



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE


LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : LE MARCHÉ ENTREPRISE

RESULTATS DEFINITIFS - ANNEE 2024

OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

18 DECEMBRE 2025

ISSN n°2258-3106



Remarques générales

1. Publication

Chaque année, l'Arcep dresse un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication s'inscrit dans le cadre des compétences confiées à l'Arcep par le législateur¹. Elle a pour objectif principal d'assurer l'information de l'ensemble des acteurs du secteur sur les principaux segments du marché des communications électroniques. Pour ce faire, l'Arcep collecte trimestriellement et annuellement des données auprès des opérateurs de communications électroniques. Cet observatoire publie des indicateurs agrégés de revenu, de nombre d'abonnés et d'usage des utilisateurs des services sur les réseaux fixes et mobiles. Parmi ces indicateurs figurent, par exemple, le revenu des opérateurs sur les marchés de détail et de gros, le nombre d'abonnements internet en fibre optique, le nombre de cartes SIM actives sur les réseaux 4G et 5G, les consommations vocales fixe et mobile, les usages de données sur réseaux mobiles ou encore les usages de SMS.

2. Elargissement du périmètre des acteurs interrogés en 2021

L'Arcep a élargi son périmètre d'enquête en 2021 en interrogeant l'ensemble des opérateurs d'infrastructures de téléphonie mobile (gestionnaires d'infrastructures d'accueil spécialisés dans l'hébergement d'équipements de téléphonie mobile). Ces opérateurs viennent s'ajouter aux opérateurs exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques interrogés. Cela se traduit par un élargissement du nombre de sociétés interrogées pour les enquêtes 2021. Les données concernées sont l'emploi et l'investissement. Les séries historiques de ces indicateurs ont été revues afin de conserver des évolutions cohérentes.

3. Ruptures de séries

- L'application, à partir du 1^{er} janvier 2018, de la nouvelle norme comptable IFRS 15 a entraîné une rupture de séries en 2018 dans les revenus des services mobiles et des terminaux mobiles. La partie liée au remboursement des terminaux est désormais enregistrée comptablement en totalité à la date de son achat par le client, dans les revenus des terminaux. Auparavant, ce montant (la « subvention opérateur ») était facturé au travers de l'abonnement mensuel du client pour la période d'engagement. Afin d'évaluer les évolutions entre 2017 et 2018, sur un périmètre comparable, les revenus mobiles de l'année 2017 sont également présentés dans la présente publication selon la nouvelle norme comptable IFRS 15. Pour plus d'informations, se reporter à l'annexe **2.2**.
- En 2015, l'allocation du revenu des forfaits mobiles dits « bundlés » (voix + data) entre les différents services a été supprimée. Auparavant, il s'agissait principalement de segmenter le revenu total entre les services vocaux classiques et les services de données, mais selon la composition des forfaits, une partie du revenu des forfaits pouvait également être allouée au revenu des services à valeur ajoutée vocaux et data. Pour l'année 2014, les indicateurs sont présentés sur le périmètre 2015, c'est-à-dire qu'il s'agit des revenus des prestations payées en supplément du forfait. Pour 2013, une rétropolation des données a également été effectuée.

¹ Voir le cadre juridique applicable dans la décision n° 2025-0429. [Décision n° 2025-0429 de l'Arcep en date du 18 mars 2025 relative à la mise en place d'enquêtes dans le secteur relatif aux communications électroniques](#)

- L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs (marché de gros) : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom vendait des services de capacité à Orange. Afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenus publiées sur l'année 2012 correspondent au champ 2013, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données postérieures à 2012 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.
- L'année 2006 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité est présenté à partir de l'année 2006.
- En 2005, l'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires (rubrique « Revenus annexes ») crée une rupture entre 2004 et 2005.

4. Modification des publications à la suite de la consultation menée en 2014

L'ARCEP a réalisé, au cours de l'année 2014, une consultation des principaux opérateurs de communications électroniques, portant sur l'évolution des indicateurs contenus dans ses publications statistiques. Les réponses à cette consultation ainsi que les récentes évolutions du marché des communications électroniques ont conduit l'Autorité à modifier sensiblement les publications relatives au suivi du marché.

Evolution du périmètre des réseaux intersites (services de capacité) :

Jusqu'en 2014, l'indicateur « recettes des services de capacité » sur le marché de détail incluait une partie des prestations vendues à des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP. Il s'agissait principalement du revenu de liaisons louées et de transport de données dont il était difficile jusqu'à présent, pour l'opérateur répondant, de dissocier les montants attribuables à des entreprises de ceux attribuables à d'autres opérateurs. Les recettes provenant des liaisons d'aboutement et des liaisons partielles terminales étaient, quant à elles, incluses dans l'indicateur « prestations de gros de l'accès haut débit et très haut débit » figurant dans la section relative à l'interconnexion et aux prestations de gros. Des ajustements ont été réalisés afin de dissocier clairement les marchés de gros et de détail : ainsi, l'ensemble des recettes des services de capacité vendus aux opérateurs figure désormais dans la section marché de gros, indicateur « services de capacité ». Cela a pour conséquence directe une baisse d'environ 500 millions d'euros par an à partir de 2015 du revenu total sur le marché de détail et d'une hausse du même montant des recettes relatives au marché de gros des opérateurs fixes.

Services mobiles : dissociation du marché des services des objets connectés :

L'ensemble des publications statistiques de l'ARCEP dissocient depuis 2015, au sein des services mobiles, le segment des cartes Machine to Machine (MtoM) des autres services mobiles dits « classiques ». Les indicateurs de nombre de cartes SIM et de revenu des marchés afférents sont ainsi présentés séparément. S'agissant des trafics (appels vocaux, messagerie interpersonnelle, données consommées), les indicateurs présentés sont susceptibles d'inclure le trafic issu des cartes MtoM. Néanmoins, ces consommations sont faibles et négligeables au regard des consommations réalisées à partir des cartes SIM mobiles classiques.

5. Changement de champ réglementaire en 2004

L'Arcep interroge, pour ses observatoires, tous les opérateurs entrant dans le champ de la régulation. L'évolution du cadre réglementaire en 2004 a élargi le périmètre d'enquête, en couvrant également tous les fournisseurs d'accès à internet et les transporteurs de données. Cette modification du cadre réglementaire s'est traduite par un élargissement du nombre d'opérateurs interrogés. Dans la mesure du possible, les évolutions sont présentées sur le même champ de 1998 à 2004, puis sur le nouveau champ pour les années à partir de 2004. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges.

6. Revenus des services de téléphonie fixe et d'internet

La segmentation pratiquée dans ces publications rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables.

L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (Réseau téléphonique Commuté - RTC et Voix sur large bande - VLB lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VLB facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

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 directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

7. Segmentation par type de clientèle

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales, ...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises.

La définition adoptée à partir de 2008 pour la segmentation entre clientèle grand public et entreprise sur le marché de détail est la suivante :

- La clientèle « entreprise » regroupe deux types de clients :
 - Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.
 - Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.
- La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprises ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « grand public » ou « résidentiel ».

8. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont :

- en unités pour les données d'emploi ;
- en millions d'unités pour les indicateurs de parc ;
- en millions d'euros courants pour les indicateurs de revenus (hors taxes) et d'investissement ;
- en millions de minutes pour les trafics de téléphonie ;
- en millions pour les messages texte (SMS et MMS) ;
- en exaoctets pour les indicateurs relatifs au volume de données mobiles ou fixes ;
- en gigaoctets pour les usages mensuels moyens de données.

Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis. Les données révisées sont indiquées en italique dans les tableaux.

Toutes les données sont disponibles sur le site data.gouv.fr ([ici](#)).

Synthèse

Sur le marché entreprise, le revenu de détail des opérateurs diminue de 3 % en un an, principalement en raison de la baisse du revenu des services bas débit.

Le revenu des services de communications électroniques perçu par les opérateurs sur le marché des entreprises s'élève à 7,4 milliards d'euros HT en 2024, ce qui représente 22 % du revenu total des services de communications électroniques, une proportion qui diminue d'un point en un an. Ce revenu diminue depuis près de quinze ans, à un taux compris entre - 2 % et - 3 % par an depuis 2021.

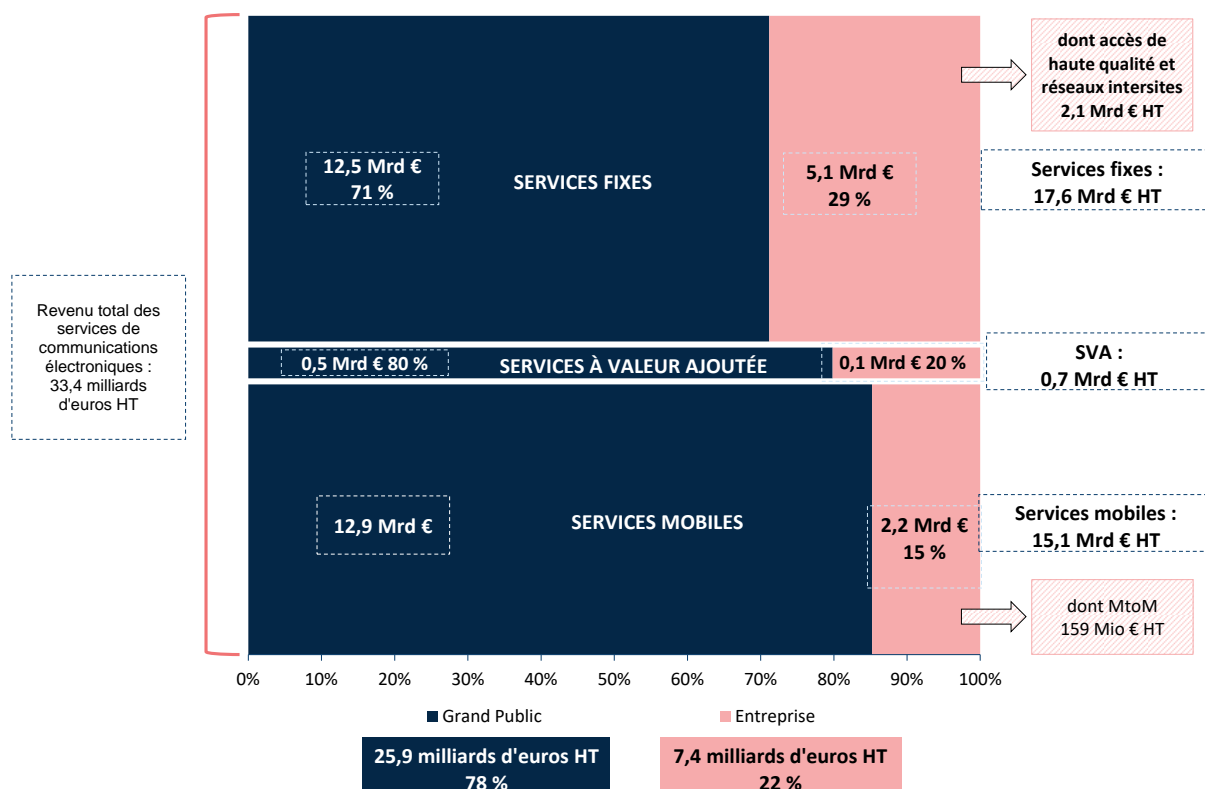
Le revenu des services fixes, qui représente une très large part du revenu total (68 %), **diminue depuis plus de quinze ans, et de 4 % par an depuis 2022.** Cette tendance s'explique en majeure partie par le **déclin de l'usage des services bas débit et du revenu associé (- 16 % en un an en 2024)** qui représente encore 13 % de ce revenu en 2024. **Le revenu issu de la vente de services internet à haut et très haut débit, en croissance depuis 2017, diminue légèrement, de 0,7 % en un an en 2024 après trois années de croissance à environ + 1 % par an.** Pour ces services généralement souscrits par les petites entreprises, **la facture moyenne s'établit à 93 euros HT par mois en 2024 (- 0,9 % en un an en 2024).** Pour le raccordement de leurs sites ou pour l'achat d'accès de haute qualité, **les moyennes et grandes entreprises dépensent quant à elles environ 315 euros HT par mois en moyenne en 2024, en recul depuis 2021 (- 1,4 % en un an en 2024).** Le revenu de ces accès de haute qualité, 2,1 milliards d'euros HT en 2024, recule depuis plus de dix ans, et de - 3 % par an depuis 2022 après trois années autour de - 1 %. Au total, le revenu alloué à la vente d'accès fixes à haut et très haut débit (hors bas débit) atteint **4,4 milliards d'euros HT, et recule de 2 % après - 1 % en 2023.**

En revanche, le **revenu issu de la vente de services mobiles progresse depuis 2022 (+ 0,8 % en 2024)** après dix années de recul. Le revenu provenant de ces services s'élève ainsi à 2,2 milliards d'euros HT en 2024. **En raison de l'accroissement du nombre d'abonnements à un rythme plus rapide que celui du revenu associé, la facture moyenne des entreprises continue de diminuer, et est inférieure à celle du grand public depuis 2023 : 14,5 euros HT par mois pour un forfait entreprise en 2024 (- 2,5 % en un an) et 16,1 euros HT pour un forfait grand public (stable).**

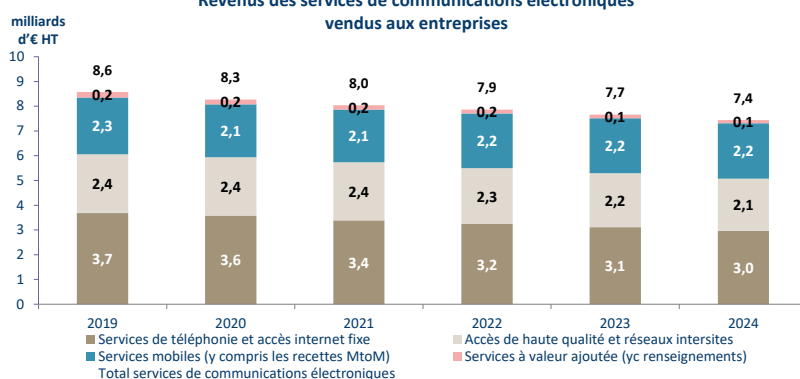
| Revenus des services de communications électroniques - marché entreprise | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros HT | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Ensemble des revenus des services fixes | 5 943 | 5 736 | 5 498 | 5 299 | 5 075 | -4,2% |
| Bas débit (accès, communications RTC, cartes fixes) | 1 305 | 1 096 | 932 | 785 | 656 | -16,4% |
| Haut et très haut débit (internet, comm. VLB, hébergement, etc.) | 2 276 | 2 288 | 2 313 | 2 328 | 2 312 | -0,7% |
| Accès de haute qualité et réseaux intersites | 2 363 | 2 352 | 2 253 | 2 186 | 2 107 | -3,6% |
| Ensemble des revenus mobiles (y compris MtoM) | 2 133 | 2 129 | 2 213 | 2 217 | 2 234 | 0,8% |
| Services à valeur ajoutée (fixe et mobile, y compris les services de renseignements) | 189 | 174 | 156 | 145 | 131 | -9,4% |
| Total services de communications électroniques | 8 266 | 8 039 | 7 867 | 7 661 | 7 440 | -2,9% |

| Facture mensuelle moyenne par abonnement fixe et par abonnement mobile - marché entreprise | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| en € HT | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Par abonnement téléphonique bas débit | 25,1 | 24,7 | 25,4 | 24,7 | 24,8 | 25,0 | 25,6 | 2,2% |
| Par abonnement internet HD/THD (internet, téléphonie) | 90,4 | 92,9 | 94,1 | 94,2 | 93,9 | 93,5 | 92,7 | -0,9% |
| Par abonnement à des services fixes de haute qualité et réseaux intersites | 347,3 | 349,8 | 350,7 | 347,6 | 328,8 | 319,2 | 314,7 | -1,4% |
| Par forfait mobile | 20,7 | 19,5 | 17,1 | 16,2 | 15,7 | 14,9 | 14,5 | -2,5% |

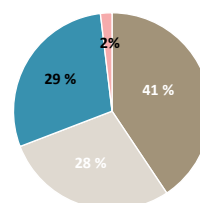
Répartition du revenu des services de communications électroniques en 2024



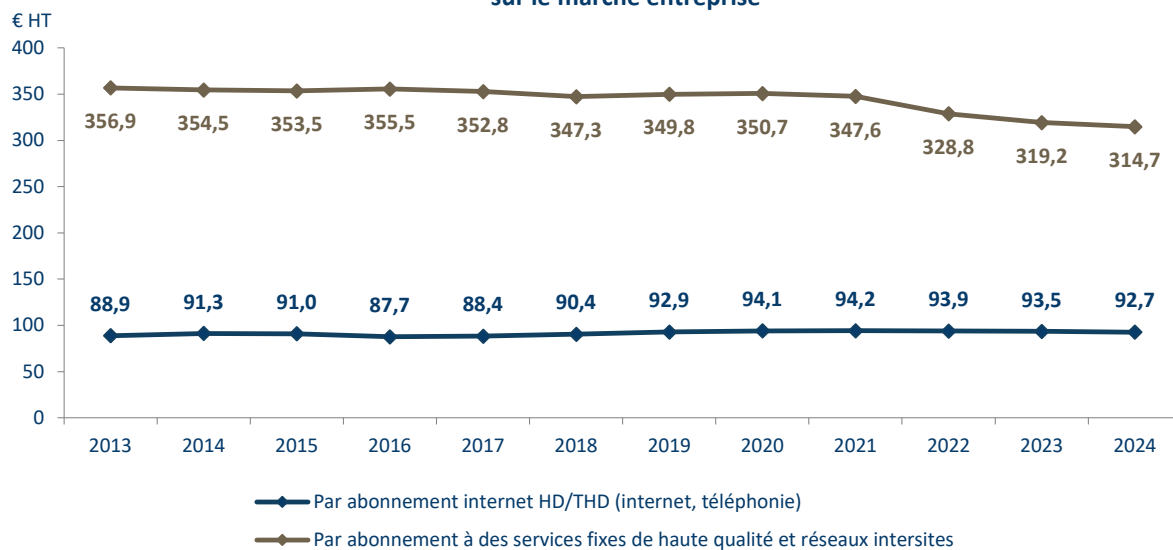
Revenus des services de communications électroniques vendus aux entreprises



Répartition du revenu des services de communications électroniques vendus aux entreprises en 2024

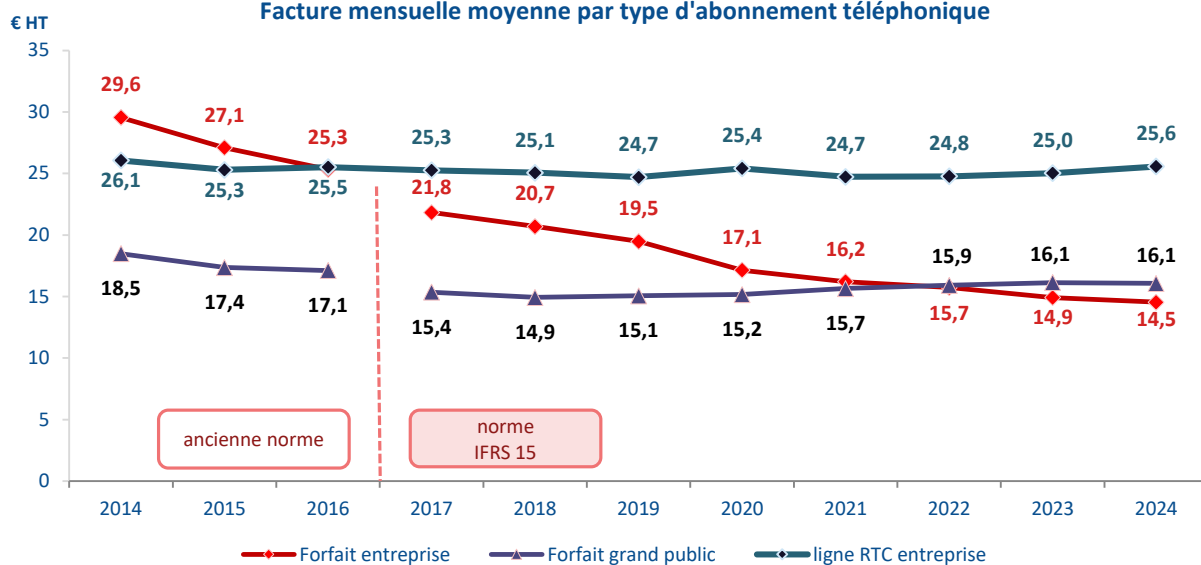


Facture mensuelle moyenne des raccordements fixes sur le marché entreprise



—◆— Par abonnement internet HD/THD (internet, téléphonie)
 —◆— Par abonnement à des services fixes de haute qualité et réseaux intersites

Facture mensuelle moyenne par type d'abonnement téléphonique



—◆— Forfait entreprise —▲— Forfait grand public —◆— ligne RTC entreprise

La croissance de l'équipement en téléphonie mobile et en accès en fibre optique se poursuit dans les entreprises.

