



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

RÉPUBLIQUE FRANCAISE

LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES EN FRANCE

RESULTATS DEFINITIFS / ANNEE 2024

OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

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. Les données du marché dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2024

Une étude sur le marché des communications électroniques dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2024 est disponible sur le site de l'Autorité : [Observatoire des marchés des communications électroniques - Les services de communications électroniques dans les DEPARTEMENTS ET COLLECTIVITES D'OUTRE-MER – Année 2024 \(17 juillet 2025\)](#)

9. 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

Le revenu des opérateurs sur le marché de détail progresse de 1,6 % en un an en 2024.

Le revenu des opérateurs sur le marché de détail, 38,1 milliards d'euros HT en 2024, **progresse pour la quatrième année consécutive**, de + 1,6 % en un an en 2024 après + 2 % environ chaque année sur la période 2021- 2023. La croissance est essentiellement portée par la hausse du revenu issu de la vente des services fixes auprès du grand public, qui s'accélère de nouveau en 2024. Elle atteint + 7 % en un an en 2024, soit + 2 points en un an, en partie sous l'effet des hausses tarifaires réalisées par les opérateurs en 2022 et 2023². En revanche, sur le segment entreprise, le recul du revenu des services fixes se poursuit, à un taux compris entre - 2 % et - 4 % par an depuis 2015 (- 4 % en 2024).

Sur le marché des services mobiles, la croissance du revenu (+ 0,4 % en 2024) s'affaiblit pour la troisième année consécutive. Cette tendance s'explique principalement par le ralentissement de la croissance du revenu sur le marché grand public : + 0,4 % en 2024 après + 3 % en 2023 et plus de 4 % entre 2021 et 2022. A l'inverse, le marché entreprise connaît une légère amélioration en 2024 : + 0,8 % en 2024 après une année 2023 stable.

Au total, sur les seuls services de communications électroniques, la croissance du revenu (+ 1,9 % en un an en 2024) est pratiquement identique à celles des trois années précédentes. Sur le marché résidentiel, la croissance du revenu des services de communications électroniques se maintient à un rythme compris entre + 3 % et + 4 % depuis 2021 (25,9 milliards d'euros HT, + 3,3 % en un an en 2024). Sur le marché entreprise, ce revenu diminue depuis quinze ans (7,4 milliards d'euros HT, soit - 2,9 % en 2024), principalement en raison du recul du revenu lié à la vente des services fixes bas débit (- 16 % en 2024), qui représente encore 13 % du revenu des services fixes perçu auprès des entreprises.

Revenus perçus auprès du client final	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
<i>Millions d'euros HT</i>						
Services fixes (y compris les accès de haute qualité et réseaux intersites)	16 619	16 664	16 676	17 032	17 597	3,3%
Services mobiles (y compris les recettes MtoM)	13 496	14 119	14 691	15 058	15 120	0,4%
Services à valeur ajoutée (yc les renseignements téléphoniques)	896	803	761	671	651	-3,0%
Total services de communications électroniques	31 011	31 586	32 129	32 762	33 369	1,9%
Revenus annexes	4 225	4 462	4 603	4 773	4 774	0,0%
dont revenus liés à la vente de terminaux mobiles	3 109	3 337	3 506	3 684	3 630	-1,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	35 236	36 048	36 732	37 535	38 142	1,6%

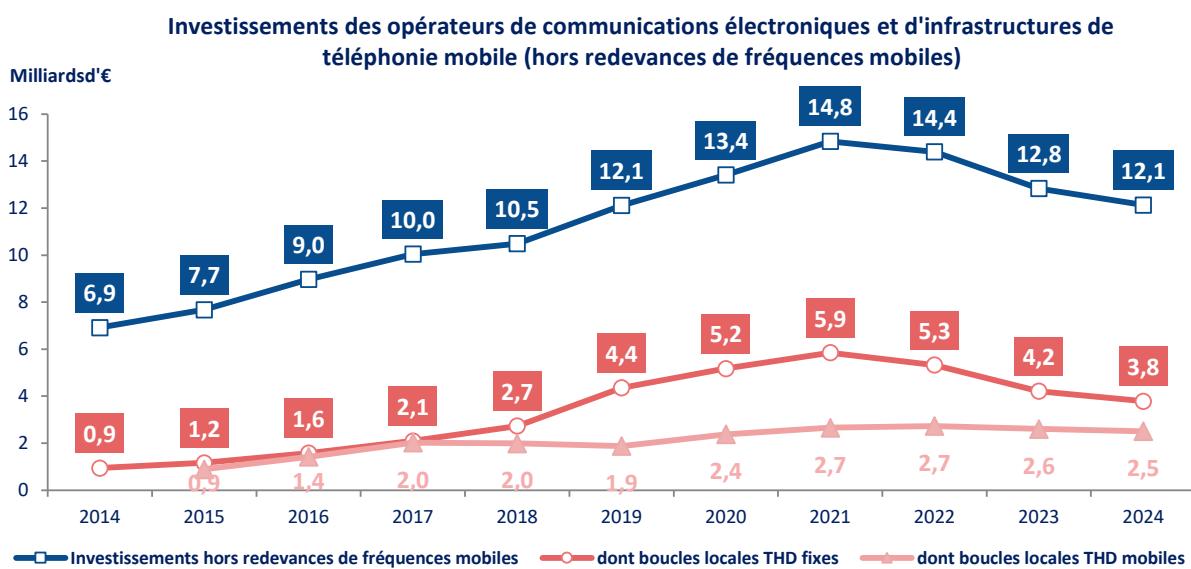
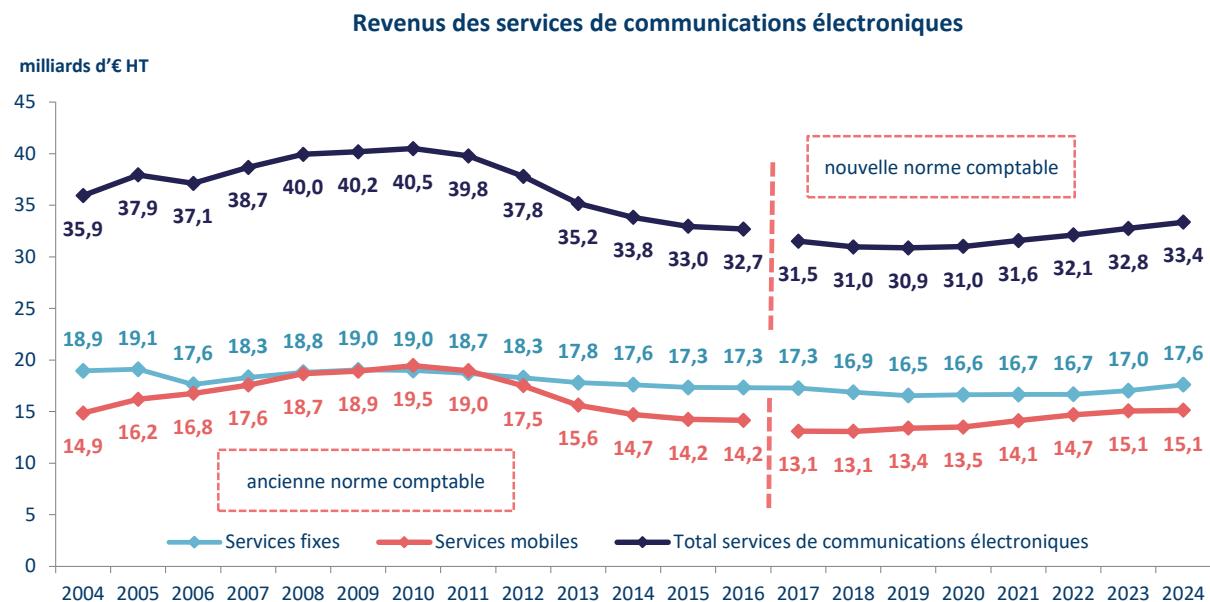
Les investissements des opérateurs restent élevés, malgré une baisse de 5 % en 2024.

Hors achats de fréquences mobiles, le montant des investissements réalisés par les opérateurs s'élève à **12,1 milliards d'euros en 2024**. Les montants investis diminuent depuis trois ans, et de **5,4 % en un an en 2024**. Jusqu'en 2020, année où les déploiements des réseaux d'accès Ftth ont été les plus élevés, les niveaux d'investissements des opérateurs ont fortement progressé. Ces investissements sont passés de 6,9 milliards d'euros à 13,4 milliards d'euros entre 2014 et 2020, soit une augmentation de 94 %. En 2024, les montants investis restent élevés, toujours supérieurs à ceux réalisés avant 2020.

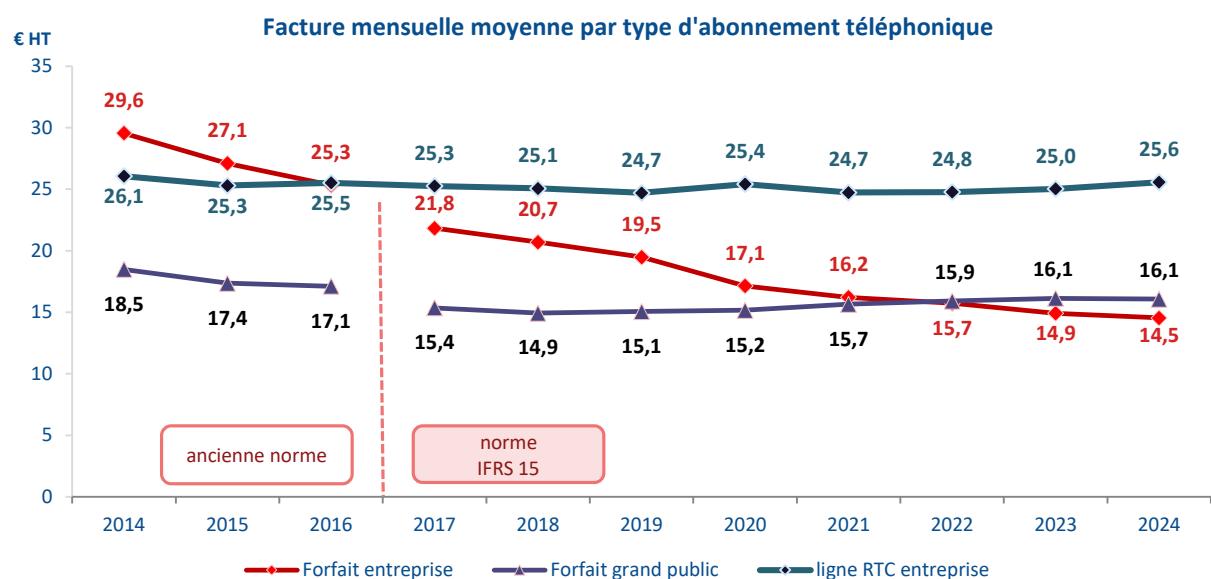
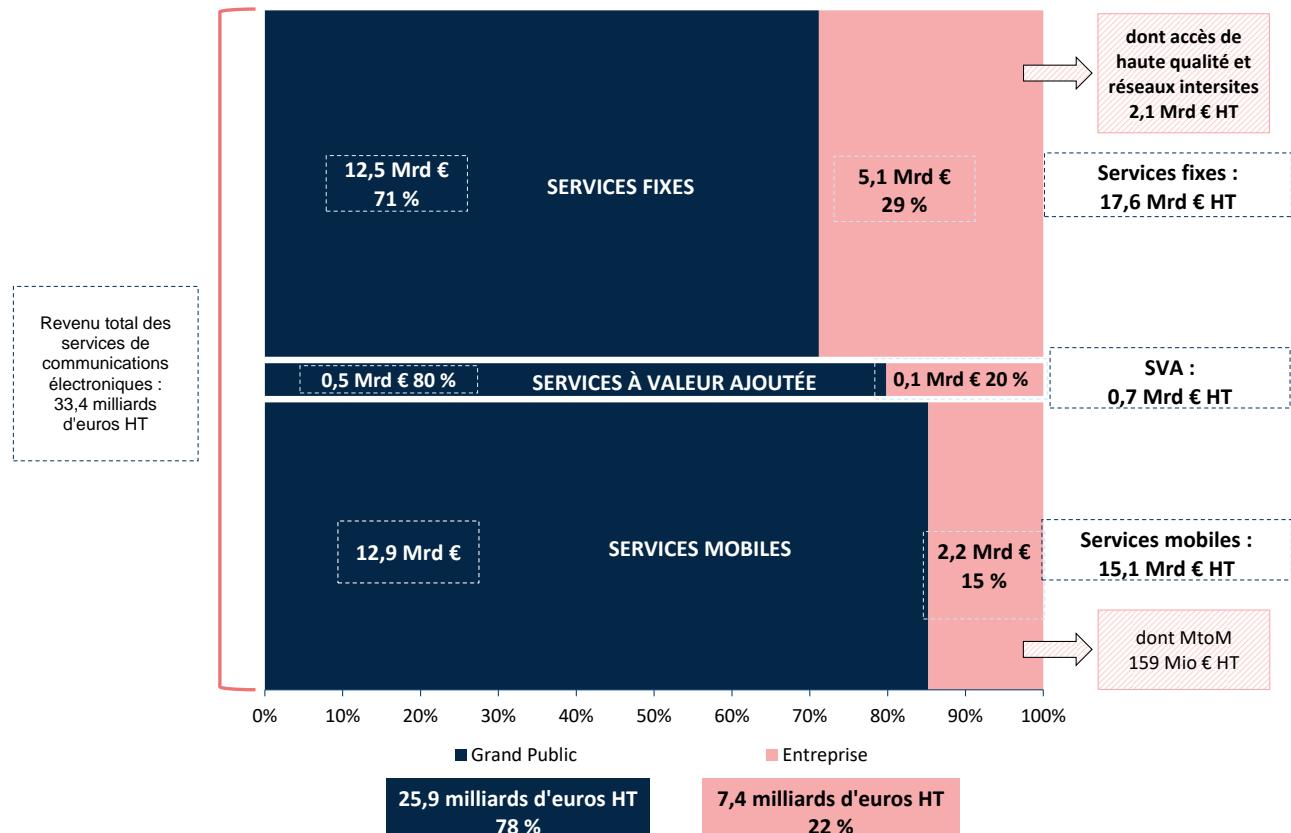
En 2024, les opérateurs ont investi 6,3 milliards d'euros dans le déploiement des boucles locales fixes et mobiles à très haut débit, soit 52 % des investissements totaux, hors achats de fréquences mobiles. Ces investissements ont diminué de **7,6 % en un an**. Le recul est porté à la fois par la baisse des investissements dans les déploiements des boucles locales fixes à très haut débit (3,8 milliards

² D'après l'observatoire de l'évolution des prix des services fixes et mobiles, 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.

d'euros soit - 10,0 % en un an) et la baisse des montants investis dans les boucles locales mobiles (2,5 milliards d'euros, - 3,7 % en un an).



Répartition du revenu des services de communications électroniques en 2024



Pour plus de détail sur le marché des entreprises, voir la publication de l'Arcep « Le marché des services de communications électroniques en ENTREPRISE :

https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/march-an2024/obs-marches-annee-2024-def-ENTRERPISES_dec2025.pdf

Les entreprises continuent de s'équiper en abonnements téléphoniques mobiles.

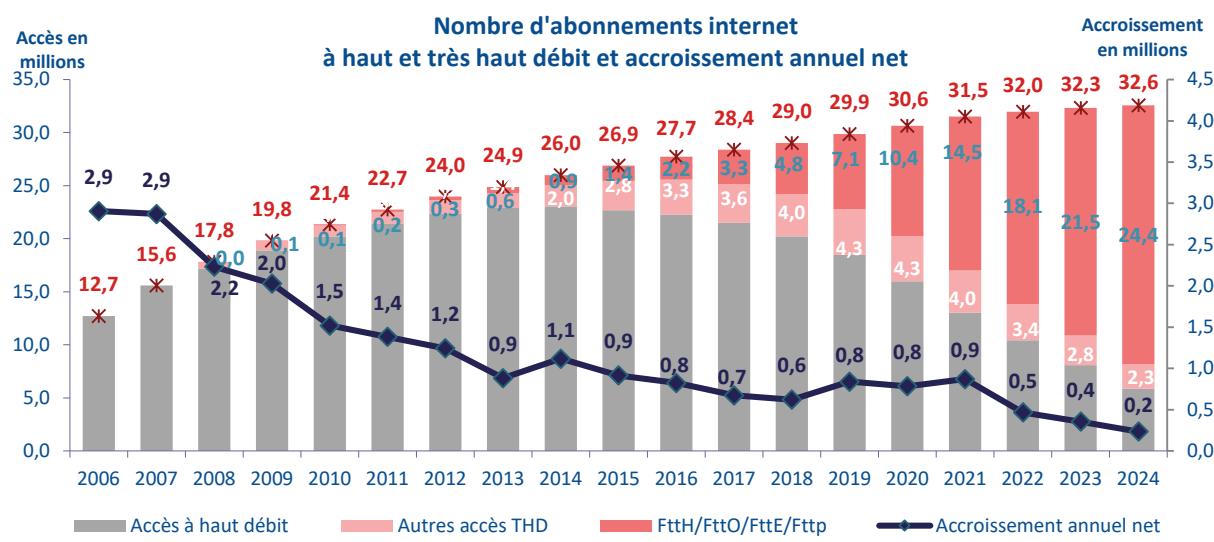
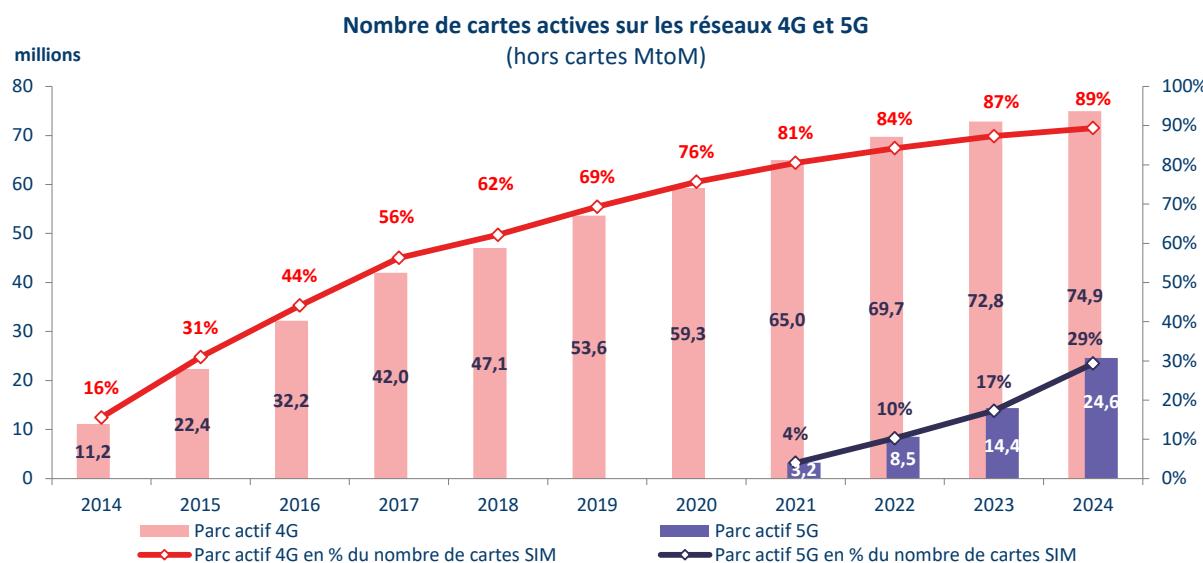
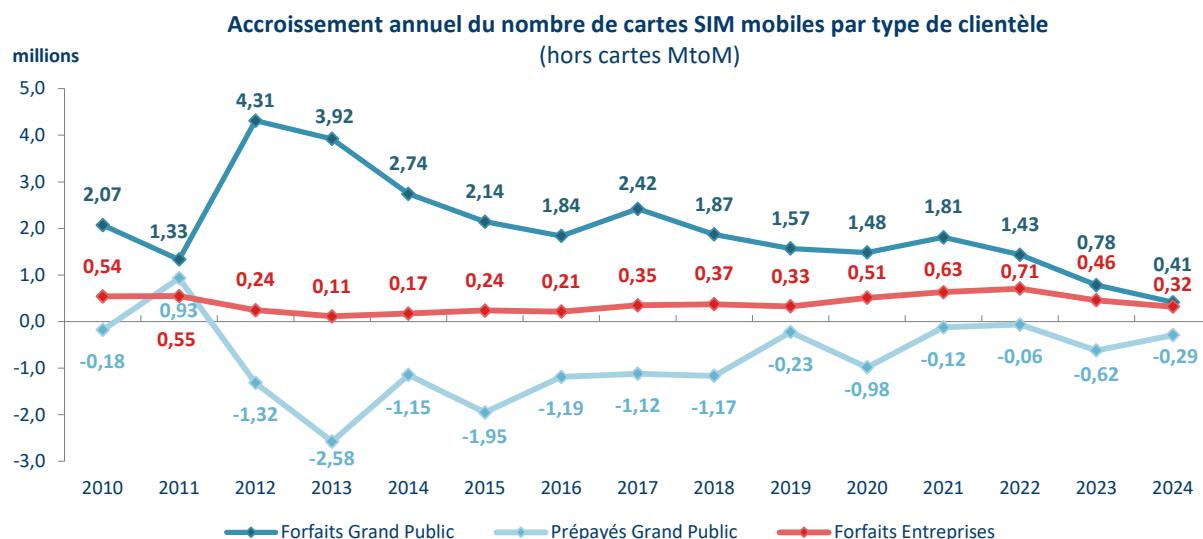
La croissance du nombre de forfaits mobiles en service ralentit depuis 2022 (+ 1 % en 2024 contre + 1,7 % en 2023 et entre + 3 % et + 4 % par an entre 2015 et 2022), en raison du ralentissement de la croissance du marché grand public. Après une année 2021 exceptionnelle (+ 1,8 million de forfaits grand public en un an après + 1,5 million environ sur la période 2019-2020), **la croissance annuelle du segment du marché grand public ralentit pour la troisième année consécutive pour s'établir à + 410 000 forfaits en 2024**. En revanche, **sur le segment des entreprises, le rythme de croissance reste soutenu malgré le ralentissement observé depuis 2023 (+ 320 000 en 2024)**. Au total, 83,8 millions de cartes SIM sont en service en France au 31 décembre 2024, dont plus de neuf cartes sur dix sont des forfaits (77,1 millions). **Près de neuf cartes SIM sur dix sont actives sur les réseaux 4G** (74,9 millions, + 2,1 millions en un an) et **29 % sur les réseaux 5G** (24,6 millions, + 10,2 millions). En matière de dépenses en services mobiles, **la facture mensuelle moyenne des entreprises (14,5 euros HT pour un forfait) continue de diminuer (- 2,5 % en un an en 2024)**, tandis que celle de la clientèle résidentielle détentrice de forfaits se stabilise à 16,1 euros HT.

Sur le marché de la téléphonie fixe, **les clients des opérateurs, entreprises et particuliers, souscrivent majoritairement des abonnements téléphoniques en voix sur large bande**, représentant respectivement 68 % et 95 % du nombre total d'abonnements téléphoniques en 2024. **Les abonnements téléphoniques RTC représentent donc encore une part importante (32 %) du nombre total d'abonnements téléphoniques des entreprises**. Le nombre d'abonnements téléphoniques RTC continue de diminuer quel que soit le type de clientèle, à un rythme de - 18 % en un an au total en 2024. Les entreprises dépensent en moyenne 25,6 euros HT pour un abonnement téléphonique RTC. **Sur un total de 36,8 millions d'abonnements, 30,7 millions sont souscrits par les résidentiels (83 %, + 1 point en un an en 2024)**.

Sur le marché des services fixes, les clients des opérateurs, résidentiels et entreprises, sont majoritairement abonnés à la fibre optique pour accéder à internet.

La croissance du nombre d'abonnements internet très haut débit en fibre optique reste soutenue en 2024, mais ralentit depuis le milieu de l'année 2021, sur le marché grand public (+ 2,8 millions en un an en 2024 contre + 3,1 millions en 2023) et sur le marché entreprise (+ 160 000 en 2024 après + 180 000 en 2022 et 2023). Quel soit le type de clientèle, les abonnements en fibre optique remplacent principalement les abonnements internet à haut ou à très haut débit sur réseaux xDSL (6,3 millions en 2024, soit - 2,6 millions soit - 29 % en un an). Le nombre d'abonnements en fibre optique atteint ainsi 24,4 millions fin décembre 2024. La proportion d'abonnements à la fibre dans le total des accès internet très haut débit s'élève à **92 % pour la clientèle grand public (+ 5 points en un an) et à 84 % pour la clientèle entreprise (+ 4 points)**. Le nombre d'accès internet à haut et très haut débit souscrits par les entreprises, 2,1 millions en 2024, est stable par rapport à l'année 2023, tandis que celui des particuliers croît de + 0,8 % en un an pour atteindre 30,5 millions d'abonnements. La France compte ainsi 32,6 millions d'abonnements internet à haut et très haut débit fin décembre 2024. La croissance de ces abonnements ralentit à nouveau en 2024 : **+ 0,7 % en un an après + 1 % environ en 2022 et 2023, contre sept années de croissance comprise entre 2 % et 4 %**.

En moyenne, une entreprise dépense 93 euros HT par mois pour un accès internet à haut ou à très haut débit, soit trois fois plus qu'un particulier, et 315 euros HT si elle souscrit une offre plus élaborée notamment en termes de fonctionnalités, de qualité de service, ou qui lui permet de raccorder plusieurs de ses sites.



La consommation de données mobiles par carte SIM atteint 16 gigaoctets par mois en 2024.

La consommation vocale depuis les réseaux fixes et mobiles, 200 milliards de minutes en 2024, diminue sans discontinuer depuis 2014 (- 3 % en un an en 2024), à l'exception de l'année 2020 où la croissance avait atteint un taux record de + 19 % en raison de la crise sanitaire. En 2024, **la consommation vocale d'un particulier disposant d'un téléphone mobile s'élève en moyenne à 3h30 par mois, tandis que son usage vocal depuis une ligne fixe, en déclin depuis 2013, s'établit à 50 minutes par mois en moyenne.**

Le repli des usages SMS en France, engagé depuis 2016 au profit des services de messagerie instantanée, et accentué par la crise sanitaire, se poursuit en 2024, au rythme de - 11 % en 2024. Le nombre moyen de messages envoyés (SMS et MMS) s'établit à 111 par mois pour les particuliers (- 15 messages en un an). Les entreprises réduisent également leur usage : - 12 messages en un an, soit 50 messages émis par mois. Depuis l'étranger, le nombre de SMS émis et reçus recule de 10 % en 2024 après - 2 % en 2023 et deux années de croissance en 2021 et 2022.

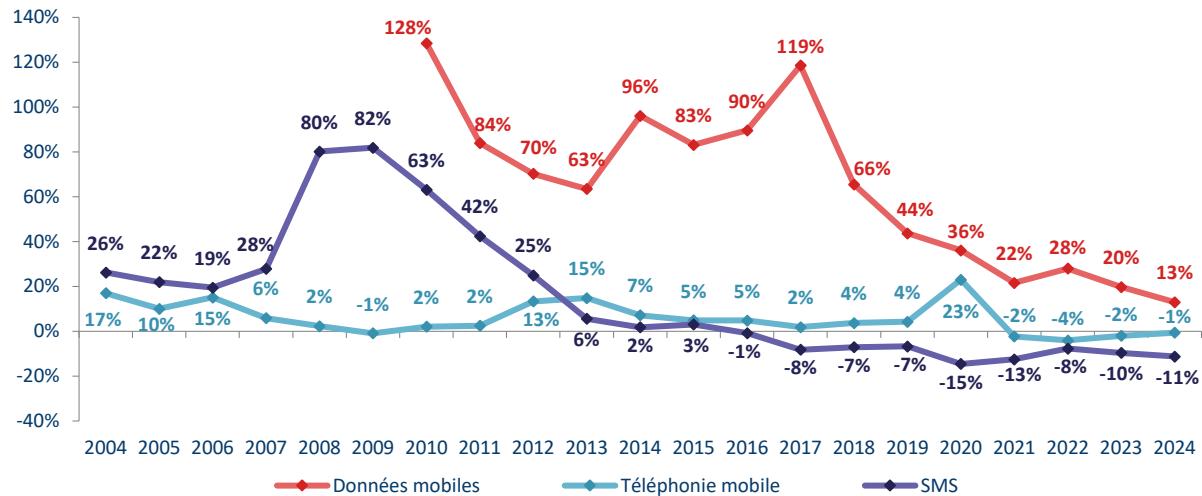
La croissance du trafic de données mobile ralentit pour la deuxième année consécutive. **En 2024, la consommation de données mobiles progresse de 13 % en 2024,** après + 20 % en 2023 et + 28 % en 2022. **Le volume moyen de données consommées sur les réseaux mobiles par les particuliers utilisateurs de forfaits augmente de 11 % en 2024 pour atteindre 18,5 Go par mois.** Plus modéré pour les entreprises, **le volume moyen de données consommées sur les réseaux mobiles s'accroît de 6,5 % et s'établit à 5,9 Go par mois.** Le trafic consommé à l'étranger par les clients des opérateurs français, qui avait chuté en 2020 (- 17 %), progresse pour la quatrième année consécutive, à un rythme soutenu (+ 21 % en 2024, après + 28 % en 2023 et + 61 % en 2022).

Volumes consommés par le client final					
	2020	2021	2022	2023	2024
Volume de minutes sortantes consommées (en millions de minutes)	271 097	256 514	238 992	229 109	222 338
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, cartes)	52 216	42 619	33 730	27 938	22 397
dont téléphonie mobile	218 881	213 895	205 262	201 171	199 941
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	136 575	119 476	110 283	99 665	88 491
Volume de données mobiles consommées (en Exaoctets)	7,130	8,667	11,090	13,280	15,002

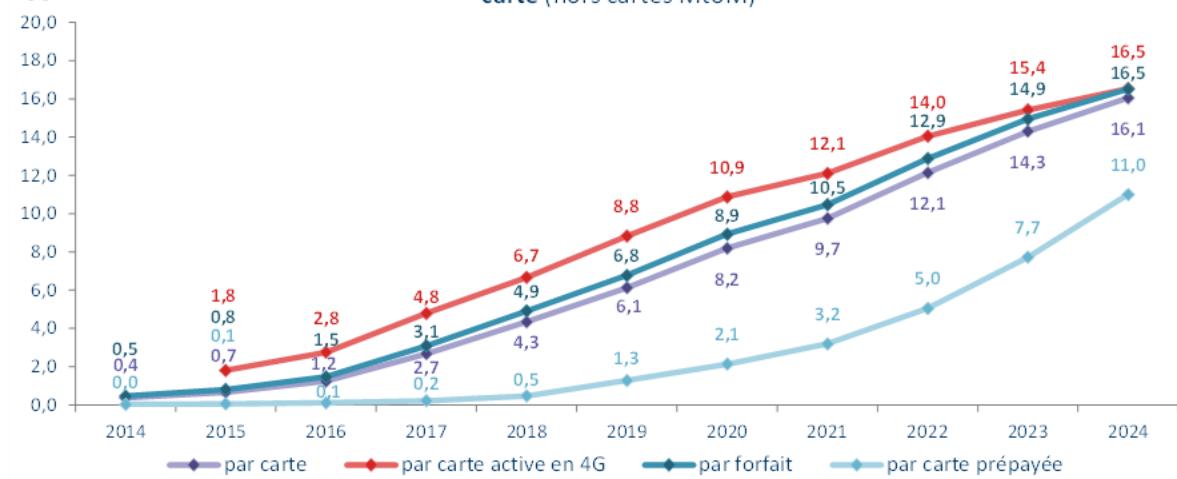
Evolution des volumes consommés par le client final					
%	2020	2021	2022	2023	2024
Volume de minutes sortantes consommées	19,9%	-5,4%	-6,8%	-4,1%	-3,0%
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, cartes)	8,6%	-18,4%	-20,9%	-17,2%	-19,8%
dont téléphonie mobile	23,0%	-2,3%	-4,0%	-2,0%	-0,6%
Nombre de SMS émis	-14,6%	-12,5%	-7,7%	-9,6%	-11,2%
Volume de données consommées sur réseaux mobiles	36,1%	21,5%	28,0%	19,7%	13,0%

Evolution des volumes du roaming out					
%	2020	2021	2022	2023	2024
Volume de données consommées sur réseaux mobiles	-16,5%	48,8%	60,8%	28,3%	20,6%
Nombre de SMS émis	-49,7%	5,8%	29,8%	-2,0%	-10,2%
Volume de minutes sortantes consommées sur réseaux mobiles	-14,9%	15,4%	8,6%	-6,6%	-5,9%

Taux d'accroissement annuels (données mobiles, téléphonie mobile, SMS)



Consommation mensuelle moyenne de données sur les réseaux mobiles par type de carte (hors cartes MtoM)



Sommaire

Remarques générales	2
Synthèse	6
Sommaire	14
1 Les investissements et l'emploi des opérateurs	16
1.1 Les investissements	16
1.1.1 Le montant global des investissements	16
1.1.2 La décomposition des investissements selon leur nature.....	16
1.1.3 La décomposition des investissements selon l'activité et un focus sur l'investissement dans les boucles locales très haut débit.....	18
1.2 L'emploi direct et la masse salariale	20
1.3 Les dépenses en recherche et développement	20
2 Les services de détail sur réseaux fixes.....	22
2.1 Les abonnements à haut et très haut débit.....	22
2.1.1 Les abonnements internet à haut et très haut débit	22
2.1.2 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision.....	26
2.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes	28
2.2.1 Le nombre de lignes téléphoniques et les abonnements associés	28
2.2.2 La consommation vocale depuis les lignes fixes et les revenus afférents.....	30
2.2.3 La conservation des numéros fixes	33
2.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles	35
2.4 Segmentation des services fixes par type de clientèle	39
2.4.1 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	39
2.4.2 Le service téléphonique : abonnements, communications vocales et revenus afférents	44
2.4.3 Bilan : poids en revenu des entreprises selon le service	52
3 Les services de détail sur réseaux mobiles.....	53
3.1 Le nombre de cartes des services mobiles classiques	53
3.1.1 Le nombre de cartes SIM.....	53
3.1.2 Les cartes internet exclusives	55
3.1.3 La convergence fixe - mobile	56
3.1.4 Les cartes actives 3G, 4G et 5G	56
3.1.5 La conservation du numéro mobile.....	59
3.2 Le revenu et la consommation sur le marché de détail mobile	60
3.2.1 Le revenu sur le marché de détail (hors SVA et hors MtoM)	60
3.2.2 La consommation de données	63
3.2.3 Les communications vocales depuis les terminaux mobiles	65
3.2.4 Les messages interpersonnels (SMS, MMS)	68
3.3 Le roaming out	70
3.4 Segmentation des services mobiles par type de clientèle	72
3.4.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises	73
3.4.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle	76

3.4.3	La consommation de données mobiles par type de clientèle	76
3.4.4	Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle.....	78
3.4.5	Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle	78
3.4.6	Les consommations mensuelles moyennes par carte SIM mobile et par type de clientèle....	81
3.5	Le marché des objets connectés : les cartes MtoM.....	84
4	Les services spéciaux	85
4.1	Segmentation des services spéciaux selon l'opérateur de départ d'appel	85
4.2	Segmentation des trafics vocaux selon les paliers tarifaires	88
5	Les revenus annexes.....	90
5.1	Les terminaux et équipements	90
5.2	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	91
6	Le marché intermédiaire entre opérateurs.....	92
6.1	L'ensemble du marché.....	92
6.2	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	93
6.3	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	96
6.4	Le roaming-in et l'itinérance nationale.....	97
Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles.....		99
1.	Services fixes	99
1.1.	Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit	99
1.2.	Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande	99
1.3.	Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »	99
1.4.	Définition relative aux accès pour les réseaux intersites vendus aux entreprises	100
1.5.	Définition de la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet »	101
1.6.	Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et par abonnement des services fixes.....	101
2.	Services mobiles.....	102
2.1.	Définitions relatives aux cartes SIM	102
2.2.	Précisions sur les revenus des services mobiles.....	103
2.3.	Définitions des indicateurs moyens mobiles	106
3.	Règle d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile	106
4.	Services à valeur ajoutée	107
5.	L'interconnexion fixe et mobile	108

1 Les investissements et l'emploi des opérateurs

1.1 Les investissements

1.1.1 Le montant global des investissements

Les investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques et d'infrastructures de téléphonie mobile s'élèvent à 12,3 milliards d'euros au cours de l'année 2024. En 2024, les opérateurs ont investi 192 millions d'euros au titre du renouvellement des fréquences mobiles.

Hors achats de fréquences, leurs investissements s'élèvent ainsi à 12,1 milliards d'euros. Le niveau d'investissement des opérateurs diminue pour la troisième année consécutive, de 5,4 % en un an en 2024.

Au niveau national, le montant des investissements, hors achats de fréquences mobiles, représente 1,9 % de la formation brute de capital fixe (FBCF) en 2024.

