

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France

3^{ème} trimestre 2011 - résultats définitifs

Synthèse

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et de détail s'élève à 13,0 milliards d'euros au troisième trimestre 2011 (-2,9% sur un an). Sur le marché de détail, le revenu est de 11,0 milliards d'euros (-3,1% sur un an).

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 10,2 milliards d'euros (-2,7% sur un an).

Le trafic de téléphonie fixe et mobile (51,4 milliards de minutes) progresse de 2,8% sur un an. Le nombre de messages interpersonnels continue de croître vivement avec 35,7 milliards de SMS émis au cours du troisième trimestre, soit une moyenne de 197 messages par client et par mois.

Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, qui s'explique pour une large part par la modification du régime de la TVA, par une croissance des volumes et par une baisse tendancielle des prix*.

Les services sur réseaux fixes

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe, 39,8 millions à la fin du troisième trimestre 2011, tend à diminuer depuis le milieu de l'année 2010. A la fin du mois de septembre 2011, et pour la première fois, le nombre d'abonnements (20,1 millions) à la voix sur large bande (VLB) est supérieur à celui des abonnements téléphoniques sur des accès bas débit, dont le repli se poursuit sur un rythme annuel d'environ 2,5 millions depuis le début de l'année 2010 (-2,4 millions pour 19,7 millions d'abonnements à fin septembre 2011). Cependant, depuis le troisième trimestre 2010, l'accroissement annuel des souscriptions à la VLB est moins vif et inférieur à deux millions, alors qu'il atteignait 2,6 millions au début de l'année 2010, et ne compense plus la baisse continue du nombre des abonnements bas débit. La réduction rapide du nombre de doubles abonnements téléphoniques (un sur le RTC et un en VLB), qui atteint 600 000 pour le troisième trimestre consécutif, contribue à cette tendance. En effet, l'érosion du nombre de lignes partiellement dégroupées ou issues des offres de « bitstream » est ininterrompue depuis plusieurs années. A l'inverse, un nombre croissant des lignes fixes (44% à la fin du trimestre) ne supporte plus qu'un abonnement unique à la VLB. L'expansion de la VLB bénéficie aussi au dégroupage total qui s'accroît de 1,2 million en un an et concerne 8,6 millions de lignes à la fin du troisième trimestre 2011.

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre...) s'élève à 22,4 millions à la fin du troisième trimestre 2011, et continue de s'accroître sur un rythme annuel de 1,5 million depuis le début de l'année 2011 (soit +7,3% au troisième trimestre). Les accès par le DSL (20,7 millions) représentent 95% des accès à haut débit et près de six de ces accès sur dix (soit 11,7 millions) sont couplés avec un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès à très haut débit atteint 600 000 (+41,7% sur un an).

Le revenu des services fixes (téléphonie fixe et accès à internet) atteint 4,0 milliards d'euros au troisième trimestre 2011 et se contracte pour le quatrième trimestre consécutif (-2,1% sur un an), malgré la croissance plus marquée au troisième trimestre (+7,3% sur un an contre +3% à +4% depuis le début de l'année 2011) du revenu des services à haut et très haut débit (services de téléphonie fixe sur large bande et accès à internet). Celui-ci atteint 2,5 milliards d'euros et représente désormais près des deux-tiers du revenu des services fixes (62%, en progression de 6 points en un an). Le revenu des services fixes à bas débit (téléphonie sur le RTC, internet à bas débit, publiphonie et cartes) se réduit parallèlement de façon continue (-14,2% sur un an pour 1,5 milliard d'euros).

L'ensemble du volume des communications fixes (téléphonie RTC et VLB, publiphonie et cartes) s'élève à 25,7 milliards de minutes au troisième trimestre 2011 et augmente de 3,0%

en un an. Le volume de minutes du RTC, qui se contracte depuis plusieurs années, atteint 8,7 milliards de minutes au troisième trimestre 2011, soit près de deux milliards de minutes de moins en un an. A l'inverse, le volume de la voix sur large bande, avec 16,8 milliards de minutes au troisième trimestre, augmente fortement (+20,6% sur un an, soit 2,9 milliards de minutes supplémentaires). La plus grande partie de cette croissance est due à l'augmentation des volumes de la VLB à destination des mobiles (+2,1 milliards de minutes). En effet, alors que les offres de téléphonie « illimitées » incluses par les opérateurs dans leurs forfaits « multiservices », à l'origine de l'expansion du trafic émis en VLB, étaient réservées jusqu'à la fin de l'année 2010 aux appels à destination des postes fixes nationaux et de l'international, elles s'étendent depuis cette date aux appels vers les mobiles. Le trafic émis en VLB à destination des mobiles, qui a pratiquement été multiplié par quatre en un an, atteint 2,8 milliards de minutes au troisième trimestre 2011. La proportion des minutes en VLB pour ces communications, qui évoluait peu jusqu'à la fin de l'année 2010, s'est fortement accrue et rejoint celle des communications nationales, soit 64%. La part des minutes de VLB est encore plus élevée pour les communications internationales (85%). Au total, les deux tiers (66%) des minutes au départ des postes fixes sont désormais émises en voix sur large bande.

