au quatrième trimestre 2013, en baisse de 16,2% en rythme annuel). Les appels des clients des opérateurs mobiles étrangers en France représentent un volume de 464 millions de minutes (+5,7% sur un an). La consommation de données mobiles a presque doublé en un an alors que le nombre de messages (SMS) des clients des opérateurs étrangers en France est en léger retrait par rapport à celui du quatrième trimestre 2012 (-2,5%).

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenus (en millions d'euros HT)	86	72	79	99	72	-16,2%
Volume de communications (en millions de minutes)	439	445	533	707	464	5,7%
Volume de SMS (en millions)	178	199	223	344	173	-2,5%
Volume de données (en téraoctets)	97	110	160	312	183	87,6%

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

- Le « roaming-in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2013 de 29c€ HT à 24c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 8c€ HT à 7c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 9c€/message à 8c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 70c€/Mo à 45c€/Mo.

Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2013 à 2cts€/message pour les SMS et à 10cts€/min pour la voix (contre 3cts€/message pour les SMS et 14cts€/min pour la voix pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 15cts€/Mo du 1^{er} juillet 2013 au 1^{er} juillet 2014 (contre 25cts€/Mo pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013).

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

4 Les services sur réseaux fixes

4.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

4.1.1 Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie fixe

Le revenu de l'ensemble des services fixes (3,7 milliards d'euros au quatrième trimestre 2013) est en repli depuis la fin de l'année 2010 (-4,0% par rapport au quatrième trimestre 2012).

Le revenu des services sur les accès à haut et très haut débit représente, avec 2,6 milliards d'euros, plus des deux-tiers du revenu des services fixes (70% en hausse de 2 points sur un an). Toutefois la croissance annuelle de ce revenu, après s'être maintenue pendant deux ans sur un niveau de 4% à 7%, s'est ralentie au troisième trimestre 2013 (+1,7%) et elle est nulle au quatrième trimestre 2013 (-0,0%).

Le revenu de l'ensemble des services en bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques) continue de s'éroder (1,1 milliard d'euros, -12,1% en rythme annuel au quatrième trimestre 2013).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenus du bas débit	1 256	1 204	1 169	1 145	1 103	-12,1%
Abonnements et communications en RTC	1 233	1 183	1 151	1 129	1 091	-11,5%
Internet bas débit	4	4	4	3	3	-28,8%
Publiphonie et cartes	18	17	14	12	10	-48,0%
Revenus du haut et du très haut débit	2 610	2 558	2 543	2 559	2 611	0,0%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	2 119	2 089	2 092	2 123	2 144	1,2%
Communications VLB facturées	150	143	145	139	140	-7,1%
Autres revenus liés à l'accès à internet	340	326	305	297	327	-3,9%
Ensemble des revenus des services fixes	3 865	3 762	3 711	3 703	3 714	-3,9%

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

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 VLB, 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).

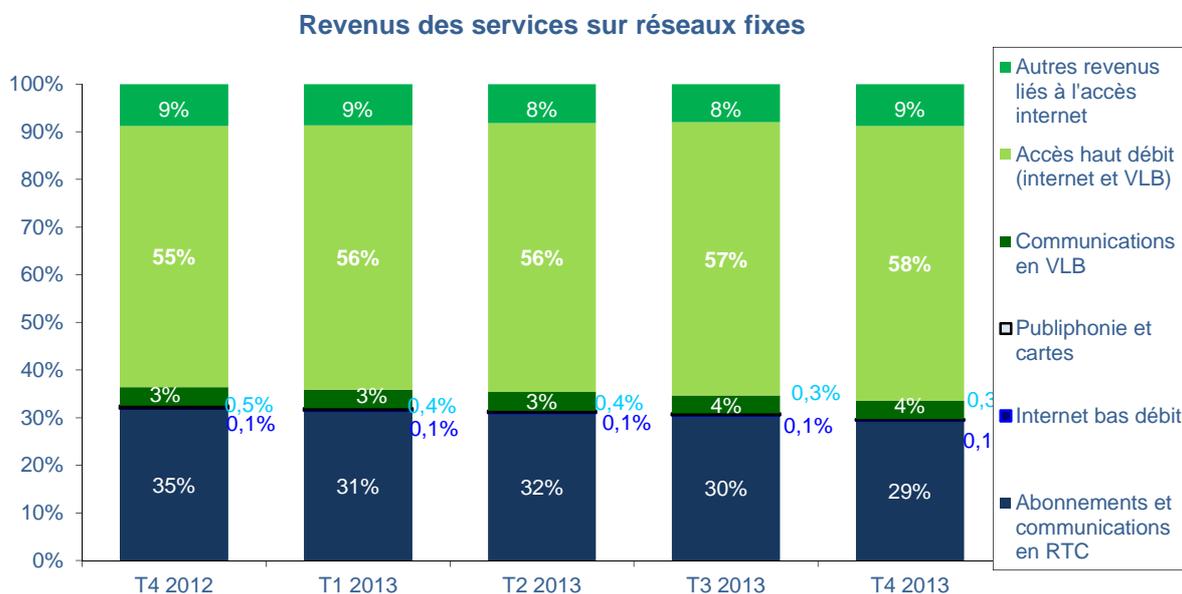
La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit telles que 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)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications en RTC depuis les lignes fixes	7 824	7 923	7 141	6 530	6 927	-11,5%
Publiphonie et cartes	142	143	97	58	50	-64,9%
Communications en voix sur large bande	20 030	19 995	18 361	16 370	18 054	-9,9%
Volumes de téléphonie fixe	27 996	28 061	25 599	22 958	25 031	-10,6%

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

Le volume de trafic de la téléphonie fixe (y compris celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) s'élève à 25,0 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013. Il diminue en rythme annuel depuis le milieu de l'année 2012 (-10,6% au quatrième trimestre 2013) en raison de la chute continue du trafic RTC qui n'est plus contrebalancée par la progression des communications au départ des box fixes. En effet, le trafic de téléphonie sur large bande, après des années de croissance continue puis un ralentissement au cours de l'année

2012, décroît sur un rythme annuel de 7% à 8% depuis le début de l'année 2013 et de près de 10% au quatrième trimestre (soit 2,0 milliards de minutes en moins en un an). La voix sur large bande représente 72% du trafic émis depuis les postes fixes et cette proportion évolue peu depuis deux ans. Le trafic de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe est marginal et diminue rapidement.



4.1.2 Le nombre de lignes fixes

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

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,674	35,768	35,625	35,645	35,710	0,1%

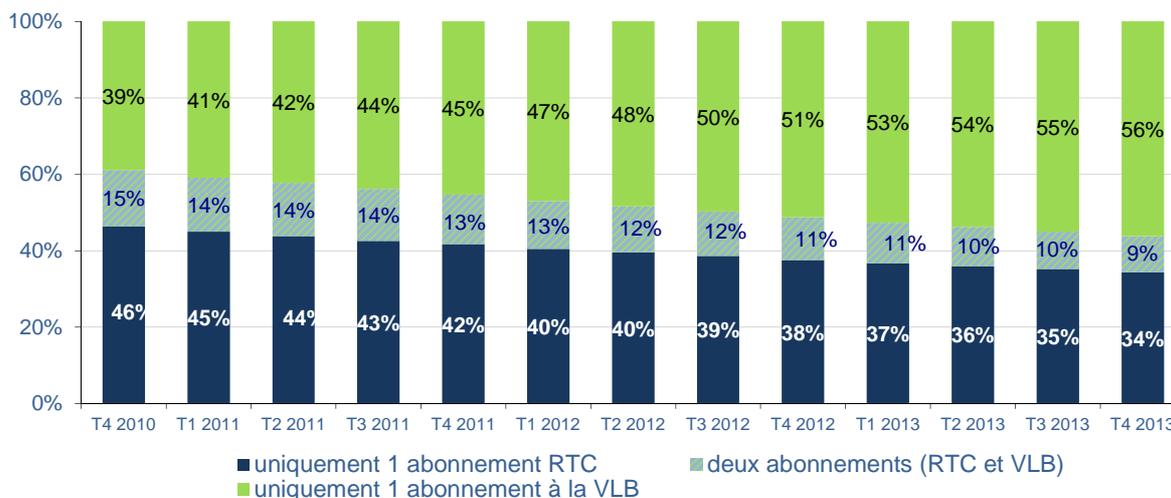
Note : le nombre de lignes fixe a été revu à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre des abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique s'élève à 35,7 millions au 31 décembre 2013. Deux lignes fixes sur trois (66%) supportent un service de téléphonie sur large bande.

Les lignes fixes sur lesquelles un seul abonnement en voix sur large bande est souscrit sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012 (56% fin décembre 2013) et cette proportion s'accroît rapidement (+5 points en un an). A l'inverse, le pourcentage de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) ne cesse de se réduire (34%, -4 points en un an).

Le nombre de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (3,4 millions à la fin du mois de décembre 2013, soit désormais moins de 10% des lignes) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (-630 000 sur un an au quatrième trimestre 2013).

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



4.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du quatrième trimestre 2013 grâce au « portage » du numéro d'un opérateur à un autre est de 726 000 (+5,9% par rapport au quatrième trimestre 2012).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,686	0,660	0,575	0,638	0,726	5,9%

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

4.2 Le bas débit

4.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

a) Les abonnements par le réseau téléphonique commuté (RTC)

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit est de 15,6 millions au 31 décembre 2013 et il se réduit rapidement depuis le début de l'année 2007. Cette décroissance se fait sur un rythme annuel d'environ deux millions d'abonnements depuis le début de l'année 2012 (-1,8 million au quatrième trimestre 2013).

Le nombre d'abonnements téléphoniques commercialisés par les opérateurs alternatifs via l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (« VGAST ») de l'opérateur historique, s'élève à 1,6 million au 31 décembre 2013.

Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	17,366	16,902	16,464	15,994	15,566	-10,4%
dont abonnements issus de la VGAST	1,787	1,855	1,594	1,595	1,617	n.s.

Notes :

- le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC) a été revu à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

- le nombre d'abonnements à l'offre de gros VGAST est impacté à partir de juin 2013 par la fusion intervenue entre France Télécom et Orange France. En outre, le niveau des abonnements

commercialisés par les opérateurs alternatifs a été réévalué à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 (environ 250 000 par trimestre par rapport aux publications antérieures).

Le nombre de souscriptions à des offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur, soumises comme les offres de téléphonie RTC à la concurrence de la téléphonie sur large bande, est en recul constant depuis plusieurs années. Le rythme de cette décline est rapide, tant pour les souscriptions aux offres de sélection appel par appel (-25,9% sur un an pour 80 000 abonnements) que pour celles aux offres de présélection (1,2 million, en baisse de -14,9% sur un an soit 200 000 abonnements en moins).

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Abonnements à la sélection appel par appel	0,108	0,104	0,090	0,079	0,080	-25,9%
Abonnements à la présélection	1,403	1,380	1,343	1,203	1,193	-14,9%
Nombre de connexions indirectes	1,511	1,483	1,433	1,282	1,273	-15,7%

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 s'élève à 782 millions d'euros au quatrième trimestre 2013. La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique de 5,6% (passage de 16€ TTC à 16,90€ TTC) intervenue le 4 juin 2013 a permis de freiner en partie l'érosion de ce revenu, liée à la baisse continue du nombre d'abonnements sur le RTC.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Accès, abonnements et services supplémentaires	846	819	811	813	782	-7,6%

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

Le revenu des communications sur le RTC décroît avec le repli continu du nombre d'abonnements téléphoniques et du trafic sur le RTC. Le revenu de l'ensemble des communications sur le RTC, 309 millions d'euros au quatrième trimestre 2013, recule de 20,2% en rythme annuel.

Le volume des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) atteint 6,9 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013 et décroît de 900 millions de minutes par rapport à celui du quatrième trimestre 2012 (-11,5%). La baisse du revenu et du trafic RTC concerne toutes les destinations d'appels. Les revenus se contractent sur un rythme annuel de 15 à 25% depuis le début de l'année 2013 tandis que, sur la même période, la décroissance du trafic se fait sur un rythme un peu moins soutenu.