Les investissements	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
<i>Millions d'euros</i>						
Flux d'investissements réalisés par les opérateurs	16 200	15 509	14 407	12 840	12 329	-4,0%
dont investissements hors achats de fréquences mobiles	13 410	14 844	14 395	12 836	12 137	-5,4%

Notes :

- Sont comptabilisés comme des abonnements à très haut débit les abonnements internet dont le débit théorique crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Ces débits maximums théoriques peuvent différer des débits dont bénéficient réellement les consommateurs. Pour plus de précisions, se reporter à l'annexe.
- Les réseaux mobiles 4G et 5G dédiés à un usage fixe (box 4G/5G fixes ou cartes SIM 4G/5G) sont généralement réservés aux particuliers ou aux entreprises disposant d'un faible débit ADSL, mais d'une bonne couverture mobile.
- Les abonnements à très haut débit radio (dits « THD radio ») sont inclus dans la rubrique « nombre d'accès à très haut débit – abonnements ≥ 30 et < 100 Mbit/s ». Le nombre de ces abonnements représente quelques milliers de lignes.

1.1.2 La décomposition des investissements selon leur nature

Les investissements corporels diminuent pour la troisième année consécutive (- 10,3 % en 2024, soit - 1,0 milliard d'euros en un an). La part de ces investissements dans l'investissement total s'élève à 73 %, soit - 5,1 points en un an.

Le montant des acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles représente 27 % des montants totaux investis par les opérateurs en 2024. Cette proportion est supérieure à celle observée au cours des années précédentes en partie en raison des investissements liés aux renouvellements de fréquences (192 millions d'euros en 2024). Cette part avait également augmenté en 2020 où elle avait atteint 33 % en raison de l'achat des fréquences 5G.

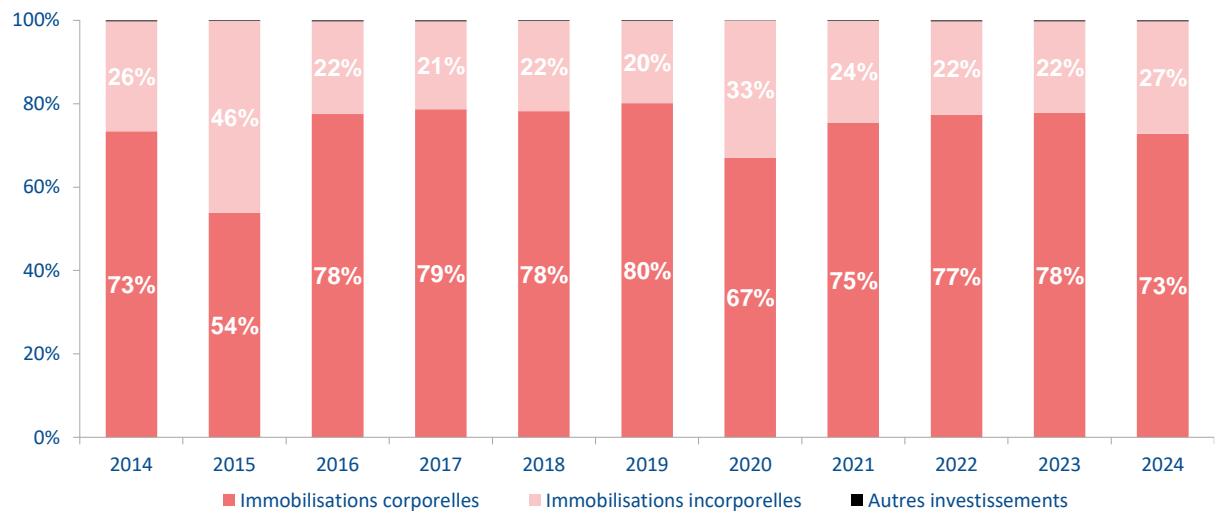
Les investissements	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
<i>Millions d'euros</i>						
Flux d'investissements réalisés par les opérateurs	16 200	15 509	14 407	12 840	12 329	-4,0%
dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles	10 851	11 705	11 146	9 990	8 963	-10,3%
dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles	5 328	3 779	3 224	2 818	3 332	18,2%

Note : l'investissement incorporel désigne les montants dépensés consacrés à l'achat de brevets, de licences, de fréquences mobiles, à la recherche, mais aussi certaines dépenses de publicité et de marketing. Les fluctuations de ces dépenses peuvent être importantes d'une année sur l'autre.

Investissement des opérateurs de communications électroniques et d'infrastructures de téléphonie mobile et part dans l'investissement national



Répartition des investissements selon leur nature (y compris redevances de fréquences)



1.1.3 La décomposition des investissements selon l'activité et un focus sur l'investissement dans les boucles locales très haut débit

Hors achats de fréquences mobiles, le repli des investissements des opérateurs (- 5,4 % en 2024), provient principalement des dépenses liées à l'activité fixe, et, dans une moindre mesure, des dépenses liées à l'activité mobile.

Les investissements liés à l'activité fixe s'établissent à 8,6 milliards d'euros en 2024, et représentent 71 % du montant total des investissements (hors fréquences). Ces investissements fixes se contractent pour la troisième année consécutive en 2024 : - 6,8 % en un an. La baisse de ces investissements fixes provient intégralement de la baisse des investissements réalisés dans les réseaux fixes, qui représentent 62 % des investissements fixes. Les investissements fixes hors réseaux (tels que les investissements liés aux équipements hors réseaux, aux bâtiments commerciaux ou non commerciaux, aux box internet et décodeurs TV, aux systèmes d'information, etc.) progressent légèrement de 1,8 % en un an.

En 2024, 44 % des investissements attribuables à l'activité fixe sont réalisés pour les déploiements et la maintenance des boucles locales fixes à très haut débit, soit 3,8 milliards d'euros. Les investissements dans les boucles locales fixes à très haut débit reculent pour la troisième année consécutive, de 10,0 % en un an en 2024.

Les montants investis dans les activités mobiles (hors achats de fréquences) s'élèvent à 3,6 milliards d'euros en 2024. Ces flux d'investissements diminuent pour la deuxième année consécutive, de - 1,9 % en 2024 après - 4,3 % en 2023. Ce recul provient en intégralité de la baisse des investissements réalisés pour les déploiements et la maintenance en conditions opérationnelles des réseaux mobiles.

Les investissements réalisés dans les boucles locales 4G et 5G s'élèvent à 2,5 milliards d'euros en 2024, soit 71 % des investissements liés à l'activité mobile. Ces investissements continuent de diminuer en 2024 à un rythme d'environ - 4 % par an pour la deuxième année consécutive. En revanche, les montants investis dans les boucles locales 5G sont pratiquement stables depuis 2022 et s'élèvent à 1,9 milliard d'euros par an.

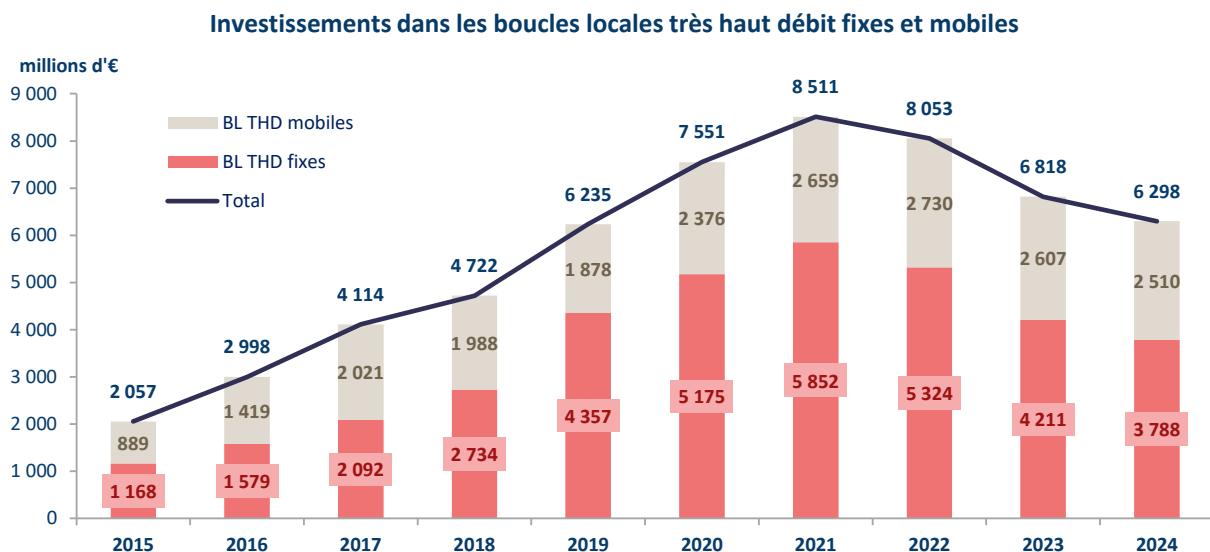
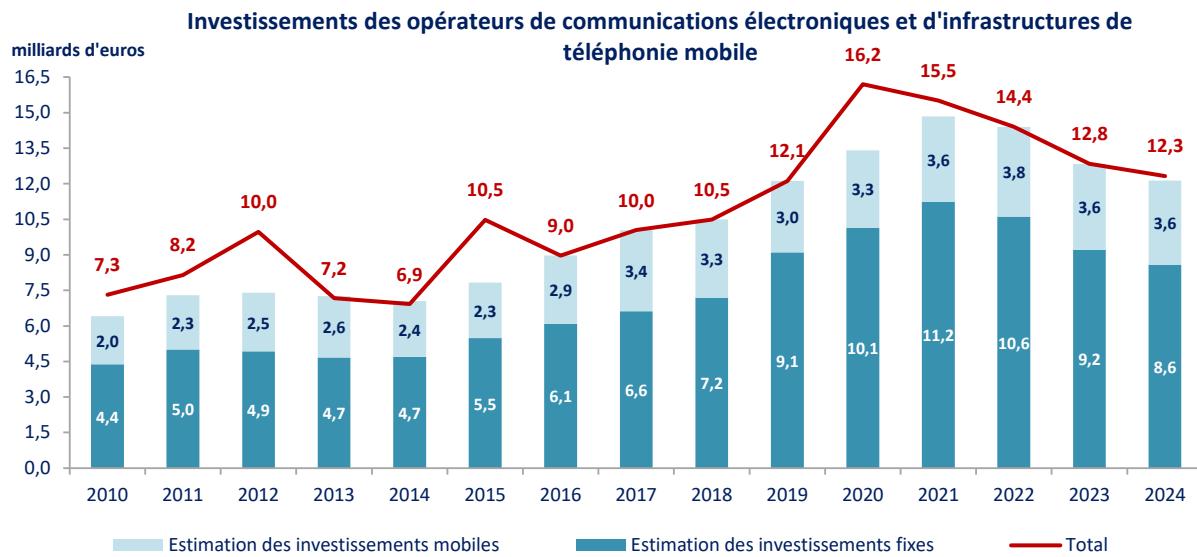
Au total, les investissements dans les déploiements des boucles locales à très haut débit fixes et mobiles (6,3 milliards d'euros) représentent 52 % des 12,1 milliards d'euros investis par les opérateurs en 2024, une proportion en légère baisse par rapport à 2023 (53 %). Ces montants diminuent de 7,6 % en un an en 2024.

Les investissements dans les réseaux très haut débit						
Millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Total des investissements dans les boucles locales très haut débit	7 551	8 511	8 053	6 818	6 298	-7,6%
Investissements boucles locales très haut débit fixes	5 175	5 852	5 324	4 211	3 788	-10,0%
Investissements boucles locales 4G/5G*	2 376	2 659	2 730	2 607	2 510	-3,7%
dont investissements dans les boucles locales 5G	1 175	1 555	1 925	1 927	1 922	-0,3%

*Investissements dans les équipements permettant d'utiliser à minima les réseaux 4G ou 5G

Notes :

- La répartition entre investissements liés à l'activité fixe et ceux liés à l'activité mobile est difficile à réaliser car les principaux opérateurs n'exercent plus leur activité sur un seul réseau comme cela pouvait être le cas auparavant, ce qui accroît la mutualisation d'une partie des investissements (investissements commerciaux par exemple). Ces données sont donc à interpréter avec précaution.
- Les investissements liés à l'activité fixe incluent les investissements provenant des terminaux clients (tels que les « box ») lorsque ceux-ci sont immobilisés, ainsi que les frais d'activation au service.



1.2 L'emploi direct et la masse salariale

Le nombre d'emplois directs des opérateurs de communications électroniques et d'infrastructures de téléphonie mobile s'élève à 91 000 à la fin de l'année 2024. Avec 3 200 emplois de moins en un an en 2024, le recul du nombre d'emplois directs chez les opérateurs se poursuit à un rythme équivalent à celui observé en moyenne depuis 2013.

Après trois ans de baisse, le nombre de salariés cadres augmente de 1,9 % en 2024. En parallèle, le repli du nombre d'emplois non cadres se poursuit à un rythme plus soutenu en 2024 (- 13,1 %, contre - 0,9 % en 2023). La part des salariés cadres augmente ainsi de 3 points en un an pour atteindre 68 % des effectifs totaux en 2024.

Les emplois directs						
Unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Emplois	103 636	99 969	96 904	94 681	91 491	-3,4%
dont cadres	64 895	64 271	63 237	61 302	62 493	1,9%
dont non cadres	38 741	35 698	33 667	33 379	28 998	-13,1%

Note : Ce champ couvre l'ensemble des opérateurs exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, et les gestionnaires d'infrastructures d'accueil spécialisés dans l'hébergement d'équipements de téléphonie mobile, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les entreprises prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels, etc.) ainsi que les entreprises de l'industrie (équipementiers). Les opérateurs qui n'exercent une activité dans le secteur des communications électroniques que de façon marginale ont été exclues du champ de l'indicateur nombre d'emplois.

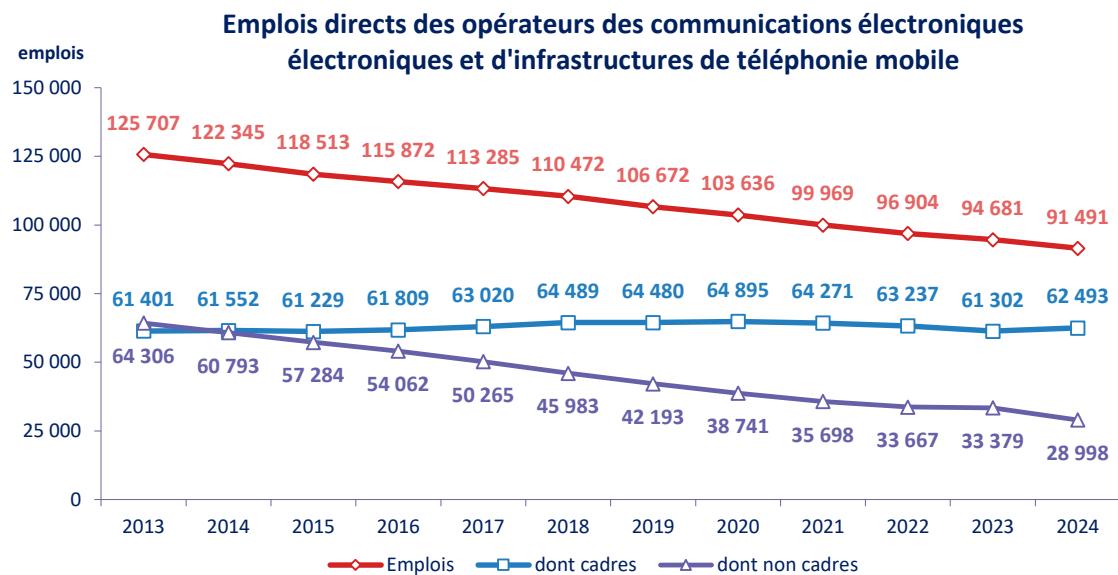
Les dépenses liées aux salaires et charges sociales représentent 8,4 milliards d'euros en 2024, en hausse de 1,4 % en un an, après deux années de recul (- 1,6 % en 2023 et - 2,3 % en 2022).

Les charges salariales						
Millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Salaires et charges sociales	8 634	8 631	8 431	8 295	8 407	1,4%

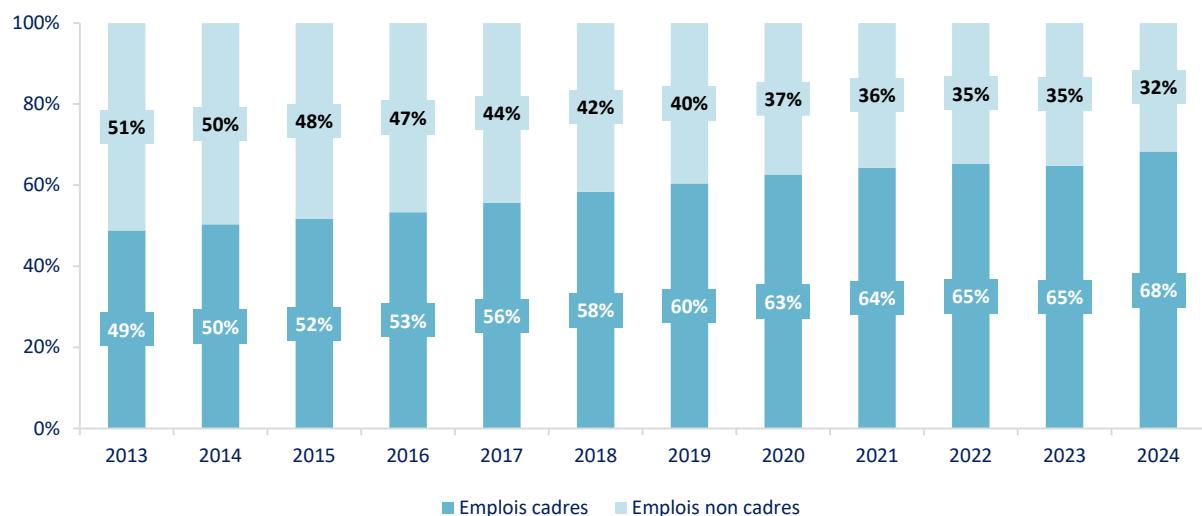
1.3 Les dépenses en recherche et développement

En 2024, le montant des dépenses en recherche et développement s'élève à 571 millions d'euros, soit une augmentation de 2,8 % en un an. Cette augmentation intervient après une évolution relativement stable en 2023 (+ 0,6 %) et cinq années de baisse des dépenses.

Les charges						
Millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Dépenses de recherche et développement	598	568	552	555	571	2,8%



Répartition de l'emploi direct des opérateurs entre cadres et non cadres



Evolution annuelle des emplois directs des opérateurs



2 Les services de détail sur réseaux fixes

2.1 Les abonnements à haut et très haut débit

2.1.1 Les abonnements internet à haut et très haut débit

Au 31 décembre 2024, la France compte 32,6 millions d'abonnements internet à haut et très haut débit. La croissance annuelle du nombre d'abonnements internet ralentit depuis plus de deux ans, et s'établit à + 230 000 à la fin de l'année 2024, après + 355 000 en 2023 et + 800 000 environ sur la période 2019-2021.

A la fin de l'année 2024, le nombre d'abonnements internet en fibre optique atteint 24,4 millions, soit 75 % du nombre total d'abonnements internet (+ 9 points en un an) et 91 % du nombre total d'abonnements à très haut débit (+ 4 points en un an). Avec 2,9 millions d'abonnements supplémentaires en un an, la fibre optique demeure la technologie la plus souscrite, même si la croissance du nombre d'abonnements en fibre optique ralentit progressivement depuis le maximum observé au troisième trimestre 2021 (+ 4,2 millions). Pour la première fois, le nombre d'abonnements supplémentaires en fibre optique dépasse le nombre de locaux rendus raccordables au FttH. Ainsi, 2,6 millions de locaux supplémentaires ont été rendus raccordables au FttH en 2024, contre + 3,5 millions en 2023 et + 6 millions à son niveau le plus haut fin 2021. Sur les 44,6 millions de locaux en France, 40,6 millions sont désormais couverts en FttH, soit une augmentation de + 7 % en un an.

Les autres technologies à très haut débit, (VDSL2, fibre optique avec terminaison coaxiale, THD radio, satellite, box 4G/5G à usage fixe), représentent 2,3 millions d'abonnements fin décembre 2024. Le nombre d'abonnements à ces autres technologies à très haut débit continue de diminuer pour la quatrième année consécutive, avec une baisse de 455 000 abonnements en un an en 2024, soit un recul dix fois plus important qu'il y a quatre ans.

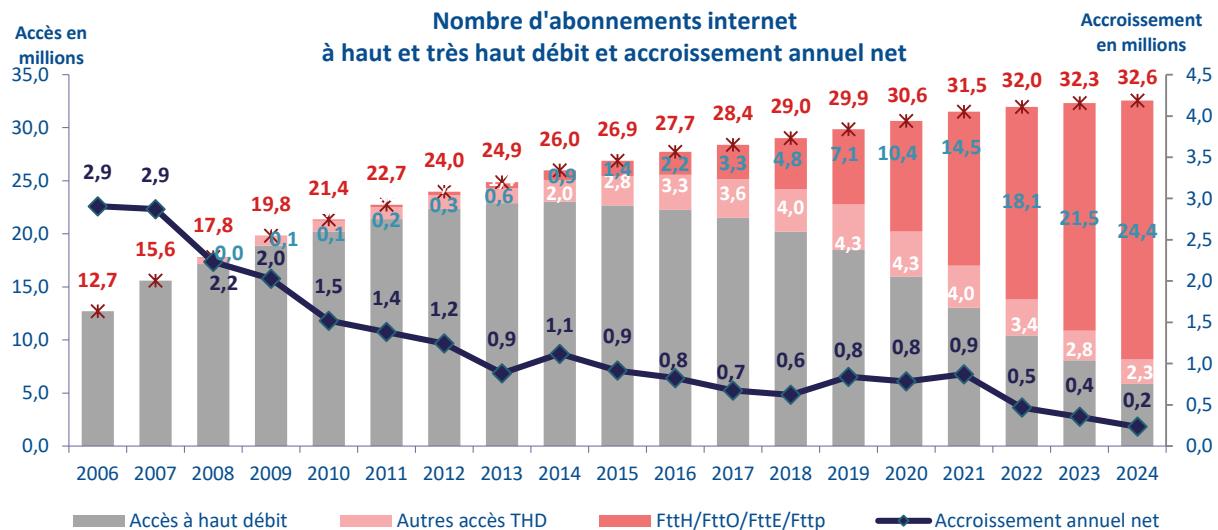
Parmi les abonnements à très haut débit, le nombre de cartes SIM 4G et 5G à usage fixe dépasse les 500 000 fin décembre 2024, soit 1,6 % du nombre total d'abonnements internet. Le nombre de cartes SIM à usage fixe augmente à nouveau en 2024 : + 80 000 en un an en 2024 après -20 000 en 2023 et - 3 000 en 2022. Les utilisateurs de box 4G et 5G à usage fixe ont consommé 1,1 million de téraoctets de données au cours de l'année 2024, ce qui représente un usage moyen par box 4G / 5G de 200 gigaoctets par mois (+ 23 % en un an).

Au total, le nombre d'abonnements internet à très haut débit s'élève, en France, à 26,7 millions au 31 décembre 2024. Les abonnements à très haut débit représentent ainsi plus de huit abonnements internet sur dix. Ces abonnements se substituent progressivement aux abonnements internet à haut débit, dont le nombre diminue chaque année depuis 2015, à un rythme compris entre - 2,4 et - 2,9 millions par an depuis la fin de l'année 2020. Toutefois, le rythme de baisse en nombre d'abonnements ralentit légèrement en 2024, soit - 2,2 millions en un an.

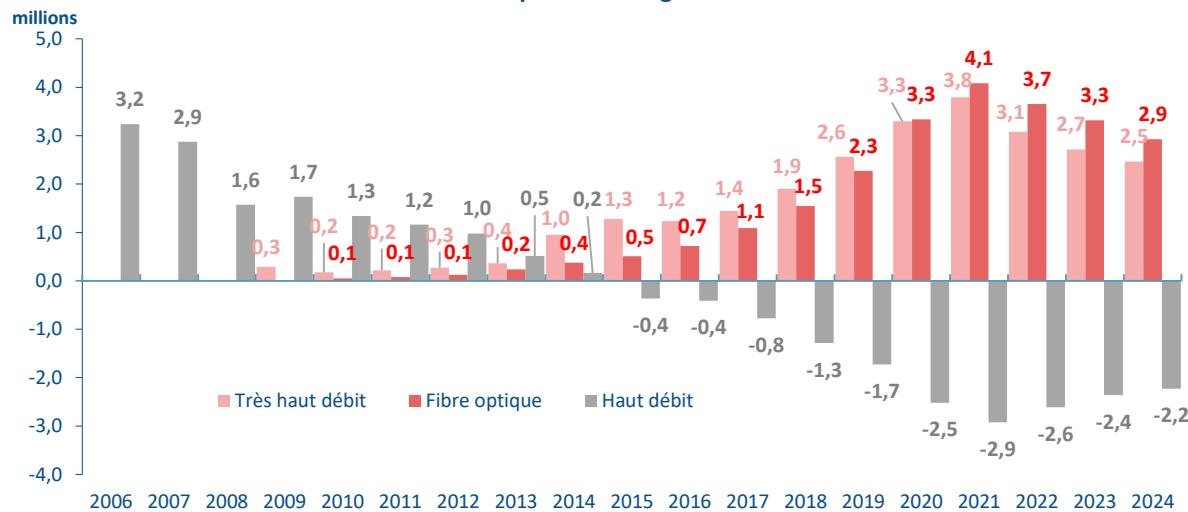
Abonnements internet à haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Accès à haut débit	15,975	13,053	10,439	8,077	5,839	-27,7%
dont accès xDSL	15,340	12,396	9,798	7,438	5,199	-30,1%
dont autres abonnements haut débit	0,634	0,657	0,641	0,639	0,640	0,1%
Accès à très haut débit	14,664	18,455	21,537	24,254	26,727	10,2%
Abonnements >= 100 Mbit/s	11,632	15,625	19,015	22,172	24,900	12,3%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	10,410	14,496	18,149	21,465	24,398	13,7%
dont avec terminaison en câble coaxial	1,223	1,129	0,866	0,707	0,502	-29,0%
Abonnements ≥ 30 et <100 Mbit/s (VDSL2 et terminaison en câble coaxial, 4G/5G fixe, THD radio, satellite)	3,031	2,830	2,522	2,082	1,827	-12,3%
dont depuis les box 4G/5G fixes	0,387	0,454	0,451	0,430	0,505	17,5%
Nombre total d'abonnements à haut et très haut débit	30,638	31,508	31,976	32,331	32,566	0,7%
Consommation de données des box 4G/5G à usage fixe						
	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Volume total de données (en To)	652 201	843 058	939 752	890 704	1 163 471	30,6%
Consommation moyenne de données par accès (en Go)	159	163	169	165	203	23,1%

Notes :

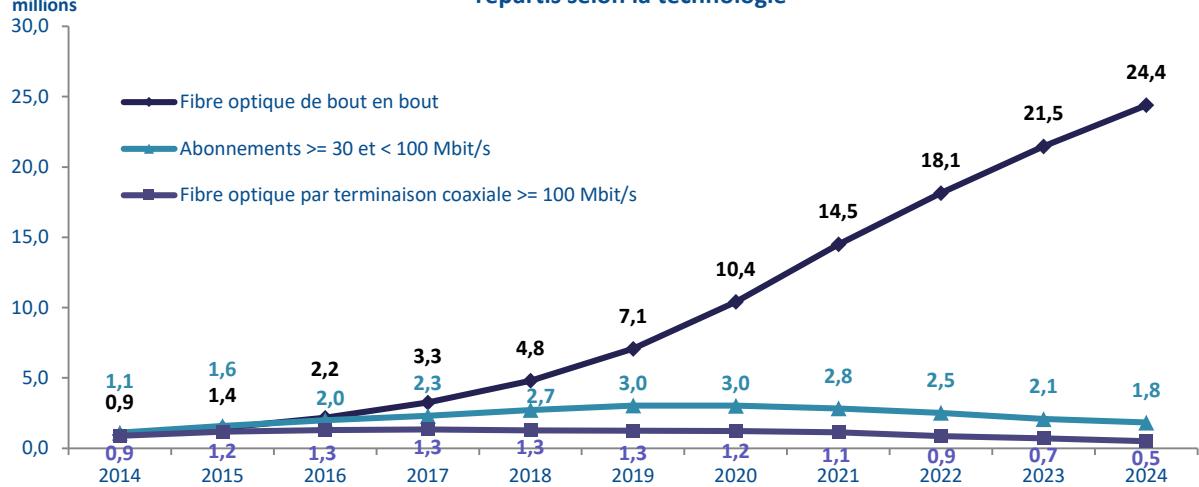
- sont comptabilisés comme des abonnements à très haut débit, les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Ne sont pas comptabilisés les accès liaisons louées et transport de données. Pour plus de précisions, voir la section [2.4.1](#) et à l'annexe [1.1](#).
- Le nombre d'accès en très haut débit radio est inclus dans la rubrique « nombre d'accès à très haut débit – abonnements >= 30 et < 100 Mbit/s ». Il représente quelques milliers de lignes.



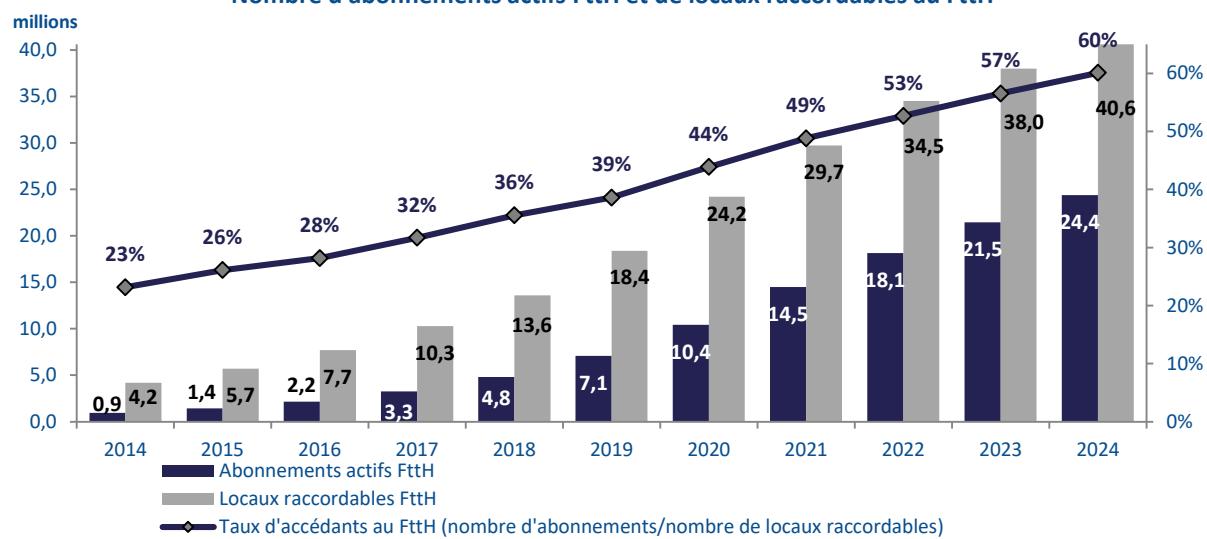
Accroissement annuel du nombre d'abonnements internet par technologie



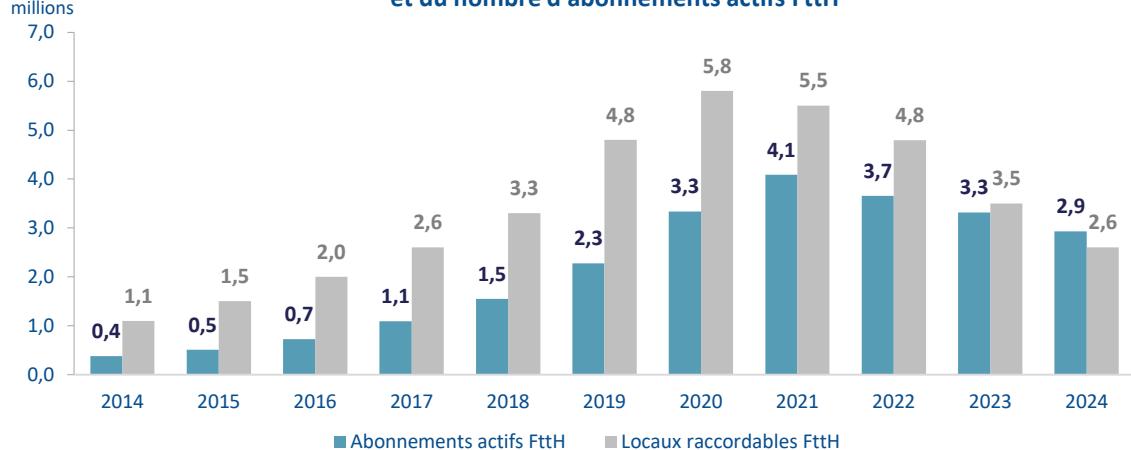
Nombre d'abonnements internet à très haut débit répartis selon la technologie



Nombre d'abonnements actifs FttH et de locaux raccordables au FttH



Evolution annuelle du nombre de locaux raccordables FttH et du nombre d'abonnements actifs FttH



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

Au 31 décembre 2024, sur les 32,6 millions d'accès internet à haut et très haut débit, 24,9 millions disposent également du service audiovisuel, soit une proportion de 77 % (+ 1 point en un an).

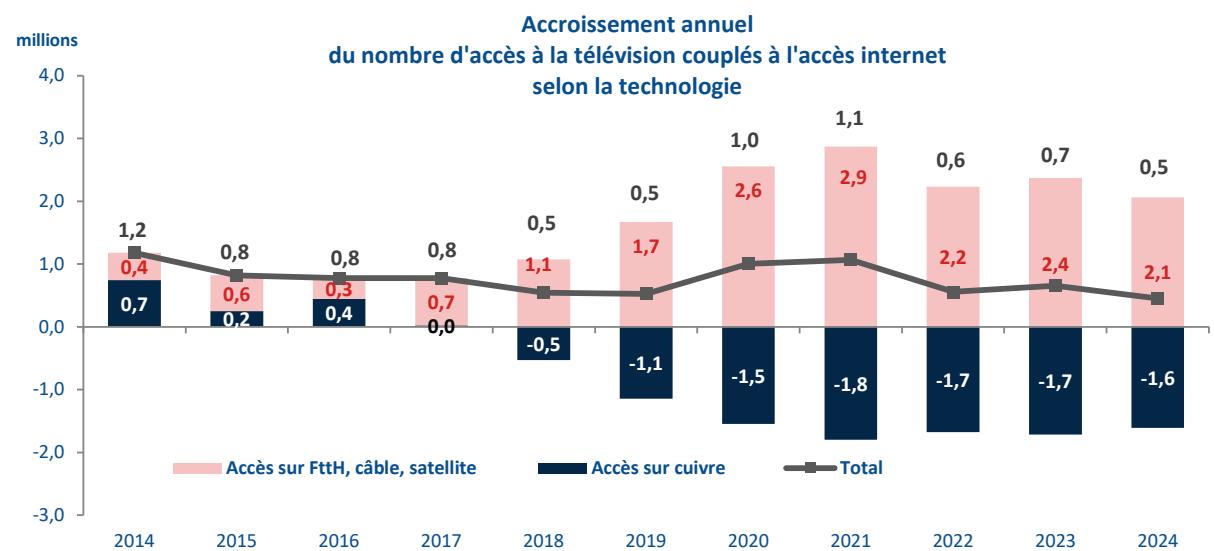
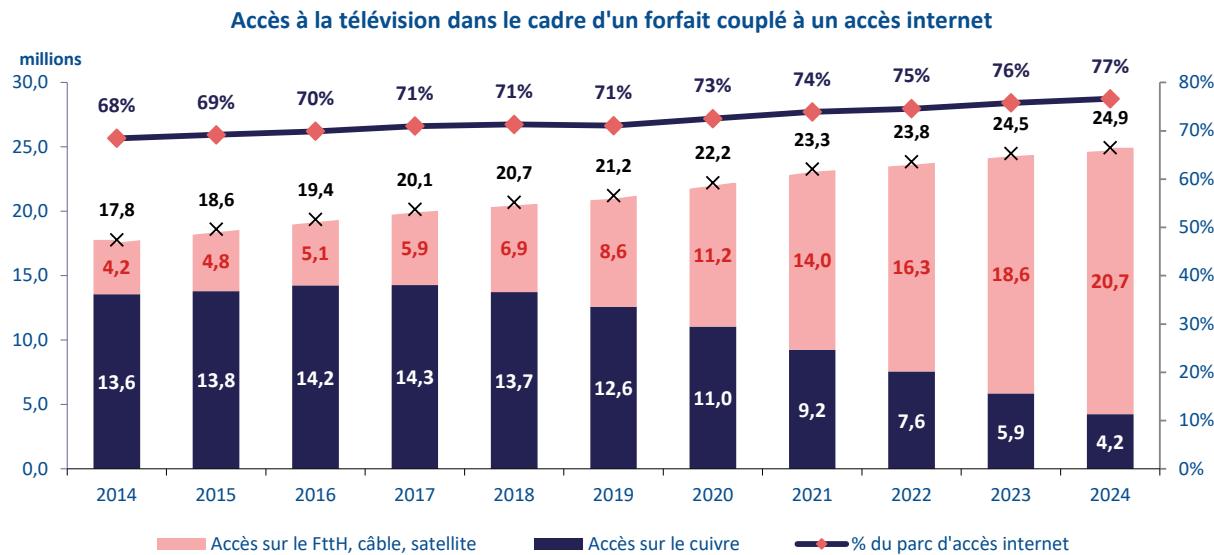
La croissance annuelle du nombre d'abonnements au service audiovisuel souscrits conjointement au service internet a été particulièrement élevée durant les années 2020 et 2021, avec plus d'un million d'abonnés supplémentaires par an. Puis, le nombre d'abonnements au service audiovisuel a continué de progresser retrouvant progressivement un rythme annuel comparable à ceux observés sur la période 2017-2019, soit entre + 500 000 et + 800 000 par an.