Les services sur réseaux mobiles

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 67,0 millions à la fin du troisième trimestre 2011. Le taux de croissance annuel se stabilise autour de 6,5% depuis le début de l'année 2011 après une année 2010 autour de 5,5%. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est de 103,3% en septembre 2011, en augmentation de six points en un an.

L'accroissement du nombre de clients (+4,0 millions en un an au troisième trimestre 2011) s'explique dans sa quasi-totalité (environ 74%) par l'augmentation annuelle de 6,6% du nombre de forfaits et d'abonnements. Le taux de croissance annuel des forfaits ralentit depuis trois trimestres après quatre années consécutives entre 8 et 9% et ce, en partie en raison d'une moindre croissance des cartes « non voix » (cartes internet exclusives et « MtoM »). Quant aux cartes prépayées, l'apparition d'opérateurs dits « ethniques » au printemps 2010, positionnés sur les appels vers l'international à prix attractifs, dynamise leur croissance, positive, pour le troisième trimestre consécutif (+5,9% en un an au troisième trimestre 2011).

La diffusion des terminaux et des offres adaptés à l'internet mobile favorise l'utilisation des services multimédias (internet, e-mail, etc.) : 30,3 millions d'utilisateurs ce trimestre, soit 4,4 millions de plus en un an. Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives se monte à près de 15 000 téraoctets au troisième trimestre 2011 et double en un an (+92,6% exactement).

Le nombre d'utilisateurs des réseaux 3G (26,0 millions), dont la croissance annuelle oscillait entre 30 et 40% depuis le début de l'année 2010, ralentit depuis deux trimestres (+21,7% en un an ce trimestre et +27,8% au deuxième trimestre 2011).

Le revenu des services mobiles (4,8 milliards d'euros) est en recul pour le deuxième trimestre consécutif (-3,4% en un an au troisième trimestre et -1,9% au deuxième trimestre). Ceci s'explique en partie par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels à compter du 1^{er} février 2011. En effet, les opérateurs mobiles ayant choisi de ne pas répercuter l'augmentation de la TVA sur la facture TTC, le revenu hors taxes est donc amputé d'autant. Ce phénomène impacte la hausse du revenu pour toute l'année 2011 (plusieurs centaines de millions d'euros). En outre, la baisse structurelle du revenu provenant des communications téléphoniques mobiles (3,4 milliards d'euros), constatée depuis la fin de l'année 2008 (-1,5% à -2% par an), s'accélère depuis le premier trimestre 2011 (-4,3% en un an au premier trimestre 2011, puis -7,6%, et enfin -9,7% au troisième).

Plusieurs autres facteurs expliquent ces évolutions : la multiplication des offres incluant de l'illimité sur les communications (gratuité des appels le soir et le week-end ou vers 3 numéros par exemple) encourage la consommation de minutes (+2,7% en un an ce trimestre) ; mais également l'engouement des clients pour d'autres moyens de communications, tels que les SMS et la « data » (+42,0% en un an pour le volume de SMS, +92,6% pour le volume de données), favorise plutôt la hausse des revenus afférents. Ainsi, le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) continue de progresser fortement en rythme annuel (+17,4% en un an) ; par rapport au deuxième trimestre 2011, ce revenu compense totalement la baisse du revenu des communications téléphoniques vocales, ce qui ne s'était pas produit depuis un an. Enfin, la commercialisation par les opérateurs mobiles de nouvelles offres forfaitaires (sans terminal ou couplées fixe-mobile par exemple) participe également à la baisse des revenus des opérateurs en 2011.

La consommation de minutes (25,6 milliards de minutes), qui stagnait depuis la fin de l'année 2008, augmente pour le cinquième trimestre consécutif : +2,7% de croissance annuelle au troisième trimestre 2011. Le trafic vers les réseaux mobiles tiers poursuit sa croissance sur un rythme soutenu (+10,3% en un an au troisième trimestre 2011), tandis que le volume de trafic des communications entre les mobiles d'un même réseau se réduit continûment (-3,2% en un an). Le trafic vers les téléphones fixes, qui déclinait depuis cinq ans, augmente légèrement ce trimestre (+0,3% en un an). La croissance annuelle du volume des communications à destination de l'étranger se maintient depuis le troisième trimestre 2009 à un rythme supérieur à 18% (+35,0% au troisième trimestre 2011). L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 contribue fortement à dynamiser la croissance de ce volume depuis un an. Le volume du « roaming out » augmente de 2,1% sur un an au troisième trimestre 2011.

Les autres composantes du marché

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) représente 498 millions d'euros au troisième trimestre 2011 (-1,5% sur un an). La baisse du revenu des services « voix et télématique » (-6,9% sur un an au troisième trimestre) se poursuit en raison notamment du déclin des services télématiques. Le volume total de ces appels, 2,0 milliards de minutes au troisième trimestre, est également en repli (-10,6% sur un an).