Revenus des communications RTC (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications vers fixe national	226	215	201	188	185	-18,1%
Communications vers l'international	35	33	31	31	27	-23,6%
Communications vers les mobiles	126	117	107	97	97	-23,0%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	387	365	340	316	309	-20,2%

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications vers fixe national	6 212	6 319	5 609	5 081	5 429	-12,6%
Communications vers l'international	328	333	308	306	287	-12,5%
Communications vers les mobiles	1 283	1 268	1 224	1 143	1 211	-5,7%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	7 824	7 920	7 141	6 530	6 927	-11,5%

4.2.2 Les cartes de téléphonie fixe et la publiphonie

Ces deux segments de la téléphonie fixe déclinent depuis plusieurs années. Le revenu et le trafic des publiphones et des cartes téléphoniques sont faibles et en fort recul. Le nombre de publiphones en service est inférieur à 100 000 à la fin du mois de décembre 2013 et il s'est réduit de 22 000 en un an.

Publiphonie	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	116 626	112 658	107 521	101 790	94 455	-19,0%
Revenus des communications (millions d'€ HT)	5	4	4	4	3	-39,5%
Volumes de communications (millions de minutes)	15	12	12	12	9	-40,7%

Cartes postpayées et prépayées de téléphonie fixe	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€ HT)	13	12	10	8	6	-51,3%
Millions de minutes écoulées via les cartes	127	131	85	46	41	-67,7%

4.2.3 L'accès à internet en bas débit

Les services d'accès à internet en bas débit sont également en fort déclin depuis plusieurs années. Le volume du trafic internet en bas débit a pratiquement été divisé par quatre en deux ans.

Accès à internet en bas débit	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€ HT)	4	4	4	3	3	-27,9%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,225	0,202	0,186	0,165	0,155	-31,2%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	226	197	177	149	136	-39,9%

4.3 Le haut et le très haut débit

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

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble, fibre) s'élève à 24,9 millions au 31 décembre 2013 (+3,9% en un an). Le rythme annuel d'accroissement de ces accès est inférieur à un million au quatrième trimestre 2013.

Le nombre d'abonnements à haut débit est de 22,9 millions dont 98% d'accès DSL (22,5 millions, +2,2% sur un an). Le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès au haut débit (câble, satellite, BLR, Wifi) s'accroît également (+20 000, +5,8% sur un an) et atteint 411 000.

Le nombre des souscriptions aux accès à très haut débit, incluant les accès VDSL2 dont le débit est supérieur à 30 Mbits/s, atteint 2,0 millions au 31 décembre 2013, en croissance de +27,6% sur un an (soit 440 000 abonnements supplémentaires). Les accès en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH) continuent de progresser sur un rythme élevé (543 000, +73,0%). Les souscriptions aux autres modes d'accès au très haut débit sont également en hausse, que ce soit pour les accès disposant d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s (764 000, +23,0%) que pour ceux dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (741 000, +10,5%). La croissance des accès très haut débit représente au quatrième trimestre 2013, près de la moitié (47%) de la croissance annuelle du nombre d'accès internet.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Accès à haut débit	22,369	22,534	22,623	22,798	22,872	2,2%
dont accès xDSL	21,981	22,153	22,252	22,404	22,461	2,2%
dont autres abonnements haut débit	0,389	0,381	0,370	0,395	0,411	5,8%
Accès à très haut débit	1,606	1,702	1,763	1,849	2,049	27,6%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s (*)	0,670	0,668	0,658	0,656	0,741	10,5%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps	0,621	0,668	0,692	0,726	0,764	23,0%
dont abonnements FTTH et FTTO	0,314	0,366	0,413	0,467	0,543	73,0%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	23,975	24,236	24,386	24,647	24,921	3,9%

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

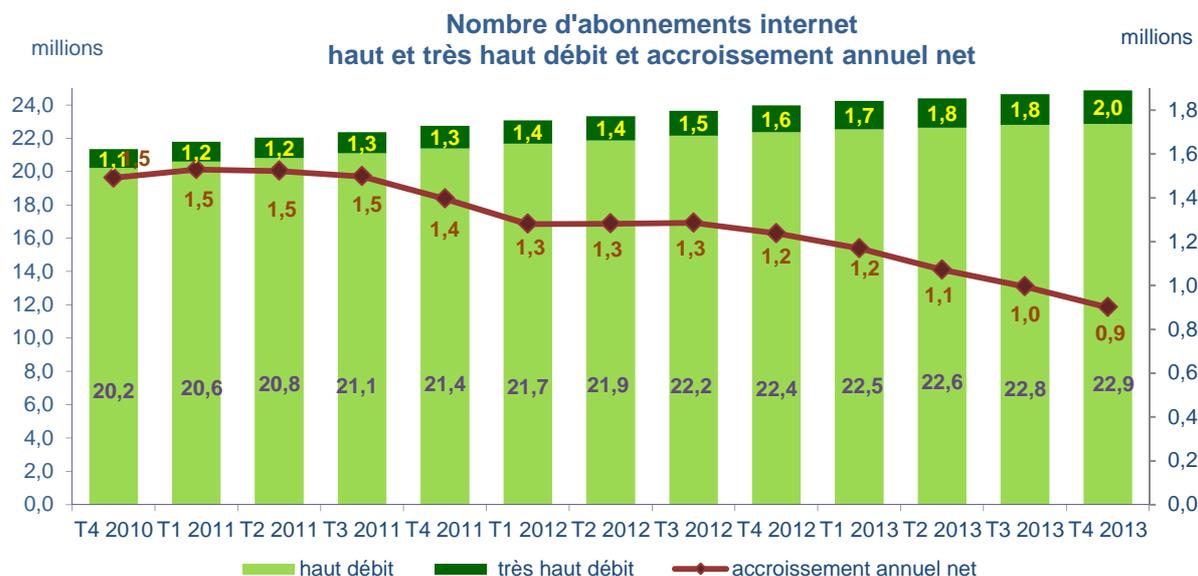
(*) y compris abonnements en VDSL2 dont le débit est ≥30 Mbits/s

Notes :

- Sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH et FttO), des réseaux " hybrides fibre câble coaxial " (HFC), des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA), ainsi que les abonnements VDSL2 lorsque l'abonné est situé suffisamment près de l'équipement actif de l'opérateur pour bénéficier d'un débit égal ou supérieur à 30 Mbits/s. Le nombre des abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié.

- Un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouperage 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)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,503	0,513	0,518	0,526	0,532	5,7%



4.3.2 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)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Abonnements à la voix sur large bande	22,309	22,659	22,855	23,134	23,516	5,4%
dont sur lignes DSL sans abonnement RTC	16,725	17,178	17,388	17,811	18,186	8,7%

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

Note :

- un abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xDSL sans abonnement RTC est un abonnement sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un

service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de types « ADSL nu ».

- le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe en voix sur large bande a été revu à la hausse à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Plus de neuf abonnements internet à haut ou très haut débit sur dix (94%) sont couplés avec un service de téléphonie sur large bande. Le nombre de ces abonnements téléphoniques atteint 23,5 millions à la fin du mois de décembre 2013 (+5,4% sur un an). L'accroissement annuel des souscriptions à la téléphonie sur large bande, qui atteignait +1,8 million au début de l'année 2012, se fait en 2013 sur un rythme d'environ +1,3 million. Même si les souscriptions sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble etc...) sont également en progression, la croissance du nombre d'abonnements à la VLB continue de se faire essentiellement grâce aux souscriptions sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC (18,2 millions au 31 décembre 2013 en croissance de 1,5 million sur un an).

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

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

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.

b) Les communications en voix sur large bande

Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications vers fixe national	13 323	<i>13 416</i>	<i>11 878</i>	<i>10 573</i>	11 805	-11,4%
Communications vers l'international	2 565	<i>2 612</i>	<i>2 632</i>	<i>2 366</i>	2 524	-1,6%
Communications vers les mobiles	4 142	<i>3 967</i>	<i>3 851</i>	<i>3 431</i>	3 725	-10,1%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	20 030	<i>19 995</i>	<i>18 361</i>	<i>16 370</i>	18 054	-9,9%

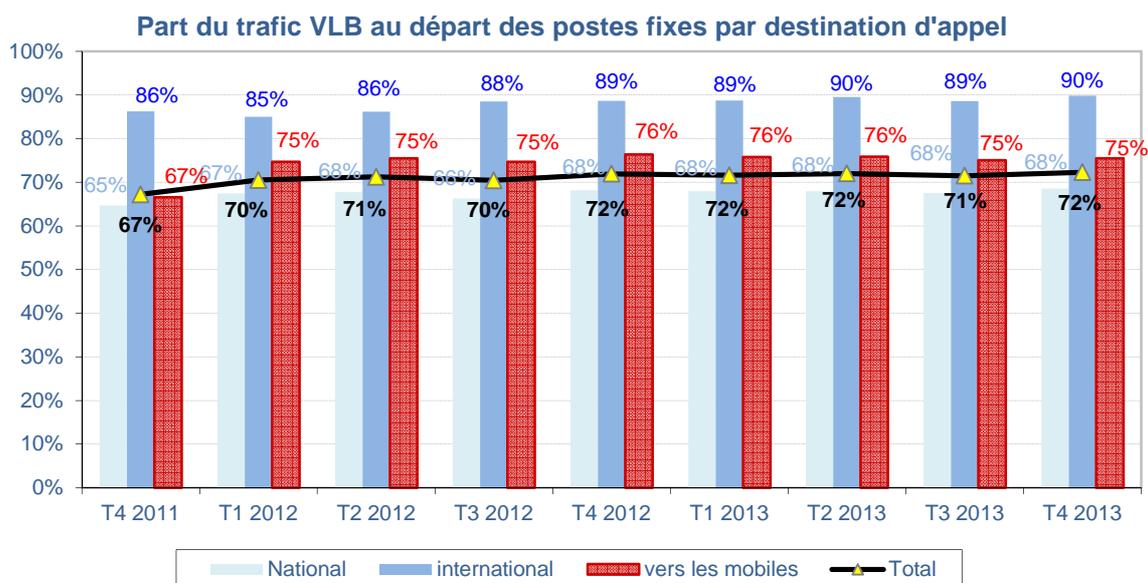
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le volume des communications en voix sur large bande s'élève à 18,1 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013. Après des années de forte croissance, suivi d'un ralentissement tout au long de l'année 2012, ce trafic décroît sur un rythme annuel de 8% à 10% depuis le début de l'année 2013 (-9,9% au quatrième trimestre, soit 2,0 milliards de minutes en moins par rapport au quatrième trimestre 2012).

Cette inflexion se vérifie sur toutes les destinations d'appels nationales. Le trafic au départ des « box » vers les postes fixes nationaux, après une stagnation en 2012, diminue d'environ 10% en rythme annuel depuis le début de l'année 2013 (-11,4% au quatrième trimestre, soit 1,5 milliard de minutes en moins). Le trafic vers les mobiles est également en repli depuis le premier trimestre 2013 (-10,1% sur un an au quatrième trimestre soit 400

millions de minutes en moins). Le trafic émis en VLB vers l'international est en repli pour le deuxième trimestre consécutif (-1,6% au quatrième trimestre soit 40 millions de minutes en moins par rapport au quatrième trimestre 2012).

La part des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble des minutes émises au départ des postes fixes varie peu depuis près de deux ans et ce quelle que soit la destination des communications. La proportion globale des communications en VLB est de 72% au quatrième trimestre 2013 (68% pour les communications vers les postes fixes nationaux, 75% pour les communications vers les mobiles et 90% pour les communications vers l'international).



4.3.3 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 autres services liés à l'accès internet et de la voix sur large bande) est stable au quatrième trimestre 2013 et s'élève à 2,6 milliards d'euros. Plus de 80% de ce revenu provient de la facturation des accès internet et des abonnements à la voix sur large bande (2,1 milliards d'euros). La croissance de ce revenu qui s'est ralentie durant le deuxième semestre 2013 (+1,2% sur un an au quatrième trimestre) permet tout juste de compenser la baisse des revenus liés aux communications en voix sur large bande et aux autres services.