Au total, le nombre d'abonnements au service audiovisuel progresse de 500 000 en un an en 2024. Le ralentissement observé sur ce marché depuis trois ans est lié à une moindre croissance du nombre d'abonnements sur les réseaux FttH, mais également au recul continu du nombre d'abonnements au service audiovisuel DSL, et du nombre d'abonnements sur réseau câblé.

Abonnements TV couplés à un abonnement internet						
Millions d'unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre d'accès à la TV couplés à l'accès internet	22,219	23,287	23,843	24,496	24,946	1,8%
dont nombre d'accès à la TV par xDSL	11,046	9,246	7,570	5,854	4,243	-27,5%
dont le FttH, câble, satellite	11,173	14,041	16,273	18,642	20,704	11,1%
% des abonnements TV couplés à l'accès internet	73%	74%	75%	76%	77%	+1 pt

Notes :

- Sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement de type « multiplay » qui intègre l'accès à internet et la télévision et, le cas échéant, un ou plusieurs autres services.
- L'accès TV peut être fourni par une autre technologie en plus de celle de l'accès à internet : par exemple, un accès à la TV par le satellite couplé à un accès DSL à internet. Pour plus de précisions, se reporter à l'annexe 1.1



2.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes

2.2.1 Le nombre de lignes téléphoniques et les abonnements associés

Fin décembre 2024, la France compte 36,3 millions de lignes téléphoniques fixes (cuivre, fibre optique de bout en bout, fibre coaxiale, technologies sans fil, box 4G/5G à usage fixe). Le nombre de lignes diminue depuis deux ans au rythme de - 1 % par an (- 1,1 % en 2024, soit - 405 000 en un an). La proportion de lignes en fibre optique progresse d'environ 10 points par an depuis l'année 2020 au détriment des lignes cuivre. Un peu plus de sept lignes sur dix (71 % exactement) sont ainsi actives sur les réseaux à très haut débit, soit 25,7 millions fin décembre 2024.

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur réseaux fixes s'élève à 36,8 millions au 31 décembre 2024, dont 91 % sont en voix sur large bande (VLB). Le nombre d'abonnements téléphoniques fixes est en baisse de 1,4 % en un an en 2024 (- 525 000 en un an). La croissance du nombre d'abonnements téléphoniques en voix sur large bande (DSL, fibre de bout en bout, fibre coaxiale, technologies sans fil, box 4G/5G) s'affaiblit, + 0,6 % en un an en 2024 (+ 210 000 en un an), en raison du ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements internet fibre, et du recul du nombre d'abonnement internet xDSL.

Le nombre d'abonnements téléphoniques en fibre optique de bout en bout, fibre coaxiale, technologies sans fil, et box 4G/5G progresse quant à lui de 12 % en un an en 2024 (+ 2,7 millions en un an contre + 3,1 millions en 2023), tandis que celui sur réseaux cuivre DSL diminue depuis sept ans (- 25 %, soit - 2,5 millions en un an). Parallèlement, le nombre d'abonnements téléphoniques sur réseau cuivre RTC diminue depuis plus de vingt ans (- 18 %, soit - 730 000 en un an).

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Lignes sur réseau cuivre	24,175	20,808	17,259	13,790	10,675	-22,6%
dont lignes bas débit uniquement (RTC)	5,964	5,224	4,451	3,587	2,974	-17,1%
dont lignes supportant un abonnement haut débit DSL	17,267	14,831	12,202	9,603	7,212	-24,9%
dont lignes supportant deux abonnements (bas débit et haut débit DSL)	0,944	0,650	0,505	0,501	0,383	-23,6%
Lignes sur autres technologies*	12,849	16,628	19,943	23,035	25,746	15,5%
Nombre de lignes fixes en fin de période	37,024	37,435	37,202	36,825	36,421	-1,1%

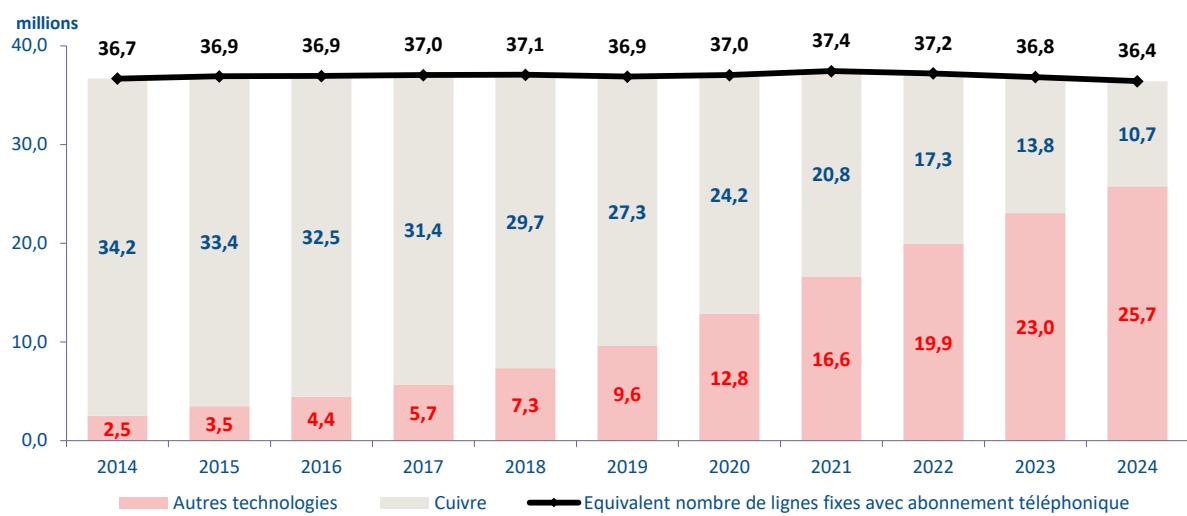
Abonnements à un service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Abonnements téléphoniques en RTC	6,908	5,874	4,956	4,088	3,356	-17,9%
dont abonnements issus de la VGAST	1,055	0,928	0,773	0,631	0,505	-20,0%
Abonnements à la voix sur large bande	31,060	32,211	32,750	33,239	33,447	0,6%
dont sur lignes DSL	18,211	15,481	12,706	10,104	7,595	-24,8%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	17,267	14,831	12,202	9,603	7,212	-24,9%
dont sur autres technologies*	12,849	16,628	19,943	23,035	25,746	11,8%
Nombre d'abonnements en fin de période	37,969	38,086	37,706	37,327	36,803	-1,4%

*Fibre optique de bout en bout, fibre optique avec terminaison coaxiale, technologies sans fil, cartes 4G/5G fixes

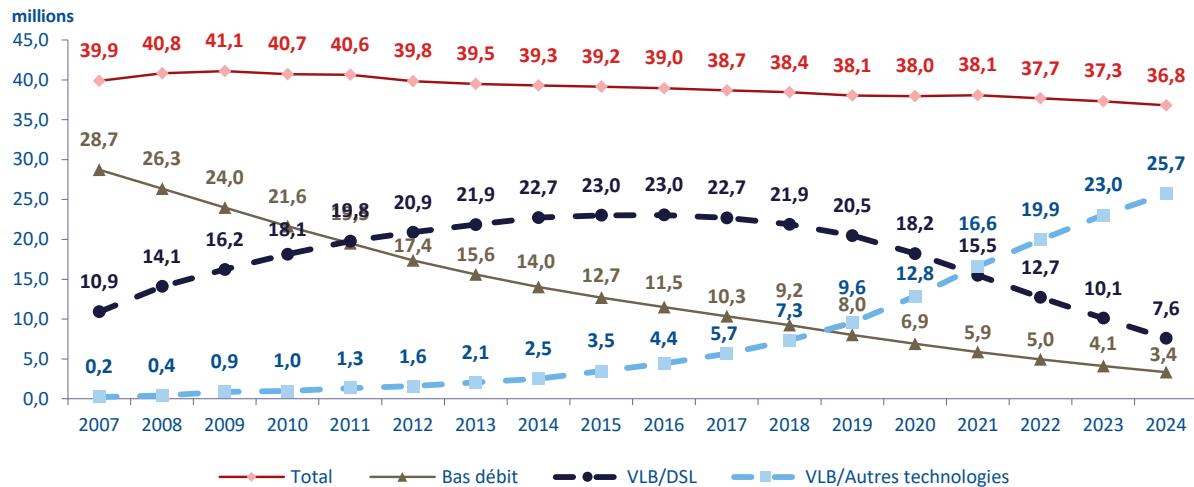
Notes :

- Plusieurs abonnements au service téléphonique peuvent être souscrits sur une même ligne fixe. Pour plus de précisions, voir l'annexe [1.3](#) à la fin du document ; Pour plus de précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande, voir l'annexe [1.2](#) à la fin du document ;
- Pour plus de précisions sur l'arrêt de la commercialisation des abonnements téléphoniques RTC : [L'arrêt progressif du réseau téléphonique commuté \(RTC\) | Arcep](#).

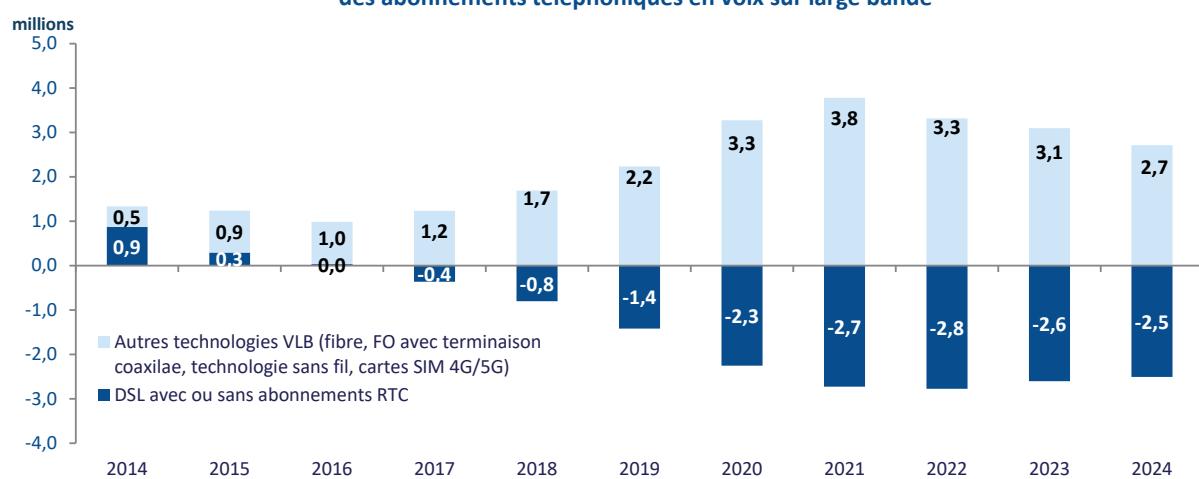
Nombre total de lignes supportant au moins un abonnement téléphonique



Nombre d'abonnements téléphoniques sur réseaux fixes



Comparaison de l'accroissement annuel des abonnements téléphoniques en voix sur large bande



2.2.2 La consommation vocale depuis les lignes fixes et les revenus afférents

Les 36,3 millions de lignes téléphoniques fixes ont consommé 22,4 milliards de minutes au cours de l'année 2024. La consommation vocale depuis les réseaux fixes est en déclin constant depuis 2013 principalement en raison de l'omniprésence du téléphone mobile dans le quotidien des utilisateurs de services de communications électroniques. L'année 2020 a toutefois fait figure d'exception en raison de la crise sanitaire avec une progression de + 9 % en un an.

En 2024, la consommation vocale par ligne fixe s'élève à 51 minutes par mois (toutes technologies confondues, RTC³ et VLB⁴). A titre de comparaison, l'usage vocal moyen issu des réseaux mobiles reste élevé, dépassant les trois heures par mois et par carte SIM depuis neuf ans.

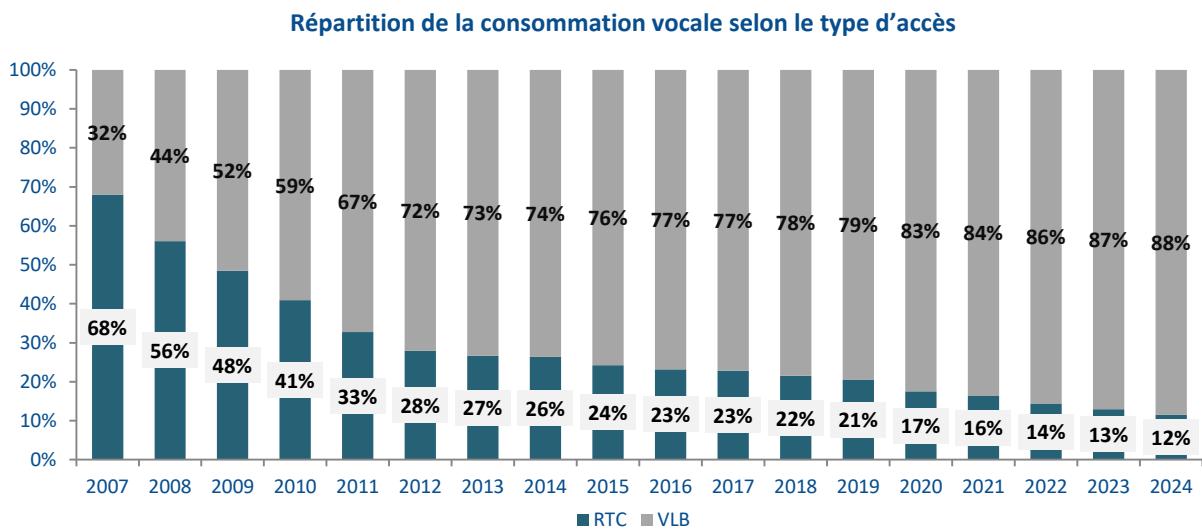
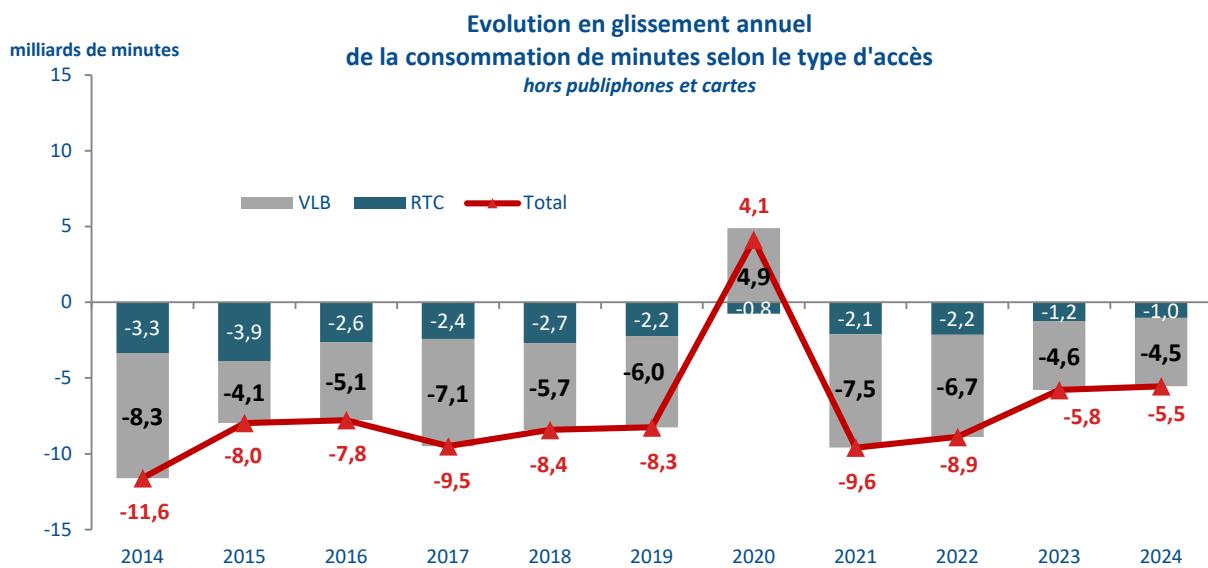
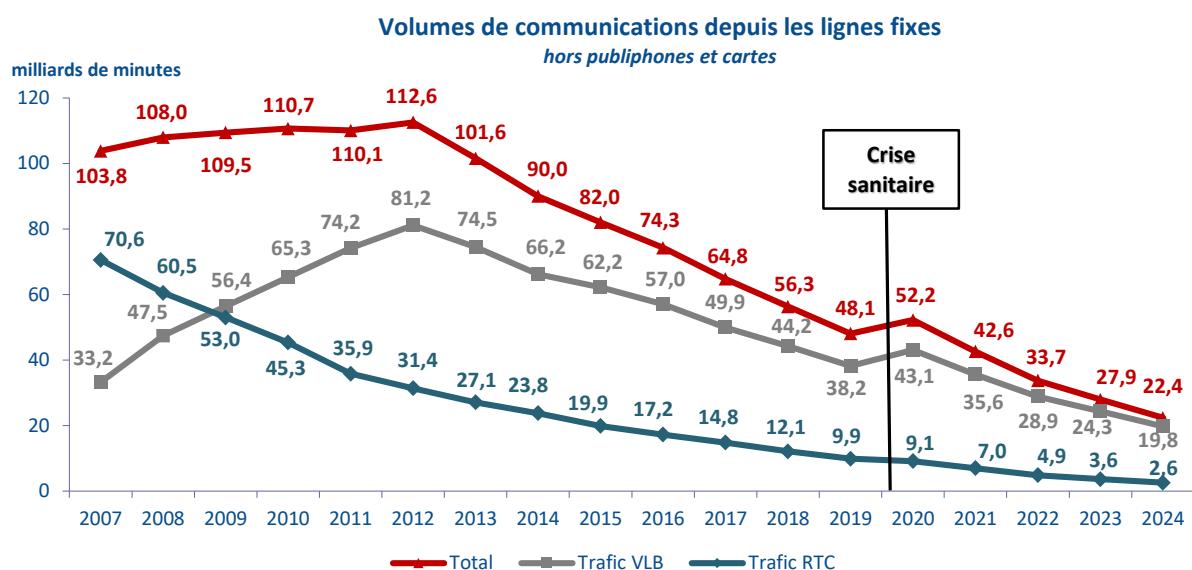
Après l'augmentation exceptionnelle de 2020 liée à la crise sanitaire (+ 10 minutes par abonnement VLB et + 6 minutes sur le RTC), la consommation moyenne mensuelle des abonnés a diminué à nouveau, à un rythme annuel proche de ceux observés avant la crise sanitaire pour les abonnés en voix sur large bande : environ - 22 minutes en moyenne en 2021 et 2022, et un peu plus faiblement en 2023 et 2024 (- 12 minutes environ). S'agissant des abonnés au service téléphonique traditionnel RTC, le recul est plus contenu, et oscille entre - 5 et - 10 minutes depuis 2015, à l'exception de l'année 2022 (- 17 minutes). La consommation moyenne mensuelle par abonné RTC s'établit à 57 minutes en 2024, un niveau proche de celui des abonnés aux services en VLB (49 minutes).

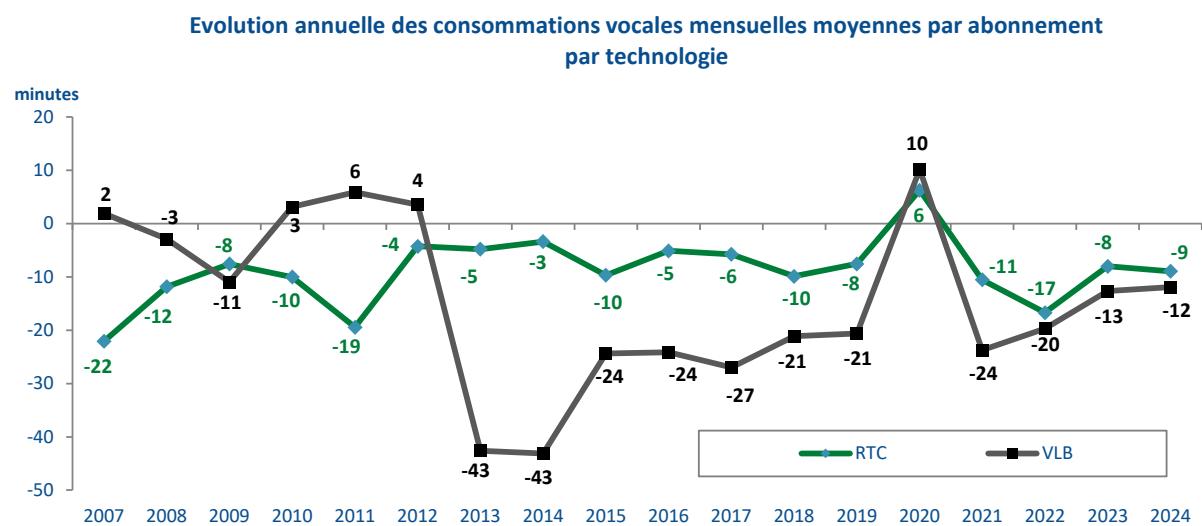
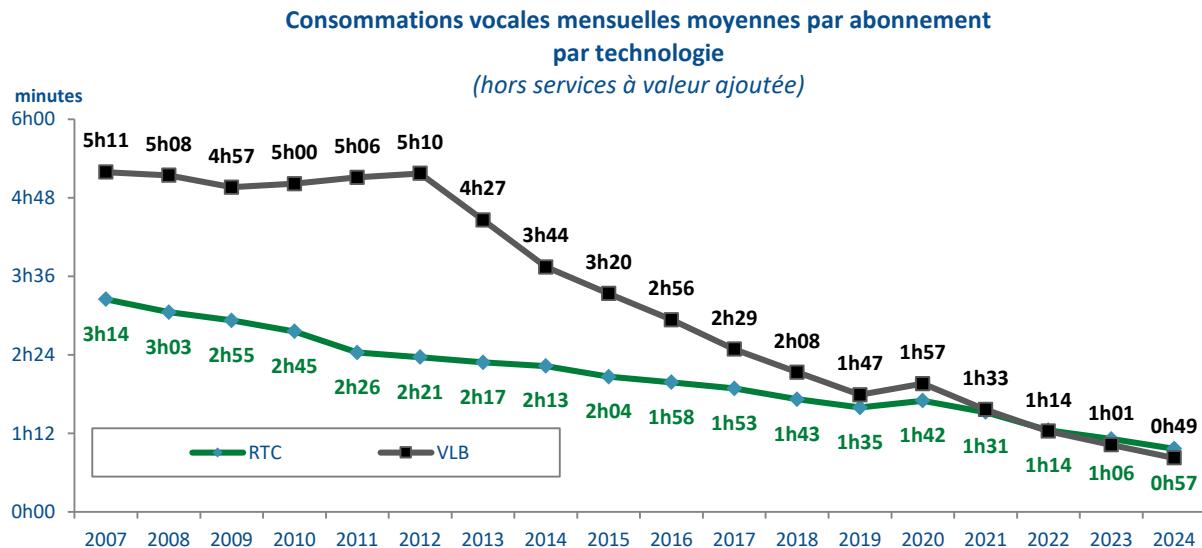
Au total, la proportion du trafic issu des abonnements en VLB représente 88 % du volume total issu des lignes fixes en 2024, une proportion qui gagne entre un et deux points en moyenne par an depuis 2013, à l'exception de l'année 2020 (+ 4 points).

Volumes des communications depuis les lignes fixes - TOTAL						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	52 216	42 619	33 730	27 938	22 397	-19,8%
dont trafic RTC	9 132	7 020	4 863	3 626	2 586	-28,7%
dont communications en VLB	43 083	35 599	28 867	24 311	19 811	-18,5%
Consommation moyenne mensuelle sortante par abonnement fixe						
Heures par mois	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Par abonnement téléphonique en RTC	1h42	1h31	1h14	1h06	0h57	-13,4%
Par abonnement téléphonique à la voix sur large bande	1h57	1h33	1h14	1h01	0h49	-19,4%
Consommation moyenne mensuelle sortante par ligne fixe						
Heures par mois	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Par ligne fixe	1h57	1h35	1h15	1h02	0h50	-19,0%

³ RTC : réseau téléphonique communiqué

⁴ VLB : voix sur large bande





Notes :

- Le calcul des consommations moyennes par abonnement et par ligne se trouve en annexe [1.6](#) de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en annexe [1.3](#) de ce document.
- Les clients peuvent contracter un abonnement téléphonique en voix sur large bande en supplément d'un forfait internet « multiservices », ainsi que des services supplémentaires. Ces recettes sont comptabilisées dans la rubrique « abonnements (internet et VLB) dans la section [2.3](#).

Le revenu issu du service téléphonique bas débit s'élève à 1,1 milliard d'euros HT en 2024. Ce revenu est généré par les 3,4 millions d'abonnements téléphoniques restant sur le réseau cuivre RTC, en déclin depuis plus de quinze ans (- 16 % en un an en 2024). Les abonnés au service téléphonique en RTC dépensent en moyenne 23,6 euros HT par mois. Globalement stable depuis 2012, cette dépense moyenne augmente significativement en 2023 (+ 55 centimes en un an par abonnement) et en 2024 (+ 60 centimes), en raison des hausses du tarif de l'abonnement téléphonique intervenues en février 2023 et en février 2024 (+ 2 euros TTC).

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%
Communications vocales	459	362	287	220	174	-20,8%
Total (accès, services supplémentaires et communications vocales)	2 113	1 772	1 499	1 281	1 081	-15,6%

Le revenu associé aux communications vocales en voix sur large bande qui ne sont pas incluses dans les forfaits intégrant plusieurs services (internet, téléphonie en voix sur large bande, télévision) s'élève à 127 millions d'euros HT en 2024, et diminue depuis 2011 (- 13 % en 2024). La baisse des communications vocales au départ des réseaux fixes principalement au profit des réseaux mobiles, et l'inclusion de plus en plus de destinations dans les forfaits internet sans surcoût pour le consommateur sont les principales raisons de cette tendance.

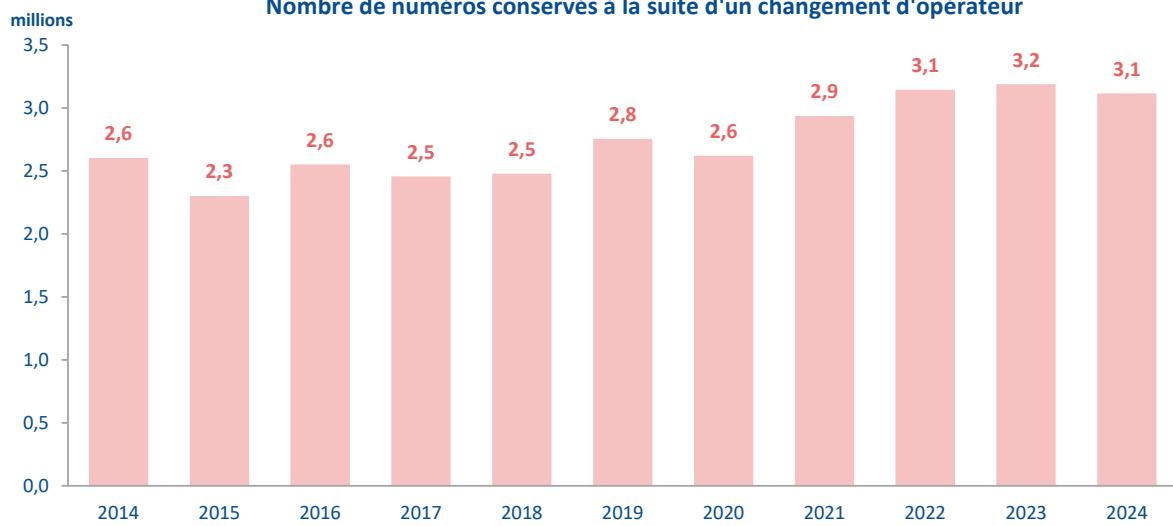
Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	725	583	466	366	302	-17,6%
dont communications RTC	459	362	287	220	174	-20,8%
dont communications en VLB	266	221	179	146	127	-12,7%

2.2.3 La conservation des numéros fixes

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés à la suite d'un changement d'opérateur a été relativement stable entre 2010 et 2020, à l'exception de l'année 2015 où ce nombre avait fortement chuté, et de l'année 2020 marquée par de fortes disparités selon les trimestres en raison de la crise sanitaire (- 24 % en un an premier semestre 2020 et + 17 % au second). L'année 2021 a enregistré un niveau qui n'avait jamais été aussi élevé durant les quinze années précédentes (2,9 millions pour l'ensemble de l'année 2021), et en particulier au quatrième trimestre 2021 (890 000 numéros portés), en partie en raison de l'augmentation record des transactions immobilières en 2021. Depuis, le nombre de numéros conservés se maintient à un niveau supérieur à 3 millions.

Conservation du numéro						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	2,621	2,938	3,145	3,189	3,115	-2,3%

Nombre de numéros conservés à la suite d'un changement d'opérateur



2.3 Le revenu des services fixes et les factures moyennes mensuelles

En 2024, le revenu généré par l'ensemble des services offerts sur les réseaux fixes atteint 17,6 milliards d'euros HT. Le revenu des services fixes est en croissance pour la deuxième année consécutive après une décennie de déclin suivie de trois années de quasi stabilité. Il se compose pour 82 % du revenu issu de la vente des abonnements internet à haut et très haut débit, 12 % du revenu des accès de haute qualité et 6 % du revenu des services bas débit.

Revenus des services offerts sur réseaux fixes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
<i>Millions d'euros HT</i>						
Revenus du bas débit (accès, communications RTC, cartes fixes)	2 115	1 773	1 499	1 281	1 081	-15,6%
Revenus du haut et du très haut débit	12 142	12 539	12 924	13 565	14 409	6,2%
Abonnements (internet et VLB) et communications VLB facturées	9 998	10 416	10 774	11 490	12 354	7,5%
Autres revenus liés à l'accès à internet (services audiovisuels, hébergement...)	2 144	2 123	2 151	2 075	2 054	-1,0%
Revenus des accès de haute qualité et réseaux intersites	2 363	2 352	2 253	2 186	2 107	-3,6%
Ensemble des revenus des services fixes	16 619	16 664	16 676	17 032	17 597	3,3%

Notes :

- pour plus de précisions sur « les revenus liés à l'accès à internet », se reporter à l'annexe [1.5](#) de ce document ;
- pour plus de précisions relatives à la règle d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixes-mobiles, se reporter à l'annexe [3](#) de ce document.

Après une période de stabilité en 2018-2019, le revenu provenant de la vente des services à haut et très haut débit a progressé d'environ + 3 % par an entre 2020 et 2022, porté par la hausse particulièrement importante du nombre d'abonnements internet en fibre optique jusqu'à la fin du premier trimestre 2022.

Depuis 2023, la croissance de ce revenu s'accélère, malgré une hausse plus modérée du nombre d'abonnements internet depuis la fin de l'année 2022 : + 6,2 % en un an en 2024 et + 5,0 % en 2023. Cette évolution s'explique en partie par les hausses tarifaires⁵ mises en place par les opérateurs depuis la fin de l'année 2022.

En conséquence, la facture mensuelle moyenne par abonnement internet augmente de 1,3 euro HT en un an en 2023 et de 2,2 euros HT en 2024 après trois années consécutives de hausses comprises entre + 20 centimes et + 40 centimes d'euros HT en rythme annuel. En 2024, la dépense moyenne pour un forfait comprenant l'accès à internet, le service téléphonique (y compris les communications vocales hors forfait) et le service audiovisuel selon les cas, atteint ainsi 36,6 euros HT par mois.

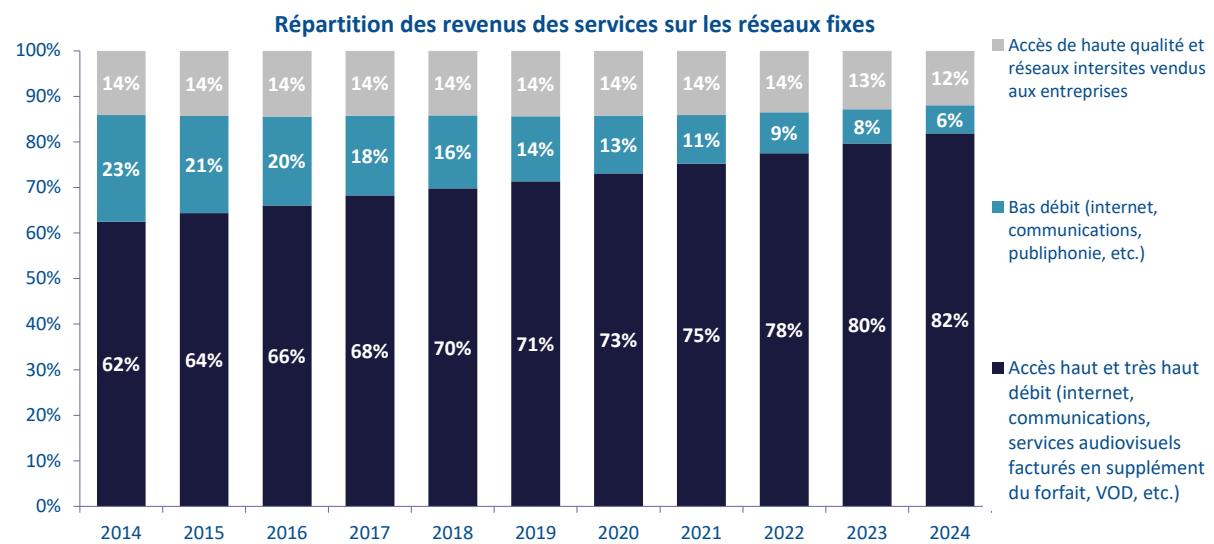
⁵ D'après l'observatoire de l'évolution des prix des services fixes et mobiles, les prix des services internet à haut et très haut débit en métropole sur le marché résidentiel ont progressé de 2,8 % entre octobre 2022 et octobre 2023.