A l'inverse, le revenu des services mobiles à valeur ajoutée (messages surtaxés contenant de la donnée de type SMS+ ou MMS+) augmente depuis plusieurs années (+7,1% sur un an) et représente d'ores et déjà, avec 207 millions d'euros, 41,5% du revenu des services à valeur ajoutée.

Le marché des services de renseignements téléphonique est en repli depuis trois ans. La baisse du revenu de ces services, qui atteignait 10 à 15 % par an depuis le début de l'année 2010, est cependant contenue au troisième trimestre 2011 (-3,4% pour 32 millions d'euros).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 871 millions d'euros dont près d'un quart correspondant à des ventes des opérateurs entre eux.

Le revenu de la vente et location de terminaux est de 598 millions d'euros au troisième trimestre 2011 dont 431 millions d'euros pour les terminaux mobiles.

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

**L'Autorité a publié le 6 juillet 2011, l'étude qu'elle a menée sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2006 à 2009, auprès de clients des trois opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Télécom. L'étude actualisée sur la période 2006-2010 sera très prochainement publiée.*

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice-prix-mobile-060711.pdf>

Sommaire

1	<i>Le marché des communications électroniques</i>	6
1.1	Le marché des clients finals	6
1.2	Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros	9
1.2.1	Le marché total	9
1.2.2	Interconnexion internationale entrante	11
1.2.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles	11
2	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	12
2.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	12
2.1.1	Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie fixe	12
2.1.2	Le nombre de lignes fixes	13
2.1.3	La conservation du numéro fixe	14
2.2	Le bas débit	14
2.2.1	Le service de téléphonie depuis les lignes fixes	14
2.2.2	La publiphonie	16
2.2.3	L'accès à internet en bas débit	16
2.3	Le haut débit	16
2.3.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	16
2.3.2	Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes	18
2.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	20
2.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	21
2.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	21
2.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	21
2.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	22
3	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	24
3.1	Les abonnements	24
3.1.1	Abonnements aux services mobiles	24
3.1.2	Utilisateurs de services multimédias	25
3.1.3	Conservation du numéro mobile	27
3.2	Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)	27
3.3	Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole	32
3.3.1	Marché de détail résidentiel mobile : services mobiles et SVA	32
3.3.2	Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles	32
4	<i>Les autres composantes du marché</i>	33
4.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	33
4.2	Les services de renseignements	34
4.3	Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)	34
4.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	34
4.5	Les terminaux et équipements	34
5	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	35

1 Le marché des communications électroniques

1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Services fixes (1)	4 086	4 100	4 025	3 986	4 000	-2,1%
Services mobiles (2)	4 962	4 943	4 763	4 745	4 792	-3,4%
Ensemble de la téléphonie et internet	9 048	9 042	8 788	8 731	8 792	-2,8%
Services à valeur ajoutée	539	557	550	531	530	-1,7%
Services de capacité	893	923	891	889	871	-2,4%
Liaisons louées	348	371	348	343	343	-1,6%
Transport de données (3)	544	552	543	545	528	-3,0%
Total services de communications électroniques	10 479	10 522	10 229	10 151	10 193	-2,7%
Revenus annexes (4)	849	954	754	804	779	-8,2%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	11 328	11 476	10 983	10 955	10 972	-3,1%

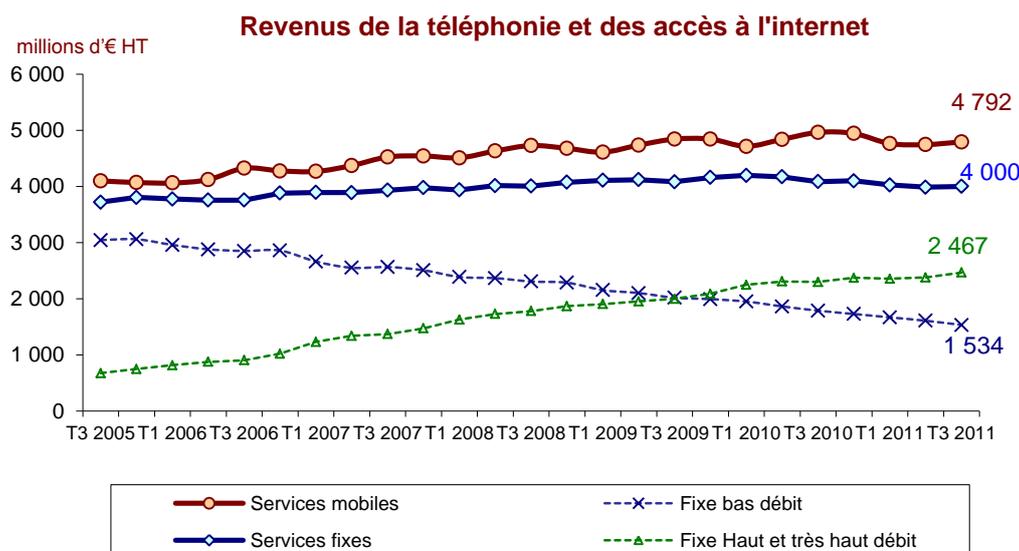
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

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

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

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

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



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (hors leurs revenus annexes) s'élève à 10,2 milliards d'euros au troisième trimestre 2011. Il diminue de 2,7% par rapport à celui du troisième trimestre 2010.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) représente 4,0 milliards d'euros au troisième trimestre 2011 et se contracte pour le quatrième trimestre consécutif (-2,1%).