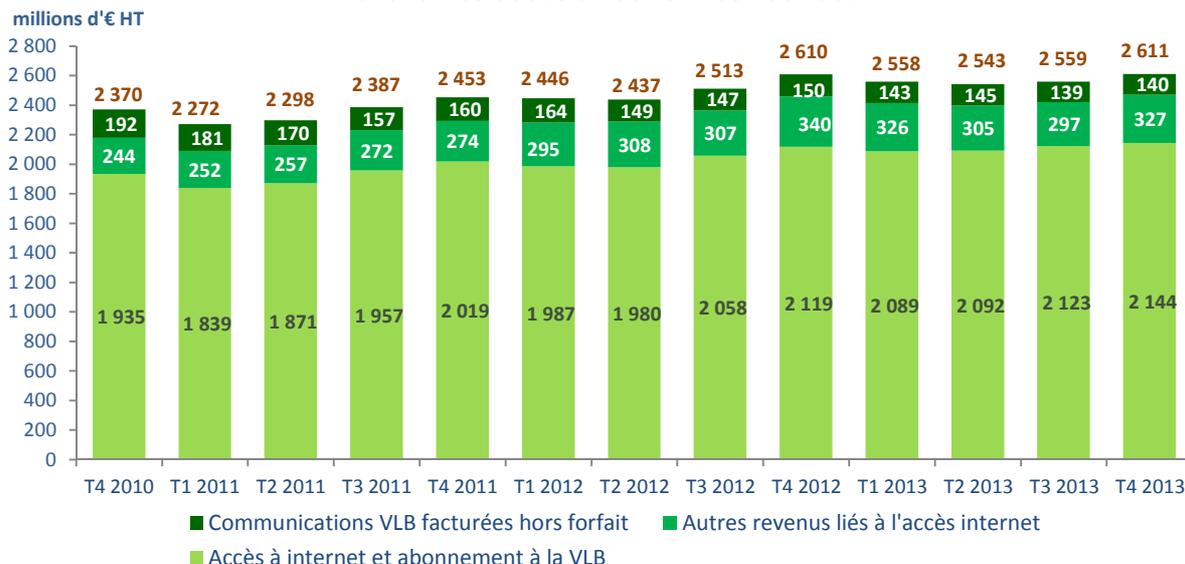
Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	2 119	2 089	2 092	2 123	2 144	1,2%
Communications en voix sur large bande	150	143	145	139	140	-7,1%
Autres services liés à l'accès à internet	340	326	305	297	327	-3,9%
Total des revenus du haut et très haut débit	2 610	2 558	2 543	2 559	2 611	0,0%

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

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

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, mais aussi 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 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 ».

Revenu des accès à haut et très haut débit



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

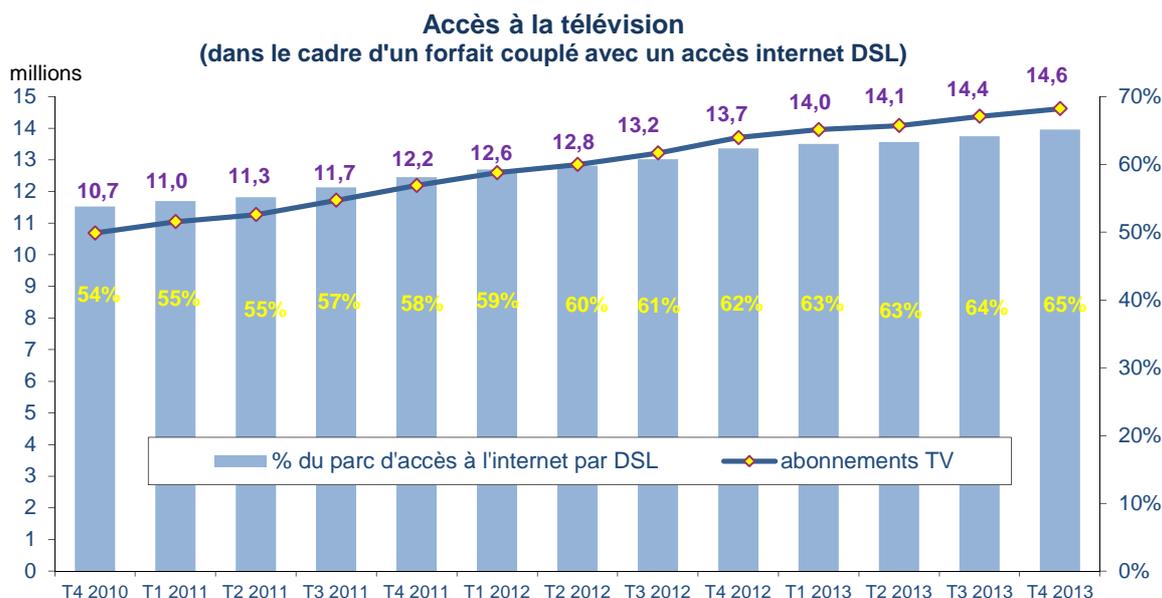
Deux souscripteurs sur trois d'un service d'accès à internet par l'ADSL ont la possibilité d'accéder dans le cadre de leur abonnement à un service de diffusion de télévision. Le nombre de ces accès couplés s'accroît de 0,9 million en un an pour atteindre 14,6 millions au 31 décembre 2013. Une très large majorité (près de 90%) des accès à un service de télévision couplés avec internet est fournie grâce à l'ADSL, le reste l'étant via une liaison satellitaire.

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

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	13,702	13,956	14,081	14,373	14,615	6,7%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	21,981	22,153	22,252	22,404	22,461	2,2%
% des abonnements TV	62,3%	63,0%	63,3%	64,2%	65,1%	

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

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



4.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

4.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes se réduit depuis le milieu de l'année 2010. Il baisse de 600 000 en un an au quatrième trimestre.

Les abonnements à un service de voix sur des accès haut et très haut débit (23,5 millions) représentent six abonnements téléphoniques fixes sur dix (60%, +4 points en un an). Toutefois, le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la VLB d'environ +1,3 million depuis le début de l'année 2013, est plus faible que celui des années précédentes (environ 1,7 million en 2012 et 2,0 millions en 2011) ce qui ne permet plus de compenser entièrement le reflux de la téléphonie traditionnelle. Ce recul du nombre d'abonnements sur le RTC se poursuit en effet depuis plusieurs années et, depuis deux ans, il s'effectue sur un rythme annuel proche de deux millions. Au quatrième trimestre 2013, le nombre de ces abonnements (15,6 millions) diminue ainsi de 1,8 million en un an.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	17,366	16,902	16,464	15,994	15,566	-10,4%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	22,309	22,659	22,855	23,134	23,516	5,4%
Nombre total d'abonnements	39,674	39,561	39,319	39,129	39,082	-1,5%

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

Note : le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC et en voix sur large bande) a été revu à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 449 millions d'euros au quatrième trimestre 2013. Le revenu des communications RTC se réduit depuis une dizaine d'années en raison du reflux continu, sur toute cette période, du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle. Le rythme annuel de cette baisse est d'environ 20% depuis le début de l'année 2011 (309 millions d'euros, -20,1% au quatrième trimestre 2013). Le revenu des communications VLB décline également depuis le début de l'année 2011 (140 millions d'euros au quatrième trimestre 2013, en baisse de 7,1% sur un an).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications vers fixe national	245	239	215	198	197	-19,4%
Communications vers l'international	96	89	90	89	80	-16,3%
Communications vers les mobiles	197	181	180	168	171	-13,0%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	538	509	486	455	449	-16,5%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>387</i>	<i>365</i>	<i>340</i>	<i>316</i>	<i>309</i>	<i>-20,1%</i>
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>150</i>	<i>143</i>	<i>145</i>	<i>139</i>	<i>140</i>	<i>-7,1%</i>

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

Le trafic total au départ des lignes fixes (hors publiphonie et cartes) s'élève à 25,0 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013 (-10,3% en rythme annuel, soit 2,9 milliards de minutes de moins). Le trafic de voix sur large bande, 18,1 milliards de minutes se contracte depuis le début de l'année 2013 (-9,9% sur un an soit -2,0 milliard de minutes au quatrième trimestre). La baisse du trafic sur le RTC se poursuit également (-900 millions de minutes en moins sur un an, -11,5% sur un an) sur un rythme proche de celle du nombre des abonnements.

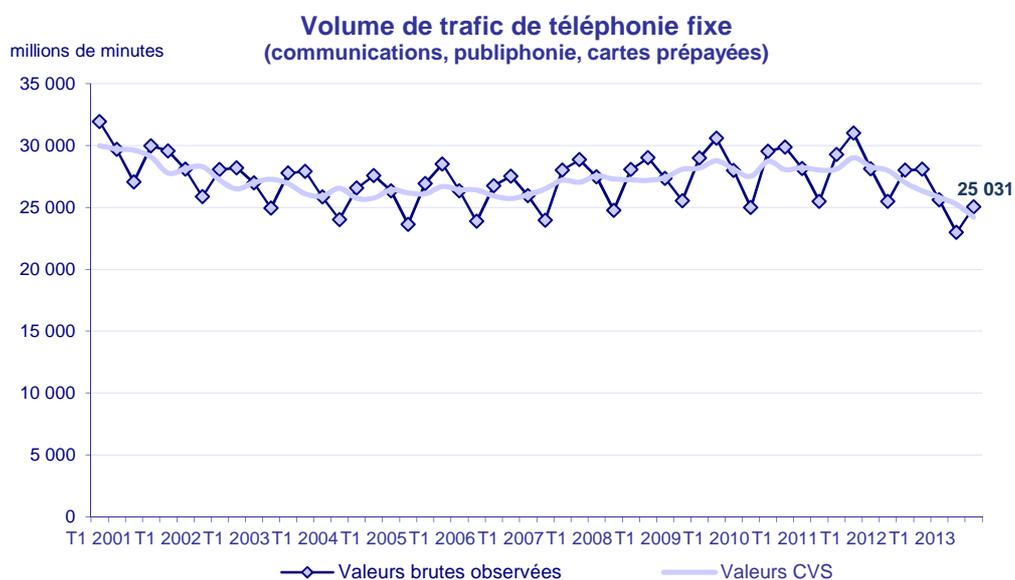
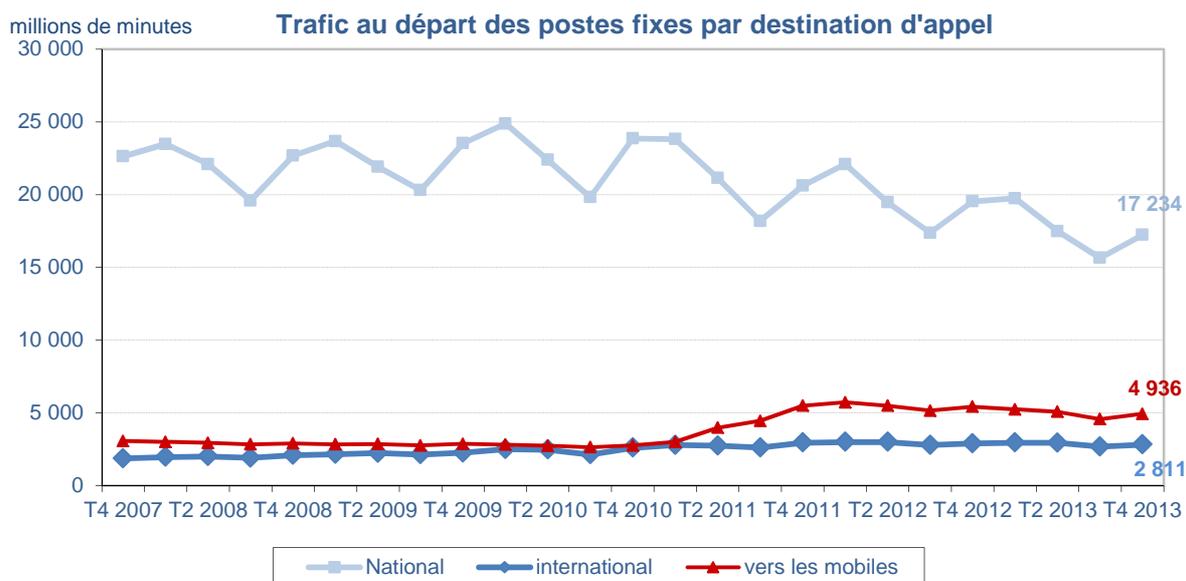
Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications vers fixe national	19 535	19 745	17 487	15 655	17 234	-11,8%
Communications vers l'international	2 893	2 945	2 940	2 672	2 811	-2,8%
Communications vers les mobiles	5 426	5 236	5 075	4 574	4 936	-9,0%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	27 854	27 926	25 502	22 900	24 981	-10,3%
<i>dont trafic RTC</i>	<i>7 824</i>	<i>7 923</i>	<i>7 141</i>	<i>6 530</i>	<i>6 927</i>	<i>-11,5%</i>
<i>dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>20 030</i>	<i>19 995</i>	<i>18 361</i>	<i>16 370</i>	<i>18 054</i>	<i>-9,9%</i>