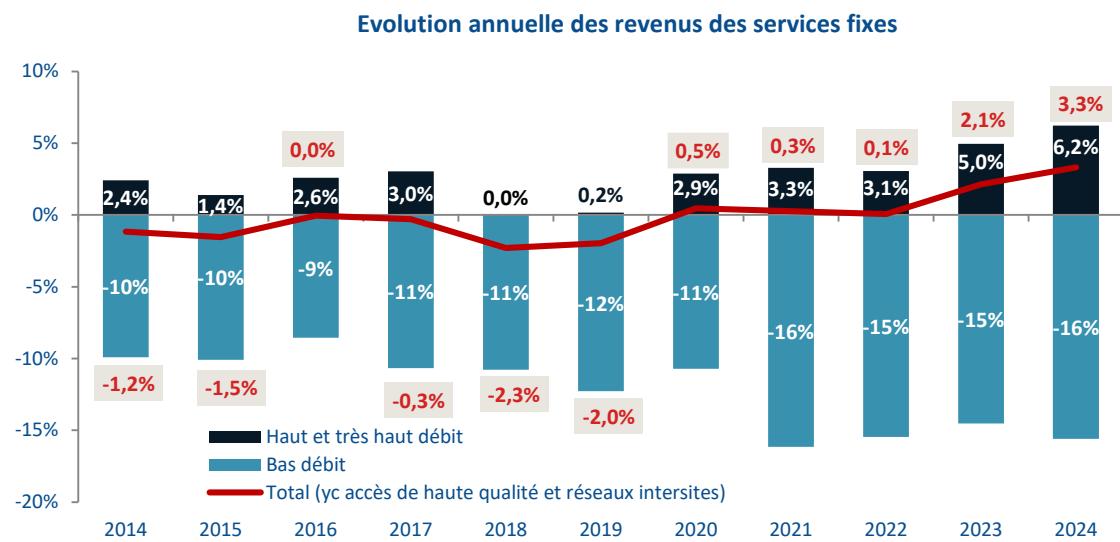
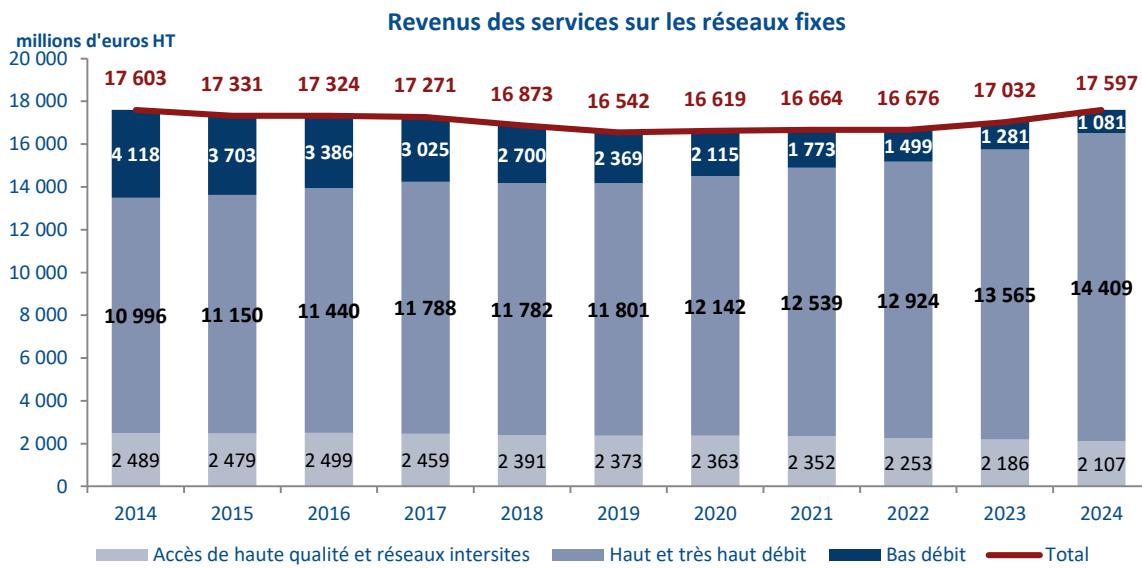
Facture mensuelle moyenne par abonnement (hors SVA et renseignements) - toute clientèle						
Euros HT par mois	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	23,6	23,1	23,1	23,6	24,2	2,5%
Accès haut ou très haut débit (internet, communications, télévision)	32,8	33,0	33,4	34,7	36,6	5,5%

Facture mensuelle moyenne par ligne fixe (hors SVA et renseignements) - toute clientèle						
Euros HT par mois	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Accès RTC et VLB (internet, communications, télévision)	32,2	32,0	32,1	33,3	35,2	5,6%

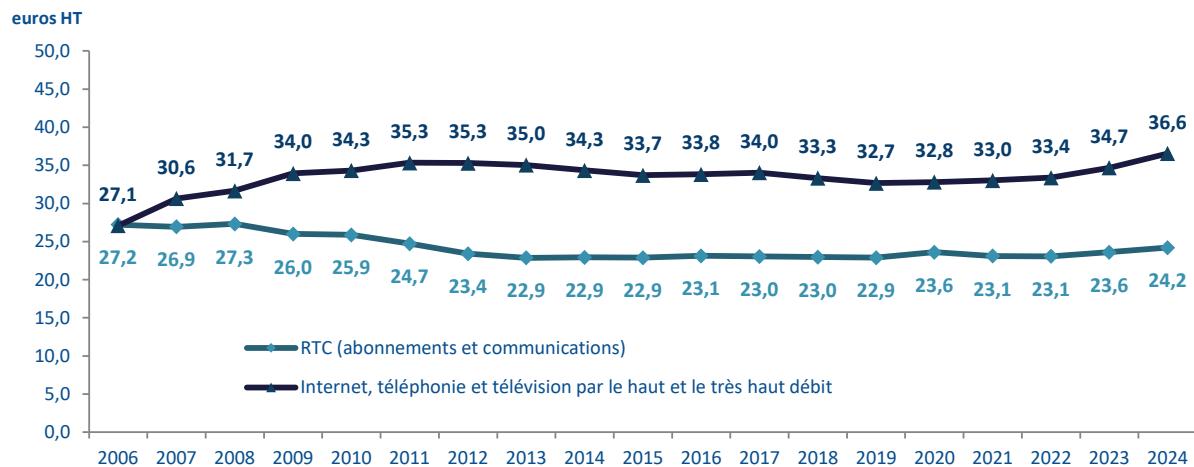
Notes :

- L'interprétation des variations des factures moyennes globales doit tenir compte des possibles effets de structure. En effet, leurs évolutions peuvent s'expliquer par un changement dans la répartition des catégories de clients indépendamment de l'évolution des factures moyennes de chaque catégorie de clients.
- Le calcul des consommations moyennes par abonnement et par ligne se trouve en annexe 1.6 de ce document.
- Les notions de « ligne » et d'« abonnement » sont développées en annexe 1.3 de ce document.

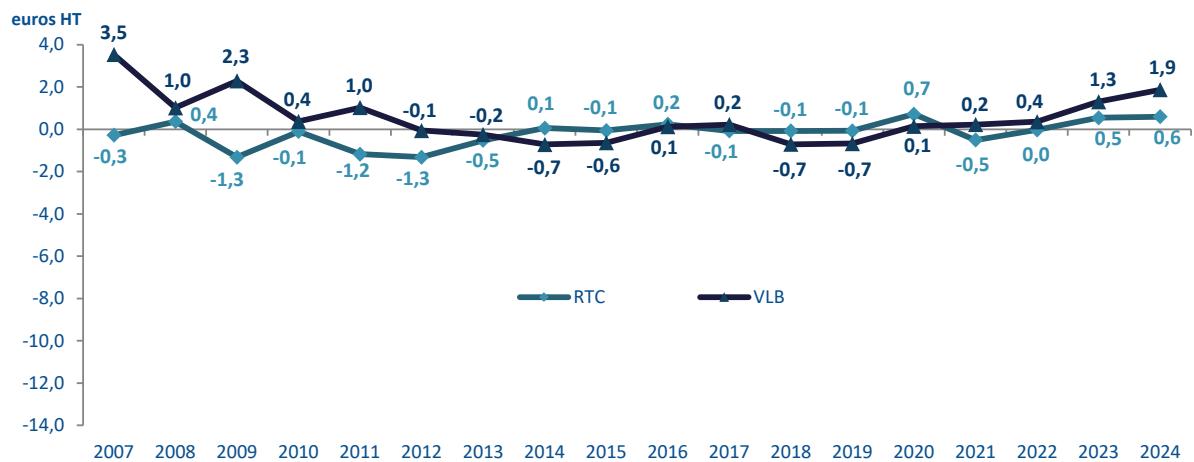




Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Evolution annuelle de la facture moyenne mensuelle par abonnement par technologie



2.4 Segmentation des services fixes par type de clientèle

2.4.1 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 2023⁶. 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%
<i>dont haut débit</i>	14,579	11,868	9,408	7,209	5,148	-28,6%
<i>dont très haut débit</i>	14,058	17,602	20,497	23,042	25,340	10,0%
<i>dont fibre optique de bout en bout</i>	9,965	13,839	17,313	20,450	23,214	13,5%
<i>Poids du THD, %</i>	49%	60%	69%	76%	83%	+7 pts
<i>Poids de la fibre dans le THD, %</i>	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

⁶ 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%
 donc 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).

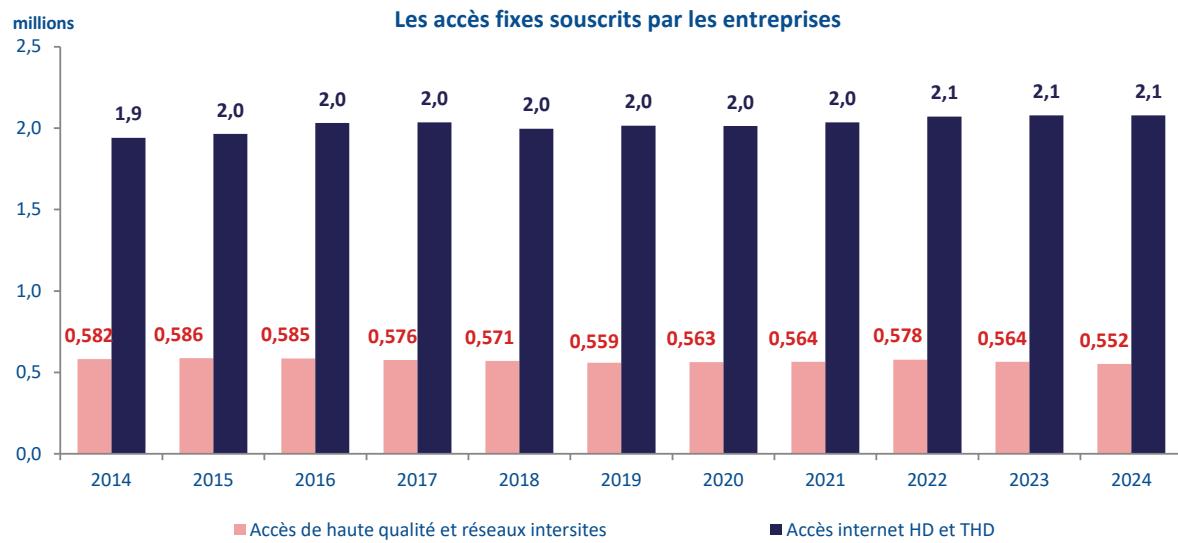
Les moyennes et grandes entreprises dépensent en moyenne 315 euros HT par mois et par accès, soit près de trois fois plus que pour un accès classique généralement réservé à de plus petites entreprises qui souscrivent des offres dites « professionnelles » (93 euros HT en 2024, - 80 centimes d'euros en 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

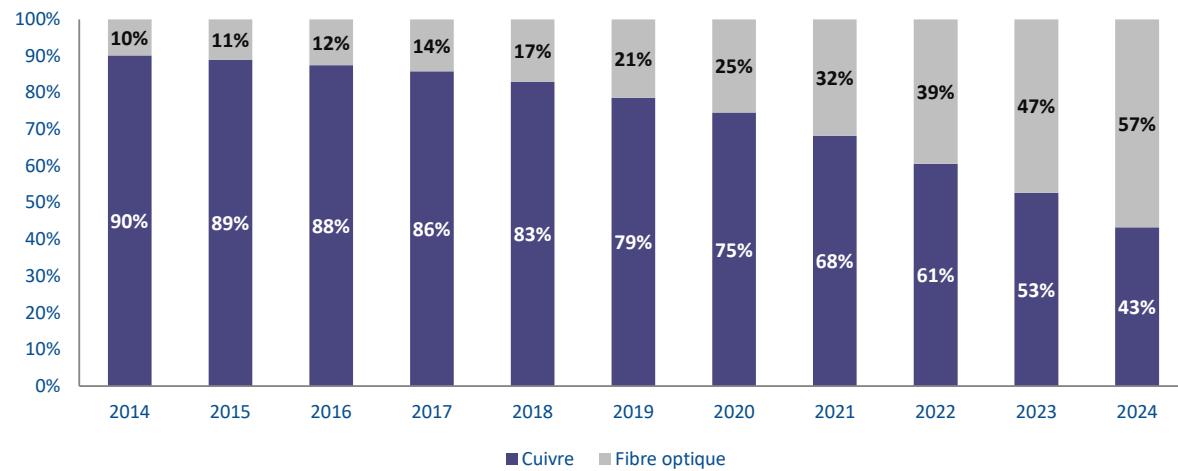
Facture moyenne par accès de haute qualité et réseaux intersites						
En euros HT par mois	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Par accès	350,7	347,6	328,8	319,2	314,7	-1,4%

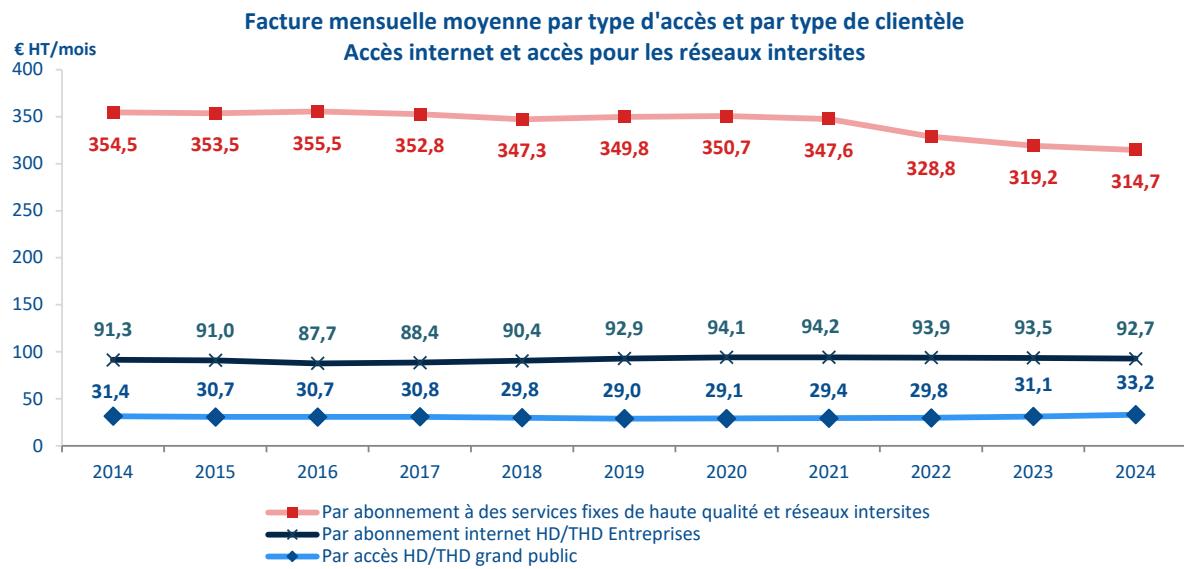
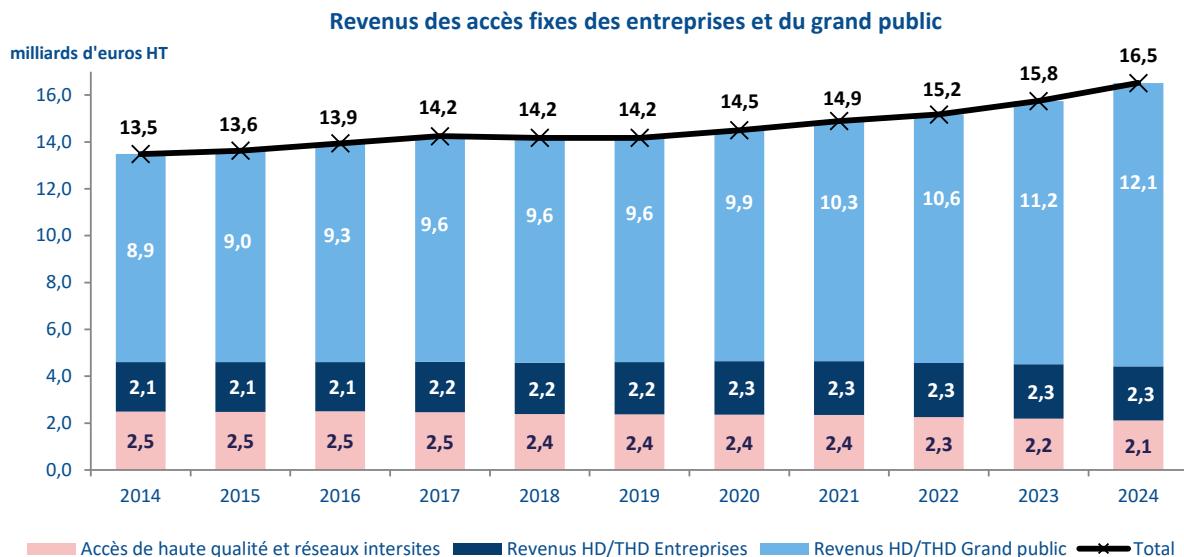
Note : pour plus de précisions, se reporter à l'annexe [1.4](#)

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).



Répartition des accès de haute qualité et des accès pour les réseaux intersites selon la technologie Cuivre ou fibre optique





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

a) 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 VGAST⁷ 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 :

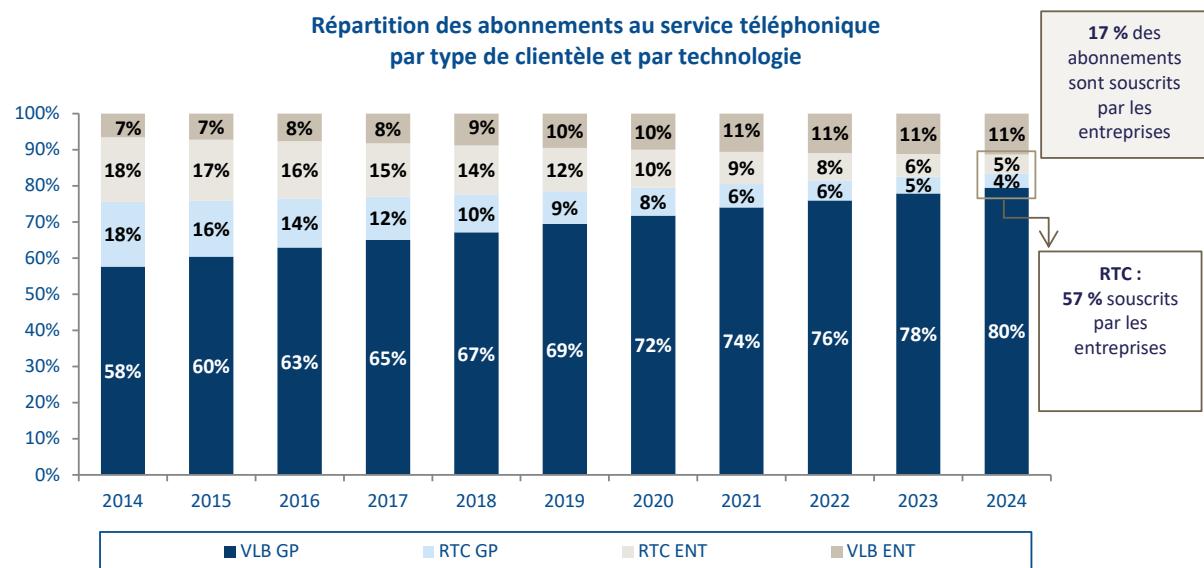
- Les abonnements en voix sur large bande comprennent les box 4G/5G à usage fixe, qui permettent de passer des appels téléphoniques, que cela soit sur le marché entreprise ou sur le marché des particuliers.
- L'arrêt de la commercialisation des abonnements téléphoniques analogiques est intervenu le 15 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](#)

⁷ VGAST : Vente en gros des abonnements au service téléphonique

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



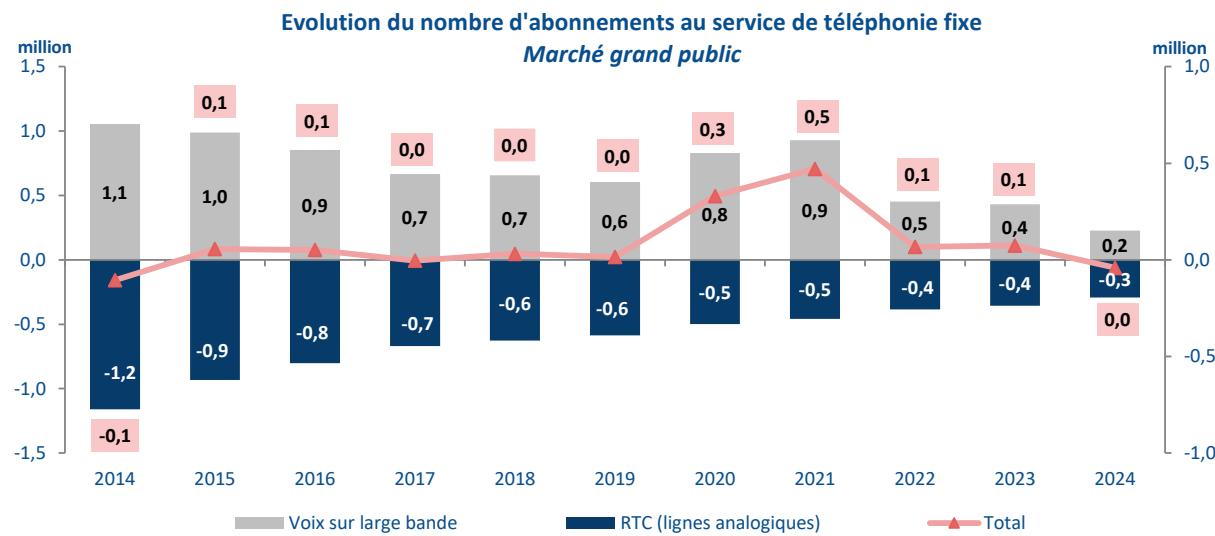
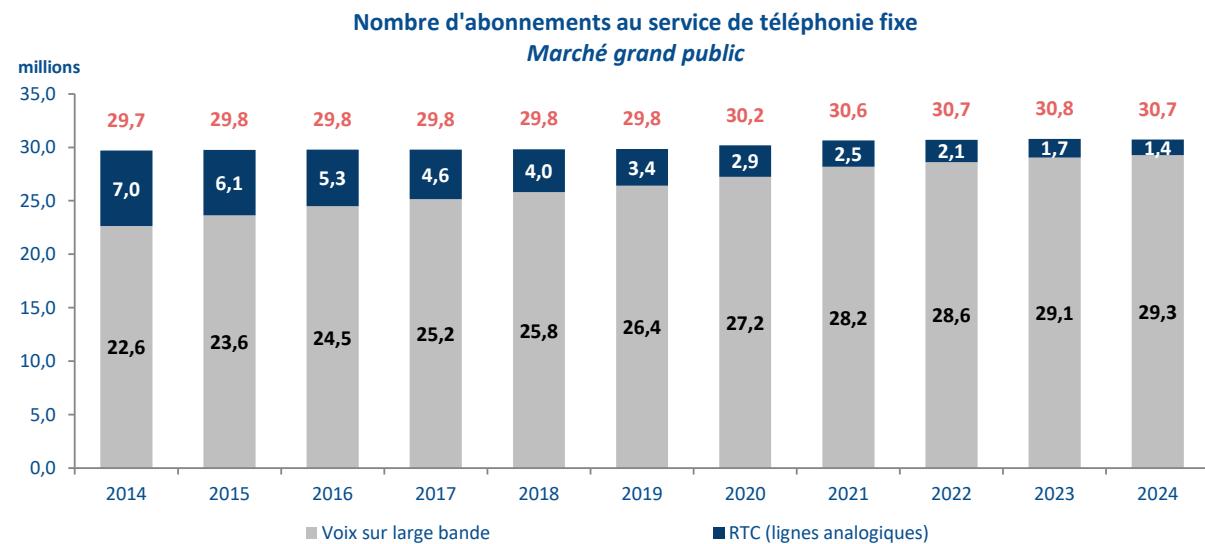
Répartition des abonnements au service téléphonique par type de clientèle et par technologie



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 SIM 4G/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%

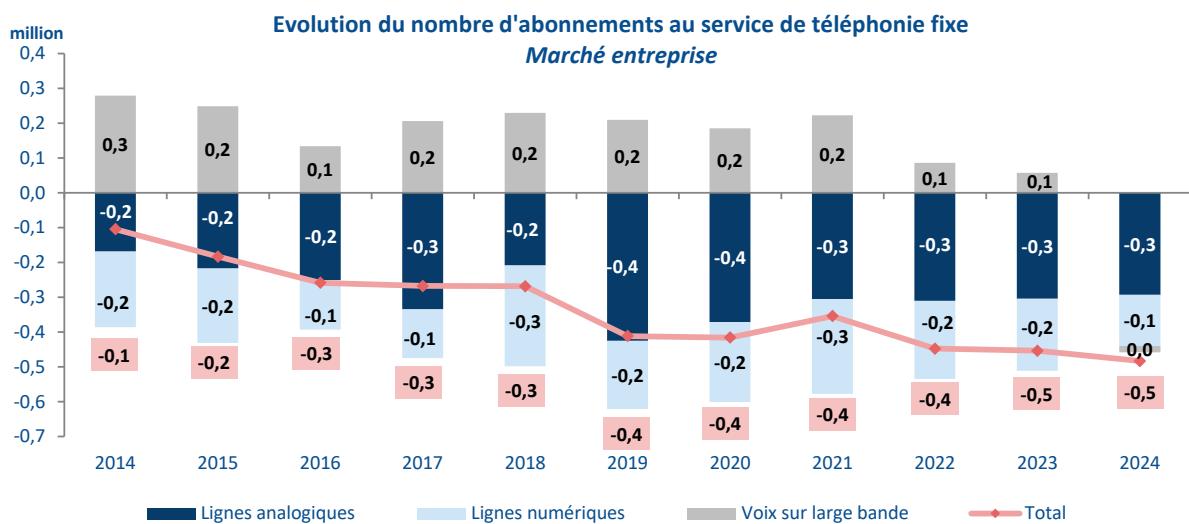
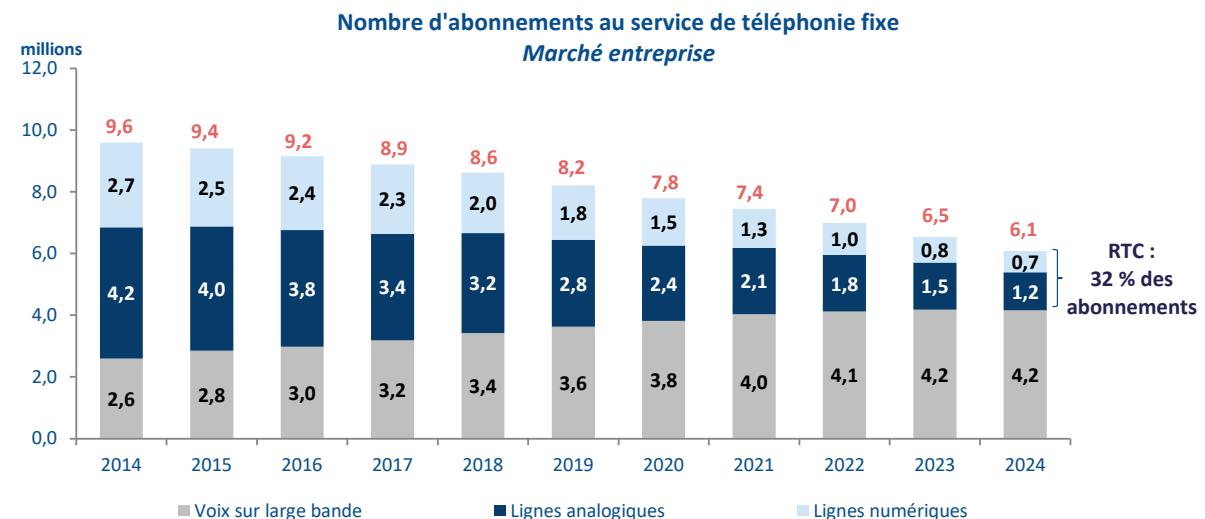


Abonnements téléphoniques entreprises

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						
	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Millions de canaux						
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%



b) 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 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.

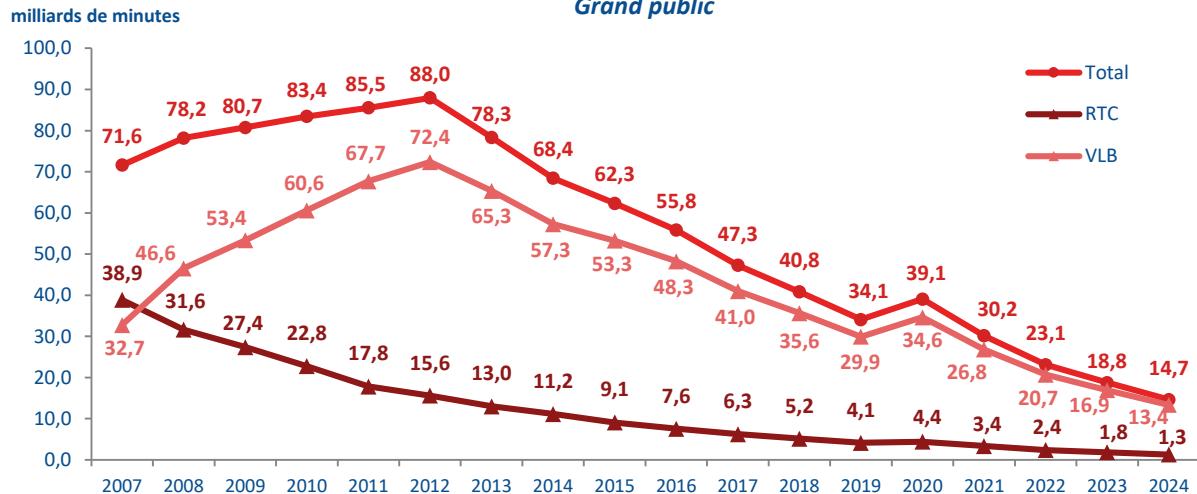
Communications depuis les lignes fixes - POIDS DES ENTREPRISES						
En %	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	25%	29%	31%	33%	35%	+2 pts
dont communications RTC	52%	52%	51%	49%	50%	+1 pt
dont communications en VLB	20%	25%	28%	30%	33%	+3 pts

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%

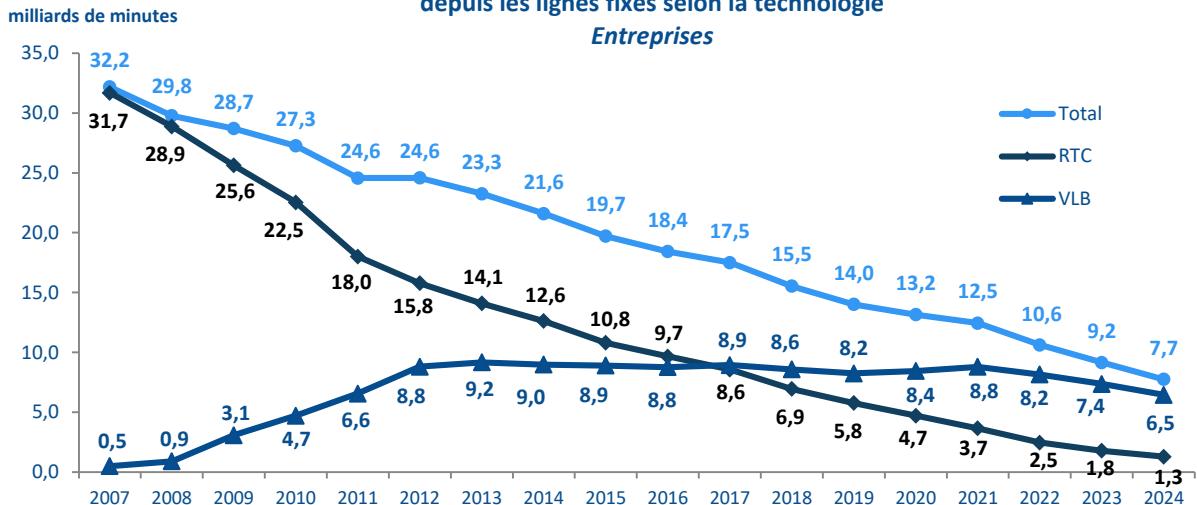
Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie

Grand public

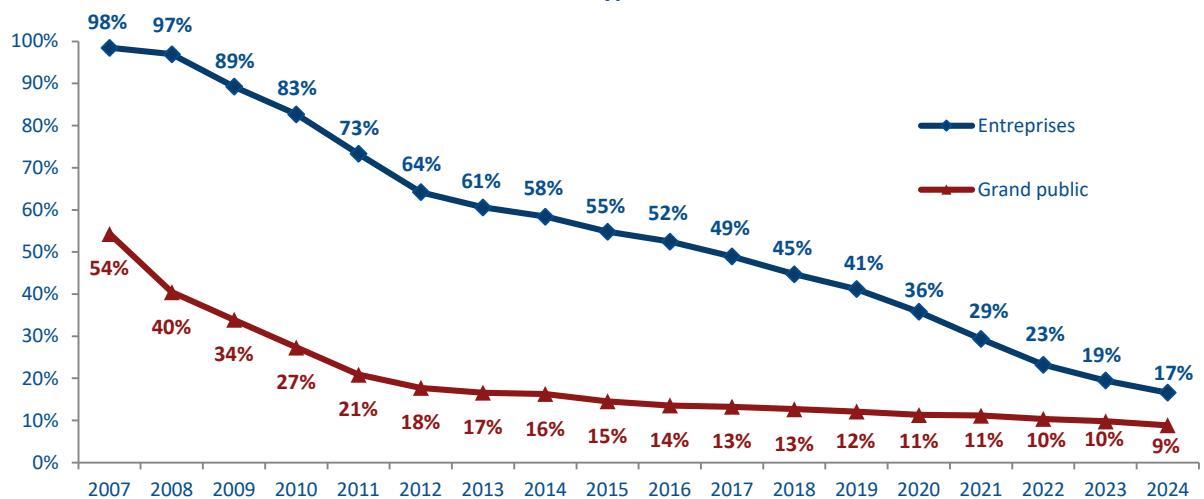


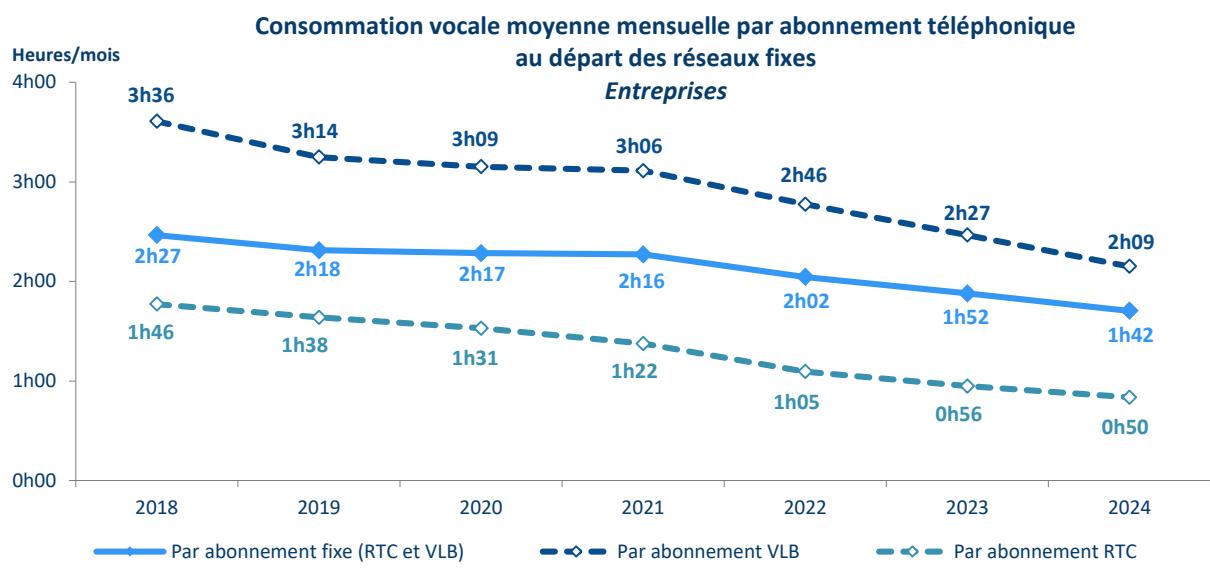
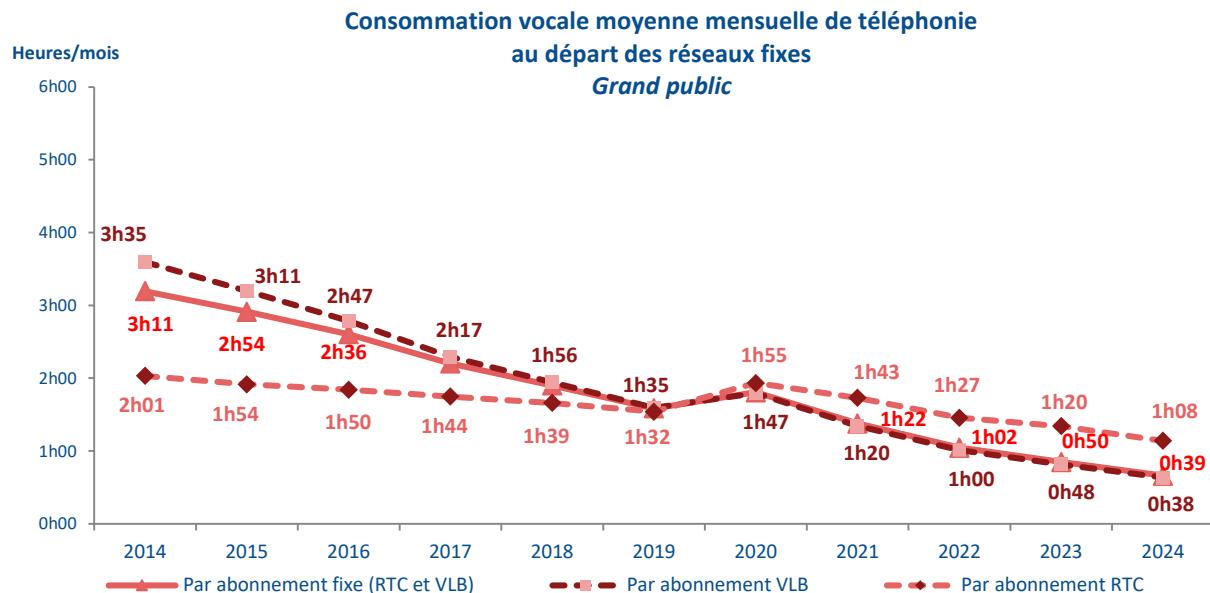
Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie

Entreprises



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





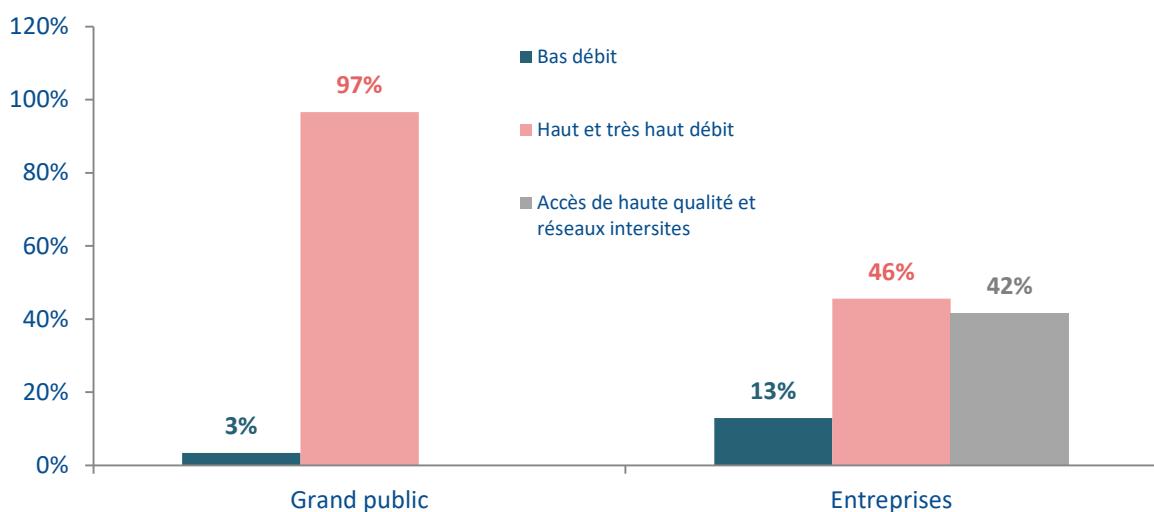
2.4.3 Bilan : poids en revenu des entreprises selon le service

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%

Répartition du chiffre d'affaires des services fixes
en 2024



3 Les services de détail sur réseaux mobiles

3.1 Le nombre de cartes des services mobiles classiques

3.1.1 Le nombre de cartes SIM

Au 31 décembre 2024, le nombre de cartes SIM en service en France (hors cartes MtoM) atteint 83,8 millions. Après deux années de croissance soutenue à l'issue de la crise sanitaire, le nombre de cartes SIM croît modérément depuis 2023 : + 440 000 cartes en 2024, après + 620 000 un an auparavant et en moyenne + 2,2 millions par an en 2021 et 2022.