Le revenu des services mobiles (4,8 milliards d'euros au troisième trimestre 2011) est en baisse pour le deuxième trimestre consécutif (-3,4% sur un an après une baisse de 1,9% le trimestre précédent). Cette baisse s'explique en partie par l'arrêt du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC. Le revenu hors taxes est ainsi amputé. En outre, la baisse des revenus des services de voix mobiles s'est accentuée progressivement depuis un an (-9,7% sur un an au troisième trimestre 2011 contre 1,4% au troisième trimestre 2010).

Le revenu des services à valeur ajoutée représente 530 millions d'euros au troisième trimestre 2011 (-1,7% sur un an). Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 871 millions d'euros et diminue pour le deuxième trimestre consécutif (-2,4% au troisième trimestre 2011) alors qu'il augmentait auparavant depuis trois ans.

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 51,4 milliards de minutes au troisième trimestre 2011 et augmente de 2,9% en rythme annuel.

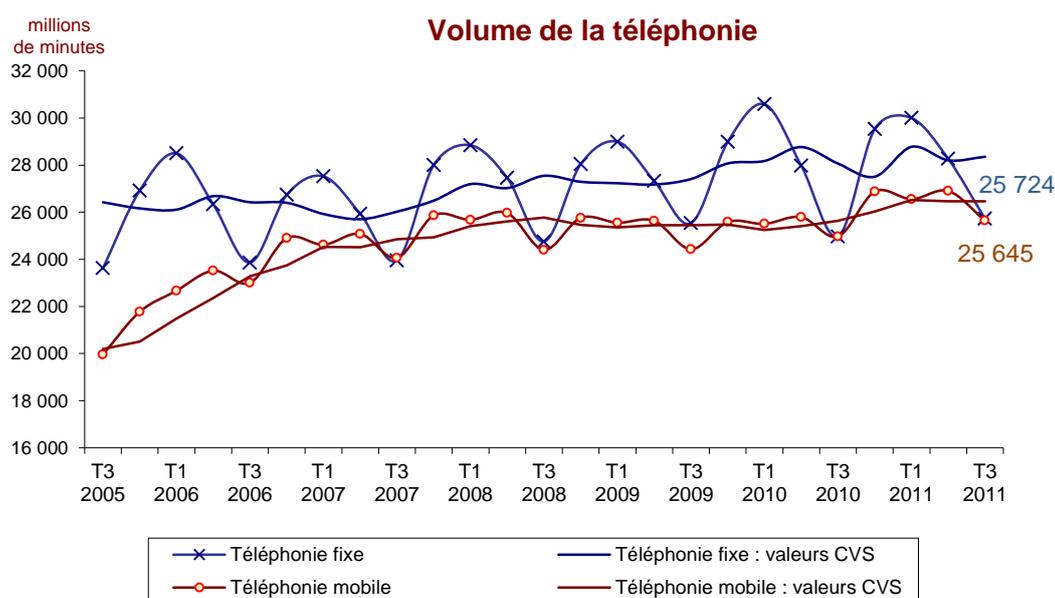
Le volume des communications fixes (téléphonie en voix sur large bande et sur le RTC y compris la publiphonie et les cartes) représente 25,7 milliards de minutes sur le trimestre et augmente de 3,1% sur un an.

Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint 25,6 milliards de minutes. Il augmente depuis le milieu de l'année 2010 (+2,7% en un an au troisième trimestre 2011).

Le nombre de SMS émis au cours du troisième trimestre 2011 est de 35,7 milliards, soit 10,5 milliards de plus qu'au troisième trimestre 2010.

Volumes (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Téléphonie fixe	24 972	29 540	30 004	28 268	25 724	3,0%
Téléphonie mobile	24 975	26 879	26 556	26 903	25 645	2,7%
Total services "voix"	49 947	56 419	56 560	55 171	51 369	2,8%
Internet bas débit	876	810	722	620	547	-37,5%
Nombre de SMS interpersonnels émis (millions)	25 151	30 947	33 741	35 519	35 711	42,0%