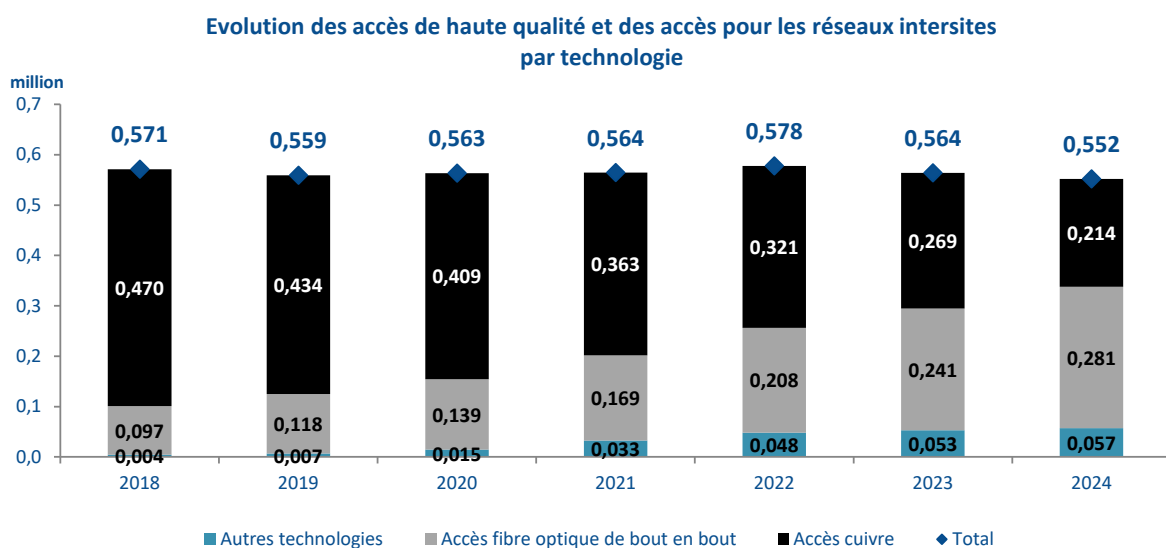
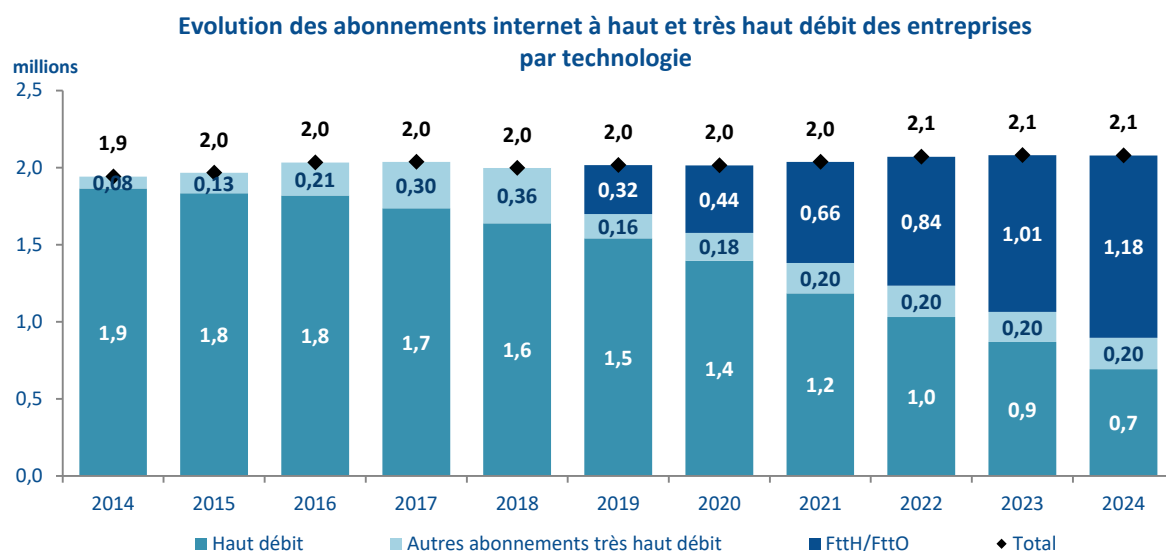
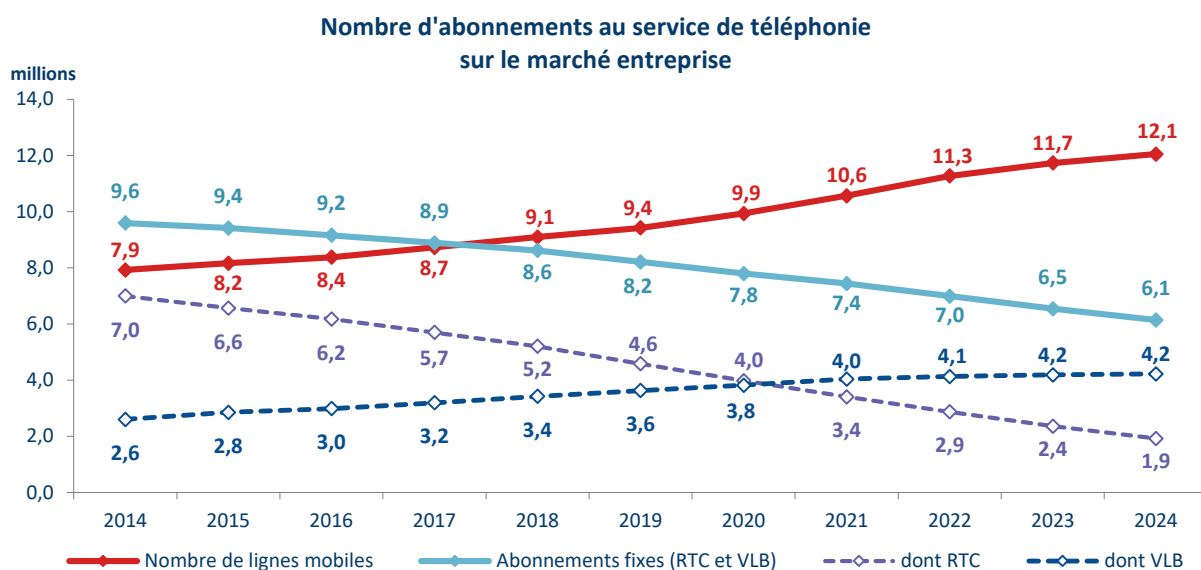
Le nombre de cartes SIM actives sur le marché entreprise (hors cartes MtoM) augmente sans discontinuer depuis 2009. En 2024, la croissance du nombre de ces cartes reste soutenue malgré un ralentissement (+ 320 000 cartes en un an, après + 450 000 en 2023 et + 710 000 en 2022). En comparaison, sur le marché des forfaits grand public, la croissance s'établit à + 410 000 en 2024, après + 780 000 en 2023 et + 1,4 million en 2022. **Le nombre de lignes mobiles souscrites par les entreprises s'élève ainsi à 12 millions en 2024**, et dépasse, depuis 2018, le nombre d'abonnements téléphoniques fixes (6,1 millions de canaux fin 2024).

Les entreprises détiennent encore de nombreux abonnements téléphoniques en RTC : près d'un tiers des abonnements téléphoniques fixes des entreprises sont en RTC (soit 1,9 million d'abonnements). En recul depuis plus de dix ans, ces abonnements sont en partie remplacés par des abonnements téléphoniques en voix sur large bande. En 2024, le nombre d'abonnements en voix sur large bande est pratiquement stable par rapport à 2023 : - 0,4 % en un an après deux années proches de + 1,5 % par an et six années de croissance comprise entre + 5 % et + 7 % par an. Au total, **le nombre total d'abonnements téléphoniques fixes sur le marché entreprise diminue depuis dix ans** (- 7 % en un an en 2024). **D'autres solutions en matière de téléphonie fixe existent** en effet pour les entreprises, comme par exemple, la téléphonie via internet, désormais de plus en plus intégrée au sein d'outils de travail collaboratif (visioconférence, messagerie, partage d'écran et de documents).

D'autres services à haut et très haut débit sont souscrits par les entreprises. Les offres associées peuvent être divisées en deux grandes catégories :

- les **offres professionnelles**, ou « **pro** » : généralement souscrites par les petites entreprises, elles sont très proches des offres grand public couplant l'accès à internet et le service téléphonique. Elles peuvent également comprendre d'autres services tels que l'accès à plusieurs numéros fixes, à un service après-vente spécifique avec garantie de temps d'intervention en cas d'incident, ou au contraire ne pas inclure des services qui ne sont pas utiles aux entreprises, comme le service audiovisuel TV ;
- les **offres entreprises** répondent à des besoins plus spécifiques des moyennes et grandes entreprises, en termes de fonctionnalités, de performance et/ou de qualité de service, et ce pour différents usages (internet, téléphonie, VPN multi-sites, ...). Elles peuvent par exemple offrir des débits garantis et des niveaux de disponibilité ou de sécurité élevés, ou encore proposer le raccordement physique de plusieurs sites d'un même client (« réseaux intersites ») via des technologies différentes ou non.

Le nombre d'abonnements pour l'ensemble de ces offres s'élève à 2,6 millions au 31 décembre 2024. Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit (offres « pro ») représente près de 80 % du nombre total d'accès des entreprises, soit 2,1 millions en 2024. **Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit est stable par rapport à 2023** (+ 0,4 % en un an en 2023 après + 2 % en 2022). En outre, **les entreprises remplacent progressivement leurs accès sur réseau cuivre au profit de nouvelles technologies telles que la fibre optique**. Le nombre d'abonnements internet à très haut débit continue de progresser à un rythme soutenu (+ 15 % en un an en 2024). Ces abonnements représentent près de sept abonnements internet sur dix (+ 9 points en un an) au sein desquels **une très large majorité (85 %, soit 1,2 million d'accès) sont en fibre optique de bout en bout**, que cela soit sur infrastructure mutualisée ou dédiée. S'agissant des *offres entreprises* (550 000 accès fin 2024), la croissance des accès fibre s'élève à + 16 % par an depuis 2023. **Au total, la France compte 1,5 million d'accès en fibre optique sur le marché entreprise pour 23,2 millions sur le marché résidentiel.**



En 2024, un détenteur d'une offre mobile dédiée aux entreprises consomme, en moyenne, 6 Go de données, 3h12 d'appels vocaux et 50 SMS par mois.

Le trafic vocal depuis les réseaux fixes et mobiles de la clientèle entreprise s'élève à 31,2 milliards de minutes en 2024, ce qui représente 14 % des usages vocaux totaux, entreprises et grand public confondus. **Ce trafic diminue sans discontinuer depuis plus de dix ans (- 3 % en 2024)**, à l'exception de l'année 2020, au début de la crise sanitaire (+ 16 % en un an). Le trafic vocal des entreprises est réalisé à 75 % depuis les réseaux mobiles (+ 4 points en un an), alors que le grand public réalise 92 % de ses communications vocales depuis les réseaux mobiles (+ 2 points).

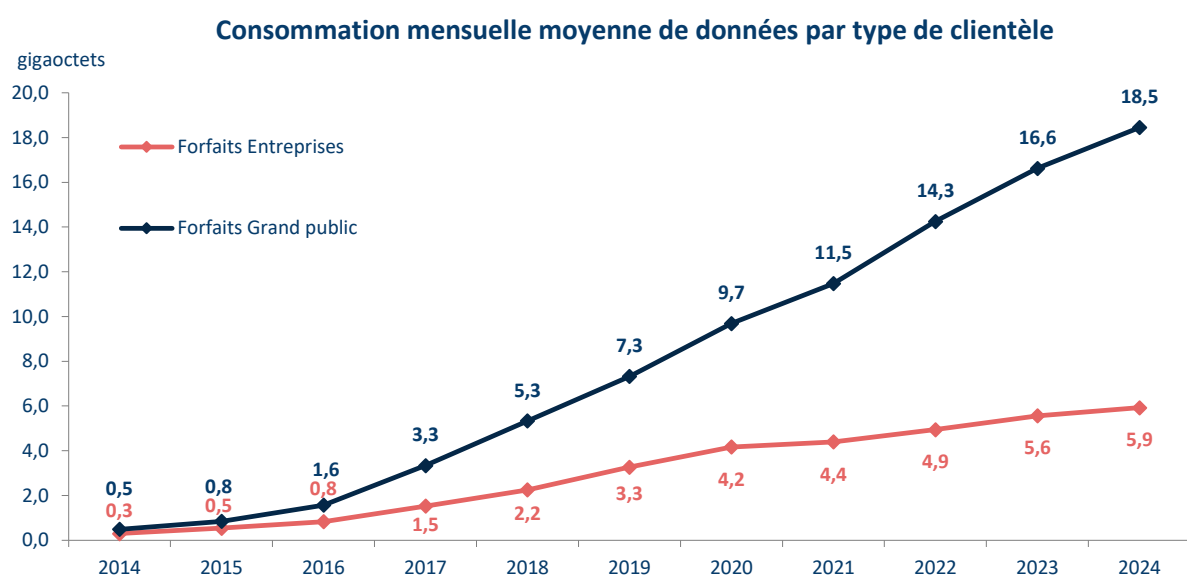
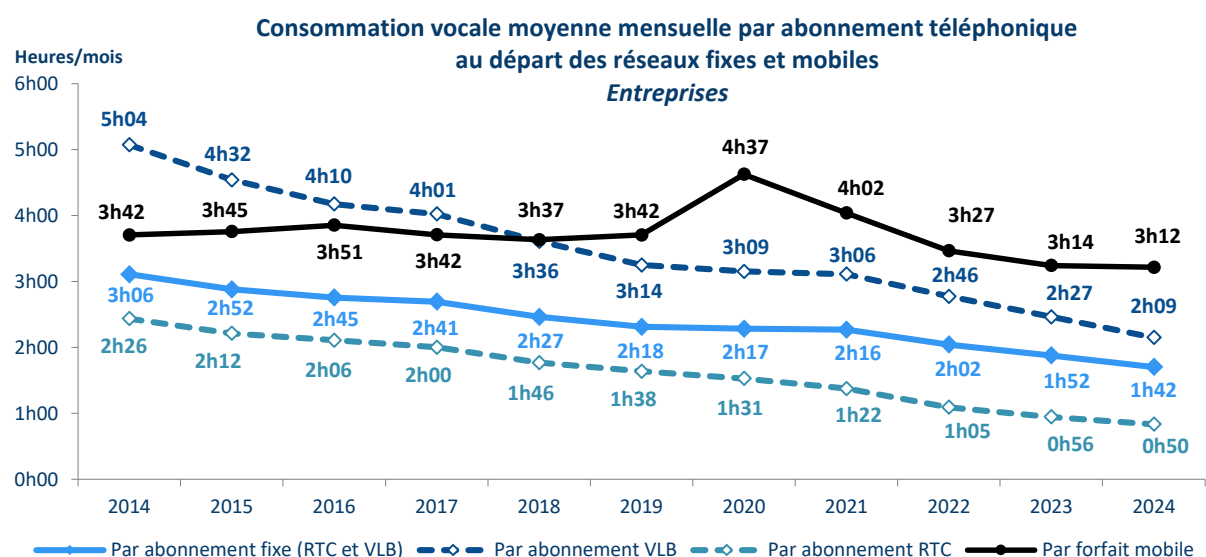
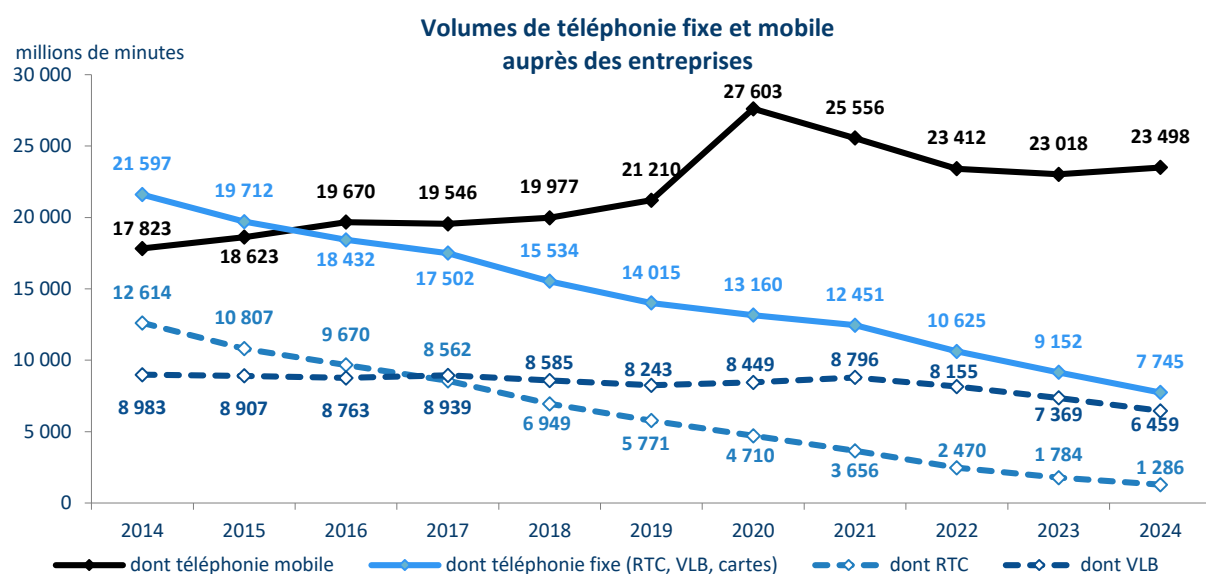
Le trafic vocal moyen par forfait mobile était stable autour de 3h40 par mois entre 2013 et 2019. Depuis la forte progression de la consommation vocale mobile en 2020 (4h37), cet usage diminue dans les entreprises, pour s'établir à **3h12 par mois et par ligne mobile en 2024**. S'agissant des usages sur les réseaux fixes RTC et VLB, ils déclinent depuis plus de vingt ans. **Les entreprises privilégient généralement la voix sur large bande plutôt que le réseau RTC, avec une consommation mensuelle moyenne de 2h09 contre 50 minutes sur le réseau RTC en 2024**. En comparaison, les clients résidentiels consomment en moyenne 38 minutes pour la voix sur large bande et 1h08 pour le RTC. En outre, les entreprises ont **recours à d'autres solutions pour leurs usages vocaux, telles que les logiciels de voix sur internet**.

Les entreprises consomment d'autres services disponibles sur les terminaux mobiles (internet mobile, SMS, MMS, etc.), mais moins que les particuliers. S'agissant de l'usage d'internet sur réseaux mobiles, l'écart de consommation entre les deux types de clientèle continue de se creuser. Un détenteur d'une offre mobile dédiée aux **entreprises consomme en moyenne 5,9 Go par mois et par abonnement en 2024 (+ 6,5 % en un an) contre 18,5 Go (+ 11 %) pour un particulier détenant un forfait mobile**. **Les services de messageries classiques (SMS, MMS) sont très peu utilisés par les entreprises**. Le nombre moyen mensuel de messages envoyés par ligne mobile avait atteint son niveau le plus haut en 2018 avec 91 messages par mois. Il s'élève à 50 messages en 2024. En comparaison, la consommation des clients résidentiels détenteurs d'un forfait, également en recul, s'élève à 111 messages par mois en 2024 (- 12 % en 2024).

| Volumes consommés par le client final - Entreprises | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Volume de minutes sortantes consommées (millions de minutes) | 40 763 | 38 007 | 34 036 | 32 170 | 31 243 |
| dont téléphonie fixe (RTC, VLB, cartes) | 13 160 | 12 451 | 10 625 | 9 152 | 7 745 |
| dont RTC | 4 710 | 3 656 | 2 470 | 1 784 | 1 286 |
| dont VLB | 8 449 | 8 796 | 8 155 | 7 369 | 6 459 |
| dont téléphonie mobile | 27 603 | 25 556 | 23 412 | 23 018 | 23 498 |
| Nombre de SMS/MMS émis (millions d'unités) | 7 993 | 7 391 | 7 303 | 7 300 | 6 055 |
| Volume de données mobiles consommées (Exaocet) | 0,451 | 0,504 | 0,603 | 0,715 | 0,787 |

| Evolution annuelle des volumes consommés par le client final - Entreprises | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Volume de minutes sortantes consommées (millions de minutes) | 15,7% | -6,8% | -10,4% | -5,5% | -2,9% |
| dont téléphonie fixe (RTC, VLB, cartes) | -6,1% | -5,4% | -14,7% | -13,9% | -15,4% |
| dont RTC | -18,4% | -22,4% | -32,4% | -27,8% | -27,9% |
| dont VLB | 2,5% | 4,1% | -7,3% | -9,6% | -12,4% |
| dont téléphonie mobile | 30,1% | -7,4% | -8,4% | -1,7% | 2,1% |
| Nombre de SMS/MMS émis (millions d'unités) | -7,0% | -7,5% | -1,2% | 0,0% | -17,1% |
| Volume de données mobiles consommées (Exaocet) | 33,5% | 11,7% | 19,6% | 18,6% | 10,1% |

Pour plus de précisions sur la présente publication, voir les Remarques en annexe



Sommaire

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Remarques générales | 2 |
| Synthèse | 6 |
| Sommaire | 14 |
| 1 Segmentation des services fixes par type de clientèle..... | 15 |
| 1.1 L'accès internet à haut et très haut débit, les accès de haute qualité et les accès vendus aux entreprises pour leurs réseaux multi-sites : abonnements, revenus et factures moyennes..... | 15 |
| 1.2 Le service téléphonique : abonnements, communications vocales et revenus afférents .. | 20 |
| 1.2.1 Les abonnements à un service téléphonique | 20 |
| 1.2.2 Les communications vocales et les revenus afférents | 24 |
| 1.3 Bilan : poids en revenu des entreprises selon le service | 28 |
| 2 Segmentation des services mobiles par type de clientèle..... | 29 |
| 2.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises | 30 |
| 2.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle | 33 |
| 2.3 La consommation de données mobiles par type de clientèle | 33 |
| 2.4 Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle..... | 35 |
| 2.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle | 35 |
| 2.6 Les consommations mensuelles moyennes par carte SIM mobile et par type de clientèle | 38 |
| 3 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM | 41 |
| Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles..... | 42 |
| 1. Services fixes | 42 |
| 1.1. Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit | 42 |
| 1.2. Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande | 42 |
| 1.3. Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements » | 43 |
| 1.4. Définition relative aux accès pour les réseaux intersites vendus aux entreprises | 43 |
| 1.5. Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet » | 44 |
| 1.6. Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et par abonnement des services fixes..... | 44 |
| 2. Services mobiles..... | 45 |
| 2.1. Définitions relatives aux cartes SIM | 45 |
| 2.2. Précisions sur les revenus des services mobiles | 46 |
| 2.3. Définitions des indicateurs moyens mobiles | 49 |
| 3. Règle d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile | 50 |
| 4. Services à valeur ajoutée | 50 |
| 5. L'interconnexion fixe et mobile | 52 |

1 Segmentation des services fixes par type de clientèle

1.1 L'accès internet à haut et très haut débit, les accès de haute qualité et les accès vendus aux entreprises pour leurs réseaux multi-sites : abonnements, revenus et factures moyennes

L'accès internet à haut et très haut débit grand public

Les offres d'accès à internet sur réseaux fixes conçues pour la clientèle grand public comprennent généralement plusieurs services : internet, téléphonie fixe, et, le plus souvent, l'accès à des services audiovisuels. Ce sont des offres dites *double* ou *triple play*.

Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit souscrits par les clients résidentiels, 30,5 millions en 2024, enregistre un rythme de croissance moins soutenu depuis 2022 (+ 0,8 % en un an en 2024 et un peu plus de + 1 % en un an en 2022 et en 2023, après + 3 % environ sur la période 2017-2021), en raison d'une moindre hausse du nombre d'abonnements en fibre optique depuis 2021 (+ 14 % en 2024, soit - 4 points en un an en 2024 ou encore - 25 points par rapport à 2021). Avec 23,2 millions d'accès fin 2024, la fibre optique représente plus de neuf accès internet à très haut débit sur dix (92 %, + 3 points en un an) et plus de huit accès internet sur dix (83 %, + 7 points en un an).

En revanche, le revenu des services à haut et très haut débit souscrits par le grand public, 12,1 milliards d'euros HT en 2024, a connu trois phases d'accélération de la croissance : une première, en 2020, portée par la forte hausse du nombre d'abonnements en fibre optique, puis deux autres en 2023 et en 2024 liées en partie à des hausses tarifaires réalisées par les opérateurs fin 2022 et au cours de l'année 2023². Sur les seuls revenus de l'accès, des abonnements et des communications, la croissance s'élève à + 8,5 % en moyenne par an en 2023 et 2024 (+ 9 % en un an 2024). En conséquence, la facture moyenne par abonnement atteint 33,2 euros HT par mois en 2024, soit une hausse de 2,1 euros HT par abonnement en un an en 2024, après + 1,3 euro HT en 2023 et trois années de croissance inférieure à 50 centimes d'euros HT par an.

| Nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit - Grand public | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Nombre total d'abonnements | 28,637 | 29,470 | 29,905 | 30,251 | 30,488 | 0,8% |
| dont haut débit | 14,579 | 11,868 | 9,408 | 7,209 | 5,148 | -28,6% |
| dont très haut débit | 14,058 | 17,602 | 20,497 | 23,042 | 25,340 | 10,0% |
| dont fibre optique de bout en bout | 9,965 | 13,839 | 17,313 | 20,450 | 23,214 | 13,5% |
| Poids du THD, % | 49% | 60% | 69% | 76% | 83% | +7 pts |
| Poids de la fibre dans le THD, % | 71% | 79% | 84% | 89% | 92% | +3 pts |

| Revenus des accès internet à haut et très haut débit - Grand public | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'euros HT | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Revenus du haut et très haut débit | 9 866 | 10 251 | 10 610 | 11 237 | 12 097 | 7,7% |
| Accès à internet, abonnement à un service téléphonique de VLB et communications VLB facturées au-delà du forfait | 7 950 | 8 345 | 8 661 | 9 334 | 10 196 | 9,2% |
| Autres revenus liés à l'accès à internet (services audiovisuels facturés au-delà du forfait, vidéo à la demande, etc...) | 1 916 | 1 906 | 1 950 | 1 903 | 1 900 | -0,1% |

| Facture moyenne par abonnement internet à haut et très haut débit - Grand public | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| En euros HT par mois | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Grand public | 29,1 | 29,4 | 29,8 | 31,1 | 33,2 | 6,6% |

Note : il existe également des offres quadruple play qui incluent, en plus des services fixes, des services de

² D'après le dernier observatoire de l'évolution des prix des services fixes et mobiles (30 mai 2024), les prix des services internet à haut et très haut débit en métropole sur le marché résidentiel ont progressé de 2,8 % entre octobre 2022 et décembre 2023.

téléphonie mobile. Pour plus de précisions sur les règles d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile, se reporter à l'annexe 3 de ce document.

Les différents types d'accès vendus aux entreprises sur réseaux cuivre et fibre optique de bout en bout (FttH, FttH+, FttE, FttO)

Certaines entreprises, souvent de très petite taille, optent pour des offres grand public, mais la plupart d'entre elles ont recours à des offres qui peuvent être divisées en deux grandes catégories :

- les **offres professionnelles**, ou « **pro** », sont très proches des offres internet grand public (téléphonie incluse). Cependant, elles peuvent inclure des services supplémentaires tels que l'accès à plusieurs numéros fixes, l'accès à un service après-vente spécifique avec garantie de temps d'intervention en cas d'incident, ou au contraire ne pas inclure des services qui leur sont inutiles, comme le service audiovisuel. Elles s'adressent en particulier aux petites et moyennes entreprises ;
- les **offres « entreprises »**, davantage destinées aux grandes entreprises, répondent à des besoins plus spécifiques en termes de services (fonctionnalités, performance et/ou de qualité de service, sécurité), et ce, pour différents usages (internet, téléphonie, VPN multi-sites, cloud, etc.). Les accès associés se caractérisent par exemple par des débits garantis, des garanties de temps de rétablissement en cas d'incident (en général 4 heures), ou encore des niveaux de sécurité élevés ; ce sont des accès dits de « haute qualité ». Par ailleurs, l'opérateur commercial peut proposer le raccordement physique de plusieurs sites d'un même client (« réseaux intersites »). Chaque site peut être raccordé par un ou plusieurs liens via des technologies différentes ou non, via des accès de haute qualité ou des accès plus basiques dits « généralistes », mais également via des box 4G/5G fixes qui peuvent être utilisées comme liens de secours.

Le revenu issu des *offres professionnelles* s'élève à environ 2,3 milliards d'euros HT chaque année depuis 2020. A l'image du nombre d'abonnements, le revenu des seuls services d'accès, d'abonnements et de communications est stable en 2024, après dix années de hausses comprises entre + 2 % et + 5 % par an. Les abonnements à très haut débit, dont le nombre progresse de 15 % en un an en 2024, remplacent progressivement les abonnements à haut débit, dont le nombre diminue de 20 % en un an. Un peu plus d'un tiers des abonnements internet sont à très haut débit fin 2024 (67 %, + 9 points en un an), avec, au sein de ces abonnements à très haut débit, une proportion d'accès en fibre optique proche de celle du grand public : 85 % pour les entreprises contre 92 % pour le grand public.

| Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit - Entreprises | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Nombre total d'abonnements | 2,014 | 2,036 | 2,071 | 2,079 | 2,079 | 0,0% |
| dont haut débit | 1,396 | 1,185 | 1,031 | 0,868 | 0,691 | -20,4% |
| dont très haut débit | 0,619 | 0,851 | 1,039 | 1,211 | 1,387 | 14,6% |
| dont FttH, FttO principalement | 0,437 | 0,656 | 0,836 | 1,015 | 1,184 | 16,7% |
| Poids du THD, % | 31% | 42% | 50% | 58% | 67% | +9 pts |
| Poids de la fibre dans le THD, % | 71% | 77% | 80% | 84% | 85% | +1 pt |

| Revenus des accès internet à haut et très haut débit - Entreprises | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Millions d'euros HT | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Revenus du haut et très haut débit | 2 276 | 2 288 | 2 313 | 2 328 | 2 312 | -0,7% |
| Accès à internet, abonnement à un service téléphonique de VLB et communications VLB facturées au-delà du forfait | 2 048 | 2 071 | 2 112 | 2 156 | 2 158 | 0,1% |
| Autres revenus liés à l'accès à internet (hébergement, publicité en ligne...) | 228 | 217 | 201 | 172 | 154 | -10,4% |

| Facture moyenne par abonnement internet à haut et très haut débit - Entreprises | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| En euros HT par mois | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Entreprises | 94,1 | 94,2 | 93,9 | 93,5 | 92,7 | -0,9% |

Le revenu des offres destinées aux moyennes et grandes entreprises, dont celles proposant le raccordement d'un ou plusieurs sites d'un même client (réseaux intersites), s'élève à 2,1 milliards d'euros HT. Ce revenu diminue à un rythme compris entre - 3 % et - 4 % par an depuis l'année 2022, après une période 2019-2021 à - 1 % environ. Le nombre d'abonnements associés s'élève à 550 000 fin 2024, en baisse de 2,1 %, après une année de stabilité. Alors que le nombre d'accès cuivre ne cesse de diminuer (- 20 % en un an en 2024), le nombre d'abonnements en fibre optique enregistre une croissance autour de 20 % par an depuis 2018 (+ 16 % en un an en 2024, soit + 39 000 accès). Près de six accès sur dix sont en fibre optique en 2024 (FttH et FttO principalement).

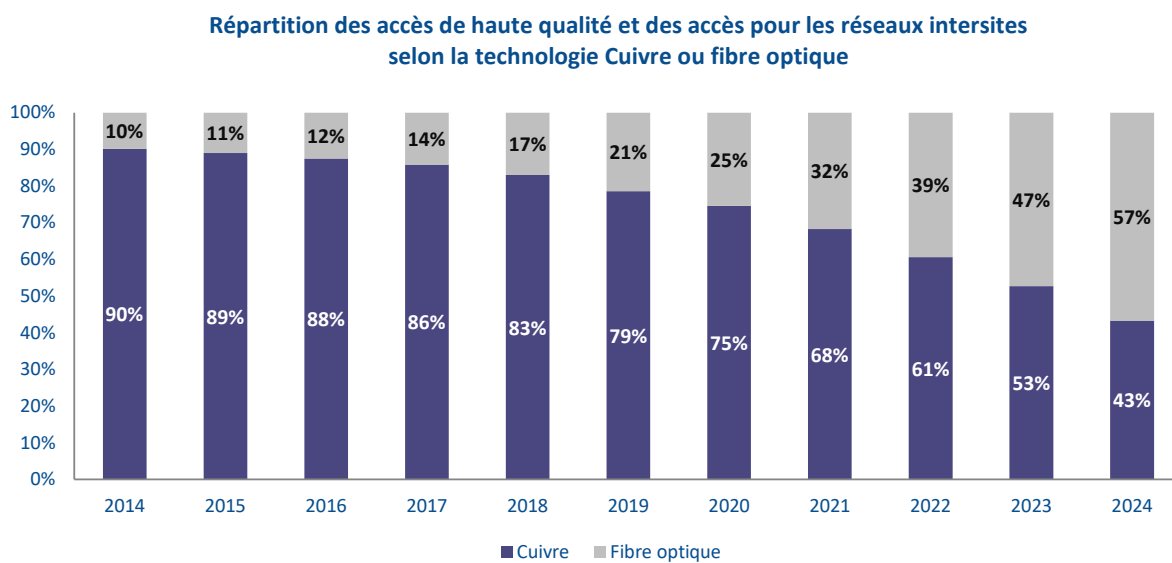
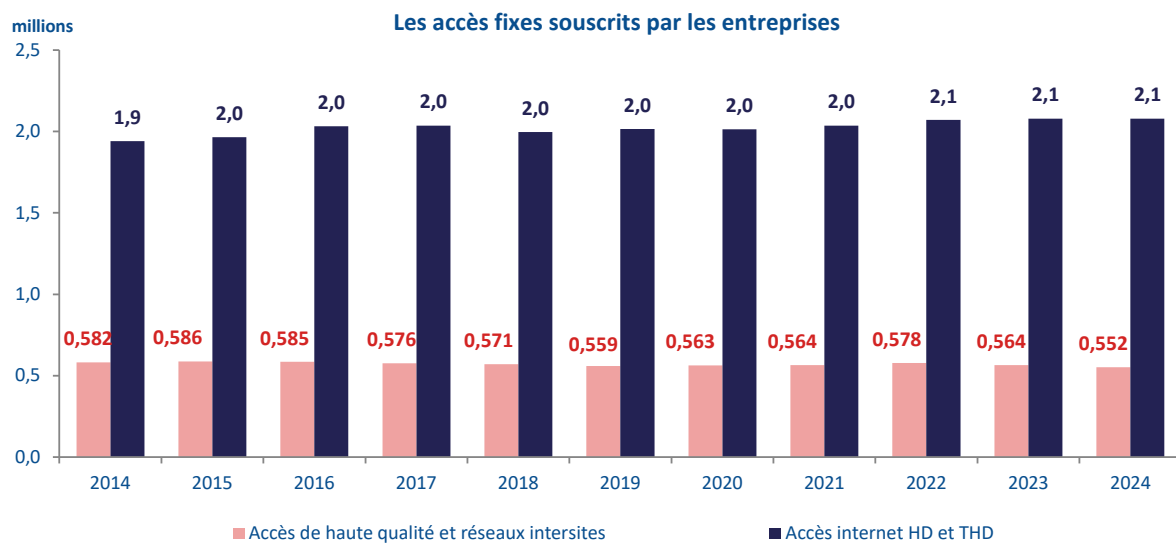
Les moyennes et grandes entreprises dépensent en moyenne 315 euros HT par mois et par accès, soit près de trois fois plus que pour un accès classique généralement réservé à de plus petites entreprises qui souscrivent des offres dites « professionnelles » (93 euros HT en 2024, - 80 centimes d'euros en un an). La dépense moyenne pour un accès de haute qualité ou un accès VPN diminue de 1 % en 2024.

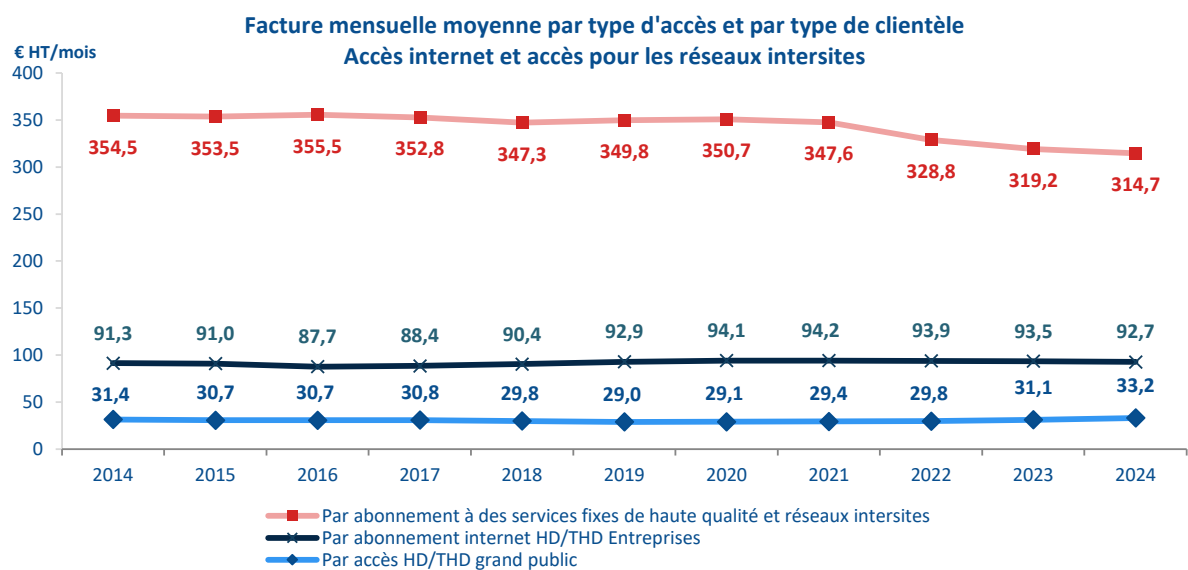
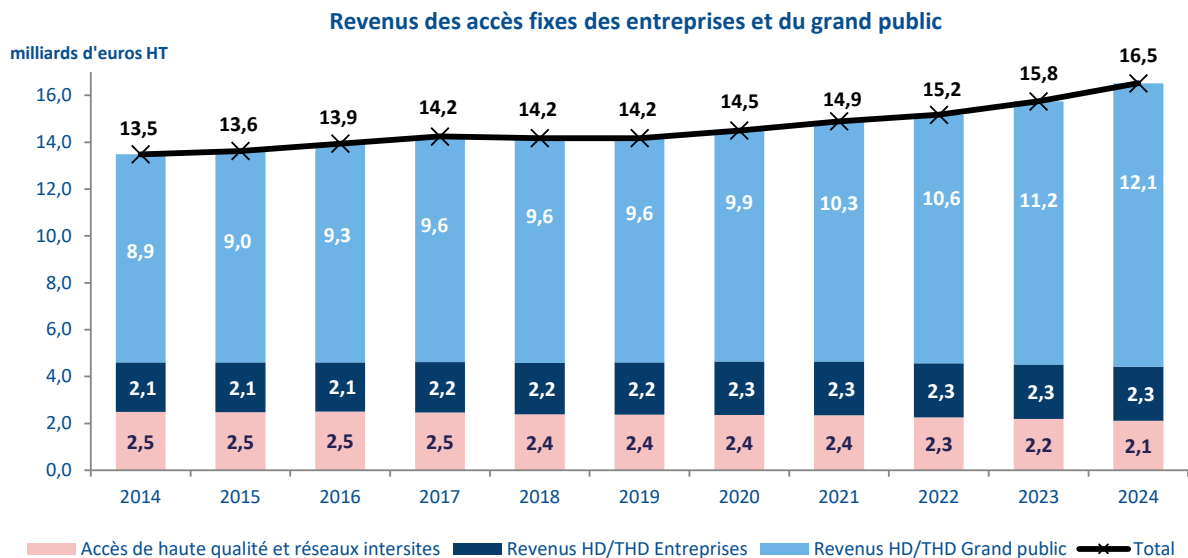
| Accès de haute qualité et réseaux intersites | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Revenus (millions d'euros HT) | 2 363 | 2 352 | 2 253 | 2 186 | 2 107 | -3,6% |
| Nombre total d'accès vendus aux entreprises (millions d'unités) | 0,563 | 0,564 | 0,578 | 0,564 | 0,552 | -2,1% |
| Proportion d'accès en fibre optique | 25% | 32% | 39% | 47% | 57% | +10 pts |

| Facture moyenne par accès de haute qualité et réseaux intersites | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| En euros HT par mois | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Par accès | 350,7 | 347,6 | 328,8 | 319,2 | 314,7 | -1,4% |

Note : pour plus de précisions, se reporter à l'annexe [1.4](#)

La proportion d'abonnements de haute qualité et réseaux intersites dans le total des accès fixes des entreprises est stable autour de 22 % depuis 2013. Au total, le nombre d'abonnements souscrits par les entreprises (offres « pro » ou spécifiques aux entreprises) atteint 2,6 millions en 2024, soit un niveau pratiquement stable. Le revenu total associé à ces abonnements s'élève à 4,4 milliards d'euros HT, en recul pour la troisième année consécutive (- 2 % en 2024).





1.2 Le service téléphonique : abonnements, communications vocales et revenus afférents

1.2.1 Les abonnements à un service téléphonique

En 2024, 88 % des abonnements en voix sur large bande sont souscrits par la clientèle résidentielle, tandis que les abonnements RTC (3,4 millions) sont majoritairement souscrits par les entreprises (57 %).

Sur les 3,4 millions d'abonnements RTC, 21 % sont fournis sur des lignes numériques, détenues en totalité par les entreprises. Par ailleurs, en 2024, 92 % des abonnements RTC issus de la VGAST³ sont souscrits par les entreprises. Avec l'arrêt de la commercialisation des offres RTC entre 2018 et 2021, le nombre d'abonnements RTC décline de façon continue pour les particuliers comme pour les entreprises.