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

Note : le volume des communications VLB couvre l'ensemble du trafic constaté sur le marché final.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011 (-11,8% en rythme annuel au quatrième trimestre 2013, soit 2,3 milliards de minutes en moins). Ce repli est dû pour partie à la baisse continue de ce trafic sur le réseau commuté mais aussi, depuis le début de l'année 2013, à la forte contraction du trafic national émis en VLB, qui diminue en rythme annuel d'environ un milliard de minutes chaque trimestre. Le trafic à destination de l'international s'est infléchi depuis la fin de l'année 2012 (-2,8% sur un an au quatrième trimestre 2013, soit 80 millions de minutes en moins) en raison de l'affaiblissement, puis du léger recul depuis deux trimestres, du volume de minutes internationales émises depuis les box fixes. Le volume de communications à destination des mobiles diminue également depuis la fin de l'année 2012 (-9,0% sur un an soit près de 500 millions de minutes au quatrième trimestre 2013). Le ralentissement de la croissance puis la baisse, à partir du début de l'année 2013, du volume de minutes émises vers les mobiles depuis les box fixes étant aussi à l'origine de cette inflexion.

La consommation moyenne d'un souscripteur à un service de voix sur large bande (4h26 par mois) est supérieure de deux heures à celle d'un abonné au service téléphonique sur le RTC (2h26 par mois) même si le différentiel entre les deux, qui atteignait 2h40 à la fin de l'année 2012, s'est réduit.



Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 24,2 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013. Il se situe depuis le début de l'année 2013 sur un niveau de 24 à 26 milliards de minutes inférieur à celui, d'environ 28 milliards de minutes, des quatre années précédentes.

5 Les services sur réseaux mobiles

5.1 Les abonnements

5.1.1 Abonnements aux services mobiles

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	50,211	51,044	52,051	53,117	54,228	8,0%
<i>dont forfaits bloqués</i>	8,786	8,049	7,507	6,983	6,744	-23,2%
Cartes MtoM	4,679	5,316	6,091	6,493	6,890	47,3%
Cartes prépayées	18,244	17,319	16,639	15,898	15,633	-14,3%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	15,473	14,525	13,801	13,056	12,737	-17,7%
Nombre de cartes SIM en service	73,135	73,679	74,781	75,508	76,751	4,9%

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

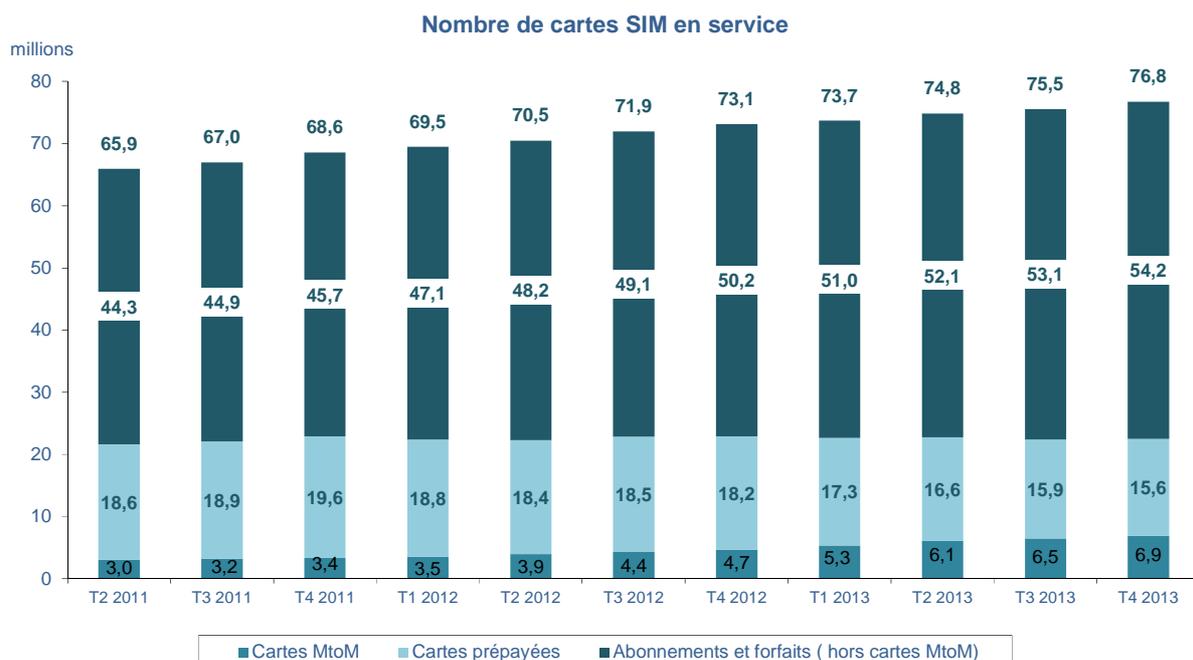
* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel ou a effectué au moins une connexion à l'internet

au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

L'ARCEP publie également une segmentation géographique (métropole vs DOM) de ces abonnements dans l'observatoire des marchés des communications électroniques (services mobiles) - résultats provisoires [<http://www.arcep.fr/index.php?id=35>].

Le nombre de cartes SIM en service atteint 76,8 millions à la fin du quatrième trimestre 2013. L'accroissement annuel du nombre de cartes SIM, qui était de l'ordre de 4 à 5 millions depuis le premier trimestre 2011, est moins élevé depuis deux trimestres (+3,6 millions de cartes aux troisième et quatrième trimestres 2013). Le taux de pénétration (ratio du nombre de cartes SIM sur la population française) atteint 117,1%, en croissance de 5 points par rapport au quatrième trimestre 2012.

Cet accroissement annuel provient principalement de l'augmentation du nombre de forfaits et d'abonnements (hors cartes SIM « machine to machine ») qui augmente de 4,0 millions de cartes en un an (+8,0% par rapport au quatrième trimestre 2012), et de la forte progression du nombre de cartes pour objets communicants (cartes MtoM). Ce segment spécifique enregistre une augmentation du nombre de cartes de 2,2 millions en un an, alors que la croissance était de 1,3 million en 2012, à la même période.



Le nombre de forfaits bloqués (forfaits ne permettant pas de passer des appels, d'envoyer des SMS ou de réaliser des connexions internet après utilisation complète du forfait) ne cesse de diminuer depuis deux ans, et de plus de 20% depuis un an (-23,2% en un an au quatrième trimestre 2013).

Le nombre de cartes prépayées atteint 15,6 millions à fin décembre 2013, en baisse de 2,6 millions en un an. Le nombre de cartes prépayées actives (12,7 millions à fin décembre 2013) est en net recul depuis le deuxième trimestre 2012. Il baisse de 320 000 cartes par rapport au troisième trimestre 2013, ce qui est néanmoins inférieur au recul des trois trimestres précédents (entre 700 000 et 900 000 cartes en moins), un phénomène lié à un effet de saisonnalité. Tout comme les forfaits bloqués, ce segment de marché est fortement impacté par le développement de forfaits sans engagement et à bas coût permettant aux petits consommateurs de bénéficier, grâce à ces forfaits, d'une souplesse d'utilisation, auparavant limitée aux cartes prépayées, et à des tarifs inférieurs.

5.1.2 Utilisateurs de services multimédias et parc actif 3G

Parc actif multimédia et parc actif 3G
(en millions)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Parc actif multimédia mobile	34,677	34,739	35,349	36,034	37,343	7,7%
Parc actif 3G	32,802	33,432	34,368	35,243	36,548	11,4%

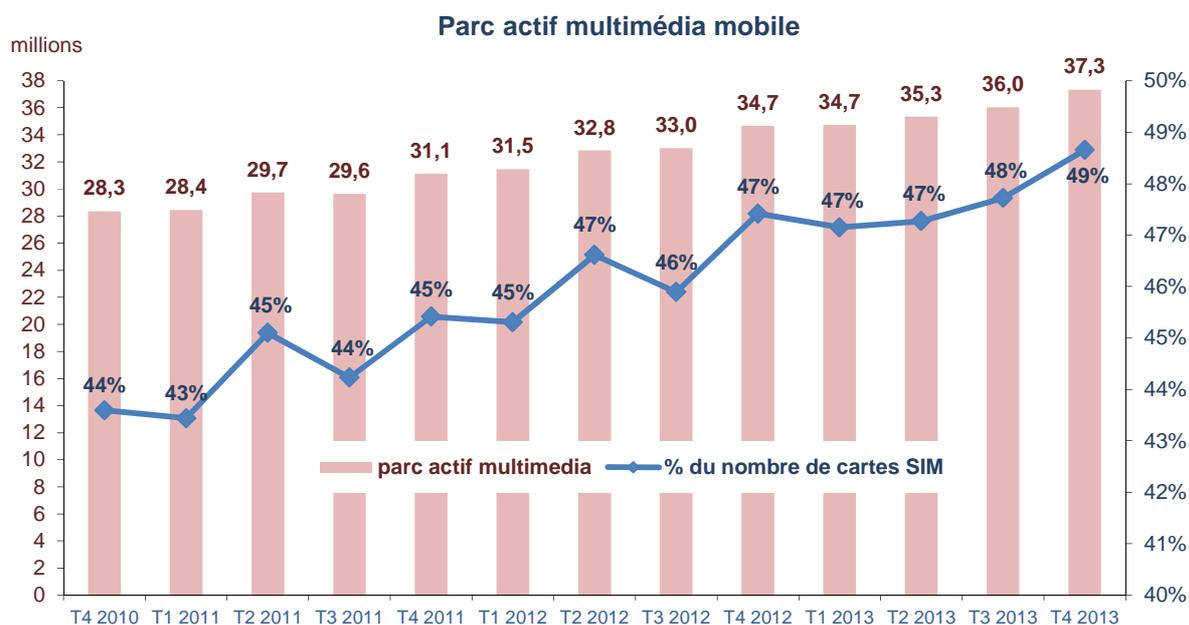
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Notes :