Depuis 2012, la croissance du nombre de cartes SIM est entièrement portée par le segment des forfaits, dont le nombre atteint 77,1 millions à la fin de l'année 2024. La croissance de ce marché est toutefois en retrait pour la troisième année consécutive (+ 730 000 cartes en 2024, après + 1,2 million en 2023 et + 2,1 millions en 2022).

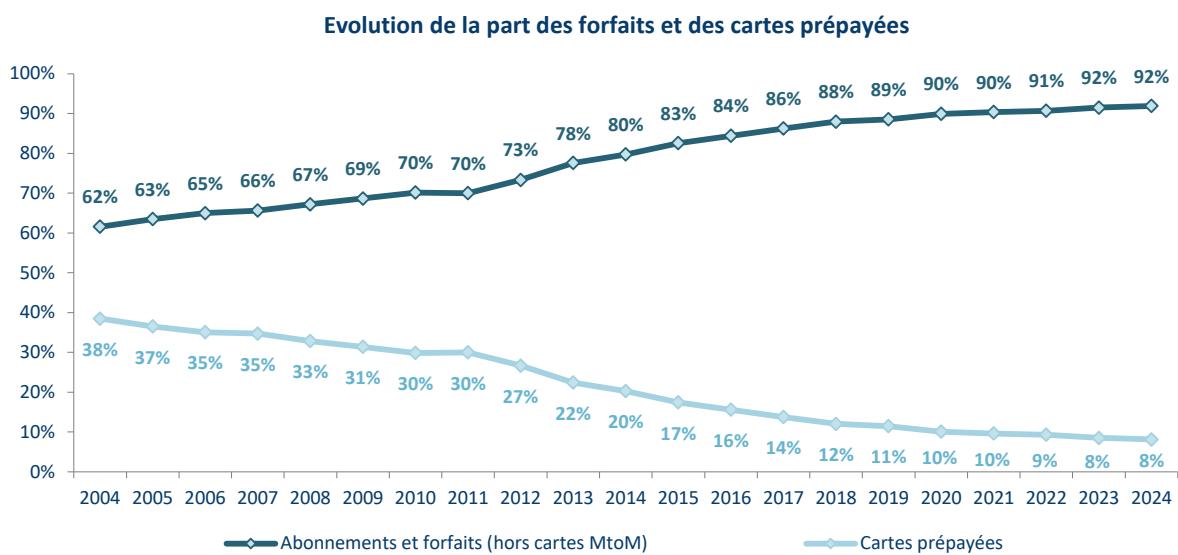
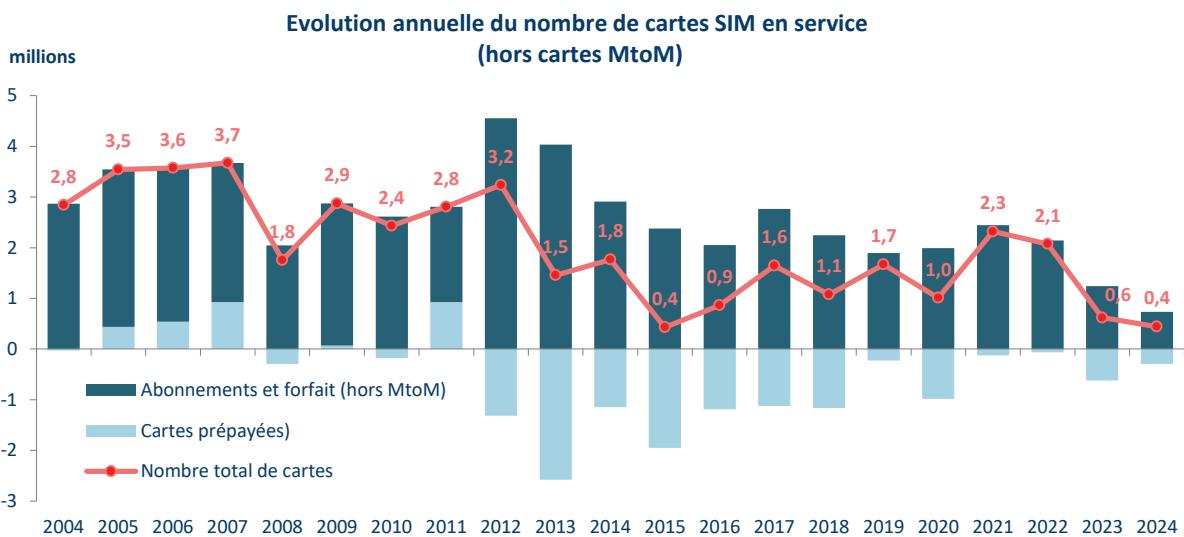
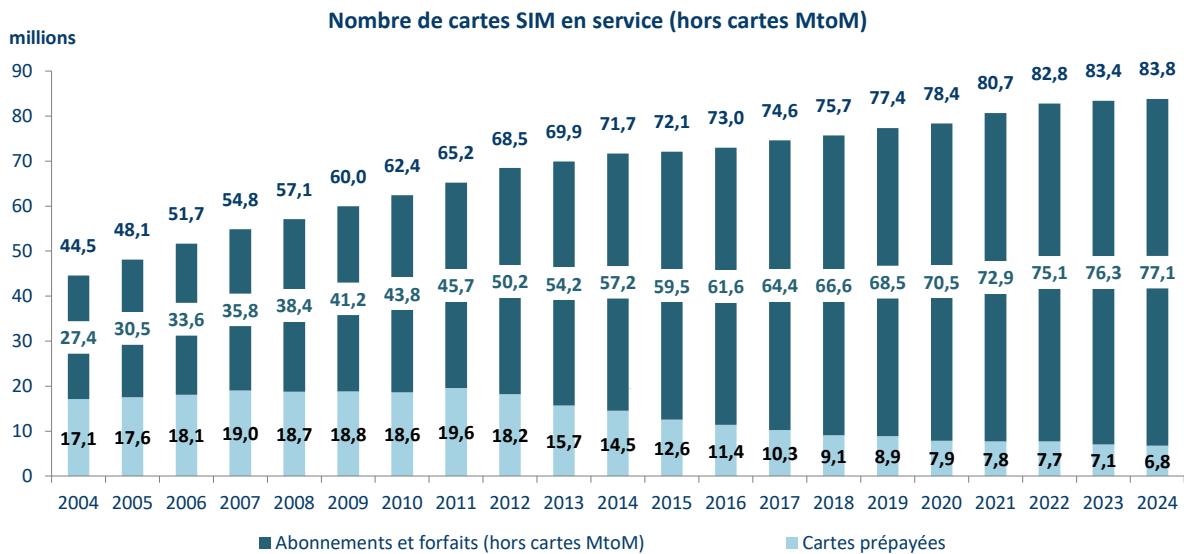
En recul depuis douze ans, le nombre de cartes prépayées s'établit à 6,8 millions en 2024. Ce segment de marché se contracte de 290 000 cartes en un an en 2024 après - 620 000 cartes en 2023. Le nombre de cartes prépayées représente ainsi 8 % du nombre de cartes SIM en 2024, contre 11 % cinq ans auparavant.

La part des cartes prépayées actives, c'est-à-dire ayant été utilisées au moins une fois au cours des trois derniers mois, est en progression depuis 2023. Elle s'élève à 74 % en 2024, soit + 2 points en un an.

Nombre de cartes mobiles en service						
Millions d'unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	70,495	72,937	75,077	76,320	77,054	1,0%
Cartes prépayées	7,884	7,760	7,696	7,076	6,785	-4,1%
dont cartes prépayées actives	5,615	5,547	5,329	5,102	5,030	-1,4%
Nombre de cartes SIM en service (hors cartes MtoM)	78,378	80,698	82,774	83,396	83,839	0,5%

Notes :

- Une carte prépayée est dite active si le client a reçu ou émis au moins un appel téléphonique, émis au moins un SMS interpersonnel, ou effectué au moins une connexion à internet au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.
- Sont exclues les cartes SIM 4G / 5G 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.



3.1.2 Les cartes internet exclusives

Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions internet en situation de mobilité s'élève à 4,1 millions à la fin de l'année 2024. Ce segment de marché enregistre une légère baisse après quatre années de croissance : - 30 000 cartes en un an en 2024, contre en moyenne + 210 000 cartes par an entre 2020 et 2023. La part des cartes internet exclusives s'établit à 4,9 % à fin 2024 et conserve un niveau comparable à celui des deux années précédentes.

La baisse de ce marché provient entièrement du segment des cartes prépayées. Le nombre de souscriptions forfaitaires, qui représente 91 % du nombre de cartes SIM internet exclusives, progresse de 30 000 cartes en un an, contre + 300 000 à 400 000 cartes en 2022 et 2023. La croissance du nombre de forfaits ne permet pas de compenser la baisse de 60 000 cartes sur le segment prépayé. Parallèlement, le nombre de cartes prépayées actives diminue de 40 000 en un an après - 20 000 cartes en 2023. La proportion du nombre de cartes actives dans le nombre total de cartes prépayées diminue et s'établit à 52 % fin 2024 (- 2 points en un an).

La consommation de données réalisée à partir des cartes dédiées aux connexions internet mobile, en croissance depuis 2010, diminue légèrement en 2024 (- 1 % en un an). Elle représente 2 % du volume total de données consommées, une part stable depuis 2018. La consommation moyenne réalisée à partir de ces cartes s'élève à 6,3 gigaoctets par mois, soit un usage près de trois fois inférieur à celui de l'ensemble du marché des cartes SIM.

Le revenu issu des cartes SIM dédiées aux connexions internet (148 millions d'euros HT) se contracte de 10,3 % en un an. La facture mensuelle moyenne par carte SIM internet exclusive se réduit ainsi de 40 centimes d'euros en un an pour s'établir à 3,0 euros HT. Ce faible revenu par carte SIM s'explique à la fois par la proportion limitée de cartes prépayées actives et par une part importante de cartes multi-SIM. Ces cartes, vendues conjointement à un forfait classique (voix et données), sont incluses dans les forfaits ou payées sous forme d'option en supplément du forfait et permettent d'utiliser le volume de données inclus dans le forfait classique sur d'autres équipements (ordinateur, tablette, etc.).

Cartes internet exclusives						
Millions d'unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Abonnements et forfaits à des cartes internet exclusives	2,955	3,040	3,343	3,717	3,749	0,9%
Cartes prépayées internet exclusives	0,511	0,629	0,593	0,450	0,388	-13,7%
dont cartes prépayées actives	0,244	0,240	0,268	0,244	0,202	-17,1%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,466	3,669	3,936	4,166	4,138	-0,7%
Proportion de cartes SIM internet exclusives	4,4%	4,5%	4,8%	5,0%	4,9%	-0,1 pt

Trafic et revenu des cartes internet exclusives						
	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Consommation de données (<i>en exaoctets</i>)	0,160	0,182	0,239	0,294	0,291	-1,0%
Revenu (<i>en millions d'euros</i>)	211	194	182	165	148	-10,3%

Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet). Les cartes internet 4G / 5G à usage fixe sont exclues.

3.1.3 La convergence fixe - mobile

Le nombre de cartes SIM couplées à un accès fixe conduisant à une réduction tarifaire progresse de 2,5 % en un an et atteint 25,9 millions à la fin de l'année 2024. L'accroissement du nombre de ces cartes ralentit après deux années d'accélération : la croissance s'élève ainsi à + 620 000 cartes en 2024 après en moyenne + 1,5 million par an entre 2022 et 2023. La part du nombre de forfaits couplés atteint 33,6 % du total des forfaits fin 2024 (+ 0,4 point en un an).

Cartes SIM couplées à un ou plusieurs services fixes						
Millions d'unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de cartes SIM couplées aux services fixes	21,859	22,331	23,760	25,302	25,925	2,5%
Proportion de cartes couplées/nombre de forfaits	31,0%	30,6%	31,6%	33,2%	33,6%	+0,4 pt
Proportion de cartes couplées/nombre total de cartes	27,9%	27,7%	28,7%	30,3%	30,9%	+0,6 pt

Note : les offres de convergence fixe/mobile sont des offres commercialisées par les opérateurs sous forme soit d'un « package » de services (pouvant inclure plusieurs forfaits mobiles), soit de remises appliquées à l'un ou l'autre des services proposés. Plusieurs cartes SIM peuvent être couplées à un même abonnement internet fixe.

3.1.4 Les cartes actives 3G, 4G et 5G

Quatre ans après l'ouverture commerciale des réseaux 5G en métropole, 24,6 millions de cartes SIM ont été utilisées au moins une fois sur ces réseaux au cours du dernier trimestre 2024, soit 29 % du nombre total de cartes SIM en service (+ 12 points en un an).

Le nombre d'utilisateurs actifs sur les réseaux 4G atteint 74,9 millions et représente 89 % du nombre total de cartes SIM hors MtoM (+ 2,1 points en un an). Le nombre de ces cartes avait progressé chaque année à un rythme d'environ 10 millions par an entre 2014 et 2017, puis la croissance a ralenti à partir de 2018 pour s'établir à + 2,1 millions en 2024.

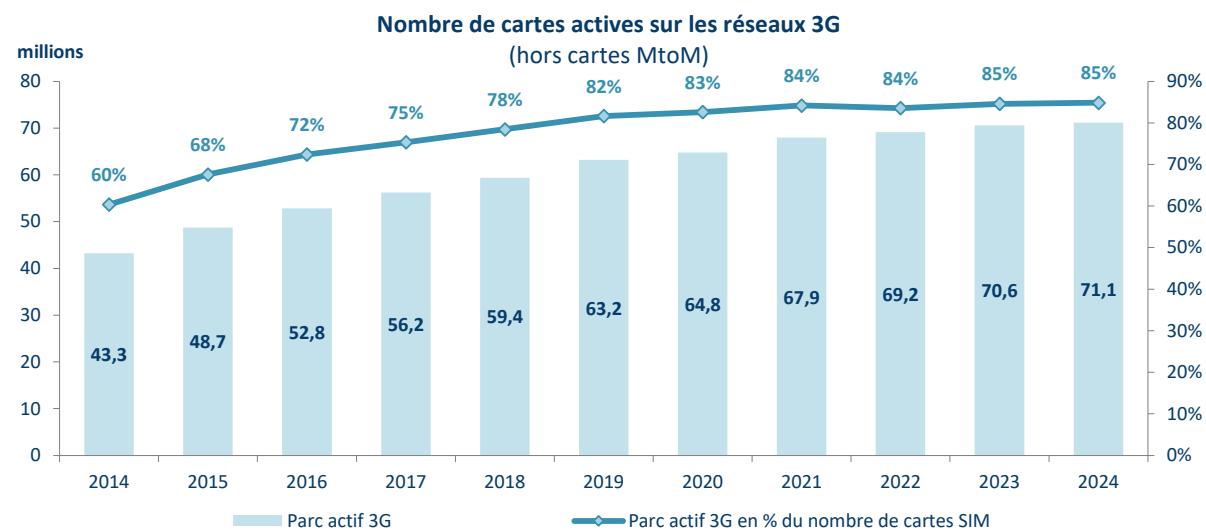
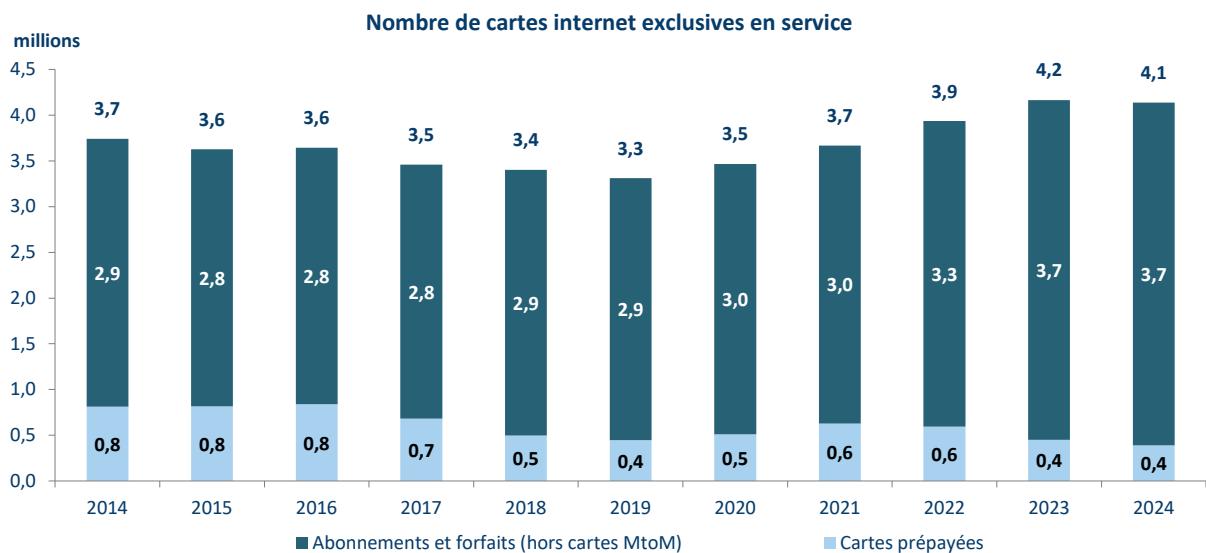
En outre-mer, la part des cartes actives sur les réseaux 4G progresse également de 6 points en un an et atteint 77 % du nombre total de cartes SIM (hors cartes MtoM). Le nombre de cartes utilisées sur ces réseaux en outre-mer s'accroît de près de 140 000 cartes en un an, s'élevant ainsi à 2 millions.

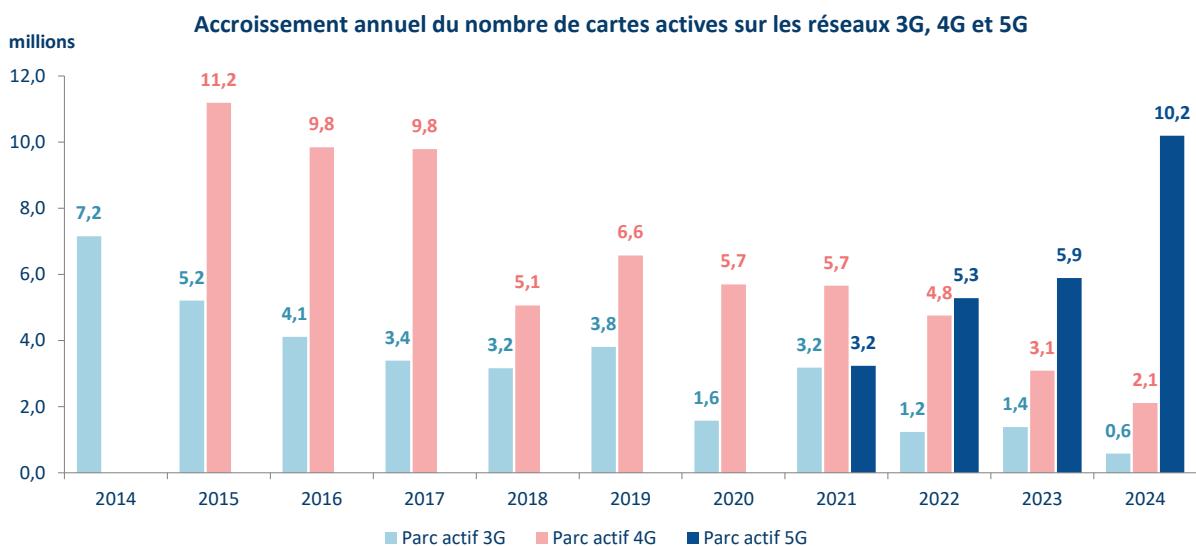
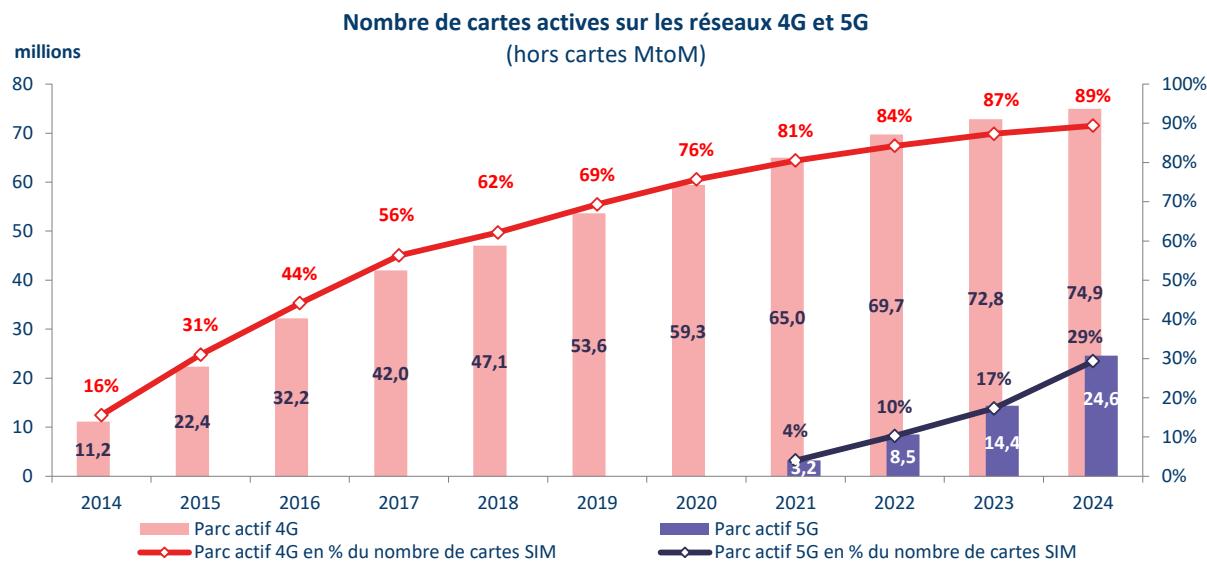
Sur les réseaux 3G, 71,1 millions de cartes SIM ont été actives au cours des trois derniers mois de l'année 2024, soit 85 % du nombre total de cartes SIM. L'accroissement annuel du nombre d'utilisateurs de ces réseaux ralentit nettement en 2024 (+ 580 000 cartes en 2024, contre + 1,4 million un an auparavant).

Parcs actifs 3G, 4G et 5G						
Millions d'unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Parc actif 3G	64,758	67,936	69,169	70,553	71,135	0,8%
Parc actif 4G	59,326	64,988	69,745	72,835	74,945	2,9%
Parc actif 5G		3,237	8,520	14,409	24,603	70,7%

Notes :

- Définitions : voir en annexe : 2.1
- Les cartes SIM 4G / 5G dédiées uniquement à un usage internet fixe (c'est-à-dire celles qui ne peuvent être utilisées en situation de mobilité) sont exclues. Ces cartes sont comptabilisées avec les accès internet fixes.



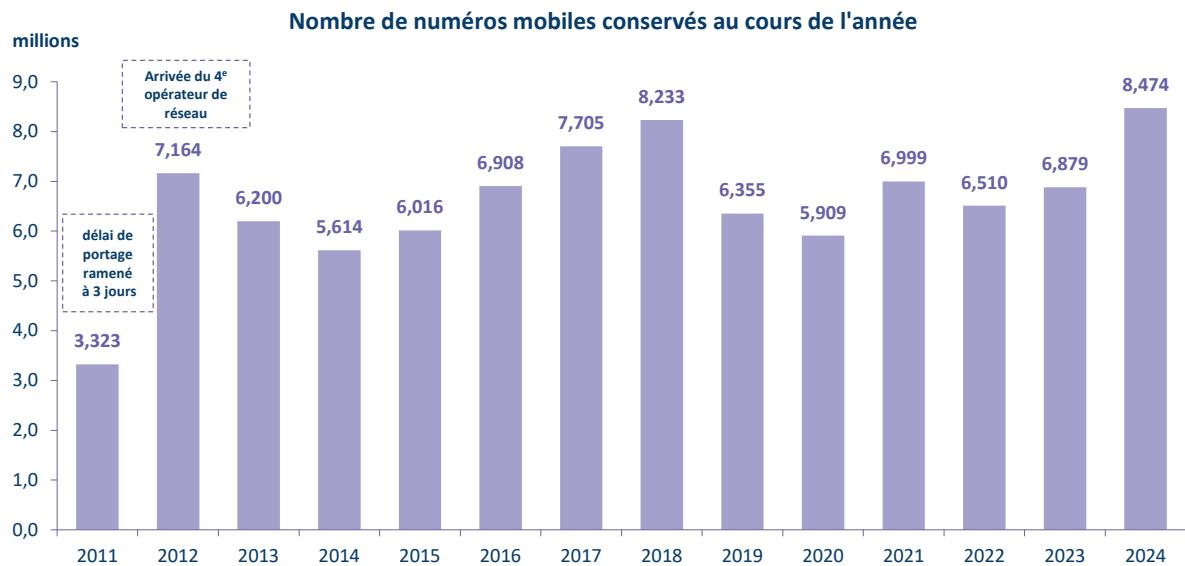


3.1.5 La conservation du numéro mobile

Au cours de l'année 2024, 8,5 millions de numéros mobiles ont été conservés par les clients à la suite d'un changement d'opérateur. Après avoir rebondi en 2021, porté par la reprise de l'activité commerciale après la crise sanitaire, puis reculé de 7 % en 2022, le nombre de numéros portés progresse de nouveau depuis 2023. La croissance du nombre de numéros portés s'intensifie en 2024, atteignant ainsi + 23 %, après une croissance de 5,7 % en 2023. Cette accélération de la croissance est en partie liée à la forte hausse du volume des ventes brutes sur le marché post-payé résidentiel en 2024 (+11 % en un an).

Conservation du numéro mobile						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	5,909	6,999	6,510	6,879	8,474	23,2%

Note : le nombre de numéros conservés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année correspondante.



3.2 Le revenu et la consommation sur le marché de détail mobile

3.2.1 Le revenu sur le marché de détail (hors SVA et hors MtoM)

En 2024, le revenu des services mobiles s'élève à 15 milliards d'euros HT. Ce revenu progresse pour la sixième année consécutive après huit années de recul. La croissance du revenu des services mobiles ralentit depuis 2022. En 2024, cette croissance s'établit à + 0,4 %, après + 2,5 % en 2023.

Le revenu issu des souscriptions forfaitaires atteint 14,6 milliards d'euros HT, en hausse de 0,6 % en un an. Depuis 2008, ce revenu génère la totalité de la croissance des revenus des services mobiles. Il représente en outre 97,4 % de l'ensemble des revenus des services mobiles (+ 0,2 point en un an). La baisse du revenu issu des cartes prépayées se maintient (- 5 % en un an).

Le revenu attribuable au *roaming out*, qui avait chuté entre le début de l'année 2020 et le premier semestre 2021, en raison de la crise sanitaire, progresse pour la quatrième année consécutive. La fin des restrictions des déplacements à l'international en 2022 avait conduit à une forte croissance des usages en itinérance à l'étranger et du revenu afférent (+ 64 % en un an en 2022). En 2024, la croissance du revenu attribuable au *roaming out* ralentit nettement et s'établit à + 0,6 % en un an.

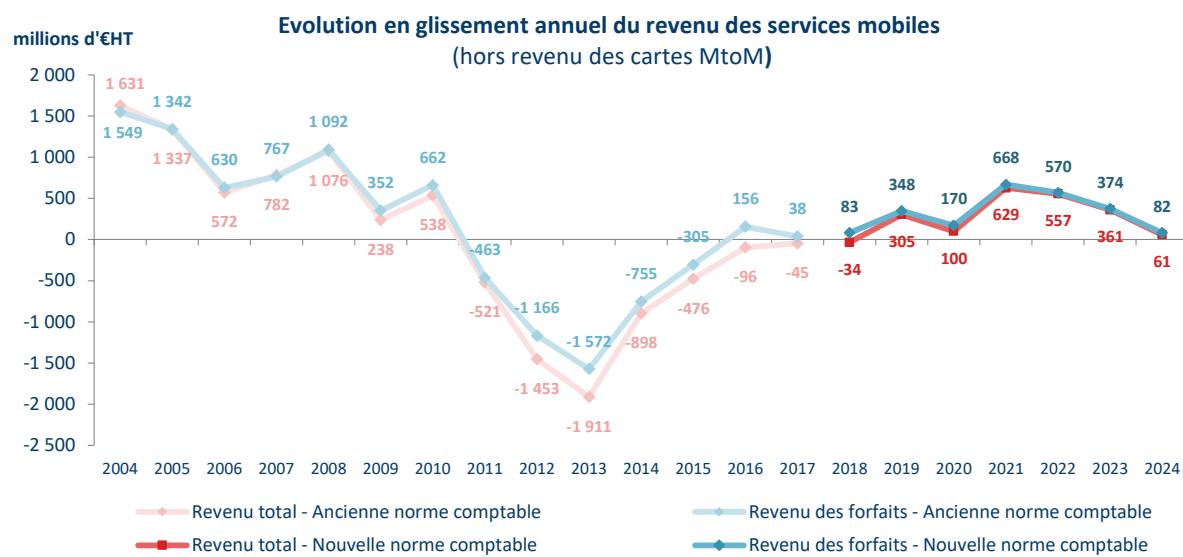
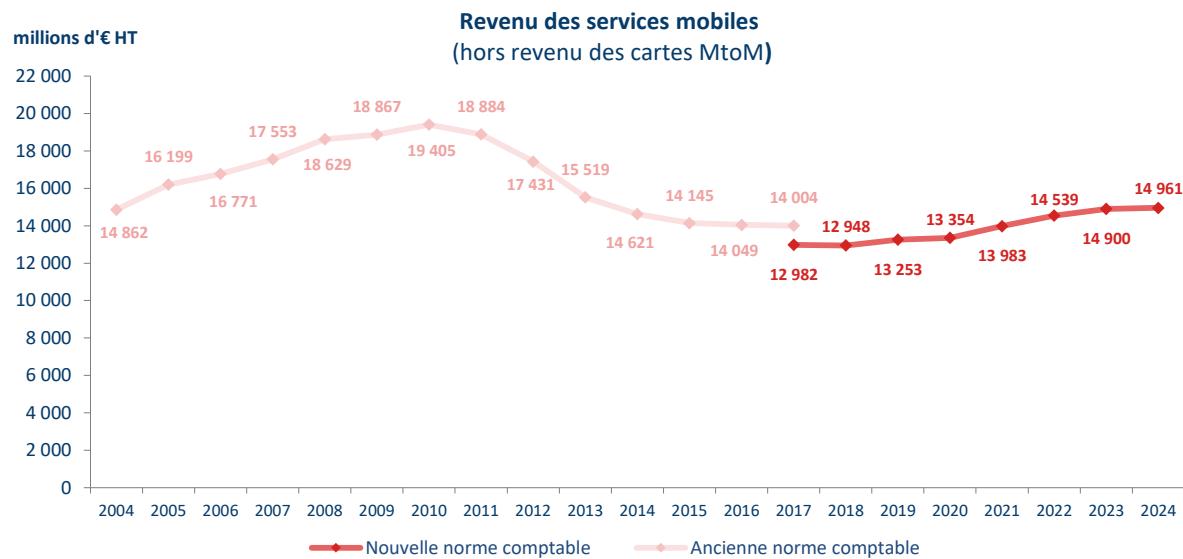
La facture mensuelle par carte SIM s'élève, en moyenne, à 14,9 euros HT et reste stable par rapport à 2023. Elle atteint 15,8 euros HT pour les forfaits.

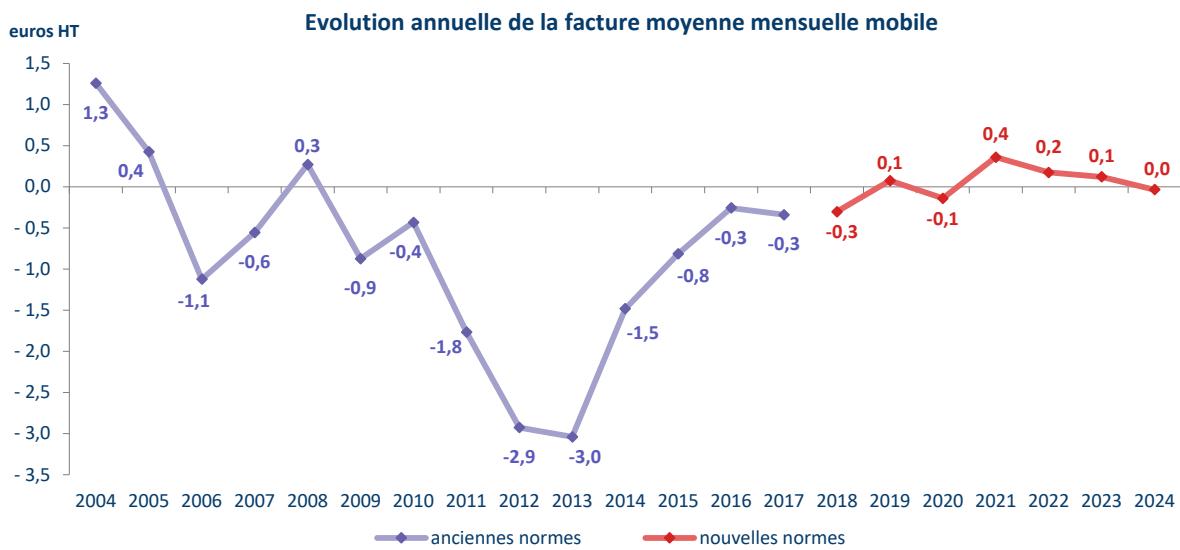
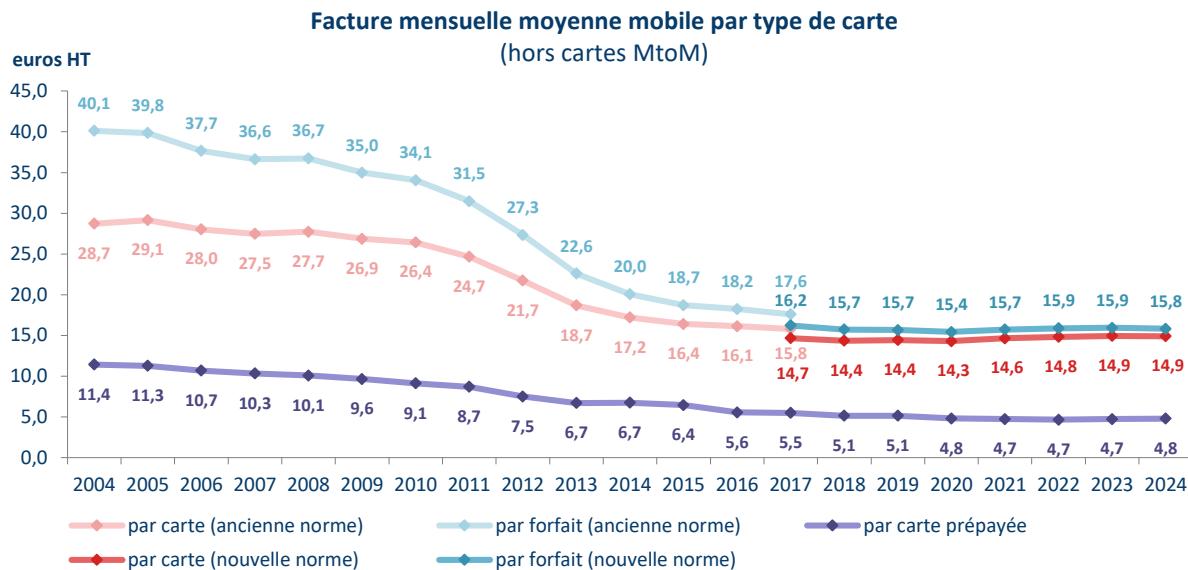
Revenus des services mobiles par mode de souscription						
Millions d'euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Abonnements et forfaits	12 870	13 538	14 108	14 481	14 563	0,6%
Cartes prépayées	484	445	432	419	398	-5,0%
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	13 354	13 983	14 539	14 900	14 961	0,4%
dont roaming out (voix, SMS, data)	259	277	453	462	465	0,6%

Facture mensuelle moyenne						
Euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Par carte SIM	14,3	14,6	14,8	14,9	14,9	-0,2%
Par forfait	15,4	15,7	15,9	15,9	15,8	-0,7%
Par carte prépayée	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8	1,2%

Notes :

- ces revenus portent exclusivement sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée. Pour plus de précisions, voir en annexe [4.](#) ;
- 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 graphique ci-dessous, 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 a un impact sur 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](#) ;
- l'interprétation des variations des factures moyennes globales doit tenir compte des possibles effets de structure. En effet, leurs évolutions peuvent s'expliquer par un changement dans la répartition des catégories de clients indépendamment de l'évolution des factures moyennes de chaque catégorie de clients ;
- définitions des factures moyennes : voir en annexe [2.3](#).