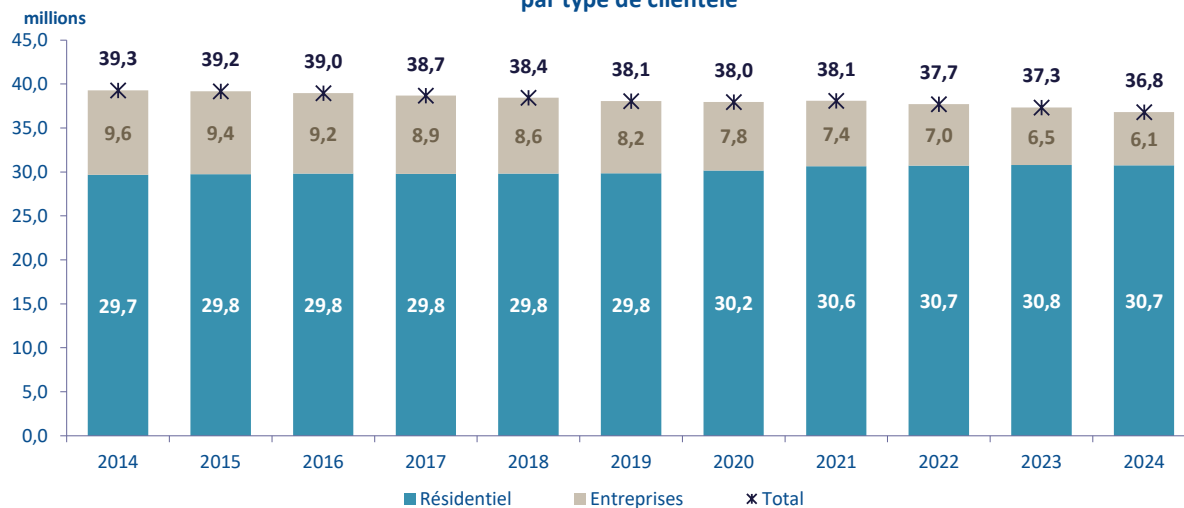
| Abonnements à un service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2024 | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|--------------|------------|---------------|-------------|
| | G.P. | % | Entr. | % | Total | % |
| Abonnements sur lignes analogiques | 1,437 | 54% | 1,230 | 46% | 2,668 | 100% |
| Abonnements sur lignes numériques | 0,001 | 0% | 0,688 | 100% | 0,689 | 100% |
| Total abonnements par le RTC | 1,438 | 43% | 1,918 | 57% | 3,356 | 100% |
| dont abonnements VGAST | 0,041 | 8% | 0,463 | 92% | 0,505 | 100% |
| Total abonnements à la voix sur large bande | 29,284 | 88% | 4,163 | 12% | 33,447 | 100% |
| Nombre d'abonnements à un service téléphonique | 30,722 | 83% | 6,081 | 17% | 36,803 | 100% |

Notes :

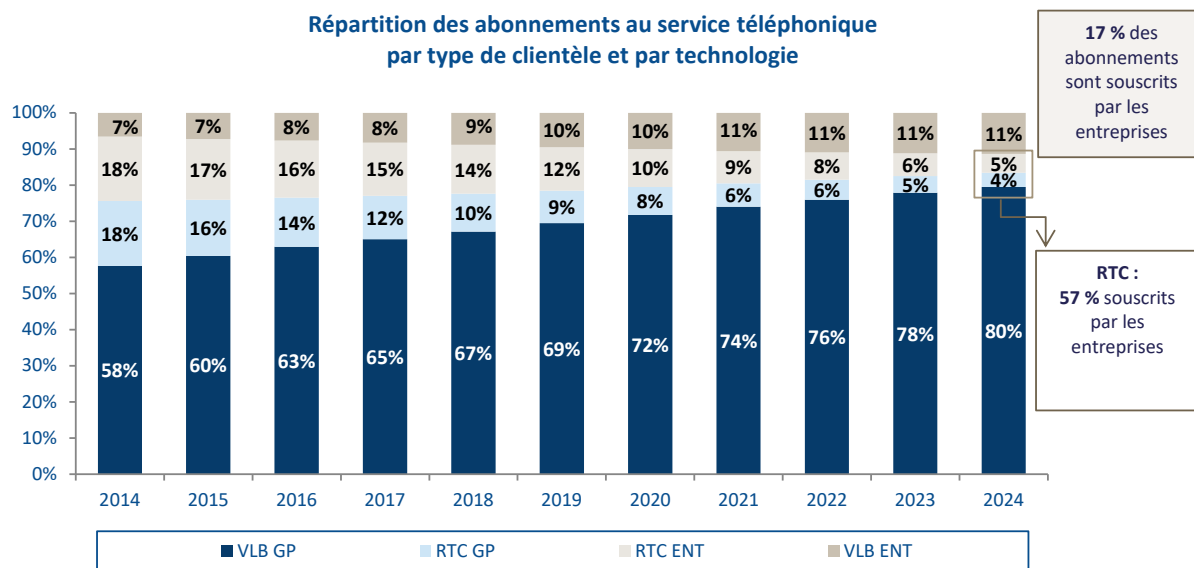
- Les abonnements en voix sur large bande comprennent les box 4G/5G à usage fixe, qui permettent de passer des appels téléphoniques, que cela soit sur le marché entreprise ou sur le marché des particuliers.
- L'arrêt de la commercialisation des abonnements téléphoniques analogiques est intervenu le 15 novembre 2018 en métropole et le 15 novembre 2020 dans les DROM ainsi qu'à Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Celui des lignes numériques est intervenu le 15 novembre 2019 en métropole, et interviendra le 15 novembre 2021 dans les DROM ainsi qu'à Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Pour plus de détail, voir [L'arrêt progressif du réseau téléphonique commuté \(RTC\) | Arcep](#)

³ VGAST : Vente en gros des abonnements au service téléphonique

Nombre d'abonnements au service téléphonique fixe par type de clientèle



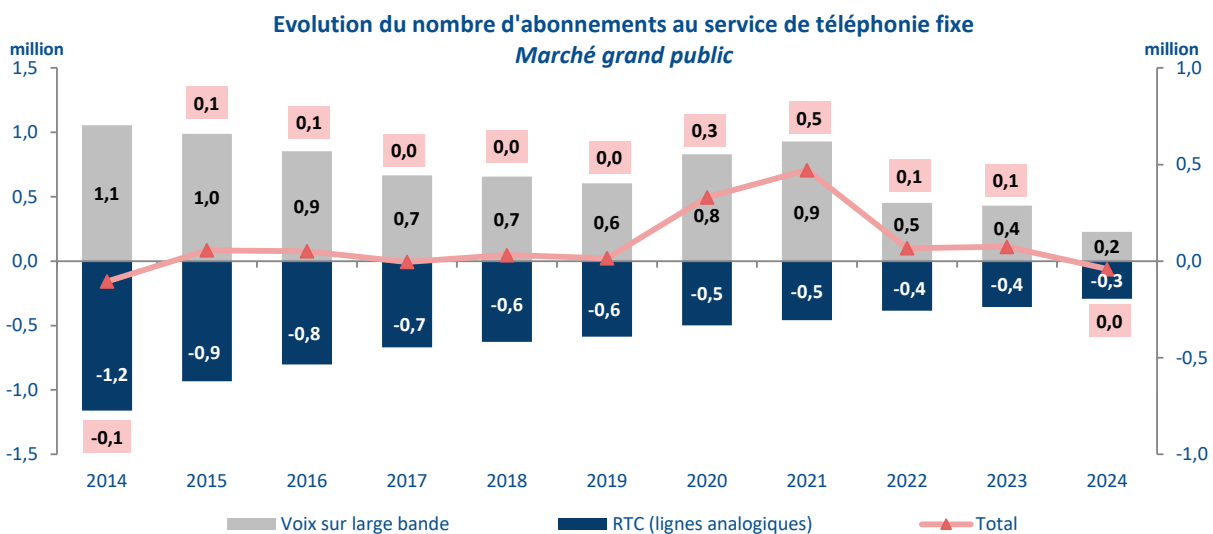
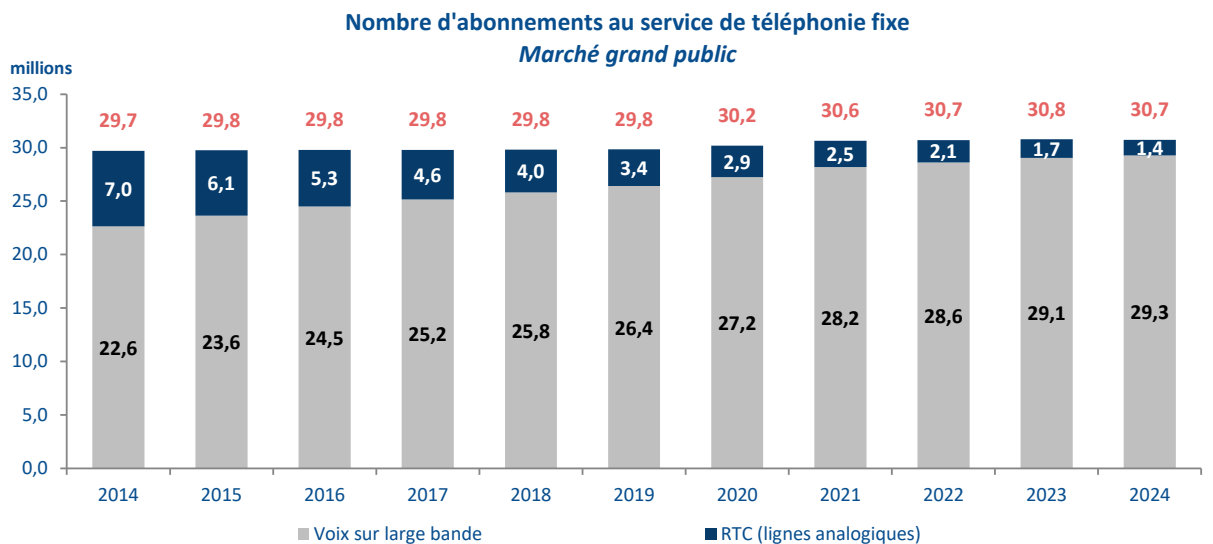
Répartition des abonnements au service téléphonique par type de clientèle et par technologie



Abonnements téléphoniques grand public

La clientèle résidentielle dispose très majoritairement d’abonnements téléphoniques en voix sur large bande (95 % en 2024). La progression du nombre de souscriptions au service téléphonique en voix sur large bande suit celle du nombre d’accès internet à haut et très haut débit (+ 0,8 % en un an en 2024), le service de téléphonie étant généralement inclus dans les offres internet. Parallèlement, le nombre d’abonnements bas débit diminue depuis 2005 (- 17 % en 2024). Au total, le nombre d’abonnements téléphoniques diminue pour la première fois en 2024 (- 65 000 en un an) en raison du recul du nombre d’abonnements téléphoniques sur réseau cuivre (RTC et xDSL), mais également de la moindre croissance du nombre d’abonnements internet fibre.

| Nombre d'abonnements à un service téléphonique - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Millions | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements par le RTC | 2,929 | 2,472 | 2,088 | 1,730 | 1,438 | -16,9% |
| Abonnements à la voix sur large bande (DSL, fibre, cartes SIM4G/5G, ...) | 27,246 | 28,174 | 28,626 | 29,057 | 29,284 | 0,8% |
| Nombre d'abonnements à un service téléphonique | 30,175 | 30,646 | 30,714 | 30,788 | 30,722 | -0,2% |

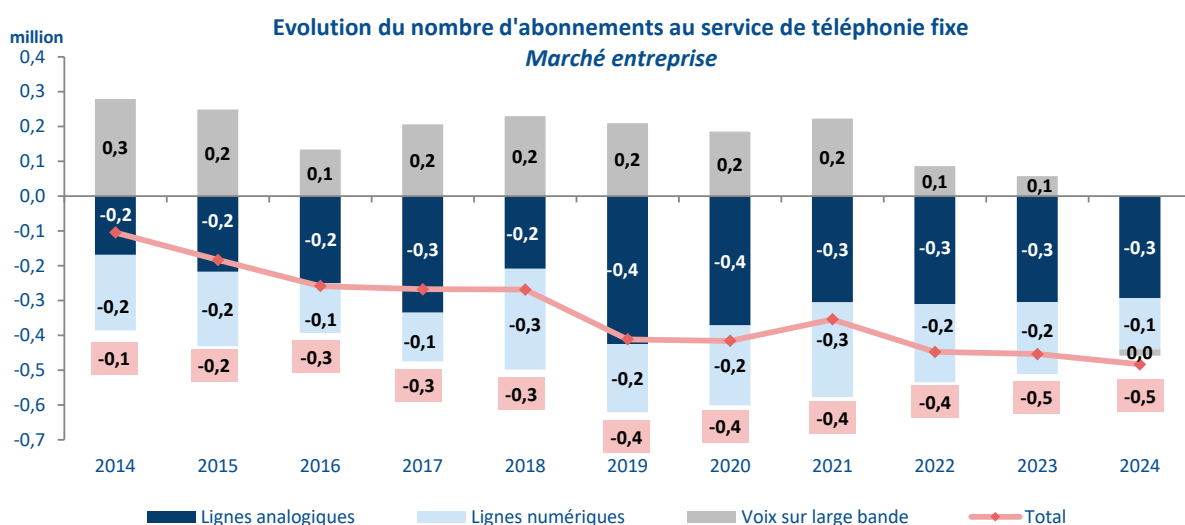
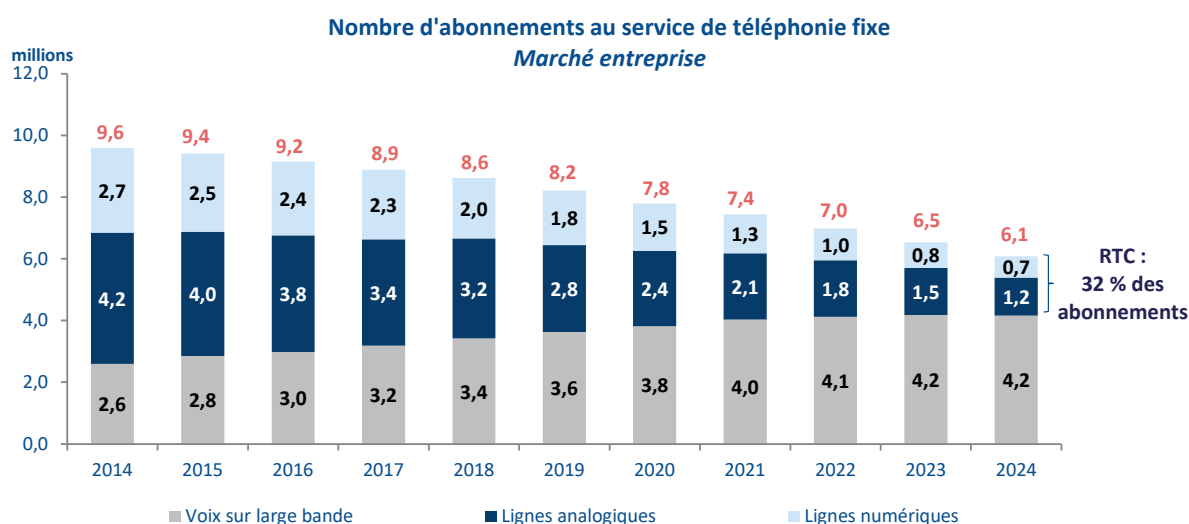


Abonnements téléphoniques entreprises

Sur le marché entreprise, un peu moins d'un tiers du nombre d'abonnements téléphoniques sont actifs sur réseau cuivre RTC (1,9 million de canaux), une proportion qui diminue de 3 à 6 points par an depuis plus de dix ans (- 4 points, et - 440 000 en un an en 2024). Parallèlement, la croissance du nombre d'abonnements en voix sur large bande (4,2 millions de canaux en 2024) ralentit depuis 2022. Le nombre de ces abonnements téléphoniques se stabilise en 2024.

Au total, le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle entreprise diminue entre - 300 000 et - 500 000 par an depuis 2016. En effet, de plus en plus d'entreprises s'équipent de lignes mobiles, et utilisent d'autres moyens de communications comme les logiciels de voix sur internet.

| Nombre d'abonnements à un service téléphonique - ENTREPRISES | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions de canaux | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements sur lignes analogiques | 2,443 | 2,138 | 1,827 | 1,523 | 1,230 | -19,2% |
| Abonnements sur lignes numériques | 1,536 | 1,265 | 1,041 | 0,834 | 0,688 | -17,5% |
| Total abonnements RTC | 3,979 | 3,402 | 2,868 | 2,357 | 1,918 | -18,6% |
| dont abonnements VGAST | 0,954 | 0,844 | 0,707 | 0,580 | 0,463 | -20,1% |
| Total abonnements voix sur large bande (DSL, fibre, cartes SIM 4G/5G, ...) | 3,815 | 4,037 | 4,124 | 4,182 | 4,163 | -0,4% |
| Nombre total d'abonnements à un service téléphonique | 7,794 | 7,440 | 6,992 | 6,539 | 6,081 | -7,0% |



1.2.2 Les communications vocales et les revenus afférents

L'usage du téléphone fixe, quel que soit le réseau, RTC ou VLB, diminue pour les particuliers et pour les entreprises en partie en raison de l'adoption des services de téléphonie mobile et des logiciels de voix sur internet. En 2020, la crise sanitaire avait temporairement modifié les habitudes de consommation vocale, en particulier pour la clientèle résidentielle, dont le trafic vocal avait exceptionnellement augmenté.

L'apparition de nouveaux forfaits mobiles permettant les appels illimités depuis les téléphones mobiles a amorcé le recul du trafic vocal depuis les réseaux fixes sur le marché grand public. Depuis 2013, le trafic vocal depuis ces réseaux n'a cessé de diminuer, entre - 10 % et - 15 % environ par an, jusqu'à la hausse exceptionnelle de 15 % en 2020, liée à l'augmentation du travail à domicile et au besoin accru de communiquer pendant la crise sanitaire (+ 12 minutes par abonnement VLB et + 23 minutes sur le RTC). Depuis 2021, le trafic vocal mensuel moyen recule à nouveau quel que soit le réseau : - 13 minutes en un an par abonnement téléphonique en 2023. En 2023, le trafic vocal moyen depuis le réseau RTC s'élève, pour un résidentiel, à 1h08 par mois (- 12 minutes en un an), et reste supérieur au trafic vocal depuis le réseau en VLB (38 minutes, soit 10 minutes de moins par rapport à 2023).

La consommation vocale des entreprises, que cela soit depuis le réseau RTC ou le réseau en VLB, a continué de diminuer durant la crise sanitaire. La crise sanitaire a eu pour conséquence un ralentissement de la baisse de la consommation vocale en VLB jusqu'en 2021 pour retrouver, depuis 2022, un niveau de recul proche de celui de la période 2018-2019 : - 20 minutes par an depuis 2022 après - 5 minutes en 2020 et 2021. Les entreprises, d'une manière générale, utilisent plus massivement la voix sur large bande que le réseau RTC, et l'écart entre les deux technologies reste élevé en 2024 : respectivement 2h09 et 50 minutes par abonnement et par mois.

| Communications depuis les lignes fixes - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions de minutes | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Ensemble des communications depuis les lignes fixes | 39 056 | 30 168 | 23 105 | 18 786 | 14 652 | -22,0% |
| dont communications RTC | 4 422 | 3 364 | 2 393 | 1 843 | 1 300 | -29,5% |
| dont communications en VLB | 34 634 | 26 804 | 20 712 | 16 943 | 13 353 | -21,2% |

| Communications depuis les lignes fixes - ENTREPRISES | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions de minutes | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Ensemble des communications depuis les lignes fixes | 13 160 | 12 451 | 10 625 | 9 152 | 7 745 | -15,4% |
| dont communications RTC | 4 710 | 3 656 | 2 470 | 1 784 | 1 286 | -27,9% |
| dont communications en VLB | 8 449 | 8 796 | 8 155 | 7 369 | 6 459 | -12,4% |

| Communications moyennes depuis les lignes fixes - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Heures par mois | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Par abonnement au service téléphonique | 1 h 48 | 1 h 22 | 1 h 02 | 0 h 50 | 0 h 39 | -22,0% |
| Par abonnement au service téléphonique RTC | 1 h 55 | 1 h 43 | 1 h 27 | 1 h 20 | 1 h 08 | -15,0% |
| Par abonnement au service téléphonique en VLB | 1 h 47 | 1 h 20 | 1 h 00 | 0 h 48 | 0 h 38 | -22,1% |

| Consommations moyennes depuis les lignes fixes - ENTREPRISES | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Heures par mois | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Par abonnement au service téléphonique | 2 h 17 | 2 h 16 | 2 h 02 | 1 h 52 | 1 h 42 | -9,1% |
| Par abonnement au service téléphonique RTC | 1 h 31 | 1 h 22 | 1 h 05 | 0 h 56 | 0 h 50 | -11,8% |
| Par abonnement au service téléphonique en VLB | 3 h 09 | 3 h 06 | 2 h 46 | 2 h 27 | 2 h 09 | -12,8% |

La proportion du trafic RTC dans le trafic total issu des lignes fixes est plus élevée pour les entreprises que pour les particuliers : 17 % pour les entreprises (- 2 points en un an) contre 9 % pour les particuliers (- 1 point). Ce phénomène s'explique par l'équipement encore important des entreprises en

abonnements téléphoniques par le RTC. Les abonnements téléphoniques RTC représentent 32 % du nombre d'abonnements téléphoniques détenus par les entreprises contre 5 % pour les résidentiels. Cependant, le trafic mensuel moyen associé de la clientèle résidentielle est légèrement supérieur à celui des entreprises : 1h08 contre 50 minutes en 2024.

La proportion du trafic vocal issu des lignes entreprises augmente globalement chaque d'année d'un à deux points par an depuis 2012, à l'exception de l'année 2020, année durant laquelle elle avait perdu 4 points en un an en raison de la forte hausse du travail à domicile liée à la pandémie. En 2024, la proportion du trafic vocal issu des lignes entreprises s'élève à 35 %, tous réseaux confondus, soit + 2 points en un an.