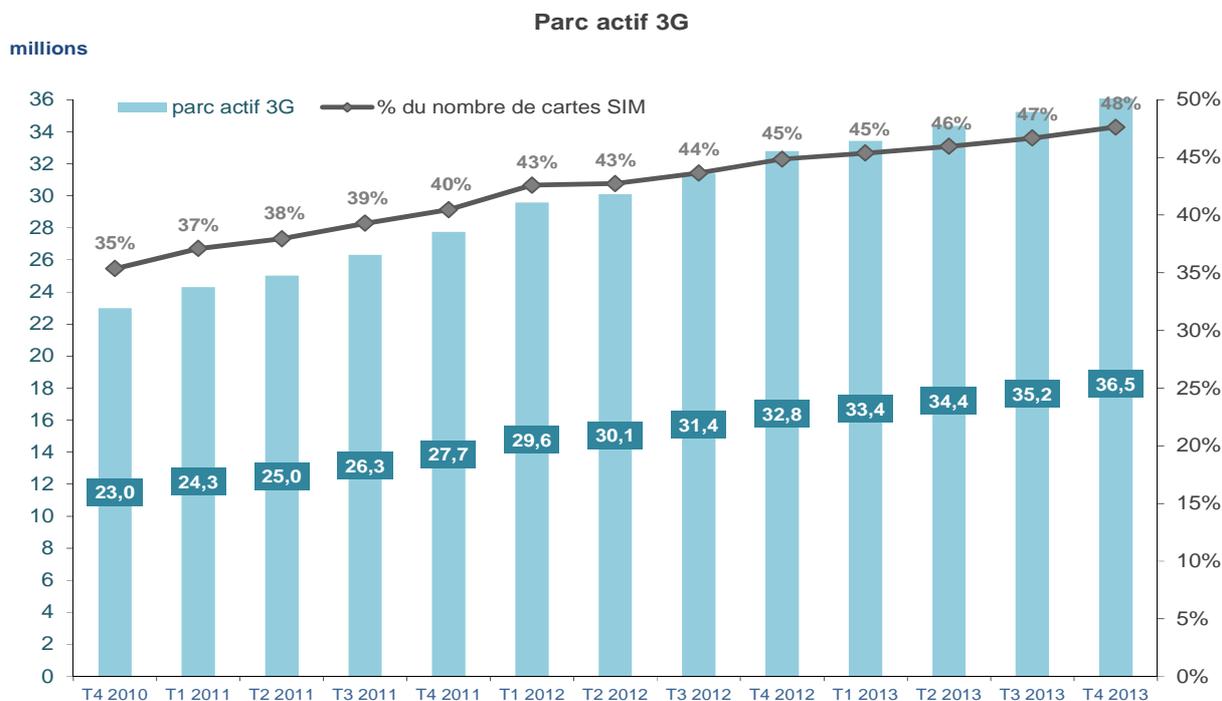
- Le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type internet, MMS ; e-mail, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS, LTE...). L'envoi d'un SMS ne rentre pas dans 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 d'utilisateurs des services multimédias (envoi de MMS, connexion à l'internet, envoi ou réception d'e-mail) représente 49% des clients des opérateurs de réseaux mobiles, en hausse d'un point par rapport au troisième trimestre 2013, c'est-à-dire que 37,3 millions des clients des opérateurs ont utilisé ces services au cours du mois de décembre 2013, soit 1,3 million de clients en plus par rapport au mois de septembre, ce qui correspond environ à la moitié de la croissance annuelle.



Le parc actif 3G (36,5 millions de cartes à fin décembre 2013) correspondant au nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois via le réseau 3G à au moins un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données, ...) s'accroît continûment. Toutefois, la croissance annuelle, qui est de +3,7 millions par rapport à décembre 2012, est un peu moins vive qu'en 2012, année durant laquelle elle se situait entre 5 et 6 millions. La part des clients des services mobiles ayant eu accès au réseau 3G s'élève à 48%, elle gagne trois points en un an.



5.1.3 Cartes SIM ne permettant de faire que de la donnée (cartes SIM non voix)

Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet continue de progresser, mais à un rythme inférieur depuis plusieurs trimestres ; il croît d'environ 220 000 par rapport au quatrième trimestre 2012, après avoir connu des augmentations de l'ordre de 500 000 en glissement annuel en 2011. En décembre 2013, leur nombre s'élève à 3,6 millions. Le ralentissement de la croissance est probablement dû à la possibilité d'utiliser le téléphone comme modem pour connecter les ordinateurs portables et les tablettes à l'internet.

Le nombre de cartes prépayées en service est toujours en progression avec un accroissement de 45 000 cartes sur un an au quatrième trimestre 2013.

Cartes internet/data exclusives (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,428	3,470	3,582	3,675	3,645	6,3%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,654	0,653	0,671	0,706	0,699	6,8%

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

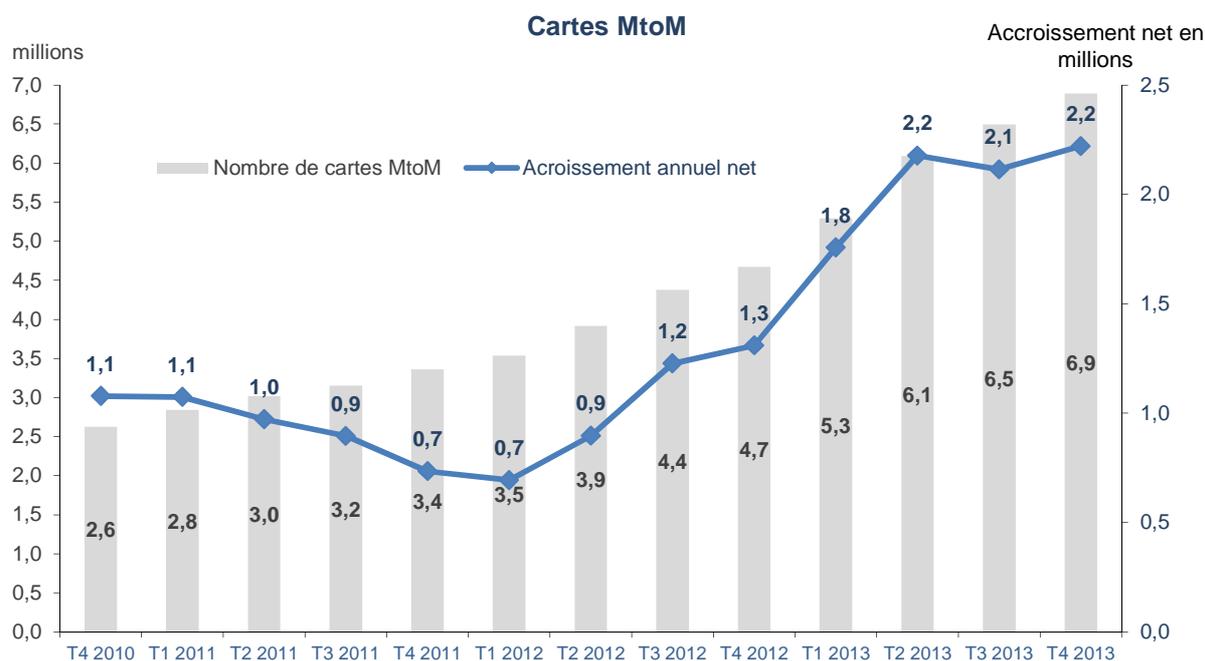
Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer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

Les cartes SIM « Machine to Machine » permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc...) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre s'élève à 6,9 millions au quatrième trimestre 2013, en croissance de 47,3% sur un an. La croissance annuelle de ces cartes s'est intensifiée, et est supérieure à un million depuis le troisième trimestre 2012 et à deux millions depuis le deuxième trimestre 2013 (+2,2 millions au quatrième trimestre 2013). Le revenu mensuel moyen par carte est cependant relativement faible (inférieur à 2 euros hors taxe).

Cartes SIM pour objets communicants
(en millions)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de cartes SIM "MtoM"	4,679	5,316	6,091	6,493	6,890	47,3%

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.



La part des cartes « non voix » dans le nombre total de cartes SIM en service ne cesse de progresser. Elle s'élève à 13,7% au quatrième trimestre 2013 contre 11,1% un an auparavant, soit un accroissement de 2,6 points en un an. Les cartes « MtoM » portent près de 60% de la croissance annuelle des cartes SIM.

Cartes SIM "non voix"
(en millions)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	8,107	8,786	9,673	10,168	10,535	29,9%
Part des cartes "non voix" dans le nombre total de cartes SIM	11,1%	11,9%	12,9%	13,5%	13,7%	+2,6 points

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

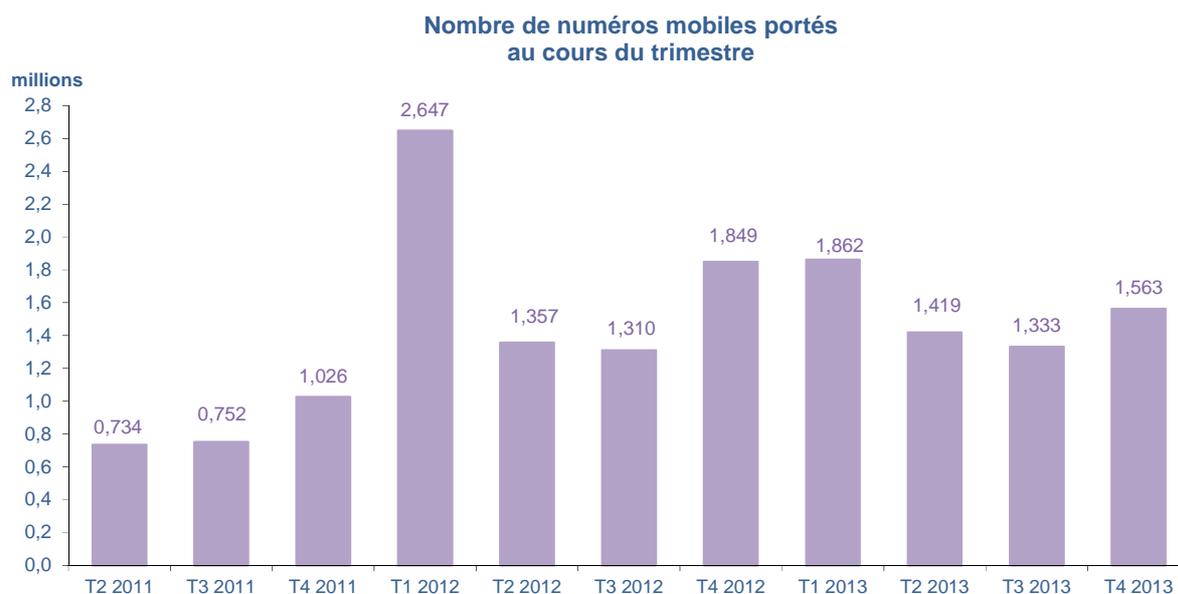
5.1.4 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros conservés par les clients après changement d'opérateur s'élève à 1,6 million au cours du quatrième trimestre 2013. Le volume de portabilité est en hausse de 230 000 par rapport au trimestre précédent, et en baisse de 290 000 par rapport au quatrième trimestre 2012. Le nombre élevé de portabilités observé depuis le début de l'année 2012 est lié à l'apparition sur le marché du quatrième opérateur de réseau mobile. Par ailleurs, la commercialisation de forfaits sans engagements a joué un rôle crucial en facilitant le passage d'un opérateur à un autre, assurant une plus grande fluidité du marché.

Conservation du numéro mobile (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,849	1,862	1,419	1,333	1,563	-15,5%

Notes :

- Le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours du trimestre correspondant. Champ : Métropole et DOM.
- Le délai de portabilité est passé de 10 jours calendaires à 3 jours ouvrables le 7 novembre 2011 pour la métropole et à deux jours ouvrés le 31 juillet 2012 pour les départements de la Réunion et de Mayotte, et le 12 novembre 2012 pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que pour les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.



5.2 Revenu et trafics sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles s'élève à 3,5 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2013, en recul de 15,8% par rapport au quatrième trimestre 2012. Le repli a débuté au deuxième trimestre 2011 avec l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels non répercutée sur la facture des clients. Il s'est accentué au cours de l'année 2012 en raison des baisses de prix résultant d'une concurrence accrue sur le marché. En 2013, la poursuite de la baisse des tarifs, avec notamment la création de nouveaux forfaits à faible coût et la migration ininterrompue des clients vers des forfaits sans achat conjoint d'un terminal ont contribué à intensifier le repli constaté. La baisse annuelle, supérieure à 400 millions d'euros les deux derniers trimestres 2012, dépasse les 600 millions d'euros tout au long de l'année 2013 (-665 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2013).

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (2,2 milliards d'euros HT) ne cesse de diminuer depuis cinq années, mais sa baisse était, jusqu'au premier trimestre 2011, compensée par la hausse du revenu du transport de données (SMS, MMS, internet). Celui-ci continue de s'accroître sans parvenir à compenser la perte des revenus de la voix.

Sur le quatrième trimestre 2013, le surcroît du revenu provenant des services d'accès à l'internet et aux services multimédias (+100 millions d'euros HT environ, soit +14,4% en un an) tire le revenu global du transport de données vers le haut (+7,6% en glissement annuel). Le revenu des SMS et des MMS baisse entre 60 et 90 millions d'euros par an depuis la fin de l'année 2012, et seulement de 4 millions au quatrième trimestre 2013 (-0,7% en un an).