3.2.2 La consommation de données

Le volume de données consommées sur les réseaux mobiles atteint 15 exaoctets en 2024. La croissance de ce trafic, qui n'avait cessé de s'intensifier au cours de l'année 2022, décélère depuis le début de l'année 2023. Le volume de données mobiles consommées augmente ainsi de 13 % en un an en 2024, contre + 19,7 % un an auparavant.

A l'origine de 94 % du trafic de données sur les réseaux mobiles, les détenteurs de forfaits ont accru leur consommation de 11,9 % en 2024. Le volume de données mobiles consommées par les utilisateurs de cartes prépayées a progressé de 33,7 %. L'augmentation de l'usage des données mobiles de ces deux types de clientèles reste élevée, mais elle s'atténue pour la deuxième année consécutive : - 7 points en un an pour les détenteurs de forfaits et - 12 points pour les utilisateurs de cartes prépayées.

La consommation de données mobiles des clients actifs sur les réseaux 4G progresse quant à elle de 11,1 % en un an (- 5 points).

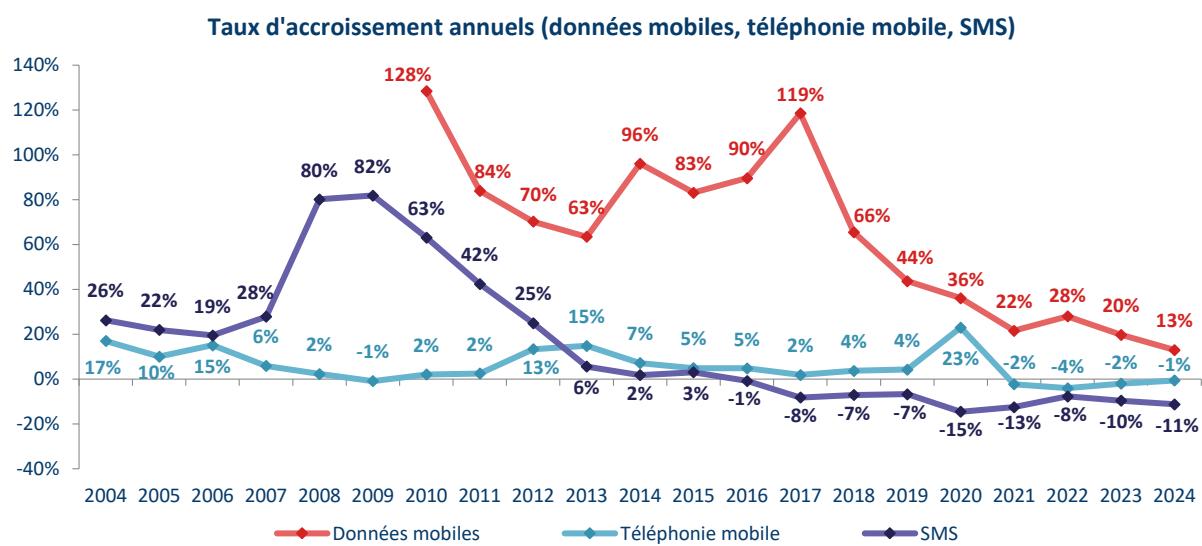
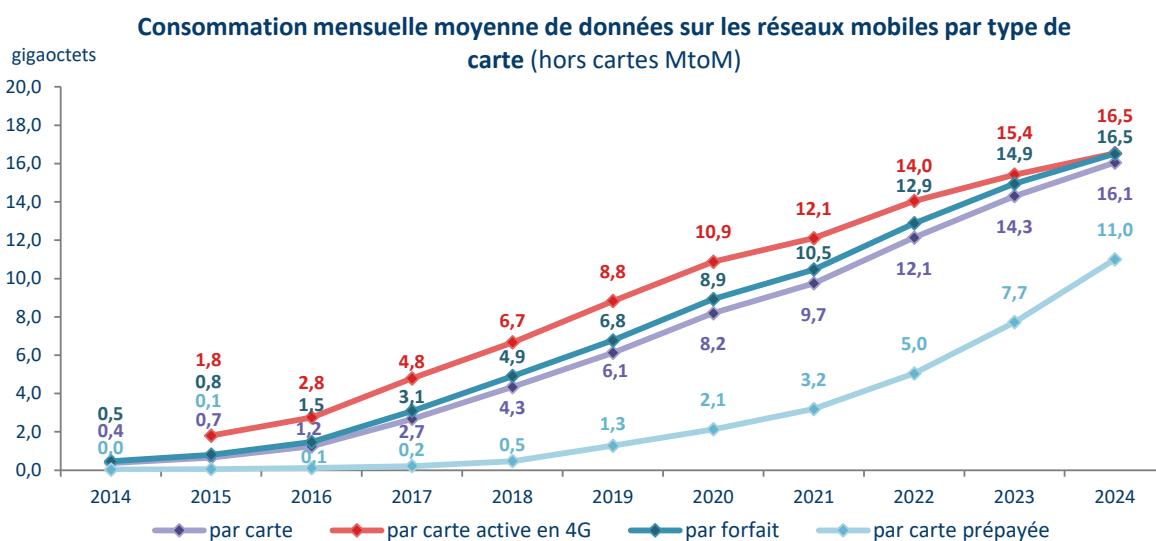
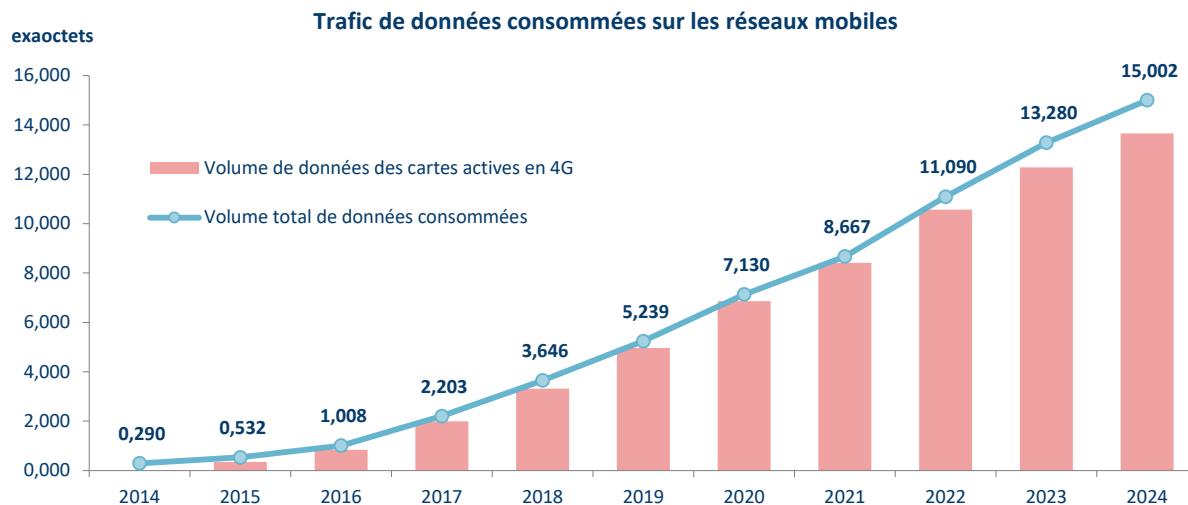
Consommation de données sur les réseaux mobiles						
Exaoctets	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Abonnements et forfaits	6,930	8,388	10,654	12,643	14,150	11,9%
Cartes prépayées	0,200	0,279	0,436	0,637	0,852	33,7%
Consommation totale de données au cours de l'année	7,130	8,667	11,090	13,280	15,002	13,0%
dont consommées par les cartes internet exclusives	0,160	0,182	0,239	0,294	0,291	-1,0%
dont consommées par les clients actifs 4G	6,867	8,411	10,574	12,284	13,653	11,1%

Note : le volume de données sur les réseaux mobiles inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des applications. Ce volume n'inclut pas le trafic en Wi-Fi qui ne relève pas de la consommation sur réseau mobile. En outre, il n'inclut pas la consommation réalisée à partir des box 4G à usage fixe des opérateurs mobiles.

La consommation mensuelle moyenne de données mobiles, tous types de cartes confondus, atteint 16,1 gigaoctets, en hausse de 1,8 gigaoctet en un an. Celle des détenteurs de forfaits est 50 % plus élevée que celle des utilisateurs de cartes prépayées. Cet écart se réduit toutefois d'année en année en raison d'une croissance plus soutenue de la consommation par carte prépayée. Ainsi, la consommation moyenne mensuelle des détenteurs de forfaits s'établit à 16,5 gigaoctets (+ 1,6 gigaoctet en un an), tandis que les utilisateurs de cartes prépayées consomment en moyenne 11 gigaoctets par mois (+ 3,3 gigaoctets en un an).

Consommations mensuelles moyennes de données sur les réseaux mobiles						
Gigaoctets	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Consommation moyenne par forfait	8,9	10,5	12,9	14,9	16,5	10,5%
Consommation moyenne par carte prépayée	2,1	3,2	5,0	7,7	11,0	42,5%
Consommation moyenne de données par carte SIM	8,2	9,7	12,1	14,3	16,1	12,2%
Consommation par carte active internet	8,4	10,0	12,5	14,7	16,4	11,8%
Consommation par carte active en 4G	10,9	12,1	14,0	15,4	16,5	7,2%

Note : voir définition en annexe 2.3



3.2.3 Les communications vocales depuis les terminaux mobiles

Le trafic vocal mobile généré au cours de l'année 2024 recule pour la quatrième année consécutive. Ce trafic qui progressait entre + 2 % et + 7 % par an entre 2014 et 2019, avait fortement augmenté en 2020 (+ 23 %) en raison de la crise sanitaire. Depuis 2021, le volume de consommation vocale depuis les terminaux mobiles diminue, en raison de l'effacement progressif des effets de la crise. Cette baisse se poursuit en 2024 avec un léger recul de 0,6 % en un an. Le volume de communications vocales se maintient toutefois au niveau élevé de 200 milliards de minutes fin 2024, un niveau supérieur de 12 % à celui de 2019.

Les détenteurs de forfaits génèrent 97 % de l'ensemble des communications vocales depuis 2020. Les usages vocaux réalisés par ces derniers se contractent de 0,7 % en 2024. La consommation vocale depuis les cartes prépayées progresse de 3,3 % en un an en 2024 après neuf années de baisse.

La consommation vocale depuis les téléphones mobiles s'élève, en moyenne, à 3h29 par mois en 2024, en repli de 3 minutes en un an. Elle se maintient toutefois, encore en 2024, à un niveau légèrement supérieur à celui de 2019, après avoir atteint plus de 4h en 2020. Les usages vocaux des détenteurs de forfaits restent nettement supérieurs à ceux des utilisateurs de cartes prépayées : 3h41 par mois pour les détenteurs de forfaits (- 1,8 % en un an) contre 1h13 pour les utilisateurs de cartes prépayées (+ 9 % en un an).

Le volume des communications vocales réalisées en voix sur Wi-Fi s'élève à 13,8 milliards de minutes et représente 7 % du trafic vocal. Ce trafic continue de croître fortement (+ 21,8 % en un an).

Trafic de téléphonie mobile selon le mode de souscription						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Abonnements et forfaits	211 515	207 324	199 436	195 578	194 161	-0,7%
Cartes prépayées	7 367	6 572	5 826	5 593	5 780	3,3%
Trafic de communications vocales au départ des mobiles	218 881	213 895	205 262	201 171	199 941	-0,6%
dont communications mobiles en voix sur Wifi	5 923	7 370	9 378	11 304	13 763	21,8%

Trafic mensuel moyen						
Minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Par carte SIM	4h04	3h54	3h39	3h32	3h29	-1,2%
par forfait	4h24	4h11	3h54	3h45	3h41	-1,8%
par carte prépayée	1h17	1h15	1h08	1h07	1h13	9,0%

Définition : voir en annexe : [2.3](#)

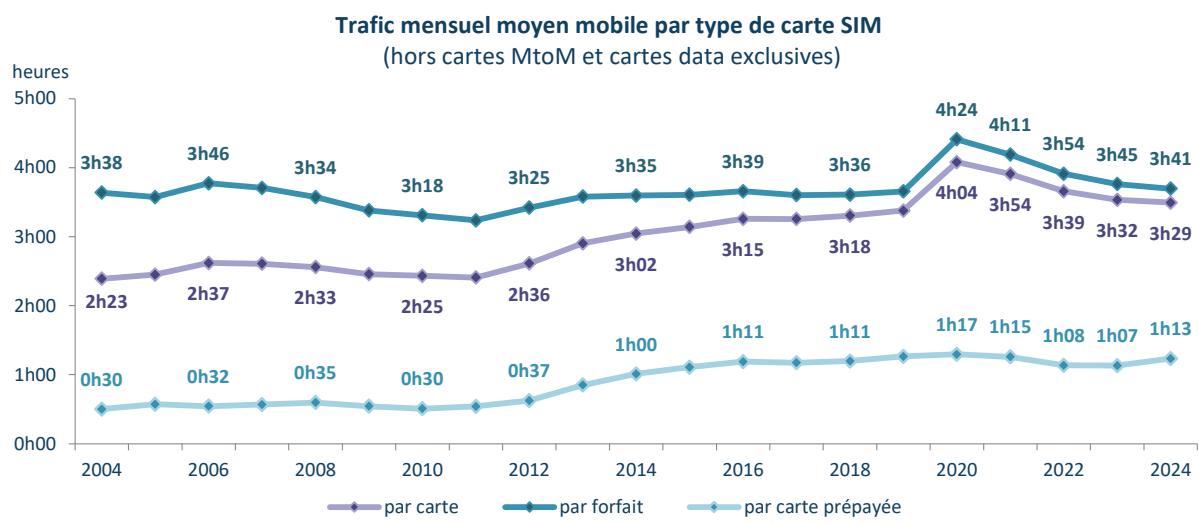
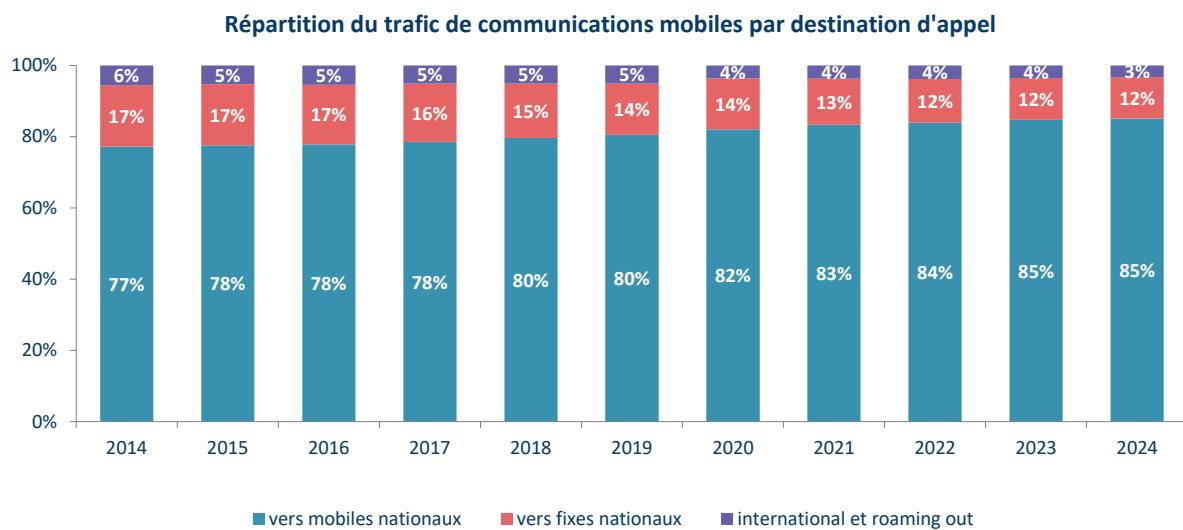
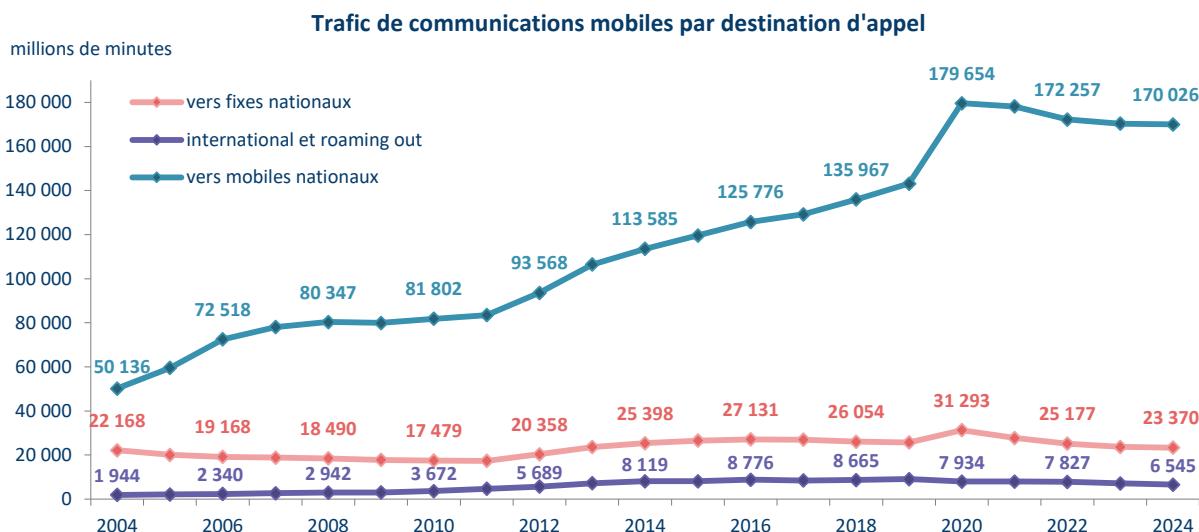
Le trafic téléphonique émis depuis les lignes mobiles diminue quelle que soit la destination d'appel, à l'exception des appels vers les réseaux mobiles, qui se stabilisent.

Le trafic vocal au départ des téléphones mobiles à destination des réseaux fixes nationaux, qui diminuait tendanciellement avant la crise sanitaire, avait exceptionnellement bondi de 22 % en 2020. Il enregistre une baisse de 1,4 % en un an en 2024, après - 6 % en 2023. Au contraire, le trafic vocal à destination des réseaux mobiles nationaux progressait depuis 2010, et tout particulièrement en 2020 (+ 25 % en un an). En baisse entre 2021 et 2023, ce trafic se stabilise en 2024 après - 1,1 % un an auparavant. Il conserve toutefois un niveau supérieur de 19 % à celui observé en 2019.

Les communications vocales vers l'international, en repli depuis 2017, n'ont pas bénéficié du rebond des usages vocaux en 2020. Elles se contractent à un rythme élevé depuis quatre ans (- 12,1 % en un an en 2024). Les communications vers l'international ne représentent plus que 1 % du trafic vocal mobile total depuis 2022.

Le trafic vocal émis par les clients en itinérance à l'étranger (*roaming out*) recule pour la deuxième année consécutive (- 5,9 % en 2024), après deux années de croissance. Ce trafic augmentait fortement depuis 2015 avec la baisse des tarifs d'itinérance internationale. Il avait toutefois chuté au deuxième trimestre 2020 à la suite des restrictions de déplacements à l'étranger, avant de croître à partir du deuxième trimestre 2021, pour atteindre en 2022 un niveau supérieur à la période précédant la crise. A partir du quatrième trimestre de l'année 2022, le trafic vocal émis en *roaming out* baisse pour s'établir en 2024, à un niveau inférieur à celui de 2019.

Trafic de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Communications mobiles vers fixe national	31 293	27 756	25 177	23 703	23 370	-1,4%
Communications mobiles vers mobiles nationaux	179 654	178 201	172 257	170 359	170 026	-0,2%
Communications mobiles vers l'international	3 789	3 153	2 630	2 256	1 977	-12,4%
Communications en roaming out	4 145	4 785	5 197	4 853	4 568	-5,9%
Trafic de communications au départ des mobiles	218 881	213 895	205 262	201 171	199 941	-0,6%



3.2.4 Les messages interpersonnels (SMS, MMS)

Le nombre de messages (SMS et MMS) émis depuis les réseaux mobiles s'élève à 93,1 milliards en 2024. L'usage des SMS et MMS se contracte depuis 2016, notamment au profit des services de messagerie instantanée. Le recul du trafic de messages se poursuit en 2024, avec un repli de 11,4 milliards de messages en un an (- 10,9 %).

Les SMS représentent 95 % des messages émis depuis les réseaux mobiles. Leur baisse structurelle, engagée depuis 2016, s'est amplifiée en 2020 en raison de la crise sanitaire, qui a conduit les usagers à privilégier les communications vocales, et a perduré en 2021. En 2024, le nombre de SMS émis se contracte de 11,2 %.

La baisse du nombre de MMS échangés est quant à elle beaucoup plus récente et n'a débuté qu'en 2021. Leur nombre diminue de 5,2 % en 2024 et s'établit à 4,6 milliards.

Volume de messagerie interpersonnelle						
Millions de messages	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de messages (SMS)	136 575	119 476	110 283	99 665	88 491	-11,2%
dont SMS provenant des forfaits	132 592	115 941	106 897	96 452	85 085	-11,8%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 983	3 536	3 385	3 213	3 405	6,0%
Nombre de messages multimédias (MMS)	6 103	5 606	5 268	4 900	4 648	-5,2%
Nombre de messages émis durant l'année	142 678	125 083	115 551	104 565	93 138	-10,9%

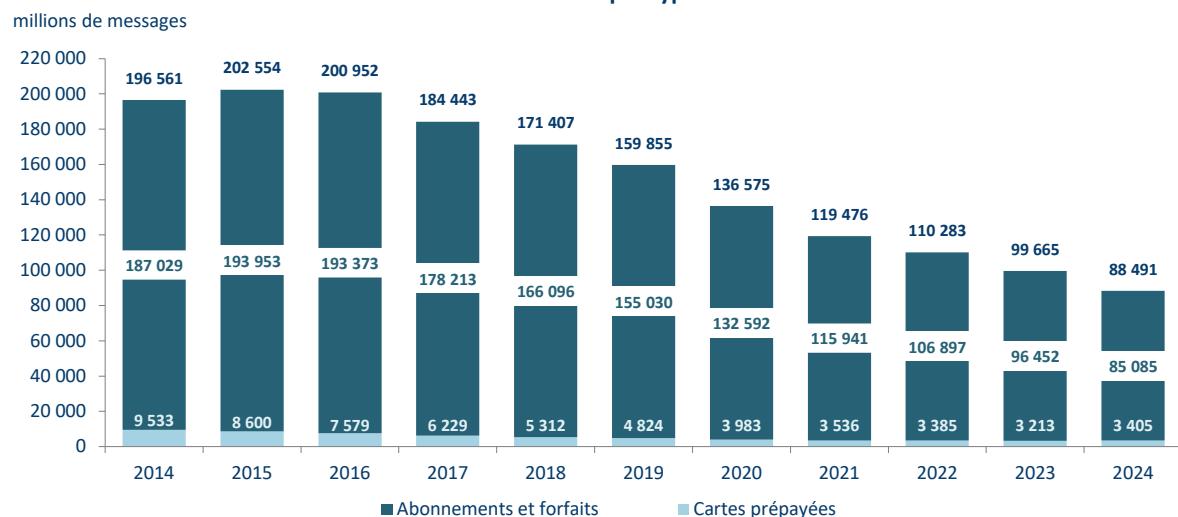
En 2024, 93 SMS ont été émis en moyenne par mois, soit - 12 SMS en un an. Les détenteurs de forfaits ont en particulier réduit leur consommation de 14 SMS par mois en moyenne, tandis que la consommation moyenne des utilisateurs de cartes prépayées progresse (+ 5 SMS en un an).

Le nombre de MMS échangés s'établit à 5 MMS envoyés par mois et par carte en 2024.

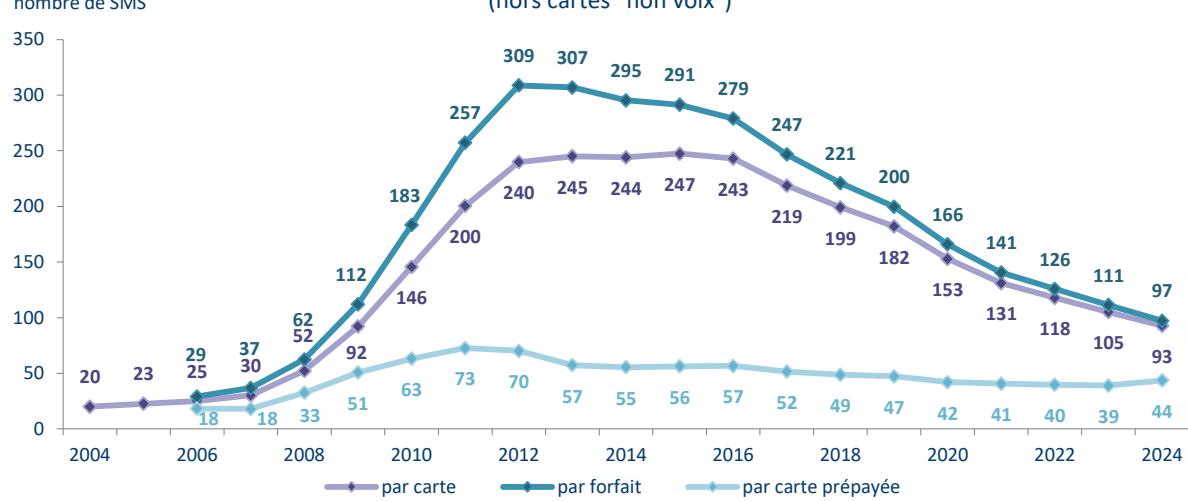
Nombre mensuel moyen de messages interpersonnels						
Unités	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de SMS mensuel par carte	153	131	118	105	93	-11,7%
par forfait	166	141	126	111	97	-12,7%
par carte prépayée	42	41	40	39	44	11,7%
Nombre de MMS mensuel par carte	7	6	6	5	5	-5,7%

Définitions : voir en annexe : 2.3

Nombre de SMS émis par type de carte SIM



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



3.3 Le roaming out

L'usage des réseaux mobiles en situation d'itinérance internationale ainsi que le revenu issu de ces usages ont été fortement affectés en 2020 par les restrictions de déplacements à l'étranger liées à la crise sanitaire. Ces restrictions ont mis fin à la croissance de ces usages et du revenu associé, notamment liée à la baisse des frais d'itinérance des services mobiles (voix, SMS, data) au sein des pays de l'Espace économique européen en 2017 (cf. annexe : [L'itinérance internationale](#)). Après une forte croissance des usages mobiles des clients en itinérance à l'étranger due à la reprise des déplacements internationaux à partir du deuxième semestre 2021, l'utilisation de ces services décélère depuis un an.

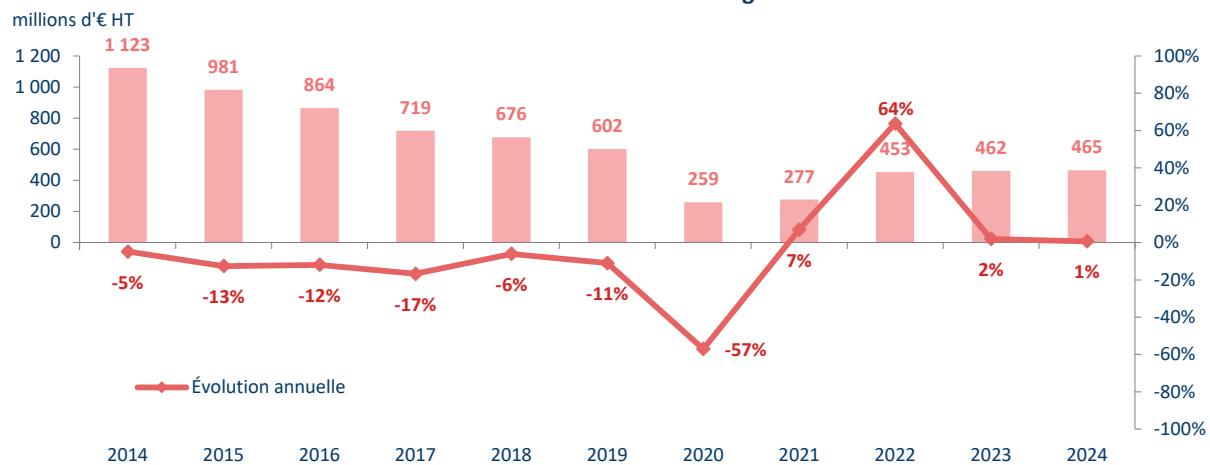
Le trafic vocal, qui présentait, avant ces restrictions, une dynamique haussière a, dès 2021, retrouvé un niveau proche de celui de 2019. Après deux années de hausse, ce trafic diminue pour la deuxième année consécutive, de 5,9 % en un an en 2024. La consommation de données mobiles, qui avait fortement rebondi en 2021, continue de progresser nettement en 2024, mais à un rythme qui se réduit (+ 20,6 % en 2024, contre + 28,3 % en 2023 et + 60,8 % en 2022). Enfin, l'usage de la messagerie recule de 10,2 %, après - 2% en 2023 et deux années de croissance. Le volume de SMS consommés en *roaming out* est inférieur de 39 % à celui observé en 2019.

La croissance du revenu directement attribuable aux services de *roaming out* ne cesse de ralentir depuis 2022, passant de + 63,7 % en 2022 à + 0,6 % en 2024. Le revenu issu du *roaming out* s'élève ainsi à 465 millions d'euros HT sur l'ensemble de l'année 2024, soit un niveau 23 % inférieur à celui de 2019.

Revenus directement attribuables et volumes du roaming out	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Revenus attribuables (voix, SMS, data) (millions d'euros HT)	259	277	453	462	465	0,6%
Trafic de communications (millions de minutes)	4 145	4 785	5 197	4 853	4 568	-5,9%
Nombre de SMS émis (millions)	1 149	1 215	1 577	1 545	1 388	-10,2%
Trafic de données consommées (téraoctets)	111 045	165 202	265 714	340 987	411 372	20,6%

Note : le roaming out correspond aux services d'itinérance offerts aux clients des opérateurs mobiles français pour les services mobiles utilisés à l'étranger et pris en charge par le réseau d'un opérateur international partenaire (pour plus information, voir en annexe : [2.2](#)).

Revenu des services de roaming out



Volume de communications vocales en roaming out



Volume de données consommées en roaming out



Volume de SMS émis en roaming out



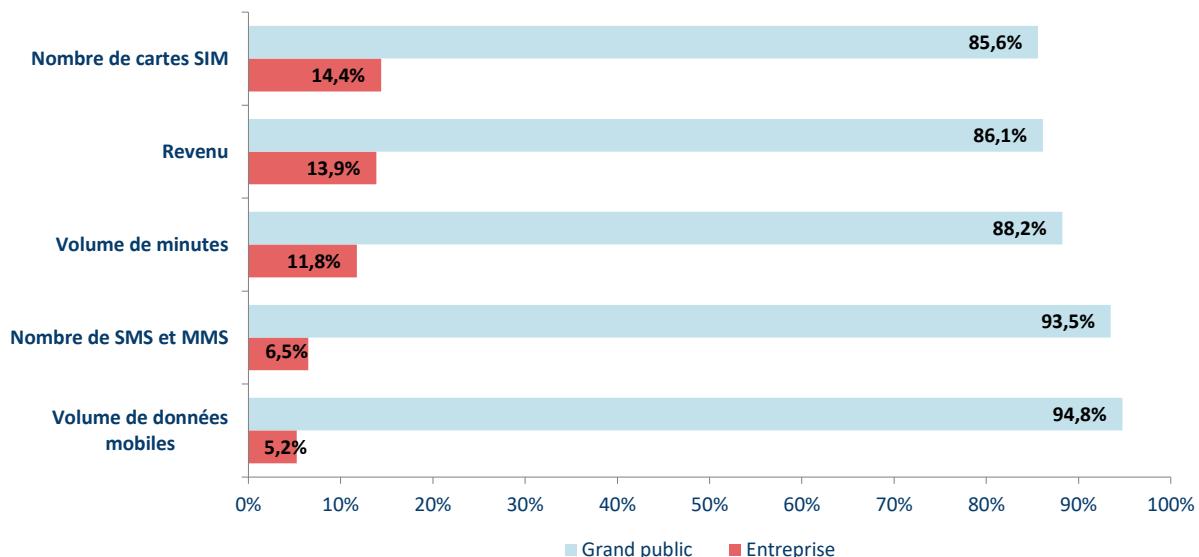
3.4 Segmentation des services mobiles par type de clientèle

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



3.4.1 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.

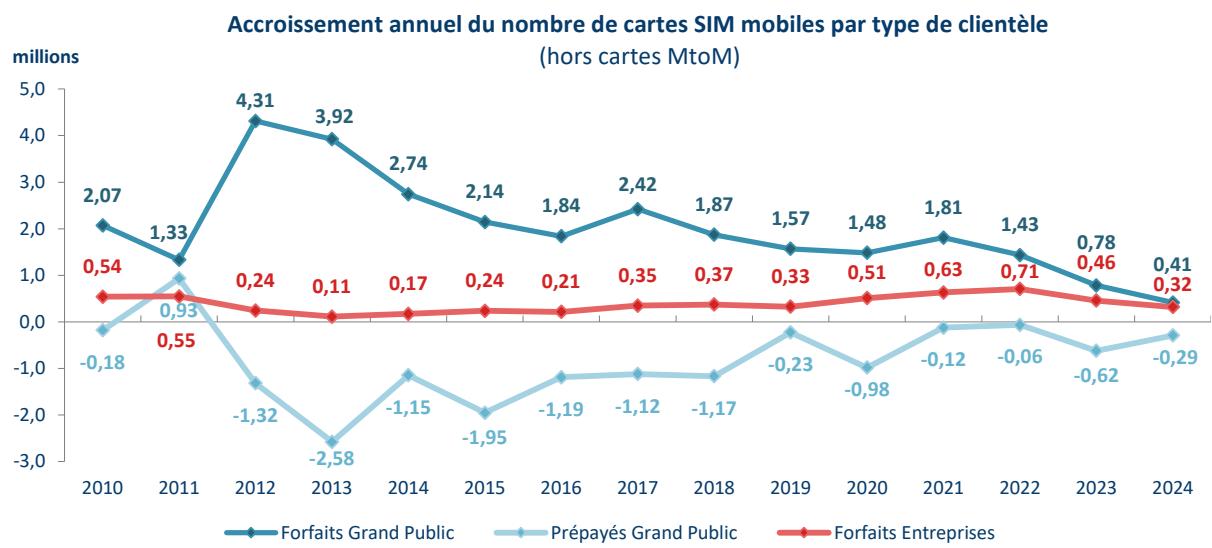
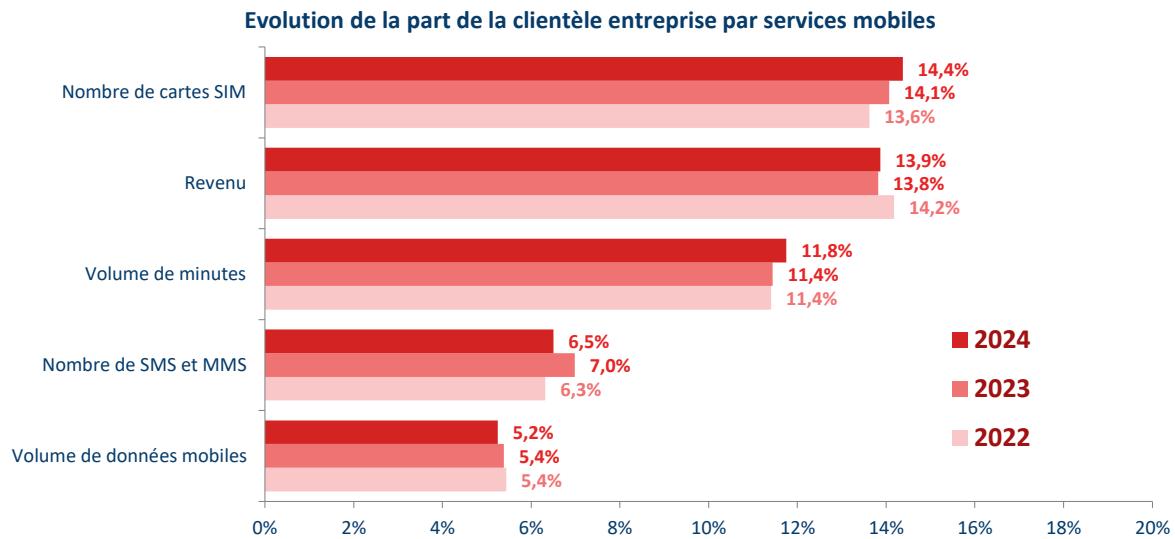
Sur le marché des entreprises, le nombre de cartes SIM s'accroît de 320 000 en un an en 2024, après + 460 000 cartes en 2023. Le nombre de ces cartes s'élève, à la fin de l'année 2024, à 12,1 millions.