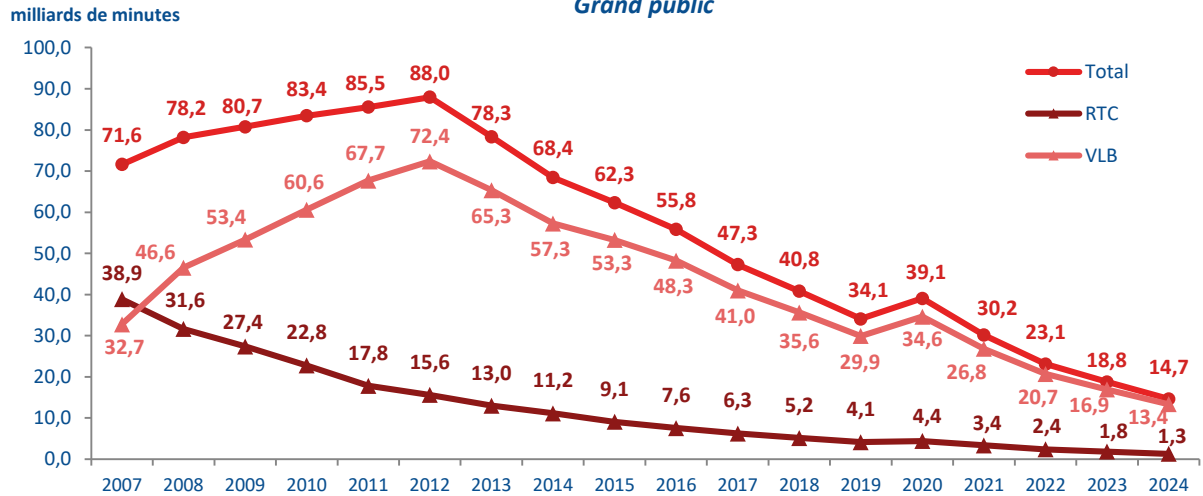
En outre, 33 % du trafic en voix sur large bande est issu des entreprises en 2024, soit + 3 points en un an.

| Communications depuis les lignes fixes - POIDS DES ENTREPRISES | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| En % | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Ensemble des communications depuis les lignes fixes | 25% | 29% | 31% | 33% | 35% | +2 pts |
| dont communications RTC | 52% | 52% | 51% | 49% | 50% | +1 pt |
| dont communications en VLB | 20% | 25% | 28% | 30% | 33% | +3 pts |

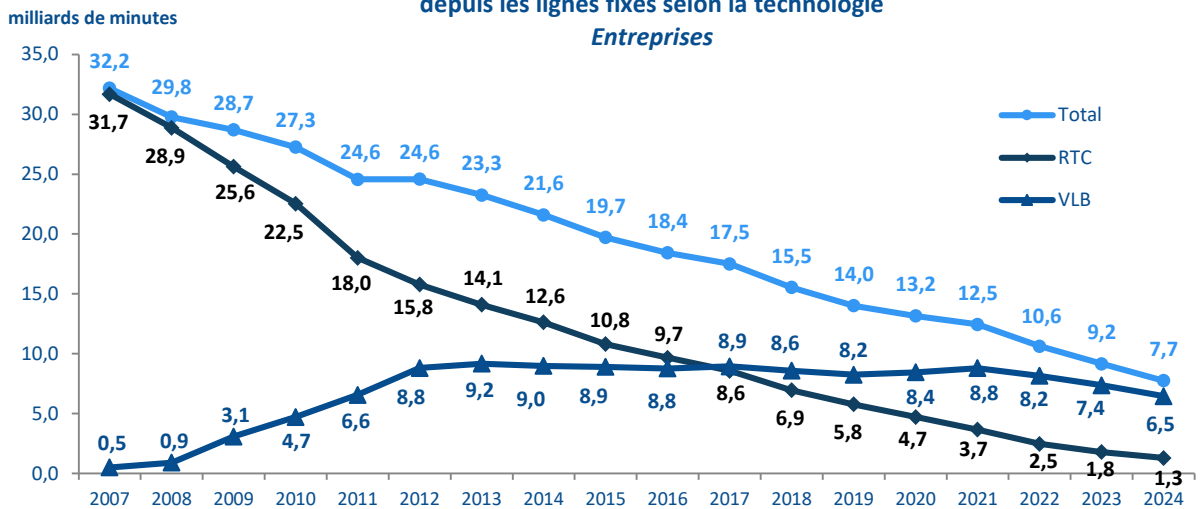
| Revenus des communications depuis les lignes fixes en voix sur large bande | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Millions d'euros HT | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Ensemble des revenus depuis les lignes fixes | 266 | 221 | 179 | 146 | 127 | -12,7% |
| dont Grand public | 146 | 111 | 87 | 71 | 64 | -9,5% |
| dont Entreprises | 120 | 110 | 92 | 75 | 63 | -15,7% |

| Revenus liés au service téléphonique par le RTC | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions d'euros HT | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Accès, abonnements et services supplémentaires | 1 654 | 1 410 | 1 212 | 1 061 | 907 | -14,5% |
| Revenus des communications depuis les lignes fixes | 459 | 362 | 287 | 220 | 174 | -20,8% |
| Total (accès et communications vocales) | 2 113 | 1 772 | 1 499 | 1 281 | 1 081 | -15,6% |
| dont Grand public | 808 | 677 | 567 | 496 | 425 | -14,3% |
| dont Entreprises | 1 305 | 1 095 | 932 | 785 | 656 | -16,4% |

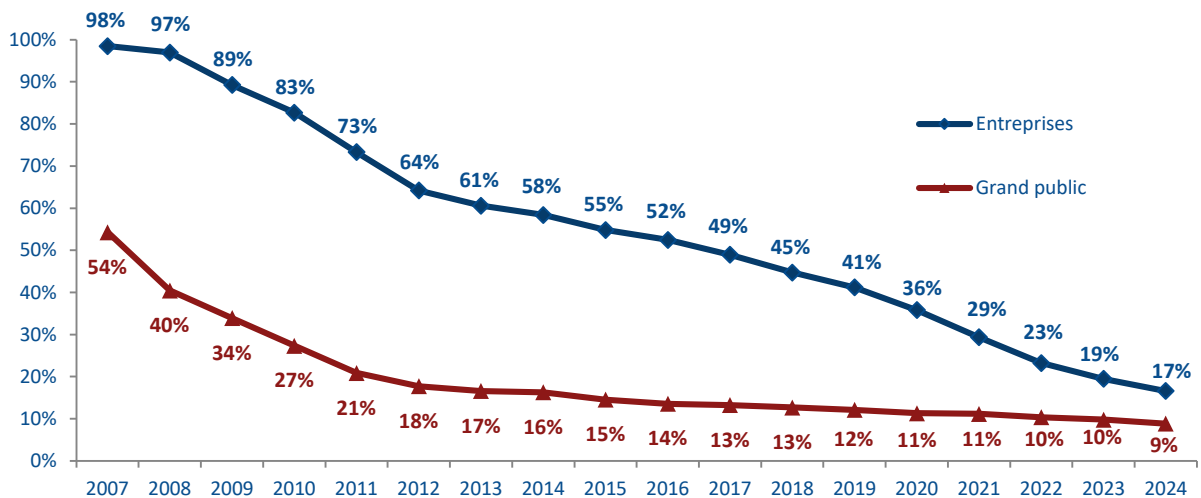
Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie Grand public

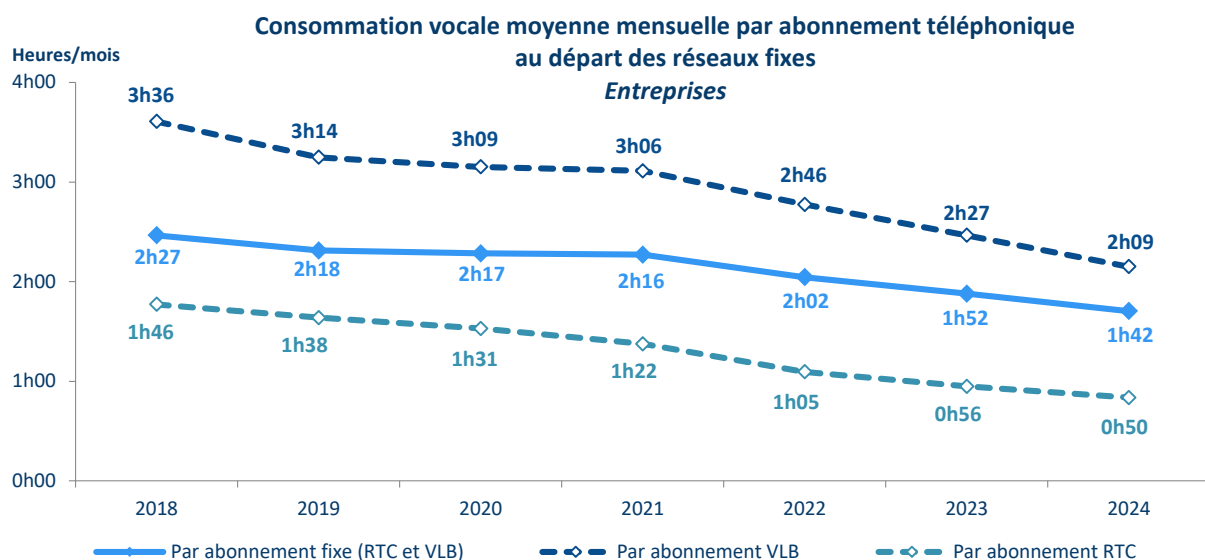
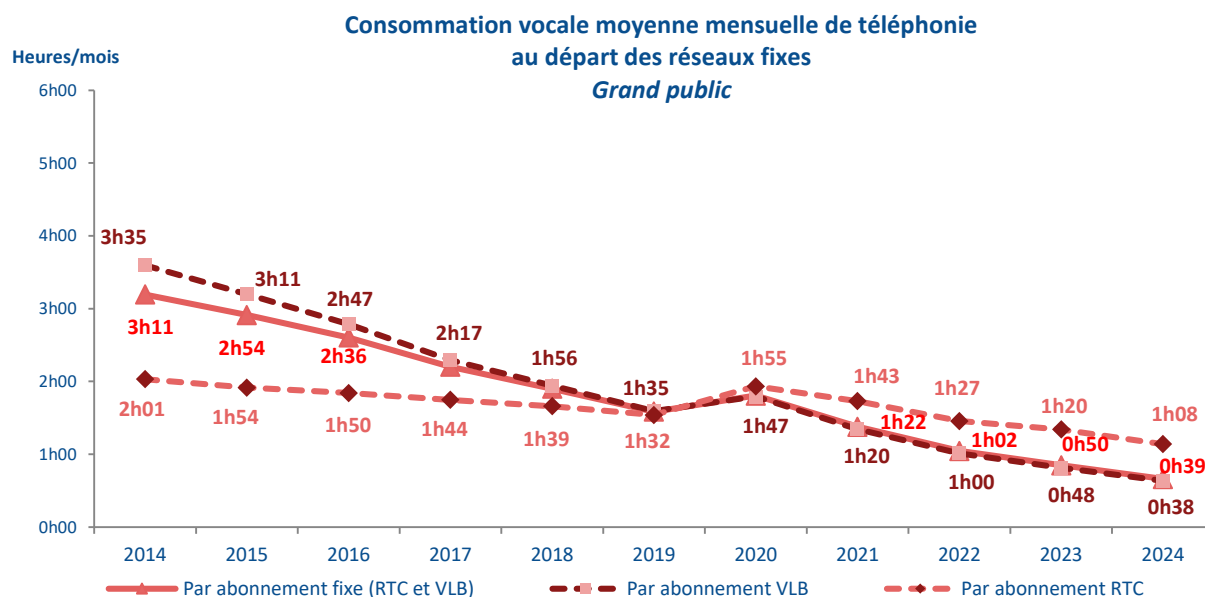


Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie Entreprises



Evolution de la part du volume de communications vocales RTC selon le type de clientèle



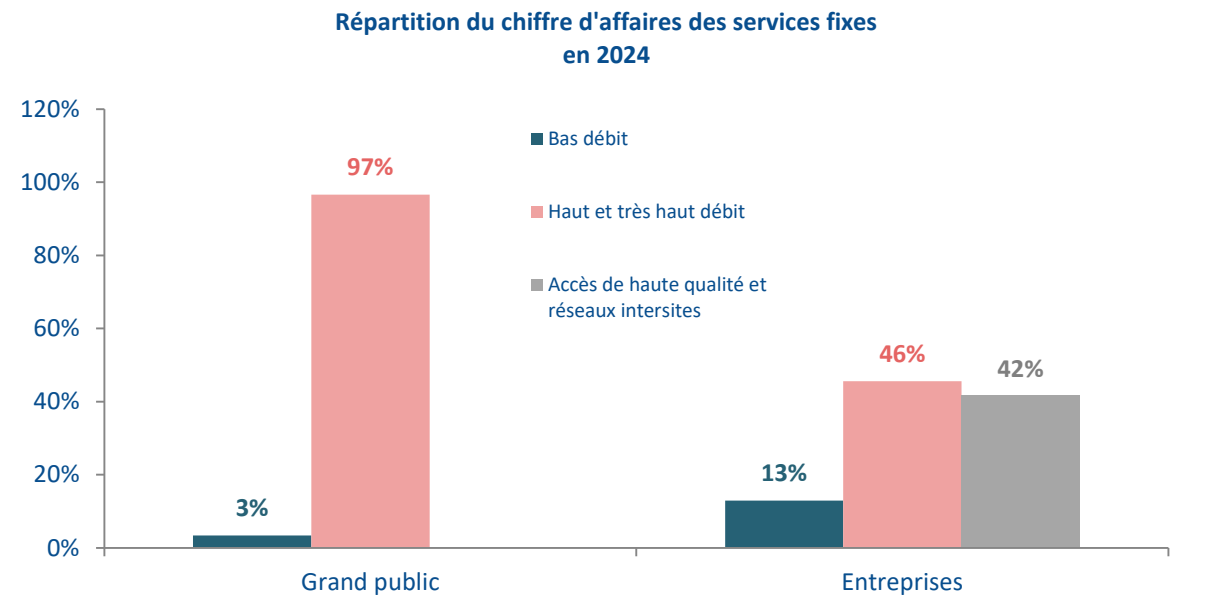


1.3 Bilan : poids en revenu des entreprises selon le service

Sur les 17,6 milliards de revenu des services fixes (grand public et entreprises confondus), 71 % sont attribuables au marché grand public, une part qui était relativement stable depuis 2014, mais qui progresse de plus d'un point par an depuis 2021 (+ 2,3 points en 2024). Sur les seuls revenus des services fixes à haut et très haut débit (hors accès de haute qualité et réseaux intersites), cette proportion atteint 84 % en 2024, tandis qu'elle s'élève à 39 % sur les services bas débit.

Même si le revenu lié au service téléphonique sur réseau RTC est en baisse continue depuis plus de dix ans, il représente encore une part non négligeable (13 %, soit 660 millions d'euros environ) du revenu total des services fixes des entreprises en comparaison de celle des particuliers (3 %). Le revenu des services à haut et très haut débit représente une proportion grandissante dans la clientèle des entreprises : + 2 points par an depuis 2021, soit 46 % en 2024.

| Revenus des services fixes | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Millions d'euros HT | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Ensemble des revenus des services fixes - GRAND PUBLIC | 10 675 | 10 928 | 11 177 | 11 733 | 12 522 | 6,7% |
| Bas débit (internet, accès au téléphone, communications) | 809 | 678 | 567 | 496 | 425 | -14,3% |
| Haut et très haut débit (internet, téléphonie, télévision, etc.) | 9 866 | 10 251 | 10 610 | 11 237 | 12 097 | 7,7% |
| Ensemble des revenus des services fixes - ENTREPRISES | 5 943 | 5 736 | 5 498 | 5 299 | 5 075 | -4,2% |
| Bas débit (internet, accès au téléphone, communications) | 1 305 | 1 096 | 932 | 785 | 656 | -16,4% |
| Haut et très haut débit (internet, téléphonie, hébergement, etc.) | 2 276 | 2 288 | 2 313 | 2 328 | 2 312 | -0,7% |
| Accès de haute qualité et réseaux intersites | 2 363 | 2 352 | 2 253 | 2 186 | 2 107 | -3,6% |
| Total services fixes | 16 619 | 16 664 | 16 676 | 17 032 | 17 597 | 3,3% |



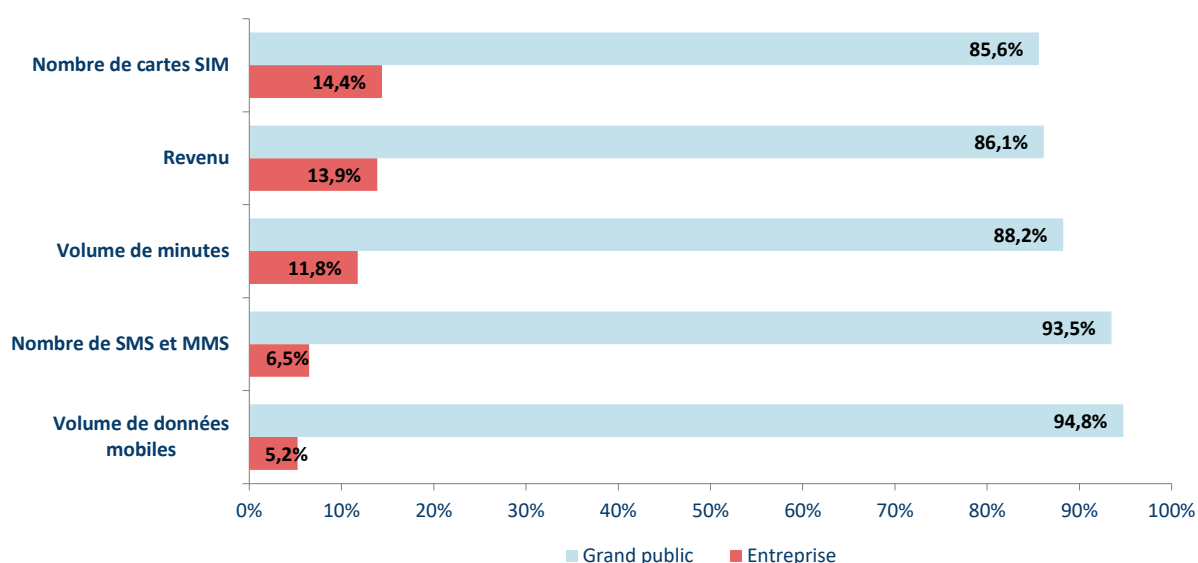
2 Segmentation des services mobiles par type de clientèle

A la fin de l'année 2024, le nombre de cartes SIM détenues par des entreprises représente 14,4 % du nombre total de cartes SIM en France, en hausse de + 0,3 point par rapport à 2023. Si la proportion de cartes SIM s'accroît continûment depuis 2014, la part des revenus générés par ce segment de clientèle se stabilise en 2024 après neuf années de baisse. Ainsi, la part des revenus issus du marché des entreprises s'établit à 13,9 % du total des revenus issus des services mobiles.

La crise sanitaire de 2020 a eu pour conséquence une forte augmentation de la consommation vocale mobile, aussi bien sur le marché grand public que sur le marché des entreprises. En revanche, depuis la fin de la crise sanitaire, l'évolution de cet usage diffère selon le type de clientèle. Alors que les communications vocales du segment grand public se sont maintenues à un niveau élevé, celles du segment des entreprises ont retrouvé, dès 2021, un niveau proche de 2019. En conséquence, la part du trafic vocal généré par les entreprises a diminué entre 2021 et 2022. Cette proportion progresse en 2024 (+ 0,3 point en un an) pour s'établir à 11,8 %.

La consommation des services de données mobiles et de messagerie est, quant à elle, nettement plus faible pour les entreprises que pour le grand public. En particulier, la part de la consommation de données des entreprises s'élève à 5,2 % du volume total de données, tandis que celle de la messagerie diminue pour s'établir 6,5 % de messages émis (- 0,5 point en un an).

Répartition des services mobiles par type de clientèle en 2024



2.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises

Le nombre de cartes SIM tend à se stabiliser sur le marché résidentiel, tandis qu'il progresse encore sur celui des entreprises. Le rythme de croissance du nombre de cartes SIM destinées aux entreprises ralentit pour la deuxième année consécutive. A la fin de l'année 2024, ce segment de marché s'accroît de 2,7 % en un an, contre + 4,1 % un an auparavant. Parallèlement, le nombre de cartes SIM sur le marché résidentiel enregistre une faible croissance (+ 0,2 %) en 2024.

Le nombre de cartes SIM souscrites par la clientèle grand public atteint 71,8 millions en 2024, soit une hausse de 120 000 cartes en un an, après + 160 000 en 2023 et + 1,4 million en 2022. Ainsi, la croissance du marché résidentiel ralentit en raison de l'accroissement plus modéré du nombre de forfaits (+ 410 000 cartes en un an en 2024, contre + 780 000 cartes en 2023 et + 1,4 million en 2022). En outre, la baisse annuelle du nombre de cartes prépayées se poursuit en 2024 : - 290 000 cartes, après - 620 000 en 2023.

Sur le marché des entreprises, le nombre de cartes SIM s'accroît de 320 000 en un an en 2024, après + 460 000 cartes en 2023. Le nombre de ces cartes s'élève, à la fin de l'année 2024, à 12,1 millions.

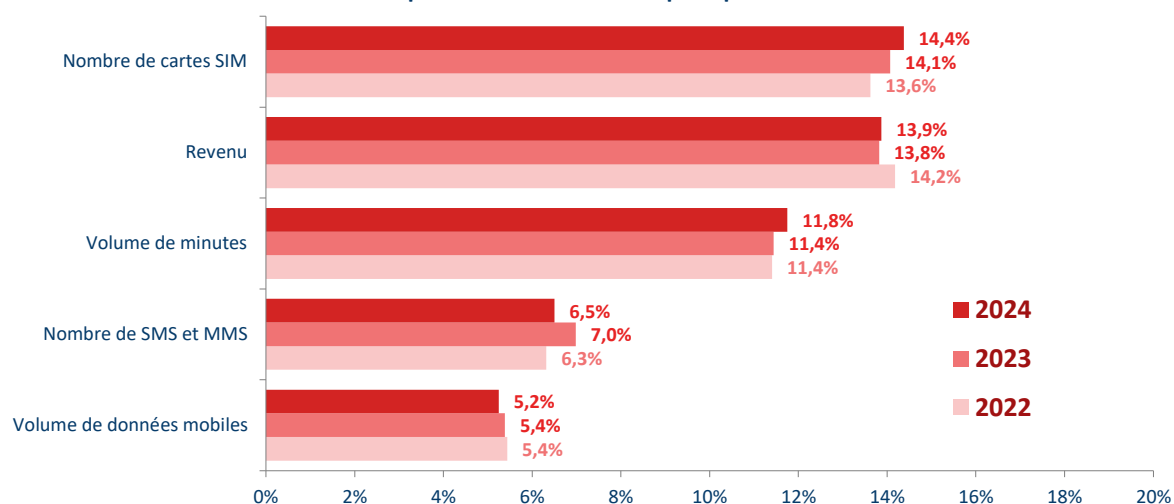
Les cartes dédiées exclusivement aux usages internet représentent 4,9 % du nombre total de cartes SIM, tous segments de clientèles confondus. Sur le marché grand public, le nombre de ces cartes se contracte après quatre années de croissance (- 130 000 cartes en un an). Ce recul provient du segment prépayé en recul pour la troisième année consécutive (- 60 000 cartes en un an en 2024), mais aussi de celui des cartes internet exclusives forfaitaires dont le nombre baisse de 70 000 en un an après trois années de croissance. A fin 2024, le nombre de cartes SIM internet exclusives réservées à la clientèle résidentielle s'élève à 2,3 millions, dont 16,6 % de cartes prépayées (- 1,6 point en un an).

Le nombre de cartes SIM internet exclusives dédiées aux entreprises s'élève à 1,8 million. La croissance de ce marché s'était particulièrement accélérée en 2020 en raison du besoin accru d'accès à internet durant les périodes de confinement (+ 100 000 en un an en 2020, après + 50 000 en 2019). Depuis 2022, la croissance du nombre de cartes internet exclusives destinées aux entreprises se stabilise à + 100 000 cartes par an. Ces cartes représentent 14,9 % du nombre total de cartes SIM du marché des entreprises.