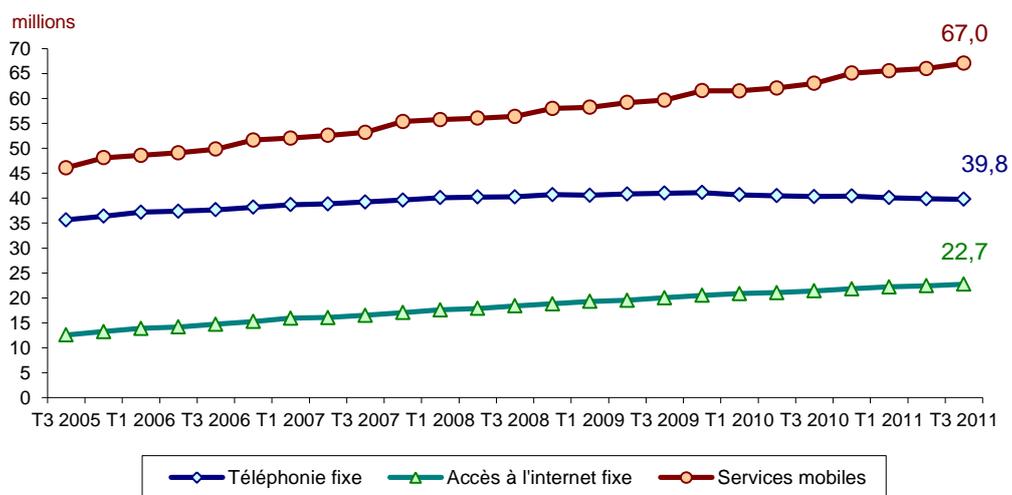
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.



Abonnements (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,306	40,423	40,105	39,863	39,785	-1,3%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	21,396	21,819	22,200	22,420	22,743	6,3%
Nombre de clients aux services mobiles	63,006	65,064	65,526	65,984	67,047	6,4%

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

Nombre d'abonnements



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

1.2.1 Le marché total

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

Le revenu des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes (1,3 milliard d'euros) augmente de 2,2% sur un an au troisième trimestre 2011. Le revenu des prestations de téléphonie fixe (735 millions d'euros) s'accroît de 3,1% en raison notamment de l'augmentation du revenu des prestations liées à la VGAST. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit progresse également (+1,3% sur un an à 514 millions d'euros), grâce au revenu des prestations liées au dégroupage dont la croissance accompagne celle du nombre de lignes dégroupées.

Le volume du trafic d'interconnexion des opérateurs fixes représente 36 milliards de minutes et il augmente de 6,0% sur un an pour le deuxième trimestre consécutif.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles (809 millions d'euros au troisième trimestre 2011) baisse de 6,5% sur un an sous l'effet des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'Eurotarif. A l'inverse, les volumes sont en hausse constante et soutenue, +29,9% pour les SMS entrants et +21,6% sur un an pour les prestations de téléphonie (sous l'effet notamment de la forte augmentation depuis trois trimestres des volumes émis en VLB depuis les postes fixes vers les mobiles grâce aux offres « illimitées »). Le volume de la messagerie interpersonnelle reste très élevé. Près de 18 milliards de messages ont été échangés entre les réseaux mobiles au troisième trimestre 2011 (quatre milliards de plus qu'au troisième trimestre 2010).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 222	1 226	1 208	1 264	1 250	2,2%
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	713	708	702	745	735	3,1%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	2	2	1	1	1	-55,0%
Prestations de gros d'accès haut débit	507	517	505	518	514	1,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	865	904	920	1 027	809	-6,5%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 087	2 131	2 129	2 291	2 059	-1,4%

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	33 960	37 350	38 388	38 226	36 011	6,0%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	269	298	258	218	206	-23,6%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	12 062	12 618	12 959	14 161	14 671	21,6%
Ensemble des services d'interconnexion	46 291	50 267	51 605	52 605	50 887	9,9%
SMS entrants (en millions d'unités)	13 826	16 362	17 507	18 950	17 958	29,9%

Notes :

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

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

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

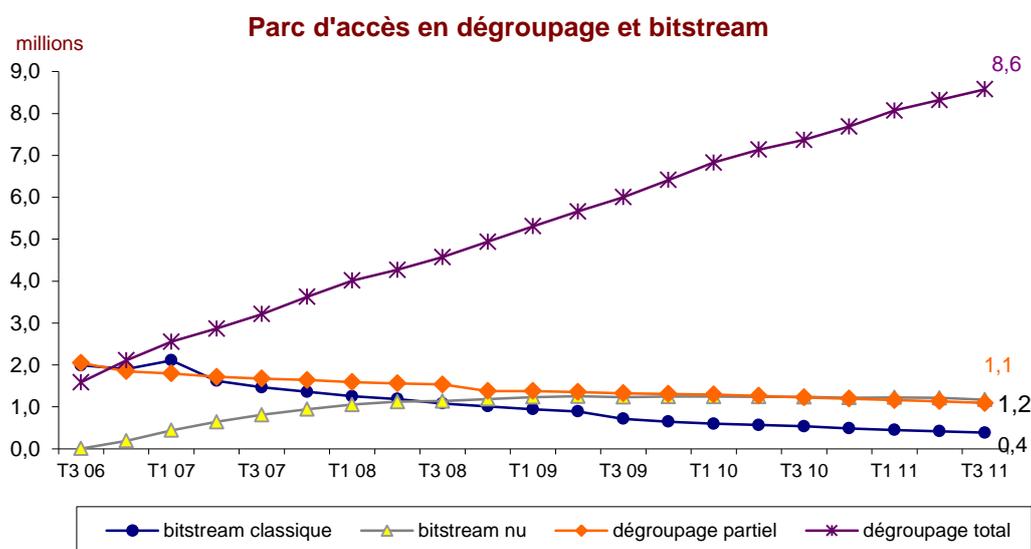
- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ».