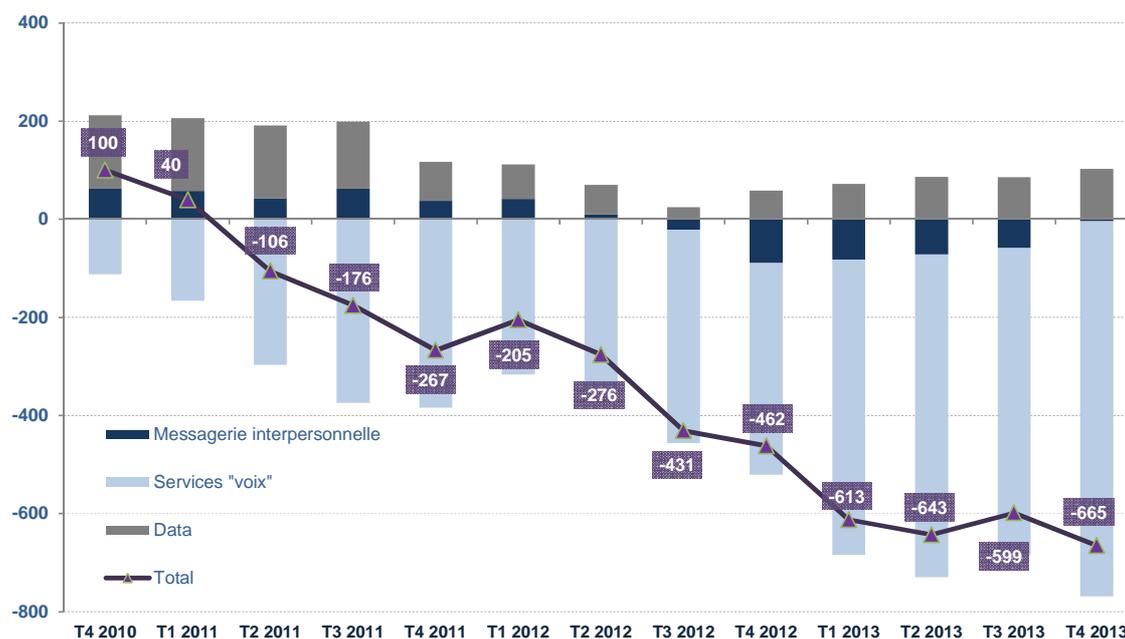
Revenus des services mobiles
 (en millions d'euros HT)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Téléphonie mobile	2 914	2 564	2 464	2 373	2 150	-26,2%
dont communications vers l'international	258	241	245	257	249	-3,8%
Transport de données	1 299	1 372	1 350	1 383	1 398	7,6%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	583	609	571	581	579	-0,7%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	716	763	779	802	819	14,4%
Revenus des services mobiles	4 213	3 937	3 814	3 756	3 548	-15,8%

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.

Evolution en glissement annuel des revenus des services mobiles

Millions d'eHT



Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint 36,3 milliards de minutes au quatrième trimestre 2013, en hausse de 11,3% par rapport au quatrième trimestre 2012. Cette augmentation de 3,7 milliards de minutes en un an, représente en moyenne un quart d'heure consommé en plus par client et par mois (hors cartes MtoM et data exclusives) par rapport au quatrième trimestre 2012, portant à 3H03 en moyenne la durée mensuelle des communications depuis un téléphone mobile.

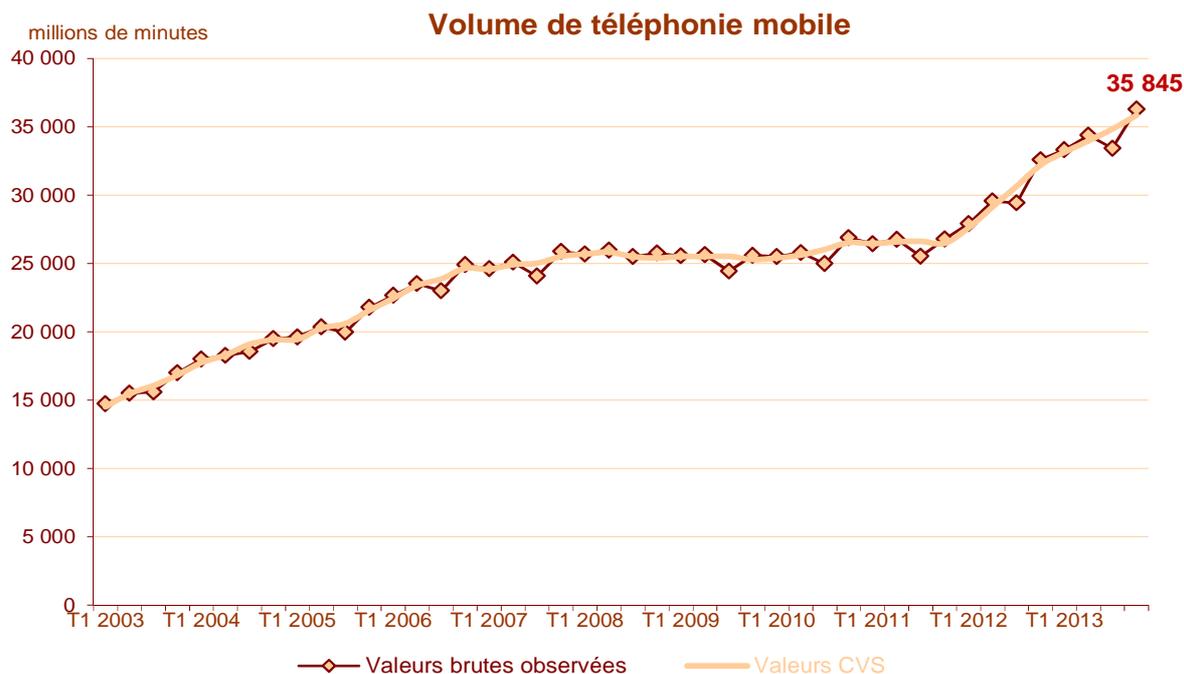
Volumes de la téléphonie mobile
 (en millions de minutes)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Communications vers fixe national	5 572	5 826	5 820	5 791	6 254	12,2%
Communications "on-net" *	12 454	12 105	12 266	11 297	12 819	2,9%
Communications vers réseaux mobiles tiers	13 094	13 810	14 512	14 356	15 345	17,2%
Communications vers l'international	1 171	1 298	1 441	1 493	1 549	32,3%
"Roaming out" **	301	286	334	498	318	6,0%
Volumes de communications au départ des mobiles	32 591	33 325	34 373	33 434	36 285	11,3%

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

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

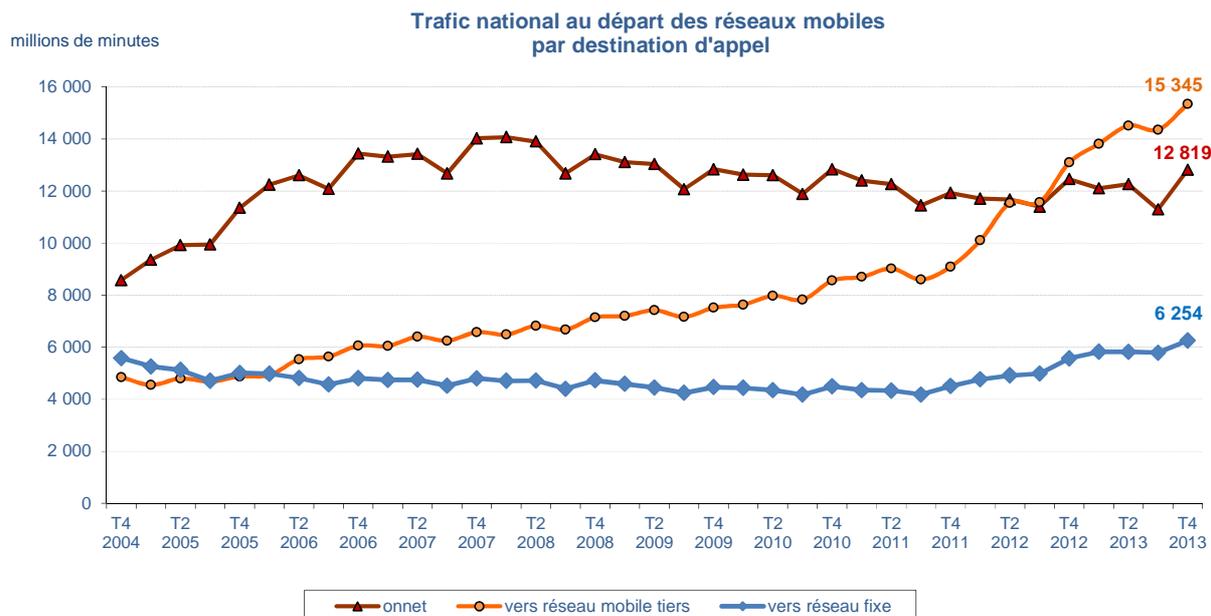
(**) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.



Le trafic au départ des réseaux mobiles n'a cessé de croître depuis le début de l'année 2012. Au quatrième trimestre 2013, il progresse à un rythme annuel supérieur à 11%. Toutes les destinations d'appels bénéficient de la croissance, et notamment les communications à destination de l'étranger enregistrent une croissance de 32,3% en un an. Ce segment connaît en effet une croissance remarquable depuis 2010 en raison de l'apparition d'opérateurs proposant des tarifs compétitifs sur les appels mobiles vers l'international. En 2012, cette tendance se confirme avec l'inclusion dans les forfaits, par la plupart des opérateurs, de communications illimitées vers des pays dont les communications étaient hors forfait jusque-là.

Le trafic vers les mobiles du même réseau (« on net »), qui connaissait une légère baisse le trimestre dernier (-0,9% en un an), reprend sa trajectoire positive entamée au quatrième trimestre 2012 (+2,9% en un an au quatrième trimestre 2013). La part des communications vers les réseaux tiers continue de s'accroître (+2 points en un an) et atteint 42% au quatrième trimestre 2013. Sa croissance s'élève à 17,2% par rapport au quatrième trimestre 2012, soit 2,3 milliards de minutes supplémentaires.

Le trafic vers les réseaux fixes a également connu une forte progression au cours de l'année 2012. Cet accroissement se poursuit en 2013 (+12,2% en un an au quatrième trimestre 2013). Le volume du « roaming out » avait atteint une croissance annuelle exceptionnelle de l'ordre de 15,0% au troisième trimestre 2013, probablement en lien avec les congés d'été et aux baisses de tarifs, après trois trimestres entre 0% et 2%. Au quatrième trimestre 2013, sa croissance est de 6,0% en un an.