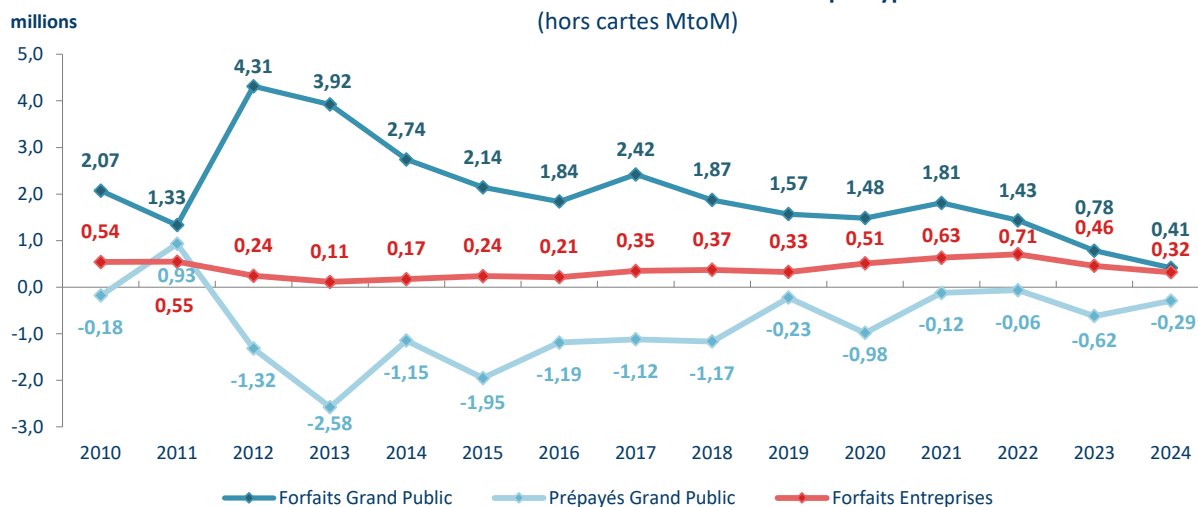
| Nombre de cartes SIM - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'unités | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 60,561 | 62,371 | 63,803 | 64,588 | 65,002 | 0,6% |
| dont forfaits "classiques" (voix et voix/data) | 59,044 | 60,818 | 62,051 | 62,565 | 63,050 | 0,8% |
| dont cartes internet exclusives | 1,517 | 1,553 | 1,752 | 2,023 | 1,952 | -3,5% |
| Cartes prépayées | 7,884 | 7,760 | 7,696 | 7,076 | 6,785 | -4,1% |
| dont cartes prépayées "classiques" (voix et voix/data) | 7,373 | 7,132 | 7,103 | 6,626 | 6,396 | -3,5% |
| dont cartes internet exclusives | 0,511 | 0,629 | 0,593 | 0,450 | 0,388 | -13,7% |
| Nombre de cartes SIM grand public | 68,445 | 70,131 | 71,500 | 71,663 | 71,787 | 0,2% |
| dont nombre de cartes internet exclusives | 2,028 | 2,182 | 2,345 | 2,473 | 2,341 | -5,3% |

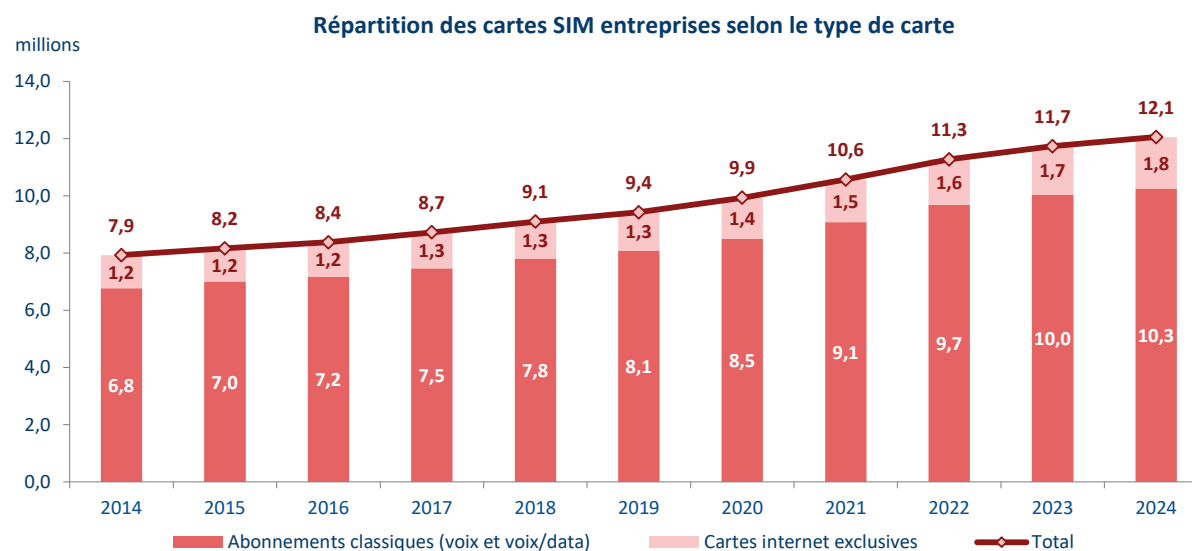
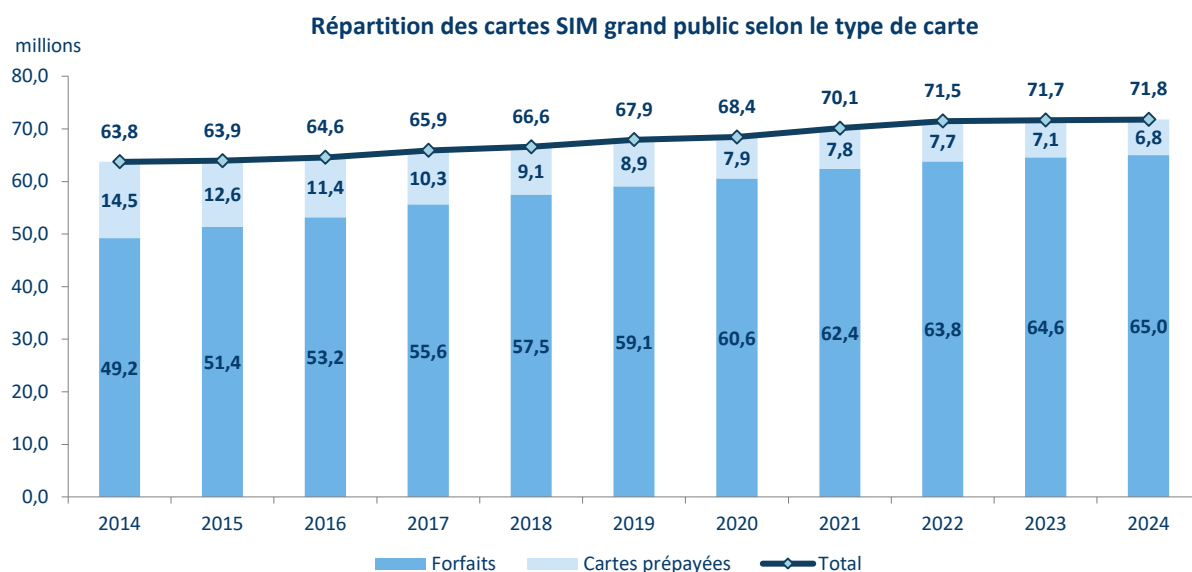
| Nombre de cartes SIM - ENTREPRISES | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'unités | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements "classiques" (voix et voix/data) | 8,495 | 9,079 | 9,683 | 10,039 | 10,255 | 2,2% |
| Cartes internet exclusives | 1,438 | 1,487 | 1,591 | 1,694 | 1,797 | 6,1% |
| Nombre de cartes SIM entreprises (hors cartes MtoM) | 9,934 | 10,566 | 11,274 | 11,732 | 12,052 | 2,7% |

Evolution de la part de la clientèle entreprise par services mobiles



Accroissement annuel du nombre de cartes SIM mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)





2.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle

Le revenu des services mobiles du segment grand public s'élève à 12,9 milliards d'euros HT en 2024. Le revenu issu de ce segment de clientèle progresse depuis 2019, mais la croissance annuelle ralentit pour la troisième année consécutive (+ 0,4 % en 2024, après + 2,9 % en 2023). La croissance du revenu des services mobiles pour la clientèle résidentielle est portée en totalité par la légère hausse du revenu issu des forfaits. Le revenu du segment grand public représente ainsi 86 % du revenu total des services mobiles (+ 1 point en quatre ans).

Sur le segment dédié aux entreprises, le revenu des services mobiles s'établit à 2,1 milliards d'euros HT. Le revenu issu du marché des entreprises progresse de 0,8 % en 2024, après s'être stabilisé en 2023.

| Revenu des services mobiles - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions d'euros | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 10 879 | 11 545 | 12 047 | 12 422 | 12 489 | 0,5% |
| Cartes prépayées | 484 | 445 | 432 | 419 | 398 | -5,0% |
| Revenu des services mobiles grand public | 11 363 | 11 990 | 12 478 | 12 841 | 12 886 | 0,4% |

| Revenu des services mobiles - Clientèle ENTREPRISES | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Millions d'euros | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Revenu des services mobiles entreprises (hors cartes MtoM) | 1 991 | 1 993 | 2 061 | 2 059 | 2 075 | 0,8% |

Note : Au 1^{er} janvier 2018, l'application de la norme comptable IFRS 15 a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. Dans le tableau ci-dessus, afin de mesurer l'évolution annuelle entre 2017 et 2018, les montants de l'année 2017 sont également présentés à périmètre constant, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable. L'application de cette norme impacte le revenu des abonnements et forfaits, et par conséquent le revenu total des services mobiles. Elle n'a pas d'impact sur le revenu des contrats prépayés. Pour plus de précisions, se reporter en annexe [2.2](#)

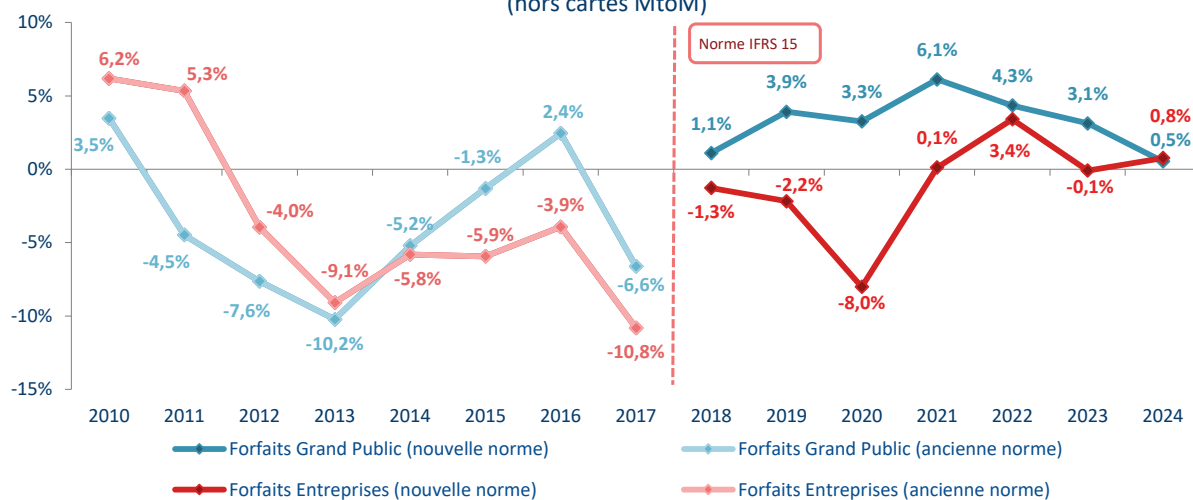
2.3 La consommation de données mobiles par type de clientèle

La consommation de données mobile progresse en 2024 sur le segment grand public comme sur le segment des entreprises (+ 13,1 % sur le marché grand public et + 10,1 % sur le marché des entreprises). Le rythme de croissance de la consommation de données décélère en 2024 sur les deux segments de marché.

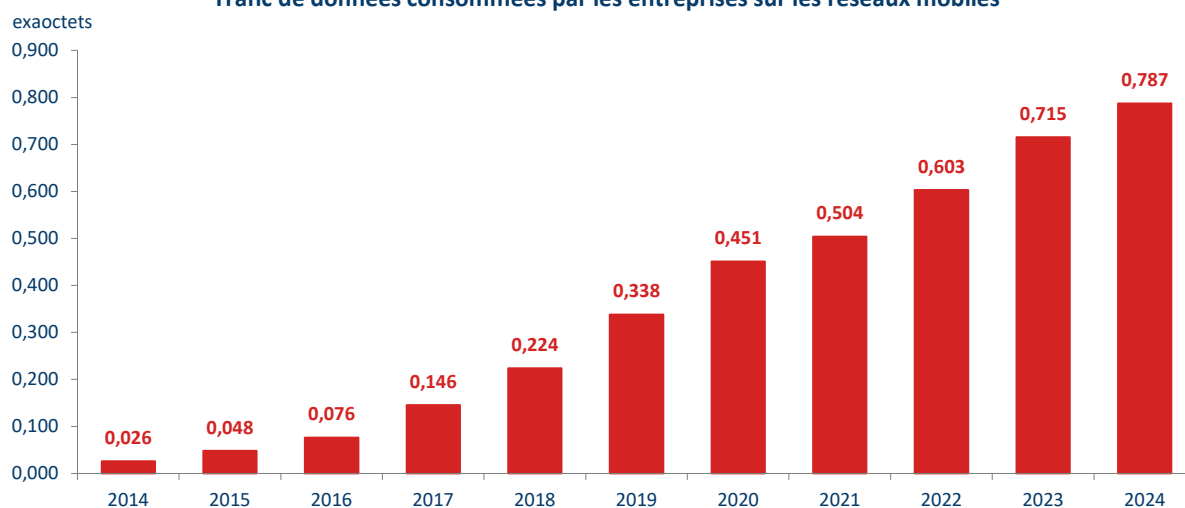
| Consommation de données mobiles - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Exaoctets | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 6,479 | 7,884 | 10,051 | 11,928 | 13,363 | 12,0% |
| Cartes prépayées | 0,200 | 0,279 | 0,436 | 0,637 | 0,852 | 33,7% |
| Consommation de données de la clientèle grand public | 6,679 | 8,163 | 10,487 | 12,565 | 14,215 | 13,1% |

| Consommation de données mobiles - ENTREPRISES | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Exaoctets | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Consommation de données de la clientèle entreprises | 0,451 | 0,504 | 0,603 | 0,715 | 0,787 | 10,1% |

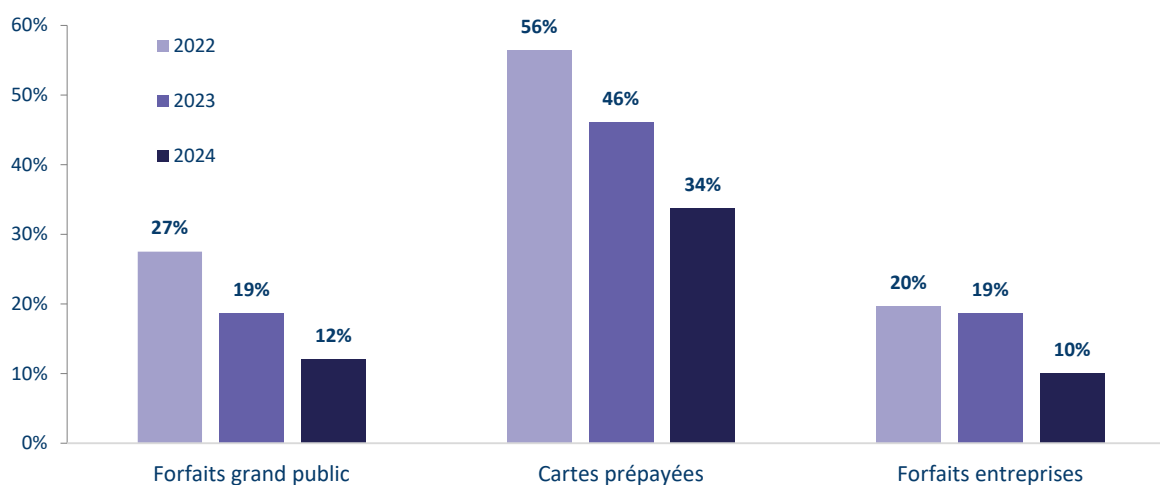
Évolution annuelle du revenu des forfaits mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)



Trafic de données consommées par les entreprises sur les réseaux mobiles



Évolution annuelle du volume de données mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)



2.4 Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle

Sur le marché grand public, le volume de communications vocales au départ des téléphones mobiles se maintient à un niveau élevé malgré quatre années de baisse consécutives (- 1 % en un an en 2024). Le volume de communications vocales conserve un niveau supérieur de 13 % à celui observé en 2019 et s'élève à 176 milliards de minutes. Avant la hausse exceptionnelle due à la crise sanitaire (+ 22 % en un an), le trafic vocal augmentait à un rythme compris entre + 2 % et + 5 % entre 2015 et 2019.

Environ 97 % du trafic vocal du segment grand public est émis par les détenteurs de forfaits depuis 2021. Ce mode de souscription qui avait, en 2020, porté la totalité de la croissance du trafic, recule depuis 2021. Le trafic vocal des détenteurs de forfaits mobiles diminue de 1,1 % en un an et s'établit à 171 milliards de minutes à la fin de l'année 2024. Le volume des communications issues des cartes prépayées progresse en 2024 après neuf années de baisse (+ 3,3 % en un an en 2024).

Sur le segment des entreprises, le volume des communications vocales, qui avait progressé de + 30 % en 2020, enregistre une hausse après trois années consécutives de baisse (+ 2,1 % en un an en 2024, après - 1,7 % un an auparavant).

| Trafic de téléphonie mobile selon le mode de souscription - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Millions de minutes | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Abonnements et forfaits | 183 912 | 181 768 | 176 024 | 172 560 | 170 662 | -1,1% |
| Cartes prépayées | 7 367 | 6 572 | 5 826 | 5 593 | 5 780 | 3,3% |
| Trafic de communications vocales au départ des mobiles grand public | 191 279 | 188 340 | 181 850 | 178 153 | 176 443 | -1,0% |

| Trafic de téléphonie mobile - ENTREPRISES | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Millions de minutes | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Trafic de communications vocales au départ des mobiles entreprises | 27 603 | 25 556 | 23 412 | 23 018 | 23 498 | 2,1% |

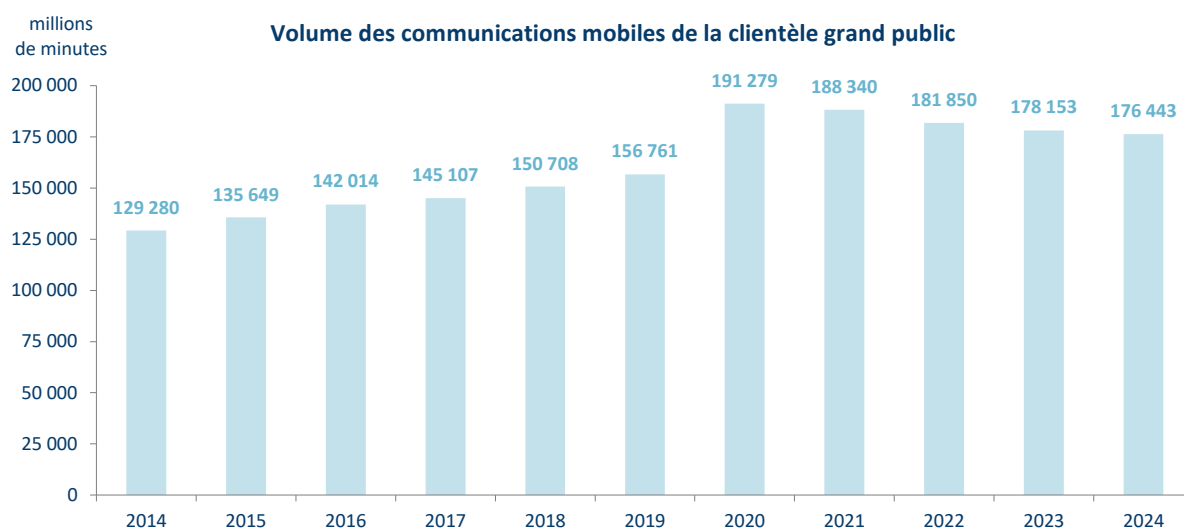
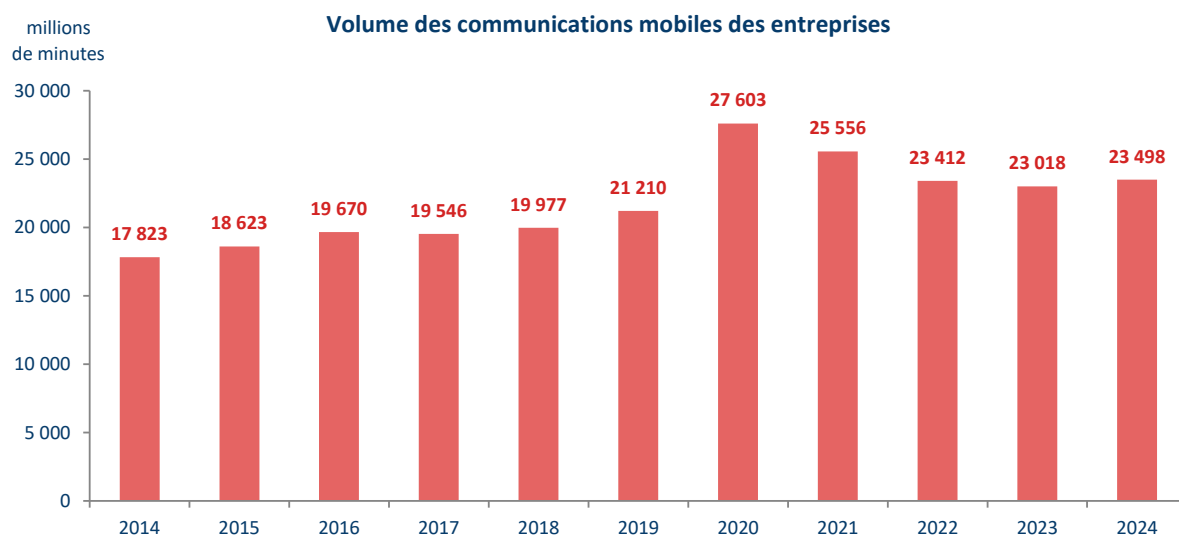
2.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle

Le trafic de messages (SMS et MMS) recule sur le marché grand public en 2024. En repli depuis 2016, le nombre de messages émis par la clientèle résidentielle se contracte de 10,5 % en 2024. Le volume de messages émis par la clientèle entreprises enregistre quant à lui une baisse de 17,1 % en 2024 après une stabilité observée en 2023.