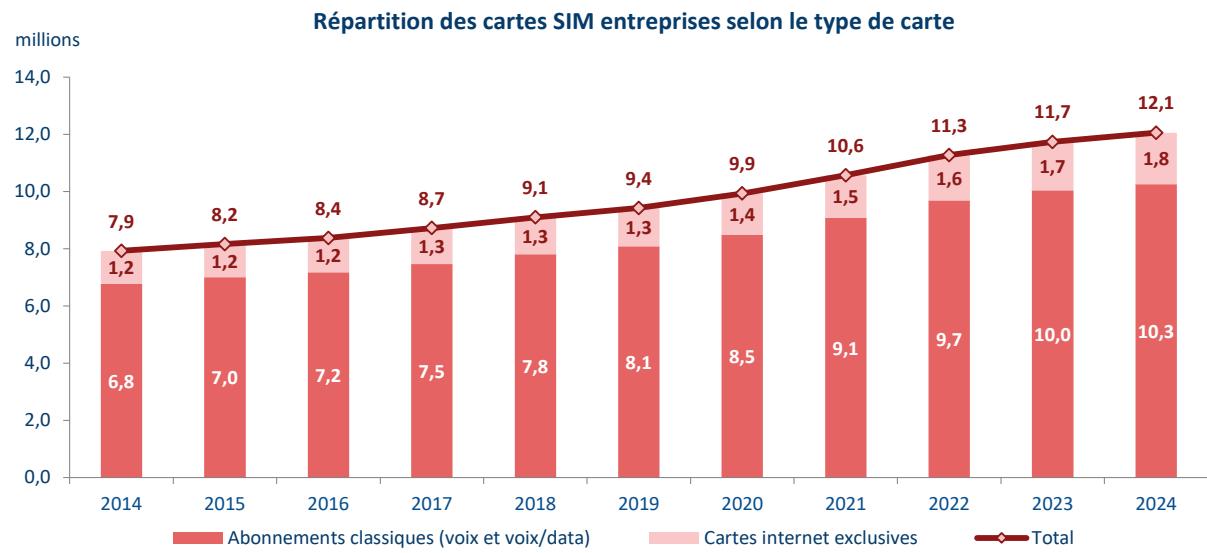
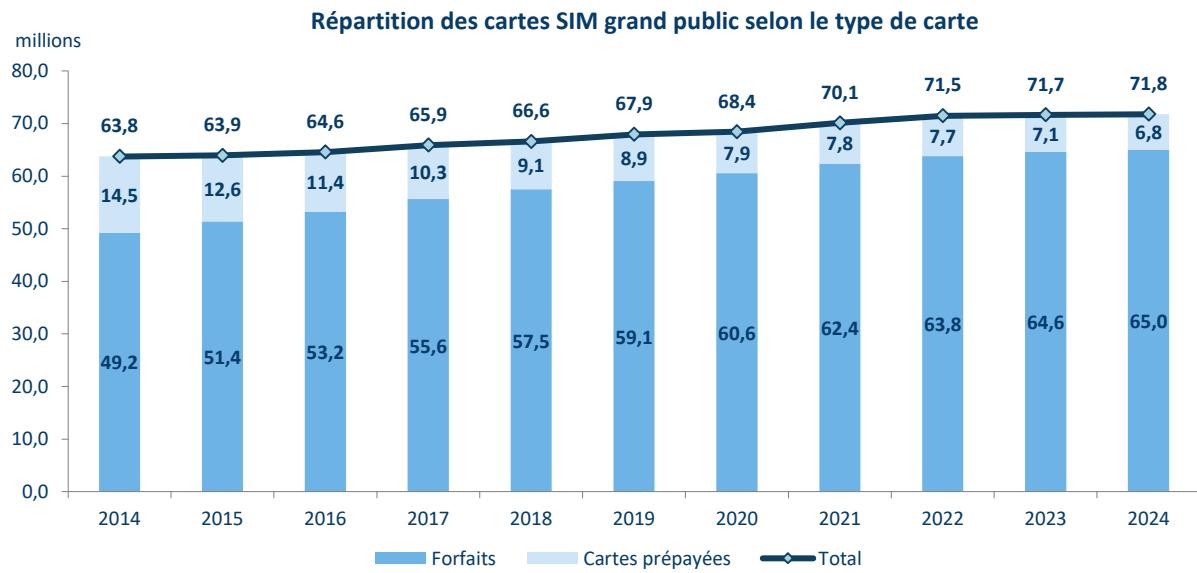
Les cartes dédiées exclusivement aux usages internet représentent 4,9 % du nombre total de cartes SIM, tous segments de clientèles confondus. Sur le marché grand public, le nombre de ces cartes se contracte après quatre années de croissance (- 130 000 cartes en un an). Ce recul provient du segment prépayé 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%





3.4.2 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%

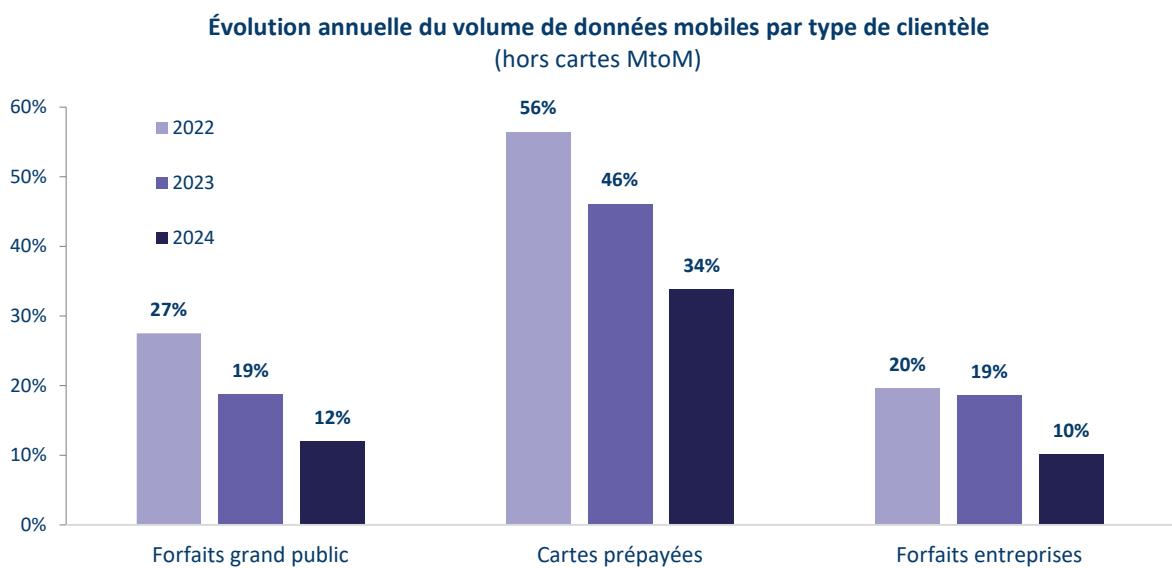
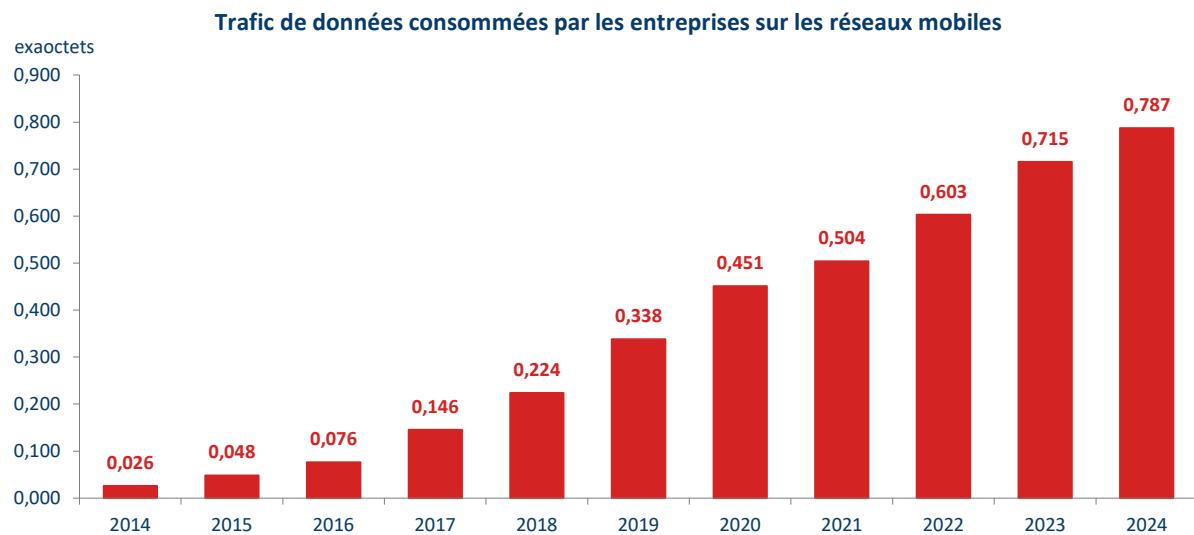
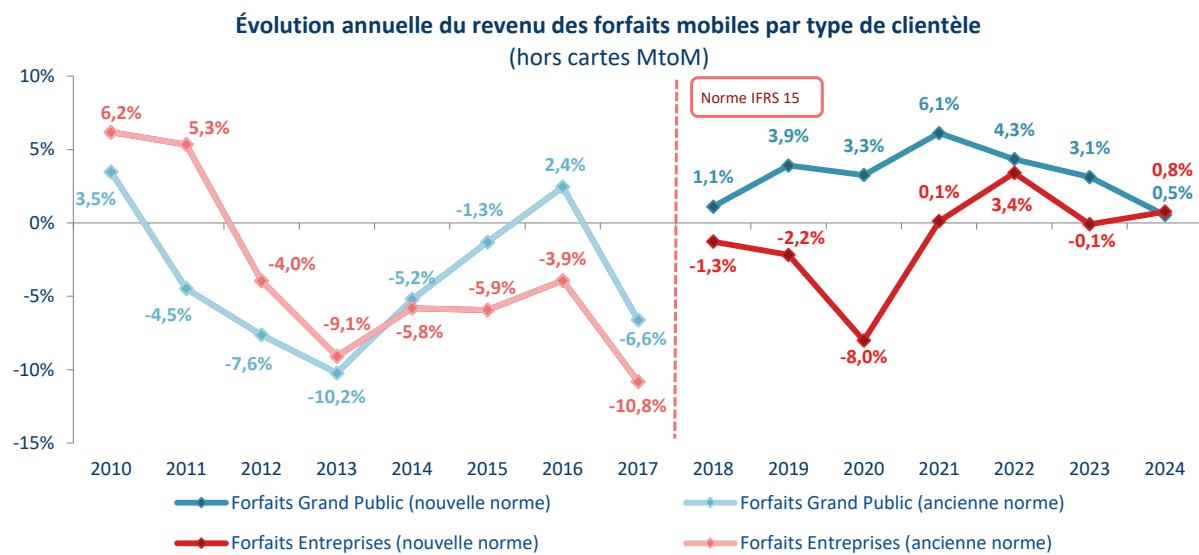
Note : Au 1^{er} janvier 2018, l'application de la norme comptable IFRS 15 a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. Dans le tableau ci-dessus, afin de mesurer l'évolution annuelle entre 2017 et 2018, les 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](#)

3.4.3 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%



3.4.4 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%

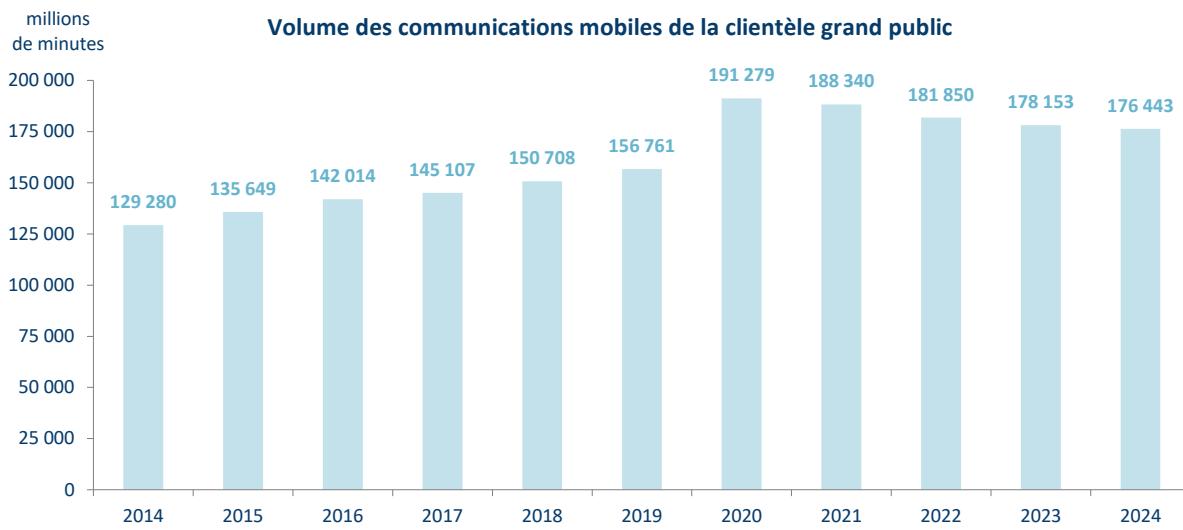
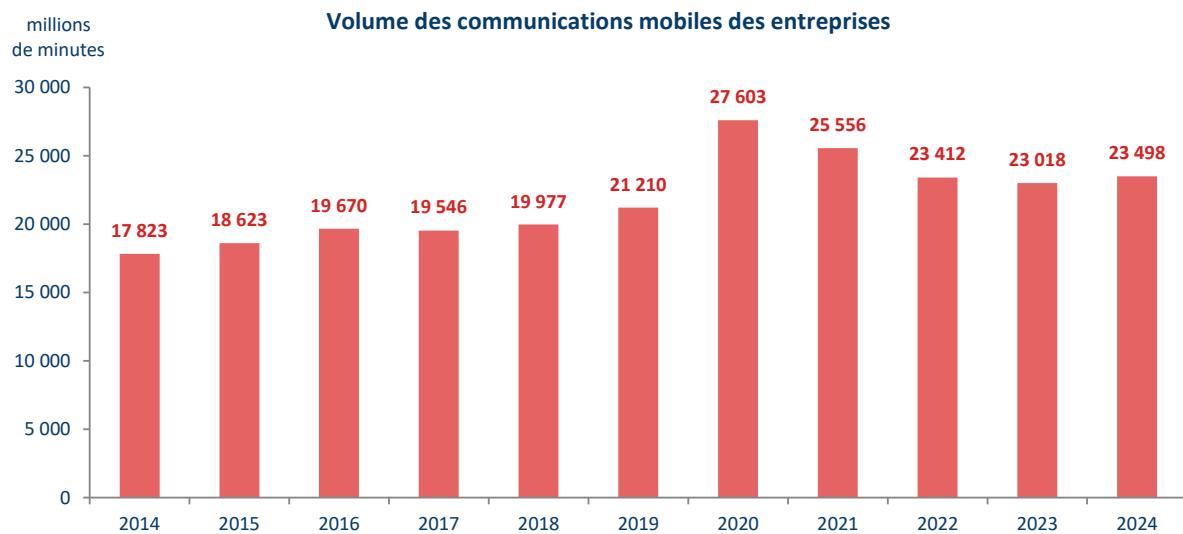
3.4.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle

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.

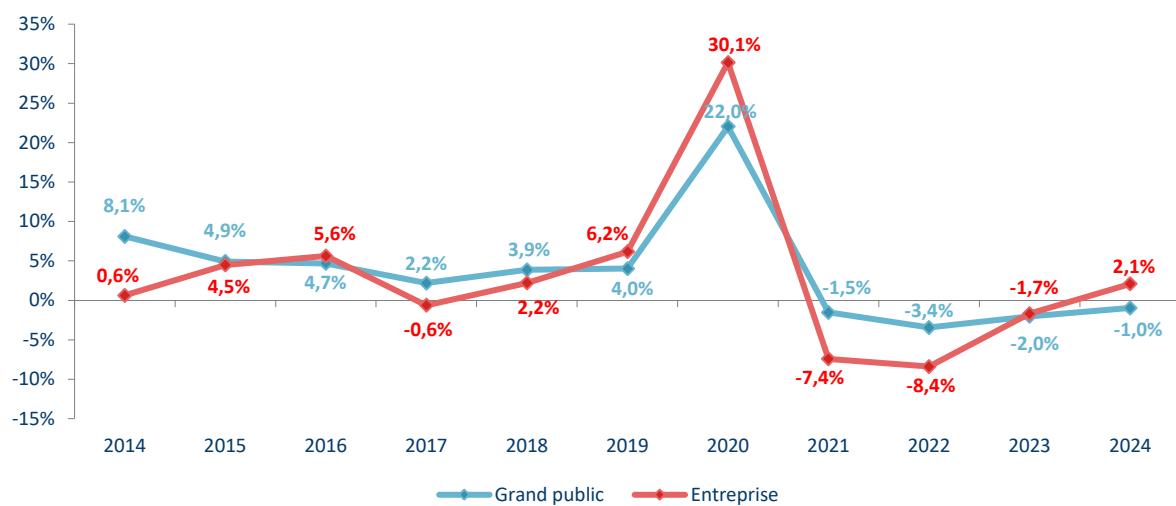
Le nombre de MMS émis, qui progressait encore en 2020 tant sur le segment grand public que sur le segment entreprise, diminue pour la quatrième année consécutive. Représentant 4,9 % du nombre de messages émis par la clientèle grand public, il se contracte de 5,2 % et s'établit à 4,3 milliards de MMS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

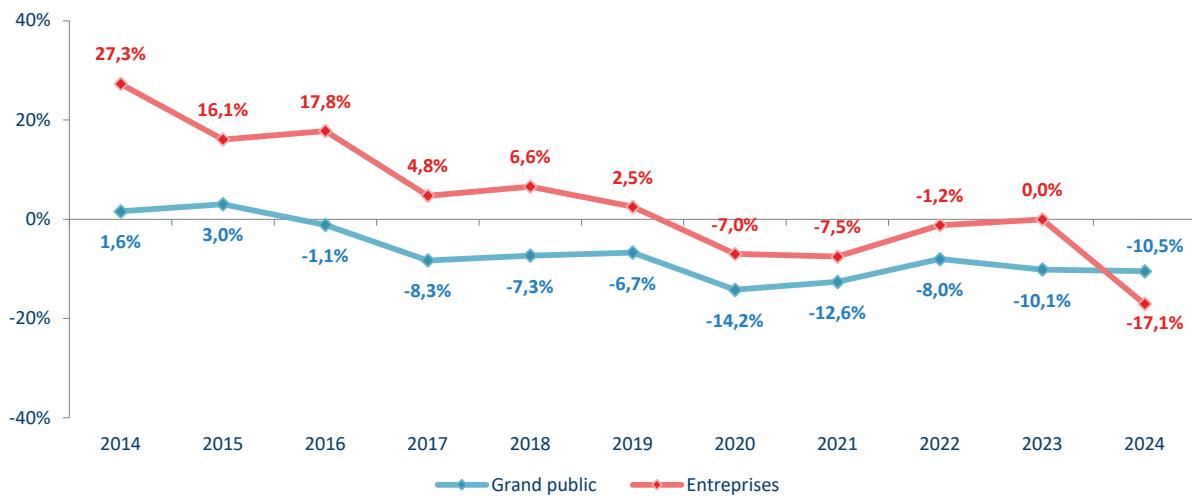
Trafic de messagerie interpersonnelle - ENTREPRISES						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de SMS	7 532	6 950	6 882	6 902	5 673	-17,8%
Nombre de MMS	461	441	422	399	382	-4,2%
Nombre de messages de la clientèle entreprises	7 993	7 391	7 303	7 300	6 055	-17,1%



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



3.4.6 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.

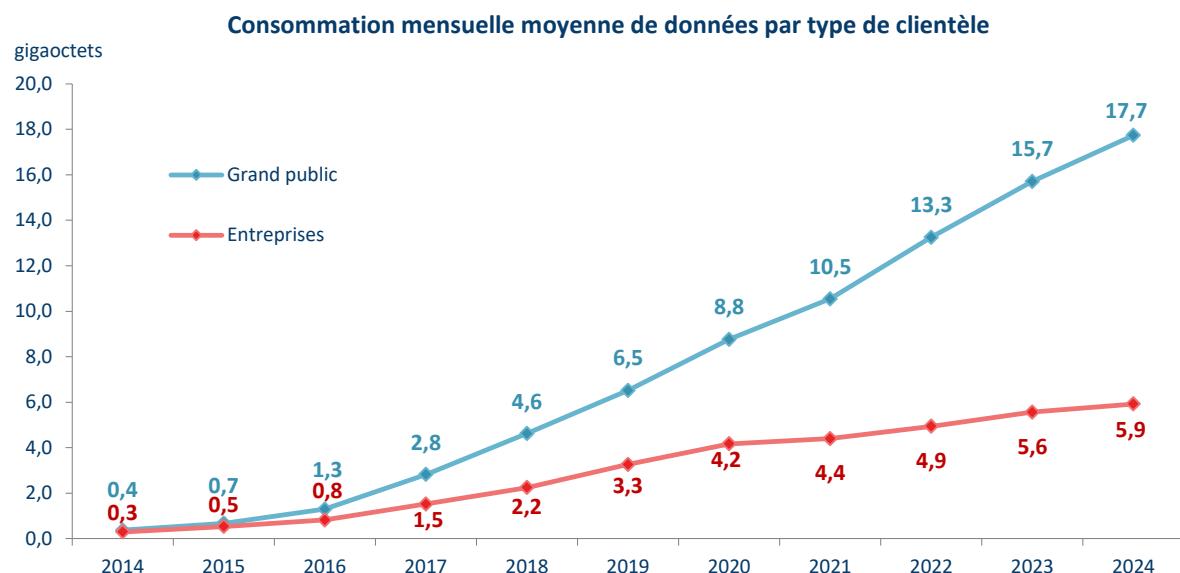
Consommations mensuelles moyennes par carte mobile (forfait ou prépayé) - GRAND PUBLIC						
	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	13,9	14,4	14,7	14,9	15,0	0,2%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	3h59	3h51	3h39	3h33	3h30	-1,0%
Nombre de 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%

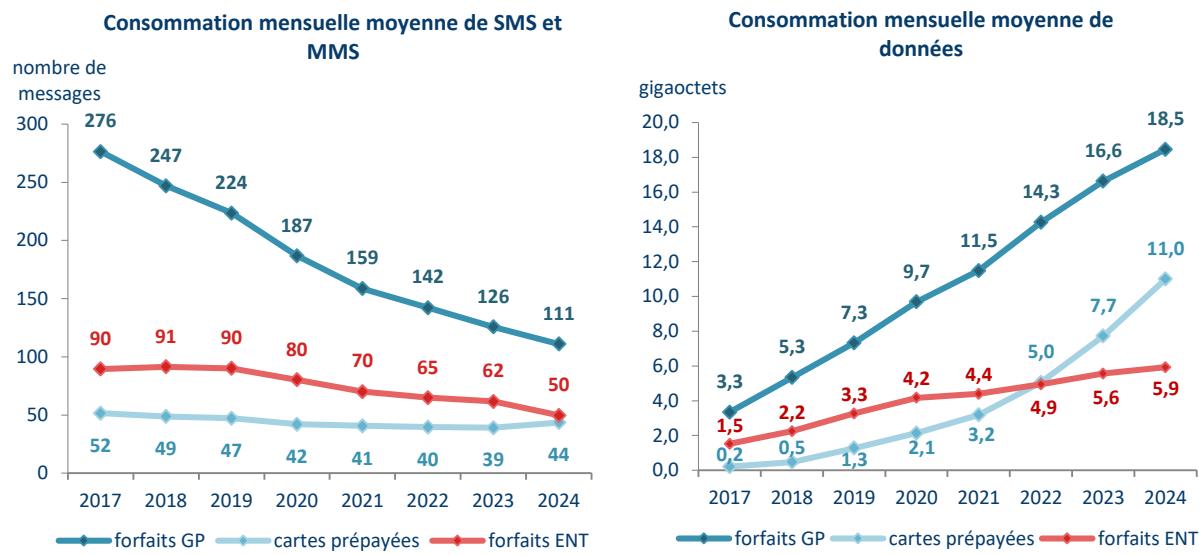
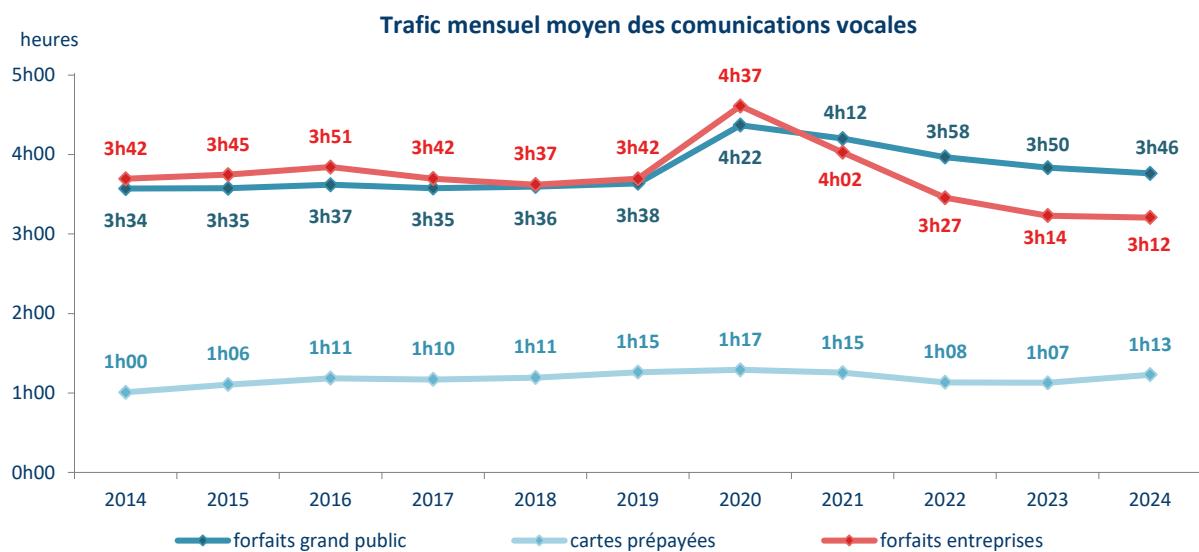
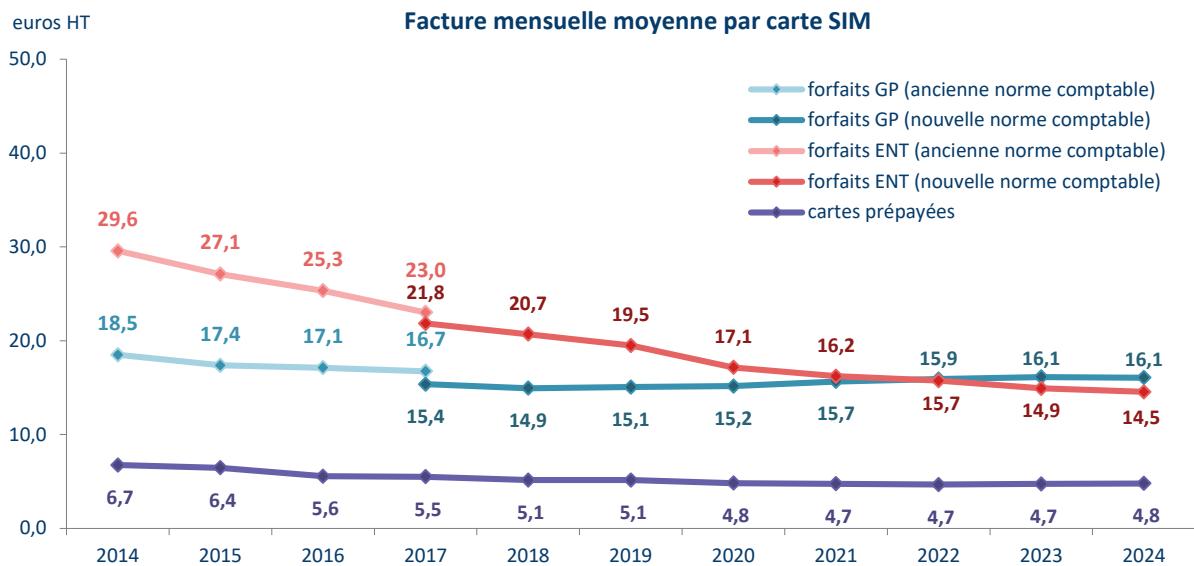
Consommations mensuelles moyennes par forfait - GRAND PUBLIC						
	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	15,2	15,7	15,9	16,1	16,1	-0,4%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	4h22	4h12	3h58	3h50	3h46	-1,9%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen 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](#)





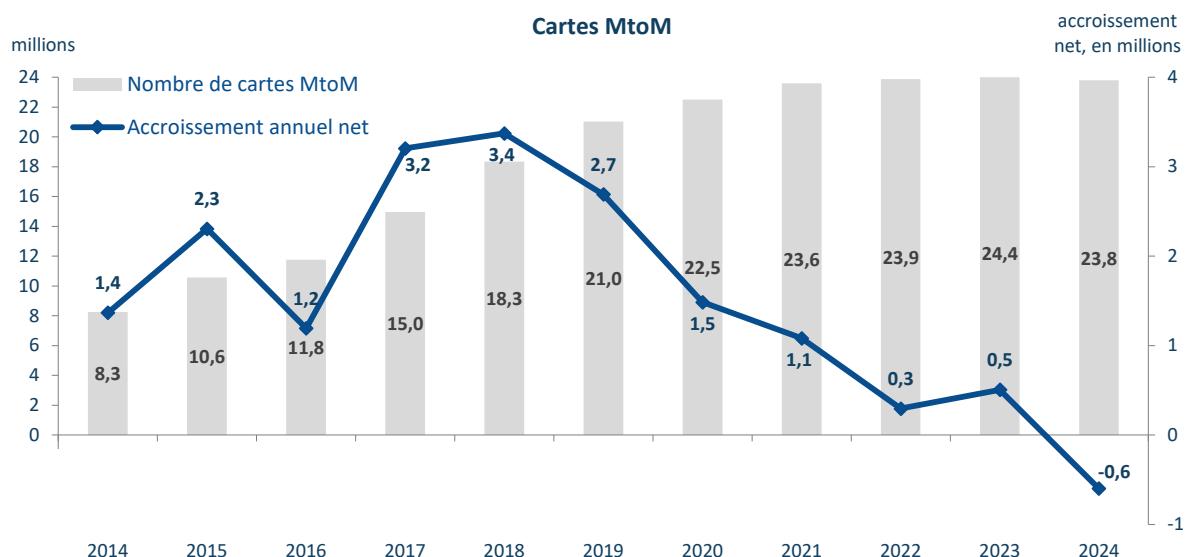
3.5 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

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	159	0,6%
Nombre de cartes MtoM (en millions)	22,505	23,587	23,882	24,387	23,788	23,8	-2,5%
Facture moyenne mensuelle par carte MtoM en euros HT	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6	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.



4 Les services spéciaux

4.1 Segmentation des services spéciaux selon l'opérateur de départ d'appel

Le revenu issu de la consommation de services spéciaux au départ des réseaux fixes et mobiles (services vocaux, de données et de renseignements) s'élève à 651 millions d'euros HT pour l'ensemble de l'année 2024. Il recule sans discontinuer depuis l'année 2012 (- 3 % en un an en 2024), en raison de la baisse des usages vocaux, mais également des différentes réformes sur la tarification des services à valeur ajoutée (SVA).

Le revenu facturé pour l'utilisation des services mobiles de données à valeur ajoutée (services de type votes lors d'émissions TV, jeux de pronostics sportifs par exemple) s'élève à 376 millions d'euros HT en 2024, représentant ainsi un peu moins de 60 % du revenu total des services spéciaux. Il augmente sans discontinuer depuis l'année 2020, à l'exception de 2023 (- 1,5 % en un an), à des taux compris entre + 4 % et + 9 % par an (+ 7 % en 2024).

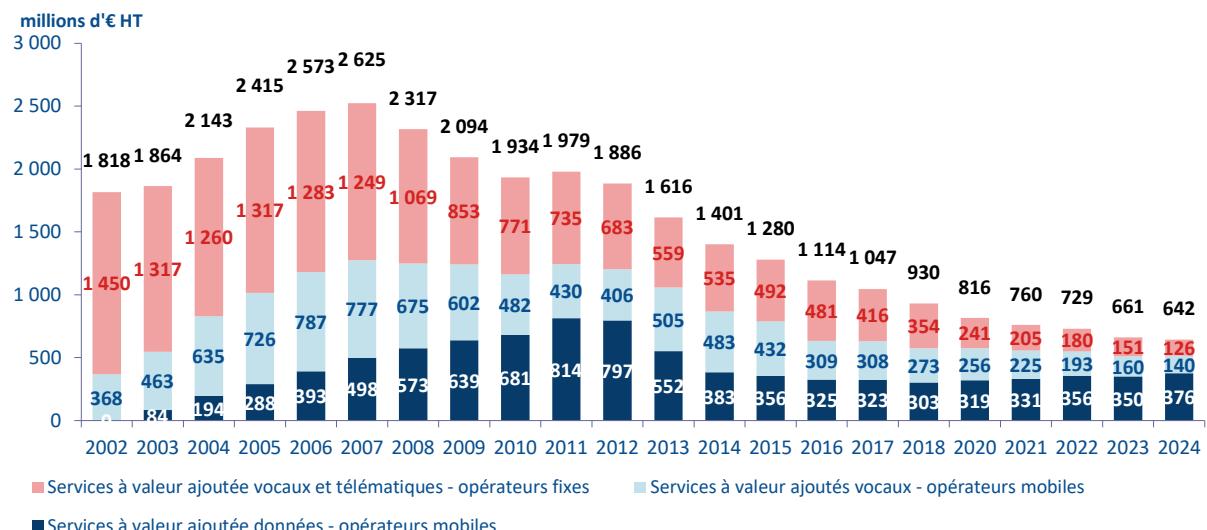
Parallèlement, le montant facturé par les opérateurs pour les services vocaux à valeur ajoutée depuis les réseaux fixes et mobiles diminue depuis l'année 2007 enregistrant un recul de 14 % en 2024. Il s'élève ainsi à 266 millions d'euros HT en 2024. Le trafic vocal émis depuis les réseaux mobiles vers les numéros spéciaux a connu une croissance continue entre 2012 et 2022, à un taux qui s'était même accéléré en 2020 durant la crise sanitaire (+ 14 % après + 6 % en 2019). Depuis 2023, cette tendance s'est inversée, mais le trafic vocal reste élevé : 2,4 milliards de minutes en 2024, soit 8 % de plus qu'en 2019. Parallèlement, le volume de communications vocales depuis les réseaux fixes, 1,3 milliard de minutes en 2024, continue de diminuer (- 21 % en 2024).

Au total, le trafic vers les services à valeur ajoutée depuis les réseaux fixes et mobiles ne progresse plus depuis plus de quinze ans (- 10 % en 2024), à l'exception de l'année 2020 en raison de la crise sanitaire (+ 2 % en 2020).

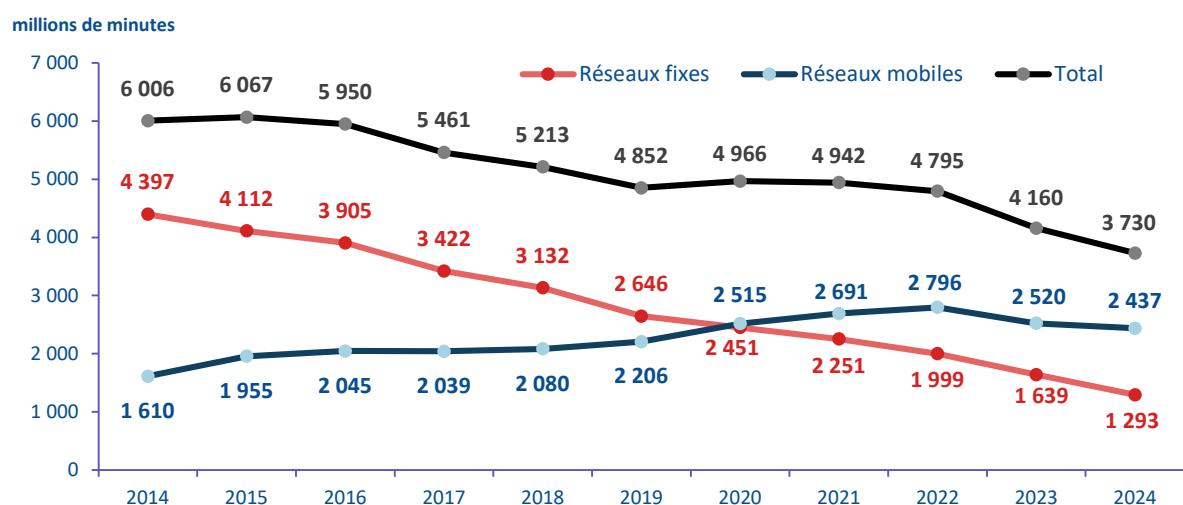
Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	241	205	180	151	126	-16,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	575	556	549	510	516	1,1%
dont services à valeur ajoutée vocaux	256	225	193	160	140	-12,3%
dont services à valeur ajoutée de données	319	331	356	350	376	7,2%
Renseignements téléphoniques (opérateurs attributaires)	80	43	32	11	9	-13,5%
Ensemble des revenus des services à valeur ajoutée	896	803	761	671	651	-3,0%

Volumes de minutes des services à valeur ajoutée						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	2 451	2 251	1 999	1 639	1 293	-21,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	2 515	2 691	2 796	2 520	2 437	-3,3%
Volumes totaux de communications	4 966	4 942	4 795	4 160	3 730	-10,3%

Evolution des revenus des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)



Communications vocales à destination des services à valeur ajoutée



Le nombre d'appels émis vers les services de renseignements téléphoniques continue de diminuer en 2024. Le revenu associé, entre 80 et 100 millions d'euros HT entre 2015 et 2020, perd près de la moitié de sa valeur en 2021, en partie en raison de l'entrée en vigueur de nouveaux plafonds tarifaires pour les numéros à tarification surtaxés. En 2024, il diminue de 13 % en un an et s'élève à 9 millions d'euros HT.