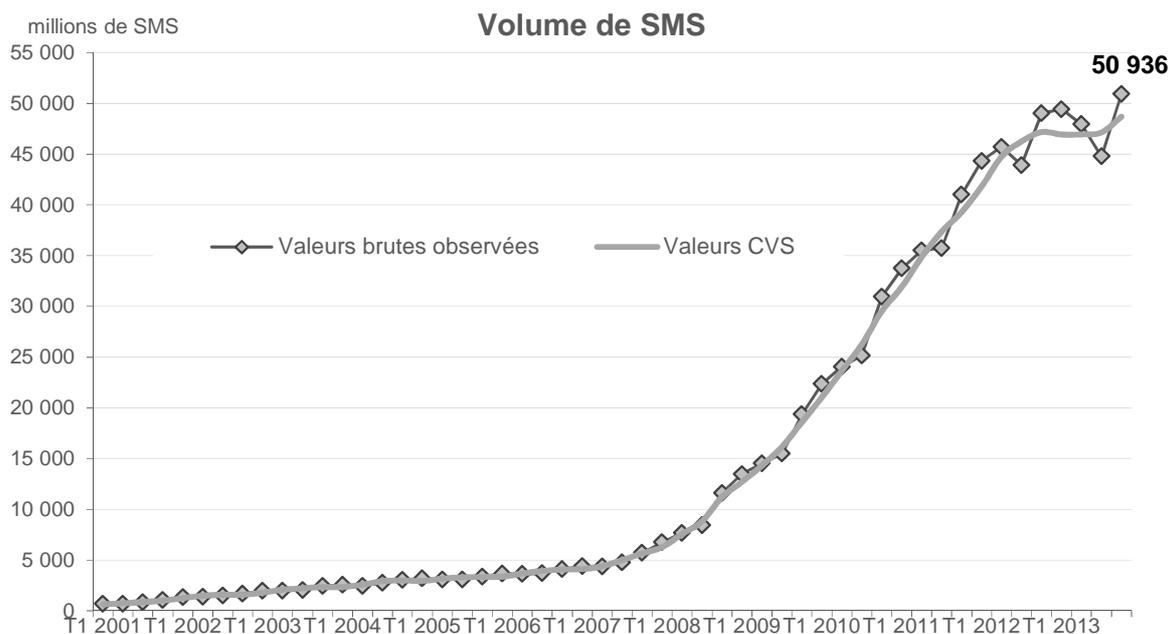


Volumes de la messagerie interpersonnelle
(en millions)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de minimesages interpersonnels (SMS)	49 036	<i>49 432</i>	47 946	44 799	50 936	3,9%
dont SMS provenant des forfaits	45 310	<i>46 254</i>	45 173	42 303	48 267	6,5%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 726	<i>3 178</i>	2 773	2 496	2 669	-28,4%
Nombre de messages multimedias interpersonnels (MMS)	471	549	582	638	656	39,3%
Nombre de messages émis durant le trimestre	49 507	49 981	48 528	45 437	51 593	4,2%

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

Le nombre de messages interpersonnels émis (51,6 milliards de SMS et MMS envoyés) au cours du quatrième trimestre 2013 continue d'augmenter (+4,2% en un an), mais à un rythme moins élevé qu'en 2012 (entre +20 et +30% en 2012). Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 258 SMS par mois au cours du quatrième trimestre 2013, soit 5 SMS en moyenne de plus par client et par mois par rapport à fin décembre 2012.



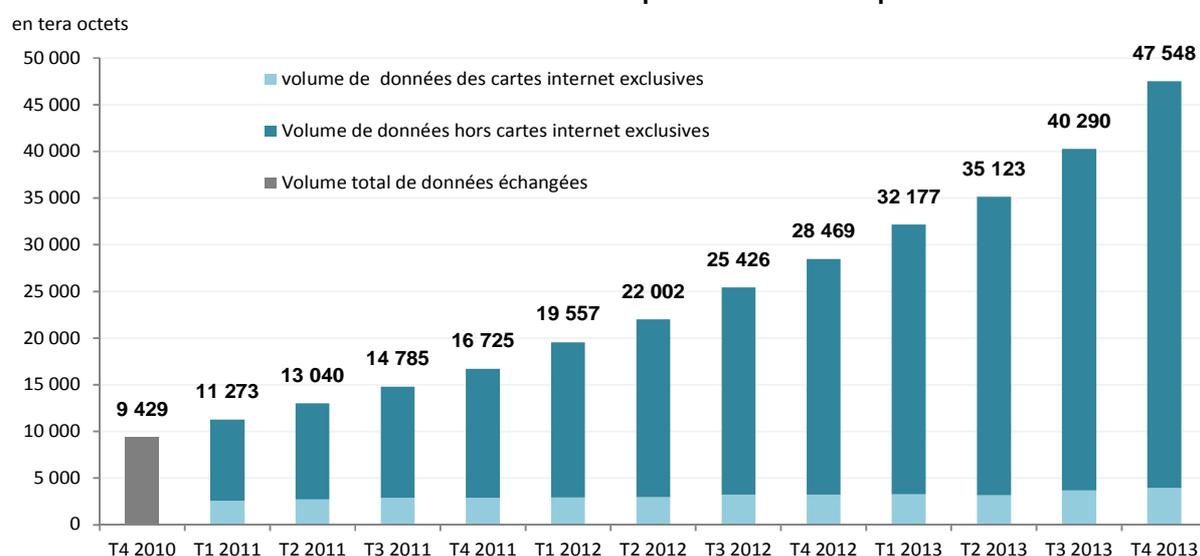
Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives atteint 47 548 téraoctets au quatrième trimestre 2013, soit une croissance annuelle de 67,0%. Les utilisateurs de cartes internet exclusives consomment, en moyenne, 362 mégaoctets par mois au quatrième trimestre 2013 ; la croissance annuelle, qui ne dépassait pas 6% depuis deux ans, atteint 11,2% au quatrième trimestre 2013. La consommation moyenne en data (221 mégaoctets par client et par mois au quatrième trimestre 2013) des utilisateurs de téléphone ne cesse de s'accroître chaque trimestre (+70,1% en un an au quatrième trimestre 2013).

Volume de données consommées par les clients (en Téraoctets)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Volume de données	28 469	32 177	35 123	40 290	47 548	67,0%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	3 313	3 337	3 241	3 685	3 974	20,0%

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

Note : le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels.

Volume de données consommées par les clients des opérateurs mobiles



5.3 Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée	3 494	3 326	3 217	3 191	2 999	-14,2%
dont revenu des clients en post-payé	3 117	2 992	2 835	2 866	2 703	-13,3%

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

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

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

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Trafic voix y compris services à valeur ajoutée	26 783	27 786	28 979	29 378	31 034	15,9%

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.

6 Les autres composantes du marché

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

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) atteint 496 millions d'euros au quatrième trimestre 2013 (-0,6% par rapport au quatrième trimestre 2012). Le revenu des services au départ des clients des opérateurs fixes (147 millions d'euros, -20,4% sur le trimestre) se réduit depuis plusieurs années. A l'inverse, le revenu provenant des services vocaux au départ des opérateurs mobiles (123 millions d'euros) augmente de +3,7% au quatrième trimestre 2013.

Le revenu des services mobiles de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée) s'élève à 226 millions d'euros au quatrième trimestre 2013 (+15,4% en rythme annuel).

Le volume total des communications vers ces services (2,0 milliards de minutes) baisse de 2,7% sur un an en raison du trafic au départ des postes fixes qui, après quatre trimestres consécutifs de hausse, se contracte (-6,5% soit 107 millions de minutes de moins qu'au quatrième trimestre 2012). Les appels provenant des téléphones mobiles augmentent depuis le milieu de l'année 2012 (+15,6% sur un an, soit 55 millions de minutes supplémentaires au quatrième trimestre 2013).

Le nombre de messages mobiles surtaxés (SMS+ et MMS+), en progression tout au long de l'année 2012, est en net repli depuis le début de l'année 2013 (-12,6% sur un an au quatrième trimestre soit 26 millions de messages en moins).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Services vocaux	303	290	266	256	270	-11,0%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	185	172	154	141	147	-20,4%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	118	119	112	115	123	3,7%
Services de données	196	195	199	215	226	15,4%
Revenus des services à valeur ajoutée	499	486	465	470	496	-0,6%

* 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 vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 710	1 679	1 533	1 492	1 599	-6,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	353	360	370	395	408	15,6%
Volumes de communications	2 063	2 040	1 904	1 887	2 007	-2,7%

Nombre d'appels vers les services vocaux à valeur ajoutée (en millions)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Au départ des clients des opérateurs fixes	805	778	745	784	736	-8,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	133	140	137	130	145	9,2%
Nombre d'appels	938	919	882	914	881	-6,1%

Volumes des services à valeur ajoutée de données (en millions de messages)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	209	194	193	178	183	-12,6%

6.2 Les services de renseignements

Le revenu des opérateurs attributaires de services de renseignements est en hausse depuis le début de l'année 2013 (30 millions d'euros au quatrième trimestre soit +6,0% sur un an). A l'inverse, le volume de minutes et le nombre d'appels vers ces services sont en baisse depuis plusieurs années. Le trafic émis vers ces services provient en majorité (58%) des téléphones mobiles.

Revenus et volumes des services de renseignements	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Revenus des opérateurs attributaires (en millions d'euros HT)	29	32	32	33	30	6,0%
Nombre d'appels (en millions)	12	11	11	10	9	-26,1%
Volume des communications (en millions de minutes)	30	28	27	26	24	-18,3%

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

6.3 Les services de capacité

Le revenu des services de capacité est de 734 millions d'euros au quatrième trimestre 2013. La fusion entre France Télécom et Orange France a entraîné, à partir du deuxième trimestre 2013, la suppression des flux financiers entre ces deux entités (auparavant Orange France louait des liens à France Télécom). L'impact est d'environ 150 millions d'euros par trimestre. Hors cet effet, le segment des services de capacité reste toutefois orienté à la baisse avec un recul d'environ 4% du revenu du transport de données.

L'essentiel du revenu des opérateurs provient des ventes auprès des entreprises (85% des revenus au quatrième trimestre 2013).

Revenus (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Liaisons louées	375	379	226	228	221	n.s
Transport de données	529	523	524	509	513	-2,9%
Services de capacité	903	902	750	737	734	n.s
dont auprès des entreprises	631	645	647	626	621	-1,5%

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.

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

Revenus (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Hébergement et de gestion de centres d'appels	66	65	67	71	77	16,1%

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

6.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 754 millions d'euros au quatrième trimestre 2013. Les terminaux mobiles représentent, avec 618 millions d'euros, près de 80% de ce montant grâce aux ventes des fêtes de fin d'année qui sont traditionnellement importantes dans le secteur de la téléphonie mobile.

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Lié aux activités téléphonie et internet fixes	168	164	150	132	136	-19,1%
Lié à l'activité mobile	587	381	339	355	618	5,3%
Terminaux et équipements	755	545	490	487	754	-0,1%

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

7 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	34,7	33,9	33,5	33,5	33,4	-3,7%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	20,6	19,1	18,4	18,1	16,9	-17,8%

Notes :

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

- les revenus de l'accès 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 :

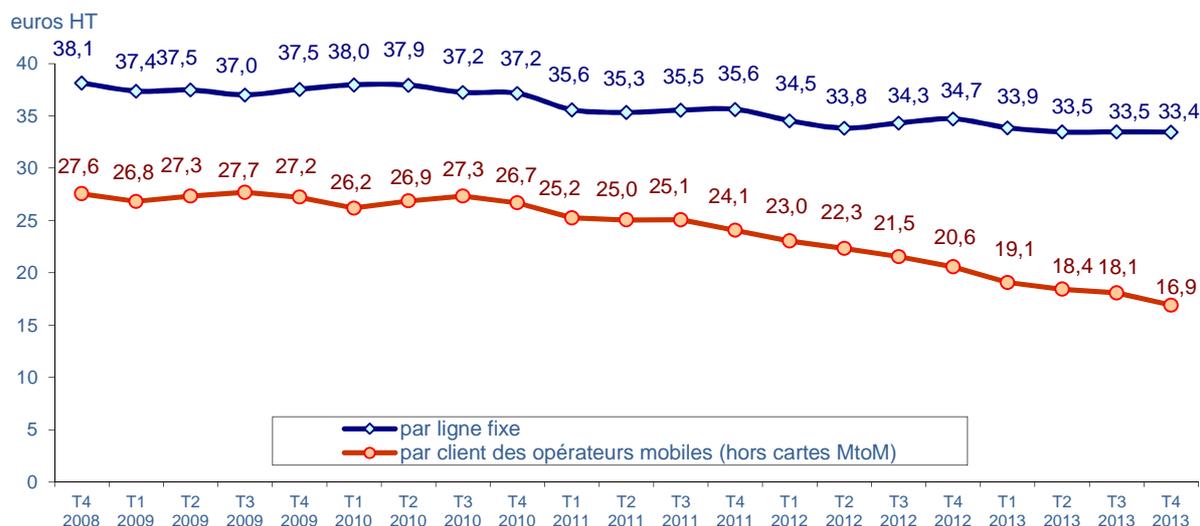
- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants et hors cartes MtoM) du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois.