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

- A partir du 1^{er} juillet 2011, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 2 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles. La terminaison d'appel SMS pour les trois opérateurs est de 1,5c€/SMS.

Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 9,7 millions à la fin du troisième trimestre 2011, soit 28% des lignes fixes. Le dégroupage total est en forte expansion depuis plusieurs années et il s'accroît de 1,2 million de lignes en un an (+16,4%) pour atteindre 8,6 millions à la fin du mois de septembre 2011. A l'inverse, le dégroupage partiel de la ligne (sur laquelle l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique) recule de façon continue (1,1 million à la fin du troisième trimestre 2011, soit une baisse de 10,7% sur un an).

Dégroupage (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,225	1,194	1,161	1,134	1,093	-10,7%
Nombre de lignes totalement dégroupées	7,368	7,690	8,071	8,322	8,577	16,4%
Nombre de lignes dégroupées	8,593	8,884	9,231	9,456	9,670	12,5%



Parc d'accès en bitstream (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,236	1,219	1,223	1,212	1,170	-5,4%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,535	0,487	0,447	0,415	0,384	-28,3%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,771	1,706	1,670	1,627	1,553	-12,3%

Notes : le « bitstream » correspond à une offre de gros qui permet aux opérateurs alternatifs, via un raccordement sur un point de livraison (régional ou national) de l'opérateur historique, de commercialiser des services à haut débit dans les zones dans lesquelles ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.

Le nombre de lignes en «bitstream classique» et en «IP national», avec lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique classique, est de 384 000 à la fin du troisième trimestre 2011 et il se réduit de façon continue (-28,3% sur un an).

Les opérateurs alternatifs peuvent aussi acheter auprès de l'opérateur historique des accès en «bitstream nu» sur lesquels le client final ne dispose plus de l'abonnement au service téléphonique classique. Le nombre de ces lignes, qui évolue peu depuis la fin de l'année 2008, se situe sur un niveau de 1,2 million.

1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations de l'interconnexion internationale entrante est de 84 millions d'euros au troisième trimestre 2011. Ces prestations représentent un volume total de 3,2 milliards de minutes dont 2,5 milliards de minutes (soit près de 80%) à destination du réseau fixe français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenus des opérateurs fixes	75	69	70	73	65	-12,8%
Revenus des opérateurs mobiles	25	22	22	23	18	-25,9%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	100	91	92	96	84	-16,1%

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Volumes des opérateurs fixes	2 303	2 320	2 172	2 496	2 506	8,8%
Volumes des opérateurs mobiles	619	588	579	629	711	15,0%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	2 922	2 909	2 751	3 124	3 217	10,1%

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

1.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Les appels des clients des opérateurs mobiles étrangers en France représentent un volume de 649 millions de minutes au troisième trimestre 2011 en hausse de 5,6% sur un an. Les revenus correspondants tendent cependant à diminuer (-3,1% au troisième trimestre) en raison de l'encadrement des tarifs du roaming au niveau européen qui impose aux opérateurs mobiles des baisses de tarifs. A partir du 1^{er} juillet 2011, le tarif maximum des appels émis à l'étranger et des appels reçus en situation d'itinérance à l'étranger baisse ainsi de 4 centimes d'euros (cf. note ci-dessous).

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenus (en millions d'euros)	166	109	95	129	161	-3,1%
Volumes (en millions de minutes)	615	413	407	503	649	5,6%

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

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

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

2 Les services sur réseaux fixes

2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

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

Le revenu total des services fixes (4,0 milliards d'euros) est en contraction pour le quatrième trimestre consécutif (-2,1% sur un an au troisième trimestre 2011).

Le marché des services à haut et très haut débit (téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) représente 2,5 milliards d'euros au troisième trimestre 2011, soit près des deux tiers des revenus des services fixes. Le rythme de croissance du revenu de ces services est à nouveau proche de 10% au troisième trimestre (+7,3% sur un an) après un ralentissement au cours des deux précédents trimestres (+3% à +4% depuis le début de l'année 2011).