Trafic vers les services de renseignements						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre d'appels aboutis	11	8	7	4	3	-20,4%

Notes :

- Entrée en vigueur au 1^{er} août 2021, de nouveaux plafonds tarifaires pour les numéros de renseignements téléphoniques à tarification surtaxée (Pour plus d'informations, voir en annexe D, [Erreur ! Source du renvoi introuvable.](#)).
- Sont considérés comme services de renseignements les numéros de type 118xyz et les numéros courts donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212) ;
- Pour plus de précisions sur la tarification des SVA : [Comprendre les numéros spéciaux \(numéros 08 et numéros courts\) et leur tarification | Arcep.](#)

Le revenu provenant de la vente de services spéciaux (voaux et données, hors services de renseignements téléphoniques) aux entreprises s'élève à 131 millions d'euros HT en 2024, soit 20 % du revenu total des services spéciaux fixes et mobiles (hors services de renseignements).

Le revenu issu de la facturation des appels vers les numéros spéciaux des entreprises depuis les réseaux fixes s'élève à 75 millions d'euros HT, représentant ainsi 59 % du revenu total des opérateurs fixes sur ce segment. A l'inverse, les appels vers les numéros spéciaux émis depuis les réseaux mobiles génèrent davantage de revenus sur le marché grand public (460 millions d'euros HT) que sur le marché entreprise (56 millions d'euros HT).

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle (hors services de renseignements téléphoniques)						
Millions d'euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Ensemble des revenus des services à valeur ajoutée	816	760	729	661	642	-2,9%
dont Grand public	638	592	574	517	511	-1,2%
dont Entreprises	178	167	154	144	131	-9,0%

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données - en 2024						
Millions d'euros	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	511	80%	131	20%	642	100%
Opérateurs fixes	51	41%	75	59%	126	100%
Opérateurs mobiles	460	89%	56	11%	516	100%

4.2 Segmentation des trafics vocaux selon les paliers tarifaires

Les clients des opérateurs fixes et mobiles ont consommé 3,7 milliards de minutes en 2024 vers les numéros spéciaux. Le trafic vers les numéros spéciaux diminue, quel que soit le niveau tarifaire, « gratuit », « banalisé » ou « surtaxé », et quel que soit le réseau fixe ou mobile.

Le volume de communications vocales vers les services surtaxés continue de diminuer à un rythme compris entre - 15 % et - 25 % depuis 2019 (- 20 % en 2024). Leur proportion est ainsi en recul de 2 points en un an en 2024 et s'élève à 20 %. Le trafic des services banalisés est supérieur depuis 2020 à celui des services surtaxés. Il représente plus de la moitié du trafic total. Le trafic des services banalisés diminue pour la deuxième année consécutive, uniquement sur le réseau d'origine fixe (- 13 % depuis les réseaux fixes et + 6 % depuis les réseaux mobiles). Le trafic à destination des numéros gratuits diminue également pour la deuxième année consécutive (- 19 % en 2024 après - 10 % en 2023), conséquence du recul de ce trafic en provenance des réseaux mobiles, qui était jusqu'alors en hausse. Leur proportion dans le total du trafic des services vocaux fixes et mobiles diminue de trois points en un an.

Volumes des services à valeur ajoutée vocaux - opérateurs fixes et mobiles						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Services gratuits	1 186	1 214	1 291	1 158	934	-19,3%
Services banalisés	1 903	2 316	2 338	2 070	2 047	-1,1%
Services surtaxés	1 877	1 412	1 166	932	748	-19,7%
Ensemble des volumes de services à valeur ajoutée	4 966	4 942	4 795	4 160	3 730	-10,3%

Volumes des services à valeur ajoutée vocaux - opérateurs fixes et mobiles						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Services gratuits	24%	25%	27%	28%	25%	-3 pts
Services banalisés	38%	47%	49%	50%	55%	+5 pts
Services surtaxés	38%	29%	24%	22%	20%	-2 pts

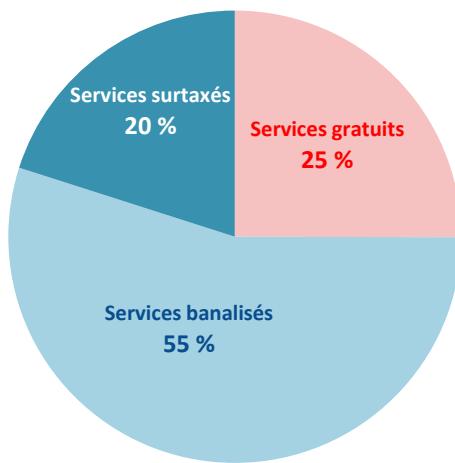
Notes :

- Depuis le 1^{er} octobre 2015, date d'entrée en vigueur de la réforme des services à valeur ajoutée, les numéros spéciaux ont été redéfinis. Pour plus de précisions, voir en annexe : [4](#).
- A compter du 1^{er} janvier 2021, les administrations au sens du 1^o 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^o du même article L. 100-3.

Volume des services à valeur ajoutée vocaux Opérateurs fixes et mobiles



Répartition des volumes de minutes SVA selon le palier tarifaire en 2024



5 Les revenus annexes

5.1 Les terminaux et équipements

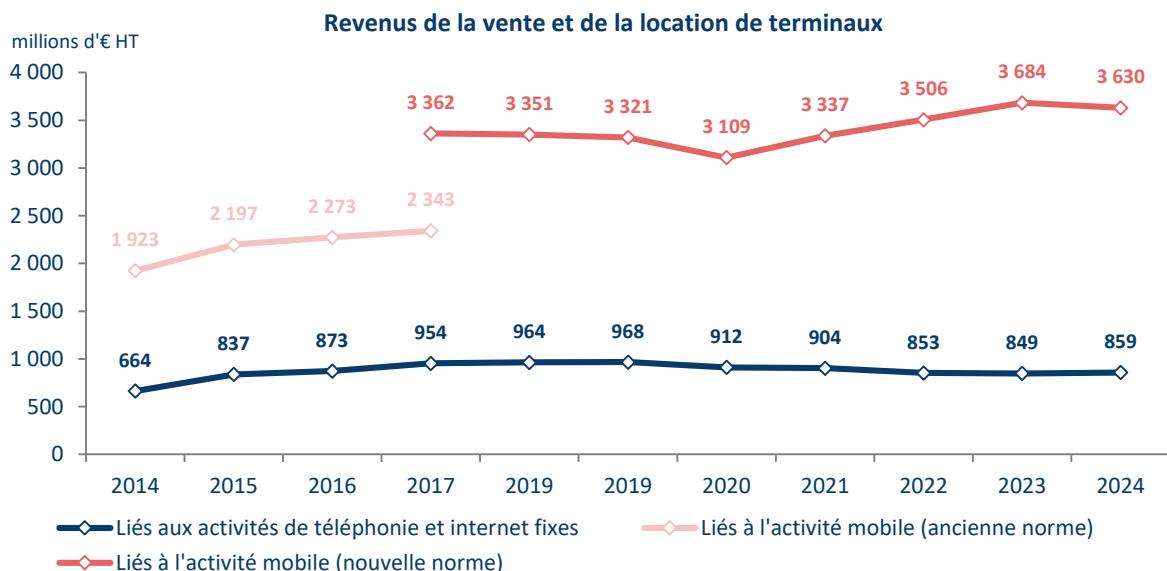
Le revenu issu de la vente et de la location des terminaux fixes et mobiles s'élève à 4,5 milliards d'euros HT en 2024. Ce revenu avait été significativement affecté par la fermeture des points de vente au premier semestre 2020, avant de rebondir en 2021 (+ 5,5 %). Après trois années de croissance, le revenu de la vente de terminaux diminue de 1 % en un an en 2024.

Ce recul provient de la baisse du revenu des terminaux mobiles (- 1,5 % en un an en 2024 après trois années de croissance). Le revenu de la vente et de la location d'équipements liés aux activités fixes, qui diminuait depuis 2020, augmente de 1 % en 2024. Il s'établit à 859 millions d'euros HT en 2024 et représente ainsi un peu moins de 20 % des revenus totaux générés par les terminaux et les équipements.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Évol.
Liés aux activités de téléphonie et internet fixes	912	904	853	849	859	1,2%
Liés à l'activité mobile	3 109	3 337	3 506	3 684	3 630	-1,5%
Revenus des équipements et des terminaux	4 021	4 242	4 359	4 533	4 489	-1,0%

Notes :

- Le revenu des coffrets et terminaux inclut les commissions aux distributeurs.
- La norme comptable IFRS 15, appliquée à partir du 1er janvier 2018, a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux (pour plus d'informations, voir en annexe 2.2. Les montants du tableau ci-dessus sont présentés à périmètre constant, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable).



5.2 Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
<i>Millions d'euros HT</i> Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	202	219	243	239	284	18,8%

6 Le marché intermédiaire entre opérateurs

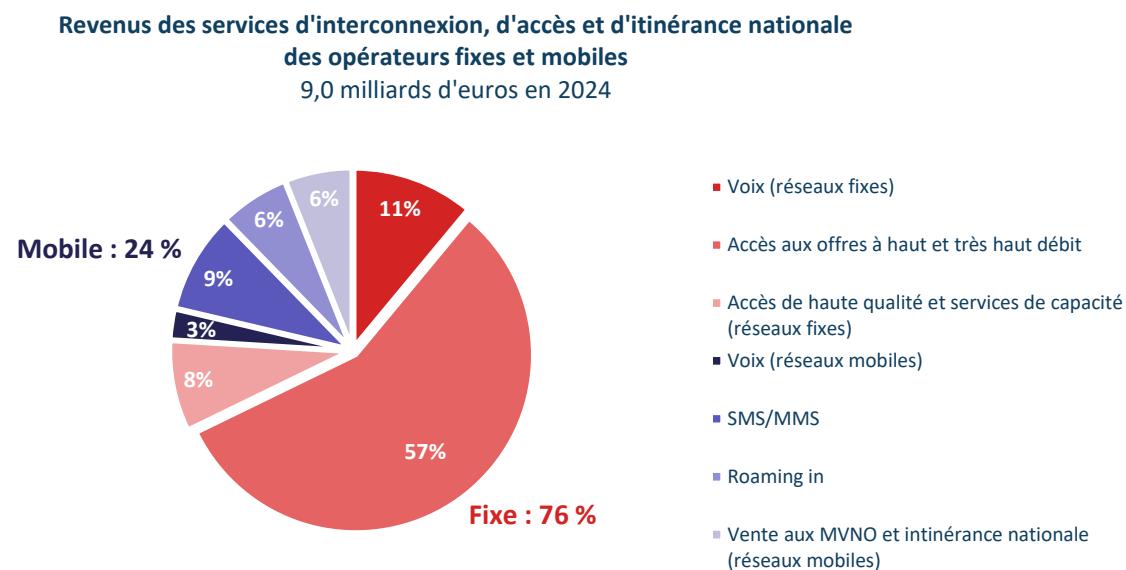
6.1 L'ensemble du marché

Les revenus issus des prestations d'interconnexion et de l'accès entre opérateurs des réseaux fixes et mobiles (y compris la vente aux MVNO et itinérance nationale) s'élèvent à 9,0 milliards d'euros en 2024. Ce revenu décroît de 2 % en un an environ après une année de croissance (+ 3 % en 2023). L'année 2020 avait été exceptionnelle en raison de la hausse du revenu des prestations d'accès fixes (+ 17 % en un an), et en particulier de celui des offres d'accès passifs sur les réseaux FttH. En 2024, le revenu total lié à la vente de prestations fixes entre opérateurs augmente de 1 % en un an après + 8 % en 2023. Ce ralentissement s'explique notamment par le recul plus marqué du revenu issu de la vente du service téléphonique (- 16 % en un an après - 6 % en 2023), et par la moindre croissance du revenu lié à la vente des offres sur réseaux FttH (+ 16 % après + 29 % en 2023).

Le revenu sur le marché intermédiaire des services mobiles diminue depuis 2016, et de 12 % en 2024. Le recul de ce revenu s'est accéléré ces quatre dernières années après cinq années de recul à un rythme compris entre - 2 % et - 4 %. La part du revenu des services d'interconnexion des opérateurs mobiles s'établit ainsi à 24 % du revenu total sur le marché intermédiaire entre opérateurs, soit - 2 points en un an.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès						
Millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Opérateurs fixes	5 951	5 960	6 260	6 761	6 836	1,1%
Opérateurs mobiles	3 372	3 089	2 715	2 456	2 162	-12,0%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	9 323	9 049	8 975	9 217	8 998	-2,4%

Note : pour plus de précisions sur les définitions et les évolutions des tarifs du marché de gros et des terminaisons d'appels, voir en annexe : 5



6.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

Le revenu issu de l'ensemble des prestations entre opérateurs fixes (téléphonie et internet) s'élève à 6,8 milliards d'euros en 2024. Il progresse chaque année depuis 2019, et à un rythme qui a été particulièrement élevé en 2020 (+ 18 % en un an après + 3 % en 2019), en partie en raison de l'augmentation du revenu des offres d'accès en cofinancement sur les réseaux FttH. En 2024, la croissance ralentit : elle s'élève à 1 % en un an après + 8 % en 2023 et + 5 % en 2022.

Les opérateurs fixes tirent la majeure partie de leur revenu (87 % exactement) de la vente auprès de fournisseurs d'accès à internet, de liens et de services internet à haut et très haut débit en vue du raccordement de logements et d'entreprises. Le revenu généré par la vente de ces accès auprès d'opérateurs commerciaux s'élève à 5,8 milliards d'euros en 2024.

Au sein de ce revenu, 5,1 milliards d'euros sont attribuables aux accès à internet à haut et très haut débit, dont 1,1 milliard d'euros environ concernent les offres sur réseaux cuivre (dégroupage et « bitstream ») et autres technologies (cartes SIM 4G/5G, etc.), et 4,0 milliards d'euros, les offres sur réseaux FttH. Le revenu lié aux prestations sur réseaux cuivre continue de diminuer (- 17 % en un an en 2024) tout comme le nombre de lignes cuivre DSL louées par les opérateurs alternatifs (- 32 %), tandis que le revenu issu de la vente d'accès en fibre optique augmente fortement (+ 16 % en 2024). Néanmoins, la croissance sur le marché de la fibre est inférieure à celle de 2023 (+ 29 %) en raison de la moindre croissance des revenus liés à la vente d'accès passifs sur réseaux FttH, avec ou sans cofinancement.

La dernière composante concerne la vente entre opérateurs d'accès de haute qualité et de liens permettant de relier plusieurs sites d'une même entreprise. Les offres correspondantes sont destinées uniquement aux entreprises, car elles comportent des services plus élaborés en termes de fonctionnalités, de performance et/ou de qualité de service, que ceux proposés au grand public. Le revenu associé s'élève à 736 millions d'euros en 2024, représentant ainsi 11 % du revenu total des opérateurs fixes sur le marché de gros. Il diminue de 9 % en un an en 2024 après + 7 % en 2023.

Revenus des opérateurs fixes sur le marché de gros						
Millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Services internet, accès de haute qualité et réseaux intersites	4 556	4 662	5 012	5 587	5 844	4,6%
Service téléphonique (interconnexion, accès et offre VGA)	1 395	1 297	1 248	1 174	992	-15,5%
Ensemble des revenus des services fixes vendus sur le marché de gros	5 951	5 960	6 260	6 761	6 836	1,1%

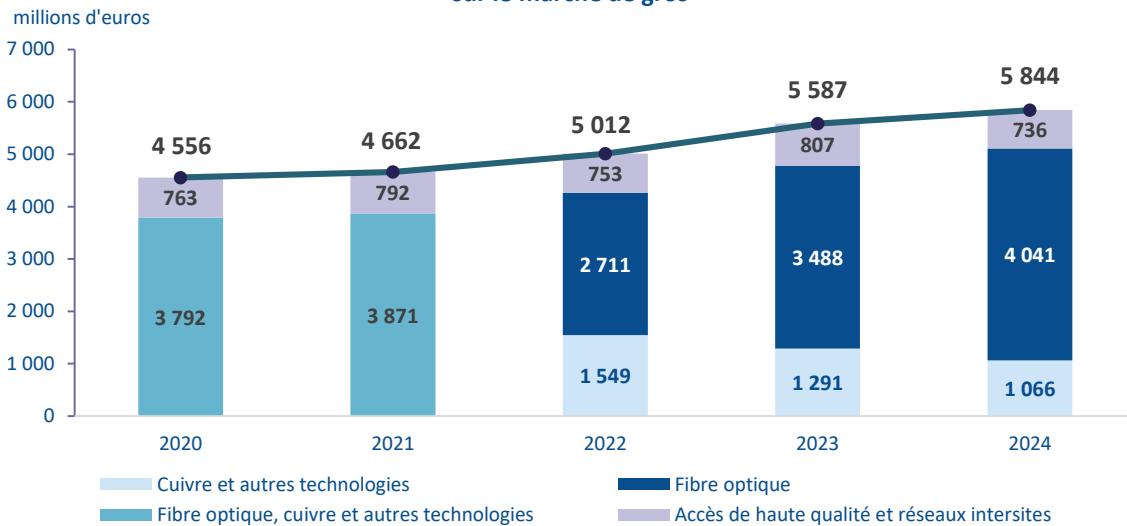
Revenus issus de la vente aux opérateurs d'accès et réseaux intersites sur les réseaux fixes						
Millions d'euros	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Internet à haut et très haut débit	3 792	3 871	4 260	4 779	5 108	6,9%
dont fibre optique (accès passifs et activés généralistes)			2 711	3 488	4 041	15,9%
dont cuivre (dégroupage et bitstream) et autres technologies			1 549	1 291	1 066	-17,4%
Accès de haute qualité et services de capacité vendus aux opérateurs	763	792	753	807	736	-8,9%
Total revenus d'accès (marché de gros)	4 556	4 662	5 012	5 587	5 844	4,6%

Parc d'accès en dégroupage et en "bitstream" (hors DSLE)						
Millions	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Nombre de lignes dégroupées (totales et partielles)	8,551	6,841	5,334	3,996	2,755	-31,1%
Nombre de lignes en "bitstream" (nu, classique et IP National)	1,233	1,108	0,812	0,602	0,374	-37,9%
Nombre total de lignes	9,784	7,949	6,146	4,598	3,129	-31,9%

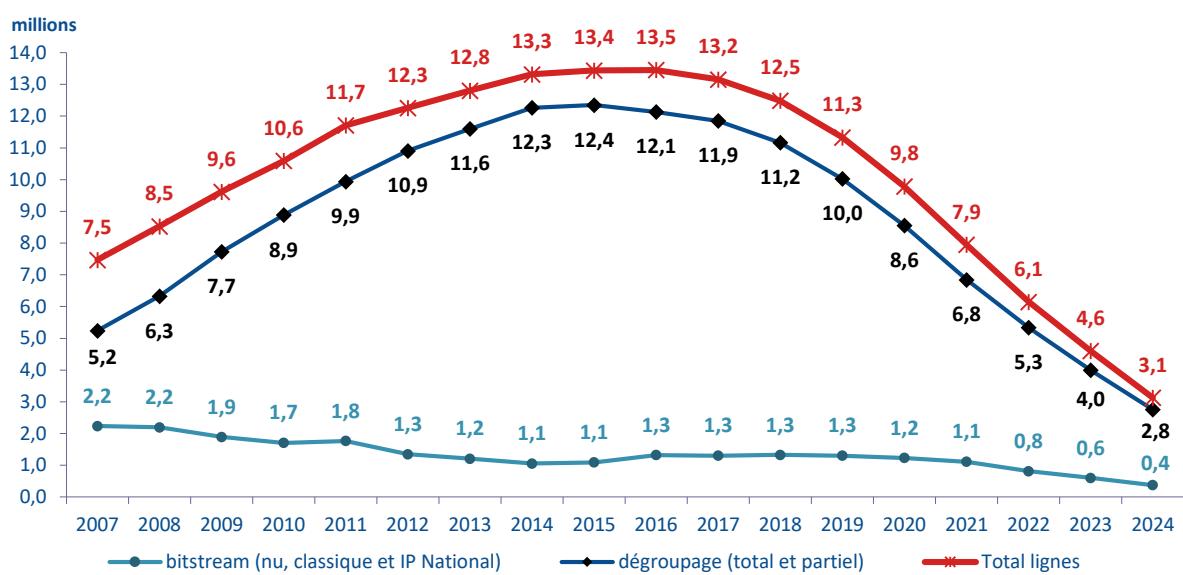
Notes :

- Le « bitstream » correspond à une offre de gros qui permet aux opérateurs alternatifs, via un raccordement sur un point de livraison (régional ou national) de l'opérateur historique, de commercialiser des services à haut débit dans les zones dans lesquelles ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.
- Plus d'informations sur l'état des déploiements des services haut et très haut débit fixes : <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/le-marche-du-haut-et-tres-haut-debit-fixe-deploiements/>

Evolution des revenus des accès à haut et très haut débit sur le marché de gros



Nombre d'accès en dégroupage et en "bitstream"



Le montant des prestations liées au service téléphonique, 992 millions d'euros en 2024, représente une part en recul du revenu total du marché de gros des opérateurs fixes (15 %, - 2 points en un an). Il diminue depuis plus de dix ans sous l'effet de différentes baisses du tarif de terminaison d'appels fixe, mais surtout de celle de la consommation vocale vers les postes fixes sur le marché de détail. En 2020, en raison de la progression exceptionnelle de la consommation vocale sur le marché de détail liée à la crise sanitaire, le trafic d'interconnexion avait connu une hausse de 1 % en un an et le revenu associé avait ainsi enregistré un moindre recul : - 0,3 % en un an en 2020 contre entre -10 % et - 20 % sur la période 2017-2019. Entre 2021 et 2023, le trafic vocal diminuait à un rythme proche de l'année 2019, autour de - 8 % par an. En 2024, le recul du trafic s'accélère pour atteindre - 16 % en rythme annuel.

Services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique (yc VGA)						
	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Revenu (millions d'euros)	1 395	1 297	1 248	1 174	992	-15,5%
dont terminaison de trafic national	49	40	32	30	26	-11,8%
Trafic (millions de minutes)	83 021	76 404	68 780	64 144	54 078	-15,7%
dont terminaison de trafic national	43 851	39 724	36 156	33 187	28 147	-15,2%

Note : définitions et évolutions des tarifs du marché de gros et des terminaisons d'appels en annexe

6.3 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles

Le revenu des services d'interconnexion et d'accès des opérateurs de réseaux mobiles s'élève à 2,2 milliards d'euros HT en 2024. Le repli de ce revenu, engagé depuis 2016 se poursuit en 2024, à un rythme plus soutenu depuis 2021 (- 12 % en un an en 2024).

En 2024, le revenu provenant des services de terminaison d'appel nationale chute de 50,5 % en raison de la baisse des tarifs de la terminaison d'appel. Parallèlement, le repli du revenu lié aux services de terminaison d'appel internationale s'accentue en 2024 (- 42,2 % en un an, après - 20 % un an plus tôt). Il s'élève à 25 millions d'euros HT en 2024 et représente 10 % de l'ensemble des revenus de terminaison d'appel. La part du revenu issu de la terminaison d'appel représente 11,3 % du revenu total d'interconnexion, d'accès et d'itinérance (+ 8,5 points en un an). Cette proportion avait atteint 30 % en 2021 du fait du niveau élevé de consommation vocale entre 2020 et 2021.

Le volume de SMS et MMS entrants, en repli depuis 2016, recule de 9,5 % en 2024. Le revenu associé à ces services enregistre un retrait de 10,4 % en un an, contre - 10,5 % au cours de l'année précédente. Le revenu s'établit ainsi à 813 millions d'euros HT et représente 37,6 % de l'ensemble des revenus des services d'interconnexion et d'accès mobiles.

Le revenu des prestations rendues par les opérateurs français aux clients des opérateurs étrangers en itinérance en France (roaming-in) et le revenu de la vente en gros aux MVNO et de l'itinérance nationale sont détaillés dans la rubrique 6.4. « Le roaming-in et l'itinérance nationale ».

Revenus des services d'interconnexion, d'accès et d'itinérance des opérateurs mobiles						
Millions d'euros HT	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Terminaison de trafic national des opérateurs mobiles	907	862	626	442	219	-50,5%
Terminaison de trafic international entrant	72	69	53	43	25	-42,2%
Ensemble des revenus de la terminaison d'appel	979	931	679	485	243	-49,8%
SMS et MMS entrants	1 227	1 102	1 014	907	813	-10,4%
Roaming in des abonnés étrangers	407	425	489	542	564	4,1%
Vente d'accès, de départ d'appel aux MVNO et itinérance nationale	759	631	533	523	542	3,7%
Total des revenus (interconnexion, accès et itinérance)	3 372	3 089	2 715	2 456	2 162	-12,0%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	121 866	117 605	111 420	108 382	108 020	-0,3%
Terminaison de trafic international entrant	3 539	3 373	3 302	3 062	2 731	-10,8%
Ensemble des minutes de terminaison d'appel	125 405	120 979	114 722	111 444	110 751	-0,6%
SMS et MMS entrants (en millions)	86 960	76 872	70 364	63 893	57 808	-9,5%
Roaming in des abonnés étrangers	5 335	5 554	6 034	5 522	4 591	-16,8%

Note : pour plus de précisions sur les définitions et les évolutions des tarifs du marché de gros et des terminaisons d'appels, voir en annexe 5.

6.4 Le roaming-in et l'itinérance nationale

L'utilisation des services mobiles par les clients des opérateurs étrangers en France (*roaming in*), qui a été affectée par les restrictions sanitaires en 2020, a fortement progressé au cours des deux années suivantes grâce à la reprise des déplacements internationaux. Après s'être fortement accrue en 2017 du fait du plafonnement des tarifs entre les opérateurs, la croissance de ces usages avait sensiblement ralenti en 2019, avant de chuter en 2020. En 2024, seule la consommation de données mobiles en *roaming in* continue de croître.

La croissance du trafic de données mobiles se poursuit à un rythme qui décélère depuis 2023. Ce trafic enregistre une croissance de +16,6 % en un an en 2024, après + 38,3 % un an auparavant. Le volume de communications vocales consommées en *roaming in*, est en baisse depuis 2023. Ce trafic avait retrouvé son niveau observé avant la crise sanitaire en 2022 et recule de 16,8 % en 2024. Parallèlement, le nombre de SMS émis en *roaming in* enregistre une baisse en 2024, après trois années de croissance (- 5,7 % en un an en 2024). Le nombre de SMS conserve un niveau 30 % au-dessous de celui observé en 2019.

Le revenu facturé par les opérateurs français aux opérateurs étrangers pour leurs services de *roaming in*, en hausse pour la quatrième année consécutive, s'accroît de 4,1 % en 2024, après deux années de croissance soutenue (+ 10,8 % en 2023, après + 15 % en 2022). Les recettes issues des services de *roaming in* s'établissent en 2024 à 564 millions d'euros HT.

Le revenu perçu par les opérateurs de réseaux mobiles pour les prestations d'accès et de départ d'appel vendus aux opérateurs virtuels hébergés sur leur réseau (MVNO) ainsi que pour des prestations d'itinérance nationale s'élève à 542 millions d'euros HT en 2024. Il progresse de 3,7 % en 2024 après huit années de baisse. Ce revenu reculait à un rythme moins soutenu en 2023 (- 1,9 % en un an) après deux années de forte baisse (- 15,6 % en 2022 et - 16,8 % en 2021). Les acquisitions successives réalisées par les opérateurs de réseaux mobiles (MNO) expliquent pour partie les forts replis observés entre 2021 et 2022.

Les volumes de communications vocales et de SMS vendus en gros par les opérateurs de réseaux aux MVNO diminuent respectivement de 2,1 % et 7,7 %. En revanche, le volume de données vendues en gros progresse pour la troisième année consécutive (+ 40,1 % en un an en 2024).

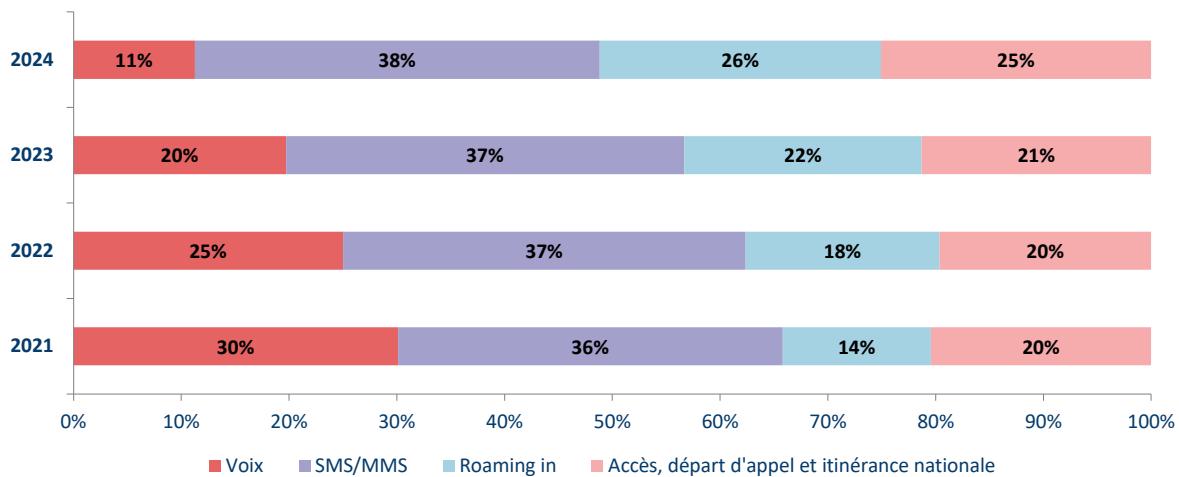
Trafics de <i>roaming in</i> des opérateurs mobiles	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Communications vocales (en millions de minutes)	5 335	5 554	6 034	5 522	4 591	-16,8%
Trafic de SMS (en millions)	526	536	618	665	627	-5,7%
Consommation de données (en téraoctets)	88 912	132 475	271 652	375 808	438 260	16,6%

Ventes aux MVNO et itinérance nationale	2020	2021	2022	2023	2024	Evol.
Revenu des ventes aux MVNO et itinérance nationale (en Mio EUR HT)	759	631	533	523	542	3,7%
Minutes vendues en gros (en millions de minutes)	33 956	25 575	20 023	18 259	17 881	-2,1%
SMS vendus pour l'accès et le départ d'appel (en millions)	23 584	15 553	11 454	10 582	9 770	-7,7%
Volume de données vendues en gros (en téraoctets)	568 893	556 883	671 588	959 205	1 344 194	40,1%

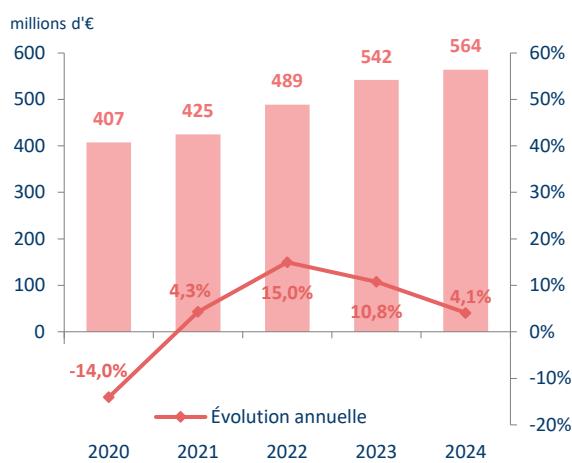
Notes :

- Le « roaming in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.
- Ce segment de marché est un sous-ensemble du marché total. Détail sur l'évolution des tarifs du roaming-in en annexe : [5](#).

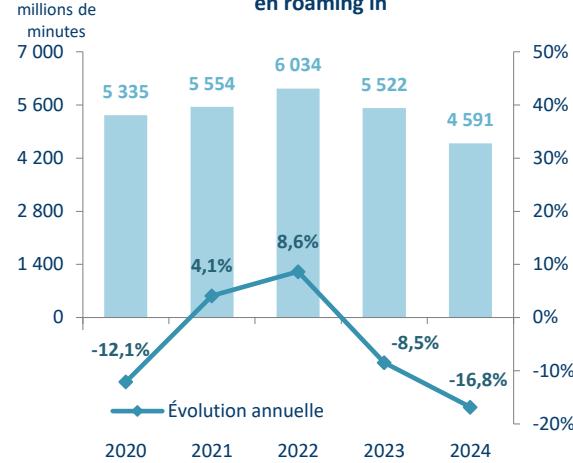
Répartition des revenus des services d'interconnexion d'accès et d'itinérance des opérateurs mobiles



Revenu des services de roaming in



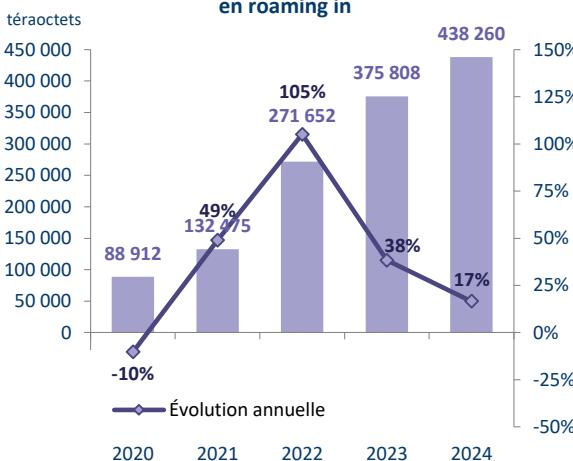
Volume de communications vocales en roaming in



Volume de SMS émis en roaming in



Volume de données consommées en roaming in



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 (dégroupage 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 : [(parc total de clients à la fin du trimestre N + 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 ».



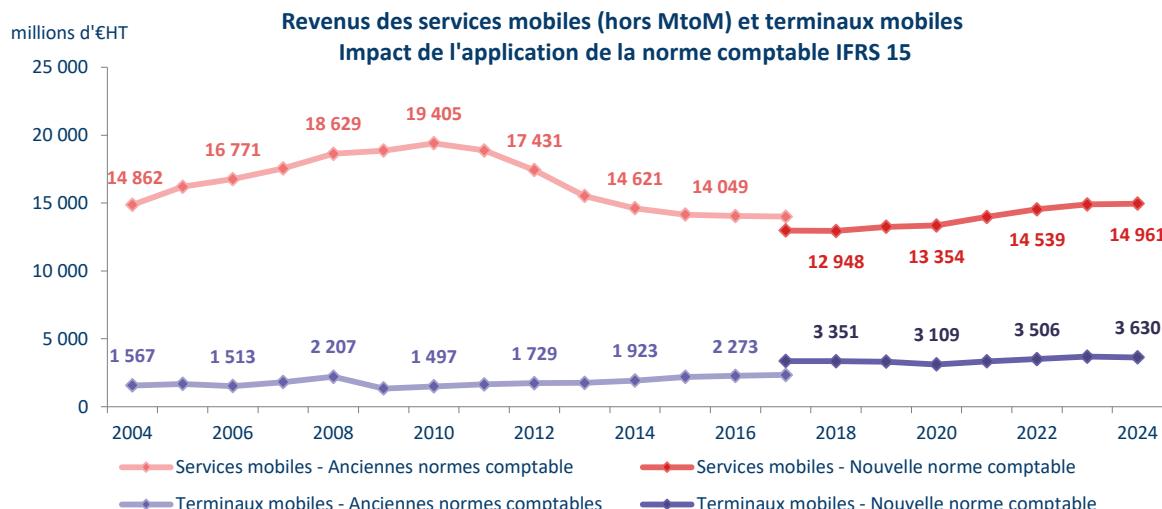
Revenus des services mobiles et terminaux mobiles – ancienne et nouvelle norme comptable

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 reversements 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/tg_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 sémaaphore et aux codes identifiant de réseau qui faisaient, avant l'adoption de la présente décision, l'objet de décisions spécifiques.

Les décision n° 2019-0954 et décision n° 2022-1583 modifient la décision n°2018-0881 (https://www.arcep.fr/uploads/tg_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^{er} 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^{er} 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 inappropriate 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 rétropolées 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 IFER) s'élevait à 10,04 euros HT entre le 1er avril 2023 et le 31 décembre 2023 et à 11,27 € HT entre le 1er janvier et le 30 juin 2024. Ce montant s'élève à 11,14 euros HT depuis le 1er 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/tg_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>