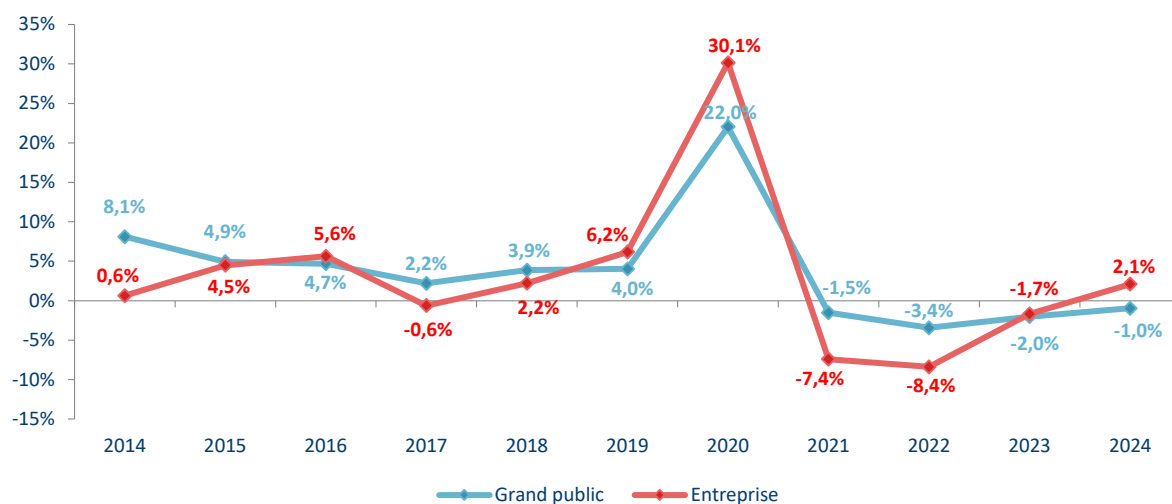
Le nombre de MMS émis, qui progressait encore en 2020 tant sur le segment grand public que sur le segment entreprise, diminue pour la quatrième année consécutive. Représentant 4,9 % du nombre de messages émis par la clientèle grand public, il se contracte de 5,2 % et s'établit à 4,3 milliards de MMS échangés. Le nombre de MMS émis par le segment des entreprises recule également, de 4,2 % en un an.

| Trafic de messagerie interpersonnelle - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|--------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Millions | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Nombre de SMS | 129 042 | 112 527 | 103 401 | 92 763 | 82 818 | -10,7% |
| dont Abonnements et forfaits | 125 064 | 108 991 | 100 016 | 89 550 | 79 412 | -11,3% |
| dont Cartes prépayées | 3 983 | 3 536 | 3 385 | 3 213 | 3 405 | 6,0% |
| Nombre de MMS | 5 642 | 5 165 | 4 847 | 4 502 | 4 266 | -5,2% |
| Nombre de messages de la clientèle grand public | 134 684 | 117 692 | 108 248 | 97 265 | 87 083 | -10,5% |

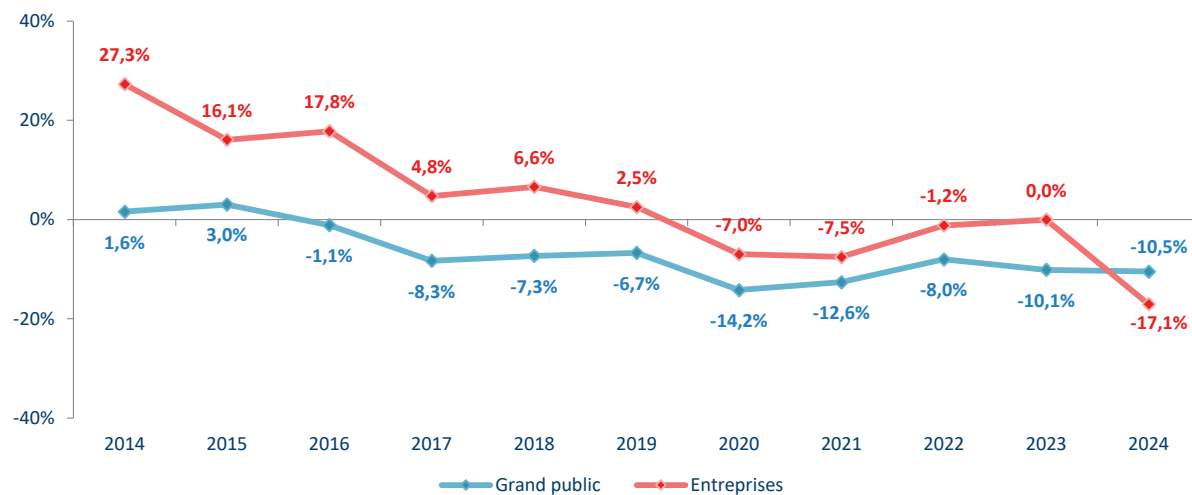
| Trafic de messagerie interpersonnelle - ENTREPRISES | | | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Millions | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Nombre de SMS | 7 532 | 6 950 | 6 882 | 6 902 | 5 673 | -17,8% |
| Nombre de MMS | 461 | 441 | 422 | 399 | 382 | -4,2% |
| Nombre de messages de la clientèle entreprises | 7 993 | 7 391 | 7 303 | 7 300 | 6 055 | -17,1% |



Évolution annuelle du volume des communications mobiles par type de clientèle



Évolution annuelle du volume de messages mobiles (SMS et MMS) par type de clientèle



2.6 Les consommations mensuelles moyennes par carte SIM mobile et par type de clientèle

La facture mensuelle par ligne mobile de la clientèle grand public s'élève en moyenne à 15,0 euros HT en 2024, un niveau similaire à celui de 2023. La facture mensuelle moyenne de la clientèle résidentielle détentrice de forfaits se stabilise à 16,1 euros HT, tandis que les utilisateurs de cartes prépayées sont facturés 4,8 euros HT en moyenne par mois en 2024 (+ 10 centimes d'euros HT en un an). La facture mensuelle moyenne de la clientèle entreprise continue de diminuer : elle s'établit à 14,5 euros HT en 2024, en baisse de 2,5 % en un an. La facture mensuelle moyenne des entreprises est inférieure à celle du grand public depuis 2022.

La consommation mensuelle moyenne de données mobiles progresse tant sur le segment des entreprises que sur celui du grand public. La consommation mensuelle moyenne de la clientèle grand public détentrice de forfait progresse de 11 % et atteint 18,5 gigaoctets en moyenne par mois (+ 1,8 Go en un an). La consommation de données par carte prépayée augmente fortement depuis plusieurs années. En 2024, elle progresse de 42,5 % et s'élève à 11,0 gigaoctets par mois en moyenne, soit un accroissement de 3,3 Go en un an. Les clients détenteurs de cartes prépayées consomment 40 % moins de données mobiles en moyenne par mois que les utilisateurs de forfaits. Cet écart se réduit continûment depuis sept ans. Sur le segment de la clientèle entreprises, la consommation de données mobiles augmente de 6,5 % en 2024. La consommation mensuelle moyenne de données mobiles de la clientèle entreprises est trois fois inférieure à celle des détenteurs de forfait grand public. Elle s'accroît de 0,4 Go en un an pour s'établir à 5,9 gigaoctets en 2024.

Les usages mensuels moyens des communications vocales reculent pour la quatrième année consécutive sur les segments de marché entreprises et grand public. Ce recul est d'environ 1 % sur chacun des deux segments de marché après - 2,8 % sur le segment grand public et - 6,5 % pour le segment des entreprises en 2023. En 2024, la consommation mensuelle moyenne de la clientèle résidentielle détentrice de forfaits s'établit à 3h30, tandis que celle du segment des entreprises s'élève à 3h12. Sur le segment des cartes prépayées, la consommation vocale qui atteint 1h13 en 2024, progresse de 9 %, après s'être stabilisée en 2023.

En 2024, le repli de l'usage de SMS et MMS se renforce sur le segment des entreprises. Il diminue de 19,4 % sur ce segment de marché (- 4,9 % en 2023) et s'établit à 50 messages émis en moyenne par mois (- 12 messages en un an). Sur le segment grand public, 104 messages sont émis en moyenne par mois, soit - 12 messages en un an.

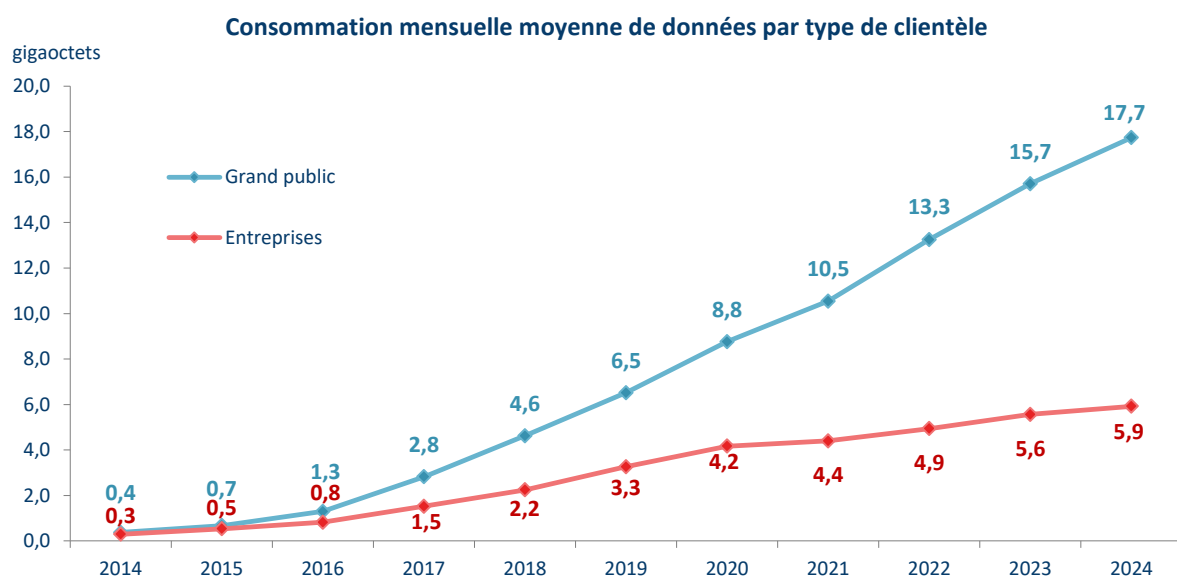
| Consommations mensuelles moyennes par carte mobile (forfait ou prépayé) - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT) | 13,9 | 14,4 | 14,7 | 14,9 | 15,0 | 0,2% |
| Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures) | 3h59 | 3h51 | 3h39 | 3h33 | 3h30 | -1,0% |
| Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités) | 168 | 145 | 130 | 116 | 104 | -10,5% |
| Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go) | 8,764 | 10,541 | 13,250 | 15,706 | 17,733 | 12,9% |

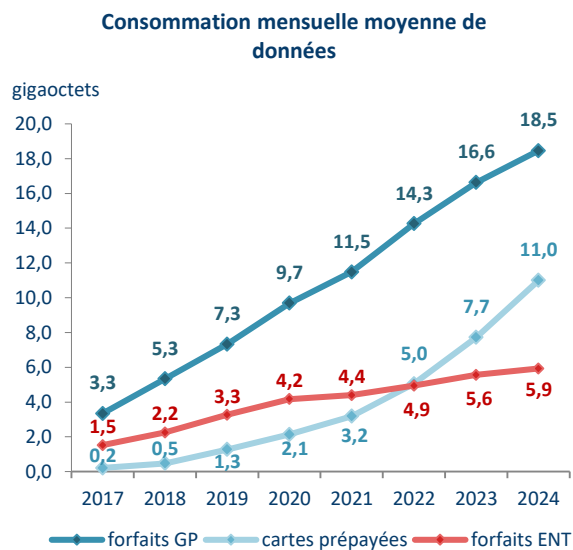
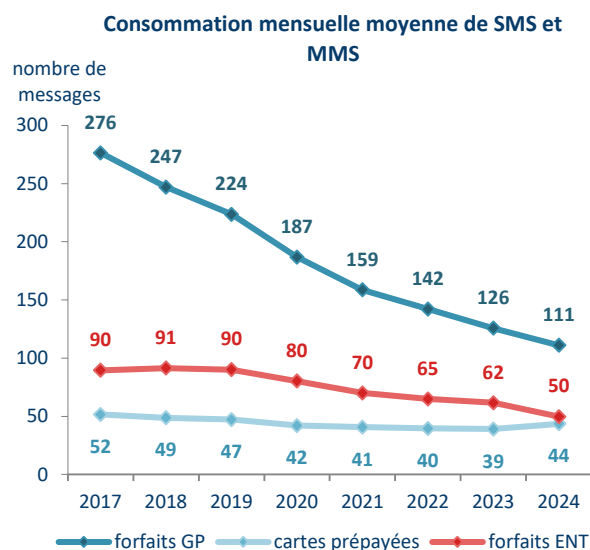
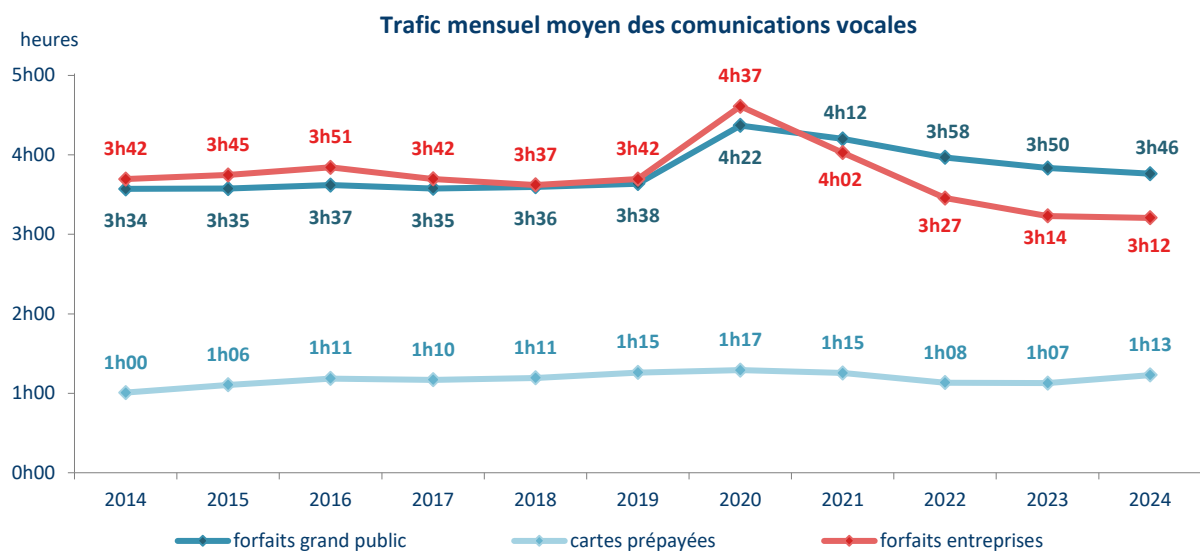
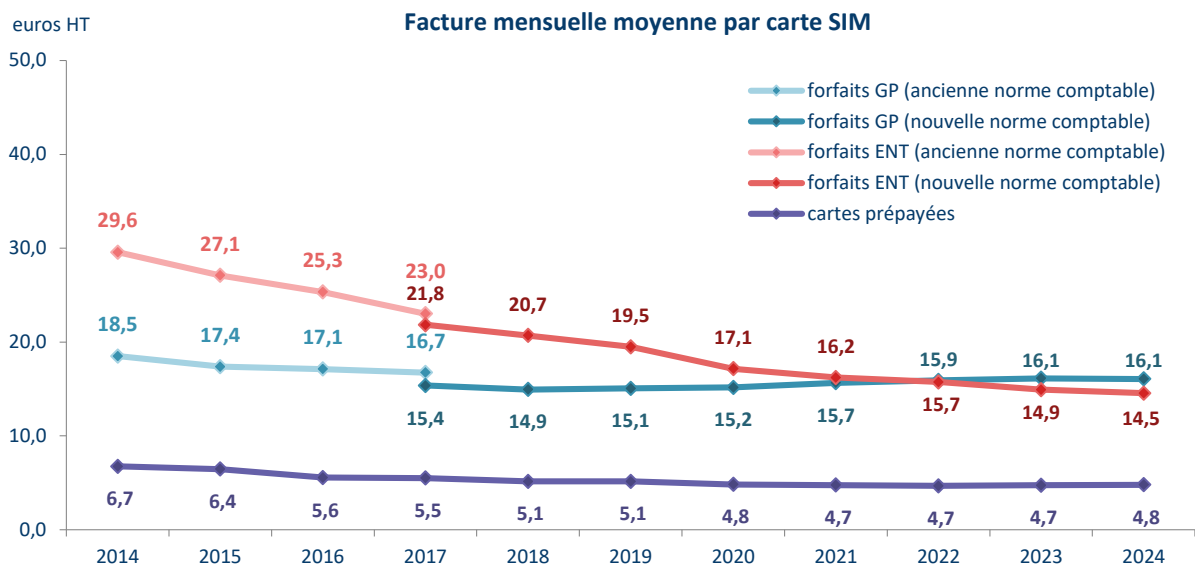
| Consommations mensuelles moyennes par forfait - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT) | 15,2 | 15,7 | 15,9 | 16,1 | 16,1 | -0,4% |
| Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures) | 4h22 | 4h12 | 3h58 | 3h50 | 3h46 | -1,9% |
| Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités) | 187 | 159 | 142 | 126 | 111 | -11,7% |
| Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go) | 9,692 | 11,477 | 14,255 | 16,625 | 18,453 | 11,0% |

| Consommations mensuelles moyennes par carte prépayée - GRAND PUBLIC | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT) | 4,8 | 4,7 | 4,7 | 4,7 | 4,8 | 1,2% |
| Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures) | 1h17 | 1h15 | 1h08 | 1h07 | 1h13 | 9,0% |
| Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités) | 42 | 41 | 40 | 39 | 44 | 11,7% |
| Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go) | 2,135 | 3,190 | 5,050 | 7,718 | 11,001 | 42,5% |

| Consommations mensuelles moyennes par forfait - ENTREPRISES | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT) | 17,1 | 16,2 | 15,7 | 14,9 | 14,5 | -2,5% |
| Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures) | 4h37 | 4h02 | 3h27 | 3h14 | 3h12 | -0,8% |
| Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités) | 80 | 70 | 65 | 62 | 50 | -19,4% |
| Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go) | 4,172 | 4,399 | 4,940 | 5,563 | 5,923 | 6,5% |

Note : Au 1^{er} janvier 2018, l'application de la norme comptable IFRS 15 a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. Dans le tableau ci-dessus, afin de mesurer l'évolution annuelle entre 2017 et 2018, les montants de l'année 2017 sont également présentés à périmètre constant, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable. L'application de cette norme impacte le revenu des abonnements et forfaits, et par conséquent le revenu total des services mobiles. Elle n'a pas d'impact sur le revenu des contrats prépayés. Pour plus de précisions, se reporter en annexe **2.2**





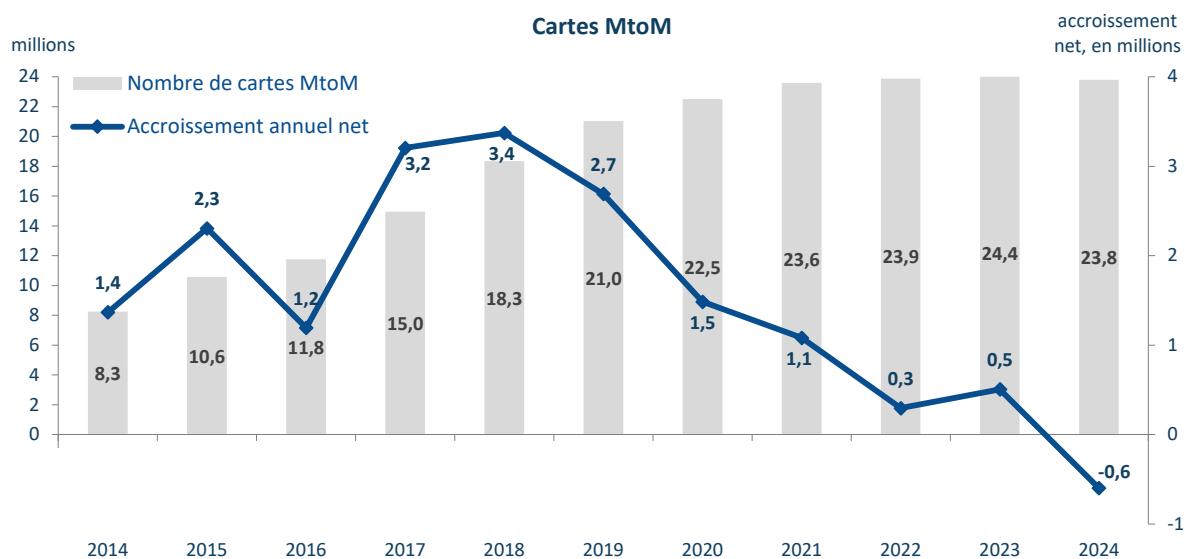
3 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

Le nombre de cartes SIM permettant la communication entre objets connectés (cartes MtoM) atteint 23,8 millions à la fin de l'année 2024. Après avoir enregistré des croissances records entre 2017 et 2018 (en moyenne + 3,3 millions par an), la croissance de ce segment de marché n'avait cessé de ralentir jusqu'en 2022 (+ 300 000 cartes en un an). Cette croissance s'est légèrement accélérée en 2023 (+ 500 000 cartes en un an). A la fin de l'année 2024, le nombre de cartes SIM MtoM baisse de 600 000 en raison d'importantes résiliations de cartes au cours du quatrième trimestre 2024.