Le revenu des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes) est de 1,5 milliard d'euros et se réduit parallèlement de façon continue (-14,2% sur un an au troisième trimestre 2011).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenus du bas débit	1 788	1 728	1 669	1 608	1 534	-14,2%
Abonnements et communications en RTC	1 728	1 679	1 625	1 564	1 496	-13,4%
Internet bas débit	11	10	9	8	7	-31,7%
Publiphonie et cartes	49	39	35	36	31	-38,1%
Revenus du haut et du très haut débit	2 298	2 372	2 357	2 378	2 467	7,3%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	1 897	1 936	1 923	1 951	2 037	7,4%
Communications VLB facturées	188	192	181	170	157	-16,6%
Autres revenus liés à l'accès à internet	213	244	252	257	272	27,6%
Ensemble des revenus des services fixes	4 086	4 100	4 025	3 986	4 000	-2,1%

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

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

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

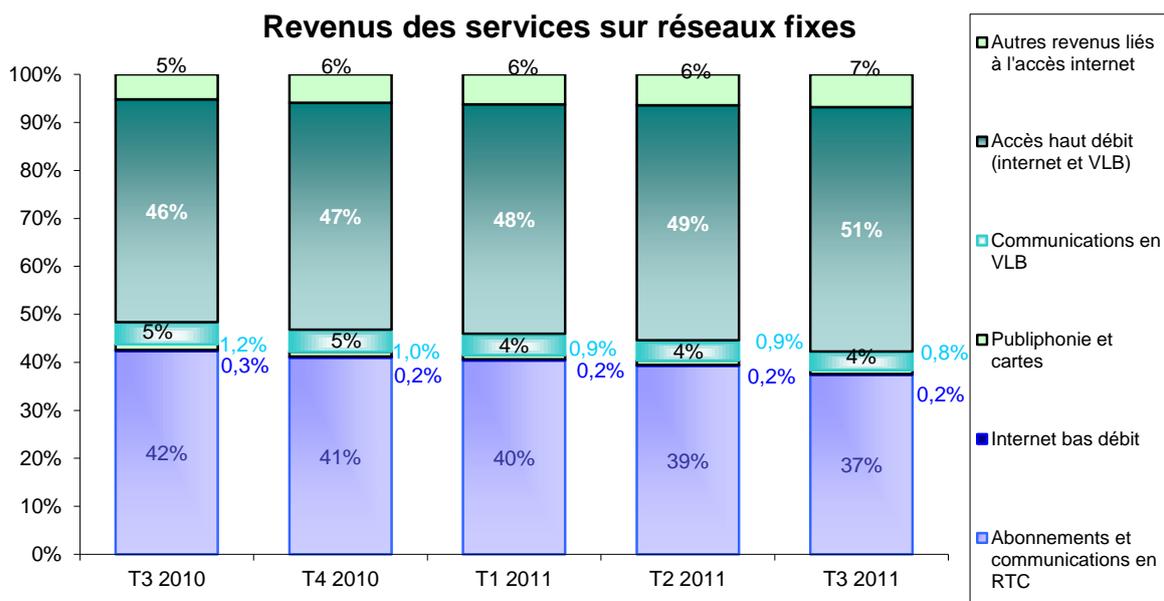
Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).

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

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communication en RTC depuis les lignes fixes	10 647	11 637	11 320	10 276	8 694	-18,3%
Publiphonie et cartes	379	320	295	297	218	-42,5%
Communications en voix sur large bande	13 945	17 582	18 389	17 695	16 811	20,6%
Volumes de téléphonie fixe	24 972	29 540	30 004	28 268	25 724	3,0%

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

Le volume de trafic de l'ensemble de la téléphonie fixe (incluant celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) s'élève à 25,7 milliards de minutes au troisième trimestre 2011. La voix sur large bande (VLB) représente à présent les deux-tiers de l'ensemble des minutes des communications émises depuis les postes fixes et cette part (66% au troisième trimestre 2011) augmente continûment.



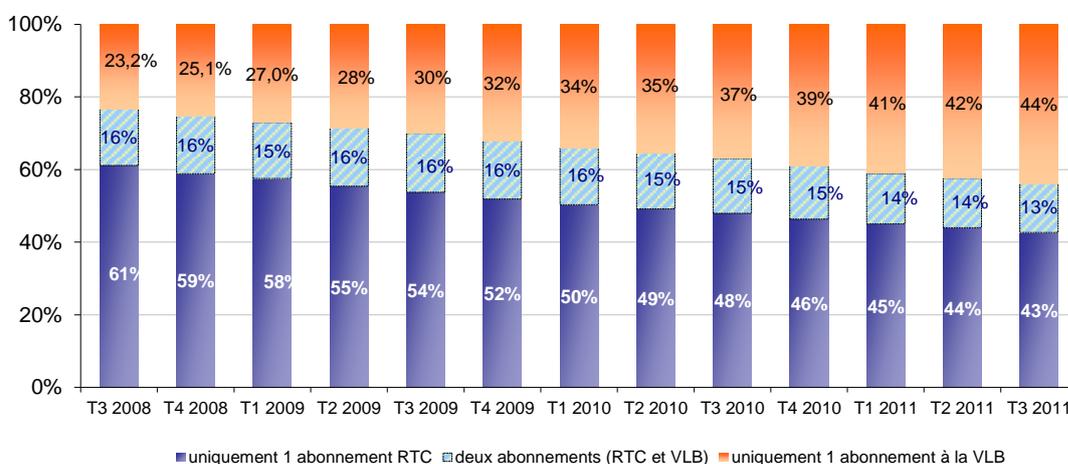
2.1.2 Le nombre de lignes fixes

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

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,022	35,241	35,215	35,087	35,116	0,3%

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

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



Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique est de 35,1 millions à la fin du troisième trimestre 2011. Une majorité de ces lignes (57%) supporte un service de téléphonie sur large bande.