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

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

Facture moyenne mensuelle voix et données
(hors services avancés)



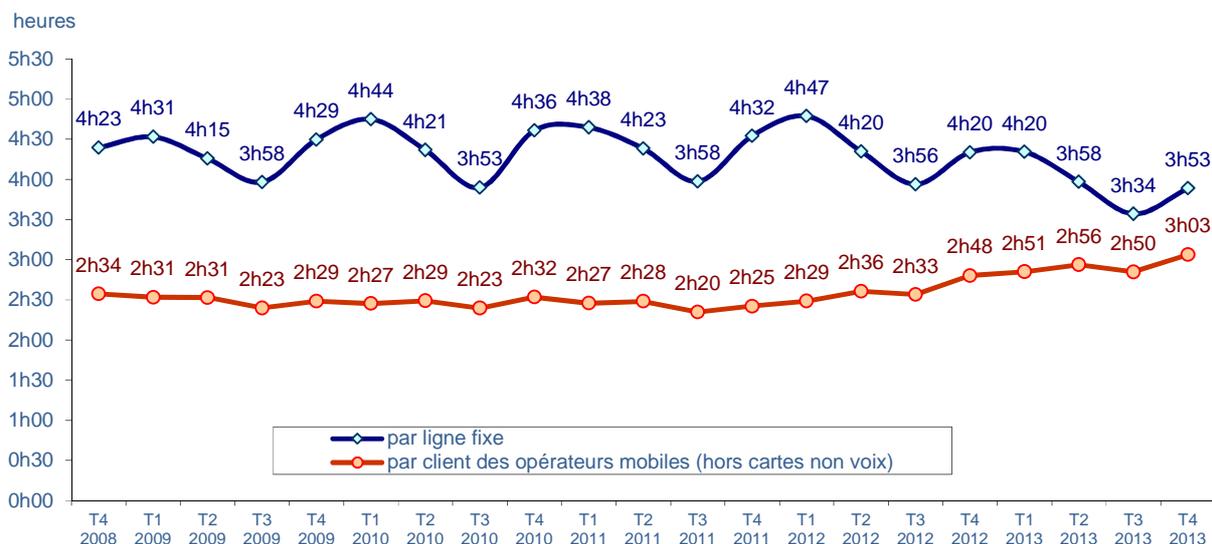
Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes « MtoM » en revenu et en volume de cartes.

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Par ligne fixe	4h20	4h20	3h58	3h34	3h53	-10,2%
Par client des opérateurs mobiles	2h48	2h51	2h56	2h50	3h03	9,4%

Notes :

- 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

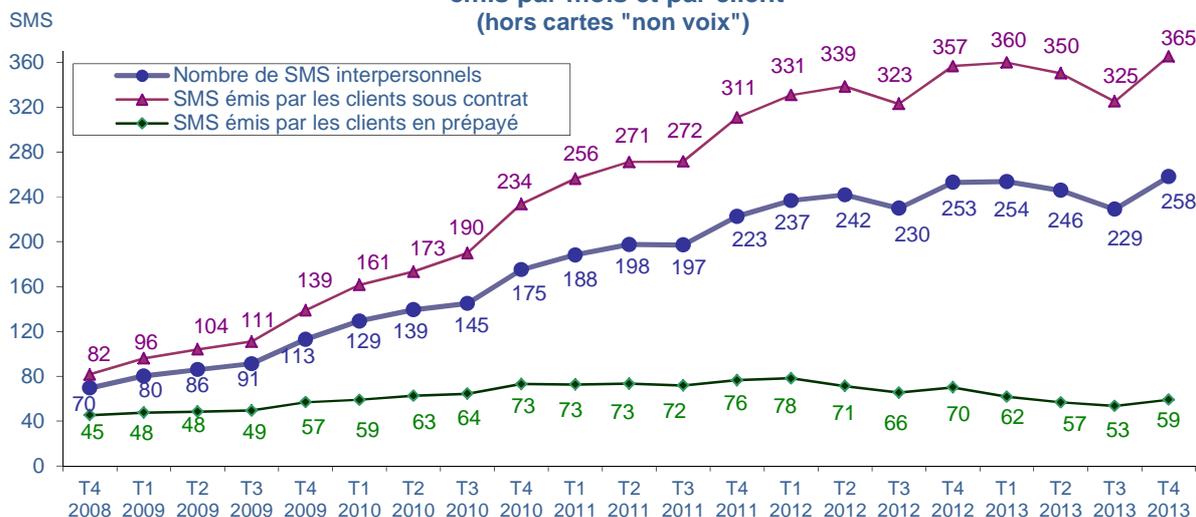


Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
par client des opérateurs mobiles	253	254	246	229	258	2,0%
dont SMS provenant des forfaits	357	360	350	325	365	2,5%
dont SMS provenant des cartes prépayées	70	62	57	53	59	-15,7%

Note : le nombre de SMS interpersonnels mensuel moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM du trimestre N rapporté au mois (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 SMS par mois et par client.

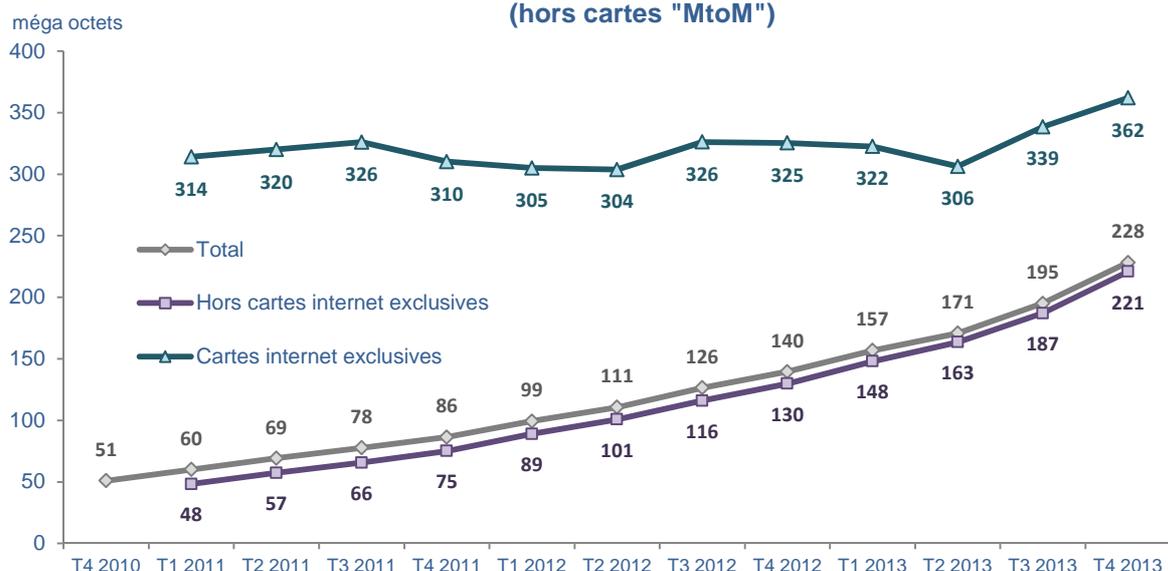
Nombre moyen de SMS interpersonnels émis par mois et par client (hors cartes "non voix")



Volume mensuel moyen de données consommés sur réseaux mobiles
 (en mega octets)

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
par client des opérateurs mobiles	140	157	171	195	228	63,6%
dont cartes internet exclusives	325	322	306	339	362	11,2%
dont autres cartes	130	148	163	187	221	70,1%

Note : le volume de données mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de données du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

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

Facture mensuelle moyenne par abonnement
 (en €HT)

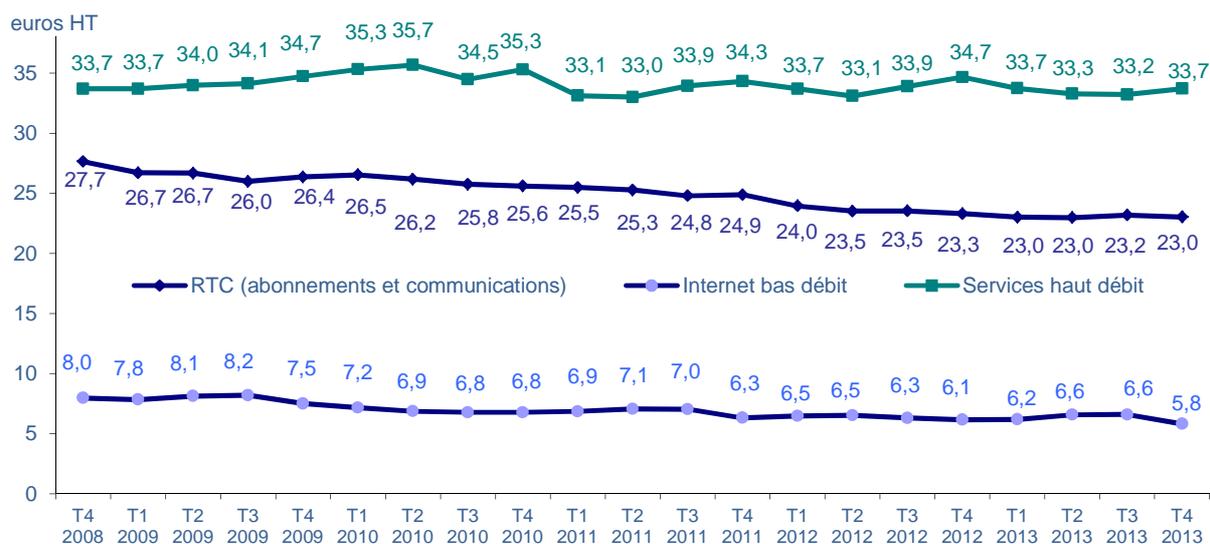
	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	23,3	23,0	23,0	23,2	23,0	-1,2%
A un accès en bas débit à l'internet	6,1	6,2	6,6	6,6	5,8	-5,5%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	34,7	33,7	33,3	33,2	33,7	-2,9%

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

Notes :

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

	T4 2012	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	Variation 4T13/4T12
Au service téléphonique fixe RTC	2h27	2h34	2h22	2h14	2h26	-1,1%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h06	5h01	4h34	4h02	4h26	-13,1%
A un accès en bas débit à l'internet	5h18	5h07	5h04	4h43	4h26	-16,3%

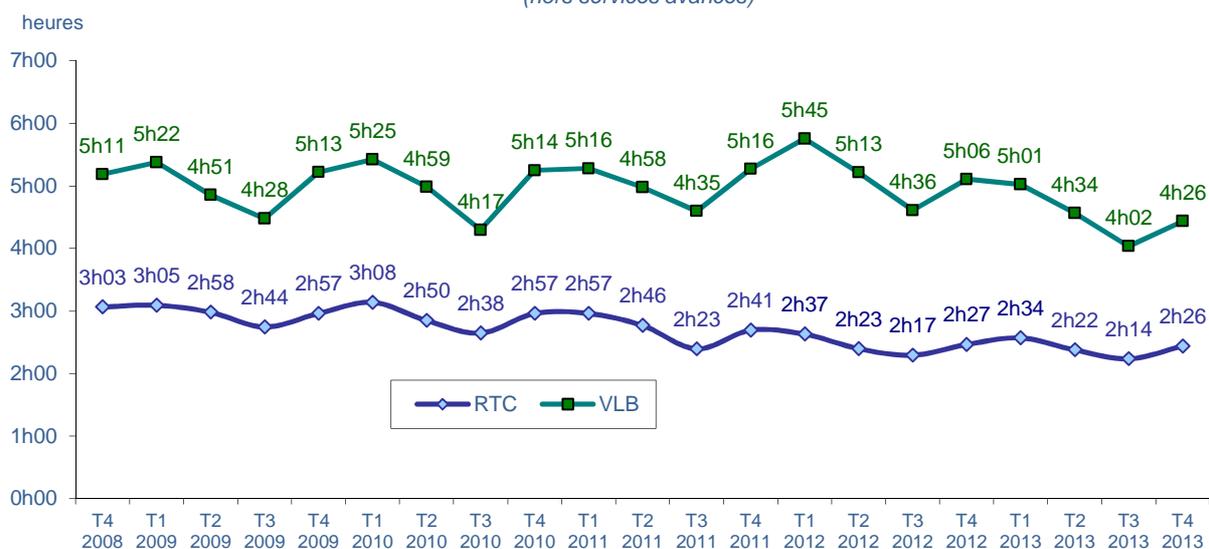
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Notes :

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



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.