Les recettes liées aux contrats MtoM, en hausse depuis 2015, à l'exception de 2021 (- 4,2 %), progressent légèrement en 2024 (+ 0,6 %). Elles s'élèvent à 159 millions d'euros en 2024, correspondant à un revenu mensuel par carte MtoM de 60 centimes d'euros HT.

| Cartes SIM pour objets communicants (MtoM) | | | | | | |
|------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Evol. |
| Revenu des cartes MtoM (en millions d'euros HT) | 142 | 136 | 152 | 158 | 159 | 0,6% |
| Nombre de cartes MtoM (en millions) | 22,505 | 23,587 | 23,882 | 24,387 | 23,788 | -2,5% |
| Facture moyenne mensuelle par carte MtoM en euros HT | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,6 | 0,8% |

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



Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles

1. Services fixes

1.1. Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit

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

Les offres 4G / 5G fournies par les opérateurs mobiles dédiées uniquement à un usage internet fixe sont également comptabilisées dans les accès très haut débit. Ces cartes SIM sont utilisées pour alimenter des routeurs en entreprise ou des « box » 4G et 5G grand public et ne peuvent pas être utilisées en situation de mobilité. Ces offres sont à distinguer d'autres types de technologies, comme les réseaux fixes sans fil déployés par certains acteurs afin d'apporter des services d'accès à internet fixe, comme les réseaux Wimax, wifi ou les réseaux très haut débit radio, qui consistent en la montée en débit du Wimax vers la technologie LTE.

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

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

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

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

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

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

1.3. Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »

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

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

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

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

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

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

A partir des offres basées sur le dégroupage partiel ou le bitstream, les foyers peuvent disposer de 2 abonnements au service téléphonique fixe sur une même ligne physique. La notion de lignes désigne ici le nombre de souscriptions au service téléphonique hors ces doubles abonnements, en ne comptabilisant qu'une seule « ligne » pour les foyers disposant à la fois d'un abonnement téléphonique RTC et d'un abonnement téléphonique en voix sur large bande.

Par convention, dans le cas des lignes numériques, sont comptabilisées autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique acquittés par l'entreprise, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires.

1.4. Définition relative aux accès pour les réseaux intersites vendus aux entreprises

Le marché des accès de haute qualité et réseaux intersites vendus aux entreprises comprend :

- les accès généralistes et de haute qualité vendus dans le cadre d'offres permettant le raccordement d'un ou plusieurs sites d'une même entreprise ;

- les accès de haute qualité avec ou sans GTR.

Ce marché ne comprend pas les accès achetés par des opérateurs pour leur usage propre (les liens et les revenus sont comptabilisés dans le marché de gros).

1.5. Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet »

Cette rubrique correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Elle intègre également les revenus des services de contenus liés aux accès à haut et très haut débit facturés par l'opérateur de communications électroniques, même lorsque certains des services font partie d'un forfait groupé (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de programmes en vidéo à la demande, de plateformes de streaming vidéo comme Netflix, Prime Video, OCS, Disney+, par exemple, des abonnements à des services de téléchargement de musique, de streaming audio, ou de services de presse en ligne et livres numériques, etc...), dès lors qu'ils sont facturés explicitement par l'opérateur de communications électroniques et couplés à l'accès internet. Ces revenus incluent les versements effectués par l'opérateur répondant aux diffuseurs, transporteurs, prestataires de services ou éditeurs de programmes. Cette rubrique n'inclut pas les revenus des services de télévision par le câble. Les recettes liées à la vente et location de terminaux de type « box » sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».

1.6. Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et par abonnement des services fixes

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

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

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

Pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Elle est calculée en divisant le revenu (accès téléphonique et communications (RTC et VLB), accès à internet et services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision,

VOD, téléchargement de musique...)) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. Ne sont pas comptabilisés :

- 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 ;
- les revenus liés à la vente des accès aux entreprises pour leurs réseaux intersites.

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

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

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

Le calcul de la facture moyenne haut et très haut débit ne prend pas en compte les revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet, tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais prend en compte ceux des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit.

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

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

2. Services mobiles

2.1. Définitions relatives aux cartes SIM

Parc actif 3G

Il est défini comme le nombre de cartes SIM 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. Une carte active 3G, peut également être active 4G ou 2G.

Parc actif 4G

Il est défini comme le nombre de cartes SIM ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de voix ou de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. Ne sont comptabilisés ici que les cartes SIM actives qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. Une carte active 4G, peut également être active 3G ou 2G. Sont exclues les cartes SIM 4G dédiées uniquement à un usage internet fixe (elles ne peuvent être utilisées en situation de mobilité). Ces cartes sont comptabilisées avec les accès internet fixes.

Parc actif 5G

Il est défini comme le nombre de cartes SIM ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de voix ou de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 5G. Ne sont comptabilisées ici que les cartes SIM actives qui disposent donc à la fois d'une offre 5G et d'un terminal compatible. Une carte active 5G peut également être active 2G, 3G ou 4G.

Carte internet exclusive active

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

2.2. Précisions sur les revenus des services mobiles

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

Avec la généralisation des offres incluant plusieurs services (voix, SMS et data) et des offres d'abondance sur l'ensemble de ces services, l'allocation du revenu entre les différents services mobiles est devenue de plus en plus difficile et artificielle (car nécessitant l'utilisation de clés d'allocation). En conséquence, la segmentation du revenu entre communications vocales mobiles, SMS et services de données mobiles n'est plus publiée ni demandée aux opérateurs depuis le premier trimestre 2015.

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

Par ailleurs, le périmètre du revenu des services mobiles ne comprend plus le revenu des cartes MtoM, celui-ci étant comptabilisé dans la présente publication à la section 3.5 « Le marché des objets connectés : les cartes MtoM ».

Changements liés à la norme IFRS

Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1^{er} janvier 2018, le revenu des forfaits mobiles, comme celui de la vente et location de terminaux, est affecté du fait du changement de comptabilisation de la partie liée au remboursement des terminaux qui est désormais enregistrée comptablement en totalité à la date de son achat par le client, dans les revenus des terminaux.

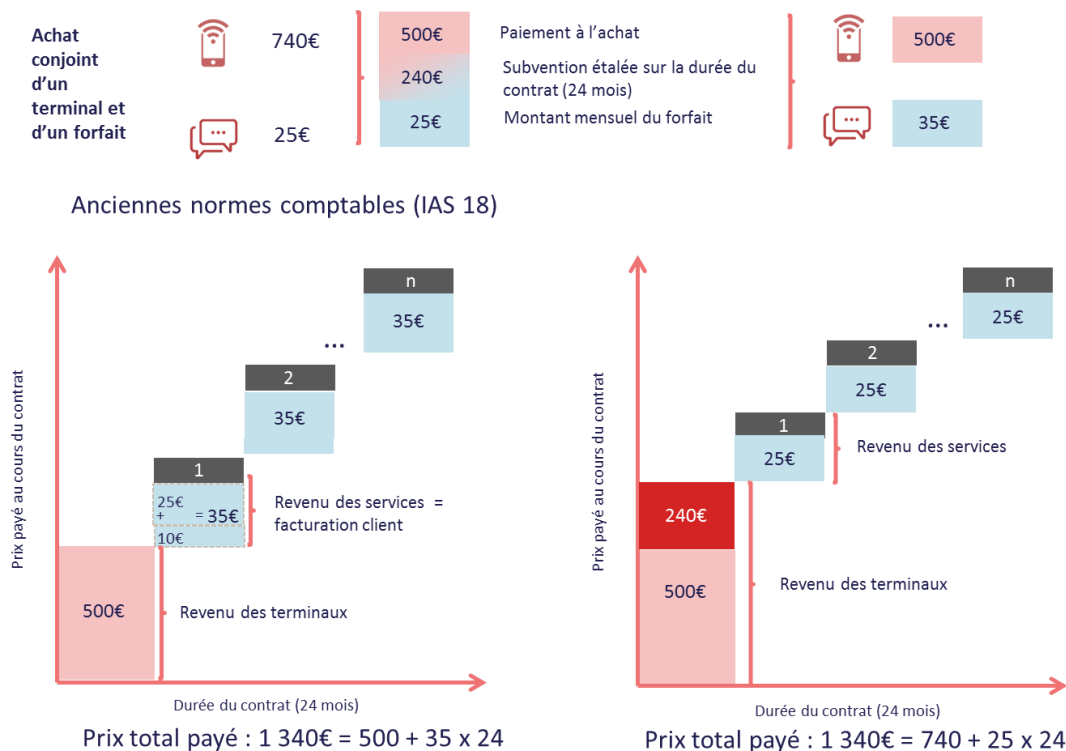
Auparavant, ce montant (la « subvention opérateur ») était facturé au travers de l'abonnement mensuel du client pour la période d'engagement. Au-delà de la période d'engagement, si le client ne modifiait pas son contrat, le montant était affecté aux revenus des services mobiles.

Il y a donc plusieurs effets :

- un transfert de revenu entre les forfaits et les terminaux du montant du remboursement mensuel sur la période d'engagement ;
- une comptabilisation de ce revenu à la date d'achat, versus un étalement mensuel (généralement de 24 mois).

Au-delà de la période d'engagement liée au remboursement du terminal, la totalité du montant du forfait facturé chaque mois reste comptabilisée en revenu des services mobiles (forfaits).

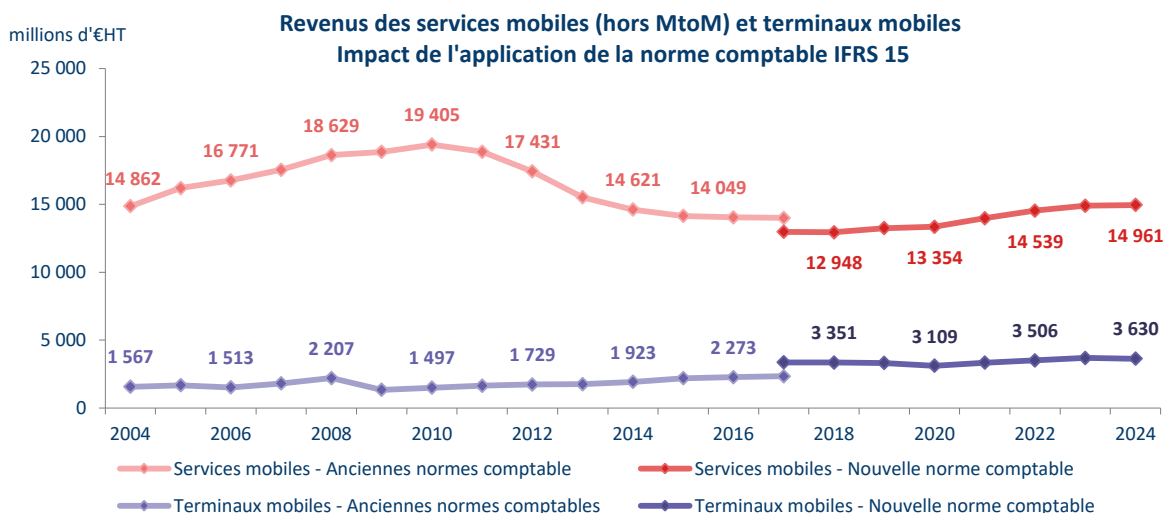
Dans la présente publication, afin de mesurer l'évolution annuelle des revenus entre 2017 et 2018 à assiette constante, les revenus 2017 des opérateurs mobiles sont également présentés en « normes IFRS 15 ».



Revenus des services mobiles et terminaux mobiles – ancienne et nouvelle normes comptables

| Revenus des opérateurs mobiles - ancienne norme comptable | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|------|------|------|-------|
| Millions d'euros HT | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Evol. |
| Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM) | 14 049 | 14 004 | | | | |
| Revenus de la vente et location de terminaux mobile | 2 273 | 2 343 | | | | |
| Total (services mobiles + terminaux) | 16 322 | 16 347 | | | | |

| Revenus des opérateurs mobiles - nouvelle norme comptable | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Millions d'euros HT | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Evol. |
| Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM) | | 12 982 | 13 017 | 13 339 | 13 430 | 0,7% |
| Revenus de la vente et location de terminaux mobile | | 3 360 | 3 339 | 3 313 | 3 100 | -6,4% |
| Total (services mobiles + terminaux) | | 16 343 | 16 356 | 16 652 | 16 530 | -0,7% |



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

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

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

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

Facture moyenne par carte mobile et par abonnement aux services fixes

Pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.

L'itinérance internationale

Le *roaming out* correspond aux services d'itinérance facturés aux clients des opérateurs mobiles français pour les services mobiles utilisés à l'étranger et pris en charge par le réseau d'un opérateur international partenaire. Dans le revenu du roaming-out, sont comptabilisées uniquement les prestations facturées, spécifiquement ou au-delà du forfait, aux clients de l'opérateur pour les services d'itinérance et ce quel que soit le service (communications vocales entrantes et sortantes, services de messagerie, internet). Depuis le 15 juin 2017, les opérateurs ont l'obligation d'appliquer les tarifs nationaux à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Le roaming in correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français de l'ensemble des communications (voix, SMS, données) émises et reçues en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des versements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

Depuis 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE étaient imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, définissant le plafonnement des tarifs de détail.

A partir du 30 avril 2016, le plafonnement du tarif de détail de l'itinérance se faisait par comparaison au tarif national, c'est-à-dire que les frais supplémentaires par rapport aux tarifs nationaux ne pouvaient excéder les seuils fixés par le règlement. Les montants maximums des frais supplémentaires par rapport aux tarifs nationaux étaient de : + 5c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger, + 1,14c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger, + 2c€ HT pour les SMS, de + 5c€/Mo pour l'internet mobile.

Depuis le 15 juin 2017, les prix en itinérance en Europe sont alignés avec les prix nationaux.

Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2022 à 0,4 c€/message pour les SMS (contre 1 c€/message pour la période du 15 juin 2017 au 30 juin 2022) ; à 2,2 c€/min pour la voix (contre 3,2 c€/min pour la période du 15 juin 2017 au 30 juin 2022) et à 2,0 €/Go pour l'internet mobile (contre 2,5 €/Go pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 30 juin 2022, et 3,0 €/Go pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021).

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

2.3. Définitions des indicateurs moyens mobiles

Parc moyen de cartes SIM du trimestre N : Il est égal au [(parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N + parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N-1) / 2]

Facture mensuelle moyenne mobile par carte SIM : elle est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, hors revenu des cartes « MtoM ») de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes « MtoM ») de l'année 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).

Volume de données mensuel moyen mobile par carte SIM : Il est calculé en divisant le volume de données de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes de l'année N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels/applications. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume de trafic mensuel moyen mobile par carte SIM : Il est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

Nombre de messages (SMS, MMS) moyen par carte SIM : il est calculé en divisant le nombre de messages de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les messages surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).

3. Règle d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile

Dans le cas des offres couplées fixe – mobile (offre incluant au moins un service fixe et un service mobile), le revenu des services couplés doit être alloué comme suit :

- Lorsque l'offre couplée est vendue à un prix unique pour l'ensemble des services offerts, le prix de chacun des services (fixe et mobile) à considérer est celui qui aurait été appliqué au client si la brique en question était souscrite isolément. La réduction du tarif est alors appliquée au prorata de l'ensemble des services composant l'offre.
- Lorsque l'offre couplée est vendue sous forme d'une réduction appliquée à un ou plusieurs services, l'opérateur comptabilisera le revenu net des remises appliquées à chaque service.
- Le revenu attribuable aux services mobiles sera comptabilisé dans les recettes des services mobiles
- Le revenu attribuable aux services fixes sera comptabilisé dans les recettes des services fixes.

4. Services à valeur ajoutée

Les revenus des services à valeur ajoutée correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services. On considère ici tous les services à valeur ajoutée accessibles par le réseau fixe ou mobile, pour lesquels le tarif global comprend, d'une part, le tarif pour l'acheminement de la communication et, d'autre part, le tarif du service offert au client, ainsi que les services gratuits pour l'appelant (ou libre appel). Les services de renseignements téléphoniques sont associés aux services à valeur ajoutée.

La réforme de la tarification des appels à destination des SVA est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2015. Elle a conduit à distinguer le tarif de la communication rémunérant l'opérateur de celui du service rémunérant l'éditeur. Depuis cette réforme, la communication vers les services spéciaux banalisés et surtaxés est facturée au prix d'un appel vers un numéro de téléphone fixe quel que soit le réseau d'appel, fixe ou mobile. De même, cette réforme met en œuvre la gratuité totale des communications vers les services à valeur ajoutée gratuits, que l'appel ait été passé depuis un réseau fixe ou mobile.

A compter du 1^{er} octobre 2015, date d'entrée en vigueur de la réforme des services à valeur ajoutée, les numéros spéciaux ont été définis comme suit :

- les numéros à tarification gratuite (numéros à dix chiffres commençant par 0800 à 0805, de tous les numéros courts à 4 chiffres commençant par 30 ou 31 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 32, 34, 36 ou 39) : numéros vers lesquels les appels ne font plus l'objet d'aucune facturation au départ des réseaux fixes ou mobiles ;
- les numéros à tarification normale (numéros à dix chiffres commençant par 0806 à 0809 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3) : numéros vers lesquels les appels sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe (" appel normal ") ;
- les numéros à tarification surtaxée (numéros à dix chiffres commençant par 081, 082, 0809 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3) : numéros vers lesquels les appels sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe (" appel normal ") auquel s'ajoute le prix du service défini par l'éditeur. Ces numéros permettent à des éditeurs de vendre des contenus ou des services spécifiques par voie téléphonique (prévisions météo, renseignements, achats de billets, etc.)

La décision n°2018-0881 établissant le plan de numérotation et ses règles de gestion (https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/18-0881.pdf) a pour objet d'établir une version actualisée et consolidée du plan de numérotation qui rassemble l'ensemble des conditions d'utilisation et des règles de gestion applicables aux ressources en numérotation attribuées par l'Autorité. Elle élargit notamment le périmètre du plan de numérotation au plan d'identification des réseaux publics et des abonnements, au plan de signalisation sémaphore et aux codes identifiant de réseau qui faisaient, avant l'adoption de la présente décision, l'objet de décisions spécifiques.

Les décisions n° 2019-0954 et décision n° 2022-1583 modifient la décision n°2018-0881 (https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1583.pdf). Elles ont « pour objet de moderniser le cadre relatif à l'attribution et à l'utilisation des ressources en numérotation afin, notamment, de tenir compte de l'évolution des besoins des opérateurs et des utilisateurs finals et de répondre à certaines nouvelles problématiques rencontrées par ces acteurs ».

Les services à valeur ajoutée de type « données »

Ils ne concernent que les clients des opérateurs mobiles. Ils incluent la facturation des SMS et MMS permettant à un client en réponse à un SMS qu'il envoie d'obtenir un contenu (téléchargement) ou de participer à un événement, par exemple, les services kiosque « Gallery », services d'alerte, de « chat », services de type météo, astrologie, téléchargement de sonneries, les votes lors d'émissions TV, etc. Les services de contenu (hors voix) facturés par l'opérateur (vidéo à la demande, presse en ligne, livres numériques par exemple) ne sont pas comptabilisés dans cette rubrique mais dans le chiffre d'affaires des services mobiles.

Les services de renseignements

La décision n°2018-0881 dispose également dans la partie 7.6.2 des motifs qu'à compter du 1^{er} août 2021, les numéros de renseignements téléphoniques ayant choisi une « tarification majorée » doivent respecter les plafonds tarifaires suivants :

| Format du numéro | Tarif composante « C » | Tarif composante « S » (hors TVA) | |
|-------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|
| | | Facturation à la durée | Facturation à l'acte |
| 118 XYZ | Banalisé | $S \leq 0,667 \text{ € / minute}$ | $S \leq 2,500 \text{ € / appel}$ |

Les anciens plafonds étaient pour mémoire de 2,5 € par appel + 2,5 € par minute.

La loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037307624/>), qui dispose à l'article 28 qu'« à compter du 1^{er} janvier 2021, les administrations au sens du 1° de l'article L. 100-3 du code des relations entre le public et l'administration, à l'exception des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, ne peuvent recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public au sens du 2° du même article L. 100-3. »

5. L'interconnexion fixe et mobile

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

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.

Interconnexion fixe

Le revenu relatif aux services de capacité vendus à des opérateurs, comptabilisé sur le marché de détail jusqu'en 2014, figure depuis dans la rubrique « services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes ». Les données ont été rétopolées pour en tenir compte. Lire également, en début de publication les remarques générales.

- L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom vendait des services de capacité à Orange. Afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenu publiées sur l'année 2012 correspondent au champ 2013, c'est à dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données des années 2012 et 2013 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.
- Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, est de 0,07 c€ depuis le 1^{er} juillet 2021 contre 0,077 c€ en 2017. Pour plus d'informations sur la terminaison d'appels fixes : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/les-terminaisons-dappel.html>

Les prestations de gros d'accès au haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». Le tarif récurrent mensuel de l'accès total à la boucle locale et la sous boucle-locale cuivre (dégroupage total) (y compris IFR) s'élevait à 10,04 euros HT entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 décembre 2023 et à 11,27 € HT entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2024. Ce montant s'élève à 11,14 euros HT depuis le 1^{er} juillet 2024 et jusqu'au 30 juin 2025. Le tarif récurrent mensuel de l'accès partagé à la boucle locale et à la sous boucle locale cuivre (dégroupage partiel) s'élève quant à lui à 1,77 euro HT par mois. Pour plus d'informations sur le dégroupage et le « bitstream » : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/20-1493.pdf

Interconnexion mobile

- Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS, le roaming in ainsi que les revenus des prestations de collecte des MVNO/full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale.
- Depuis le 1^{er} janvier 2024, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,2 c€/min pour l'ensemble des opérateurs mobiles (métropole et DOM à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon) contre 0,4 c€/min depuis le 1^{er} janvier 2023. A Saint-Pierre-et-Miquelon, ce tarif est plafonné depuis le 1^{er} juin 2022 à 0,8 c€/min contre 10 c€/min entre janvier 2015 et juin 2022.

- La terminaison d'appel SMS est de 1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) depuis le 1^{er} juillet 2013.

Pour plus d'informations sur les terminaisons d'appels mobiles : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/les-terminaisons-dappel.html>