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) est de 43% et cette proportion décline au profit des lignes, désormais plus nombreuses, supportant uniquement un service de voix sur large bande. Ces dernières représentent 44% de l'ensemble des lignes fixes (+7 points en un an). Le nombre de lignes où coexistent deux abonnements téléphoniques (un en VLB et un sur le RTC) est de 4,7 millions à la fin du troisième trimestre 2011. Ce nombre baisse depuis le milieu de l'année 2010, avec une accélération depuis le début de l'année 2011 où

le recul s'effectue sur un rythme annuel d'environ 600 000 lignes (-576 000 lignes au troisième trimestre).

2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par «portage du numéro» d'un opérateur à un autre s'élève à 555 000 au troisième trimestre 2011. Depuis le début de l'année 2010, le nombre de numéros « portés » tend à diminuer (-5,8% au troisième trimestre 2011).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,590	0,608	0,667	0,512	0,555	-5,8%

2.2 Le bas débit

2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

a) Les abonnements par le RTC

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (sur le RTC) est de 19,7 millions à la fin du troisième trimestre 2011 et il baisse de 2,4 millions en un an (-10,8%). Face au développement de la téléphonie sur large bande, le recul du nombre de ces abonnements est continu depuis plusieurs années. Il se fait toutefois, depuis le début de l'année 2010, sur un rythme annuel plus soutenu (de 10% à 11% contre 8 à 9% au cours des deux années précédentes). Cette accélération est notamment due au mouvement de réduction, depuis le deuxième trimestre 2010, du nombre de doubles abonnements téléphoniques (un sur le RTC et un en VLB) au profit des abonnements uniques à une offre de téléphonie sur large bande.

A l'inverse, le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit facturés directement par les opérateurs alternatifs à leurs clients (issus de l'offre de vente en gros « VGAST ») continue de s'accroître (+13,1% sur un an) et atteint 1,3 million à la fin du troisième trimestre 2011, soit un peu plus de 6% de l'ensemble des abonnements téléphoniques sur le RTC.

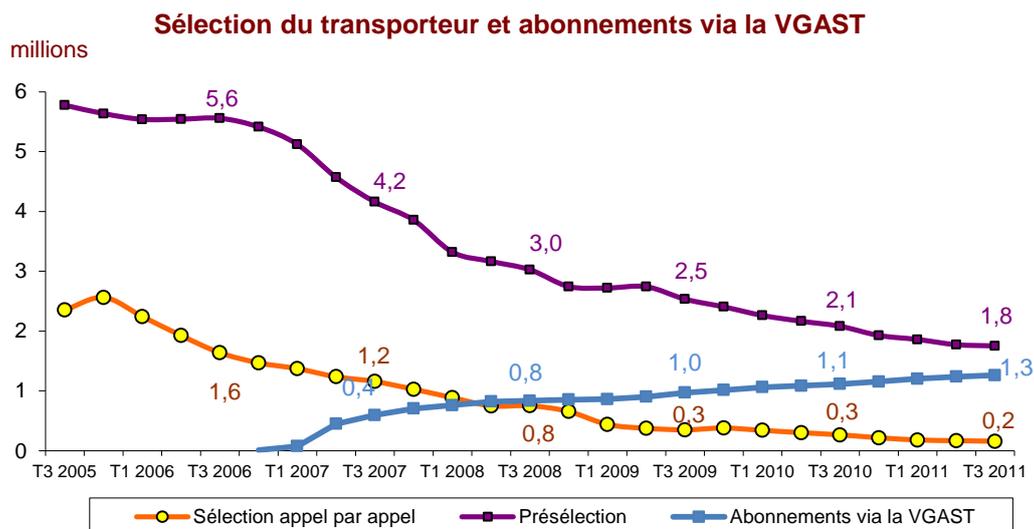
Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	22,063	21,504	20,749	20,208	19,676	-10,8%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,116	1,154	1,202	1,238	1,262	13,1%

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

Depuis cinq ans le nombre de clients des offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur se réduit rapidement. La présélection, qui compte 1,8 million d'abonnements à la fin du troisième trimestre 2011, diminue de 330 000 abonnements en un an (-15,8%). Le nombre d'abonnements à des offres de sélection appel par appel s'est réduit de 40,4% en un an et n'est plus que de 158 000.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Abonnements à la sélection appel par appel	0,266	0,217	0,180	0,168	0,158	-40,4%
Abonnements à la présélection	2,081	1,927	1,860	1,773	1,753	-15,8%
Nombre de connexions indirectes	2,347	2,145	2,040	1,942	1,911	-18,6%

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



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

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC (983 millions d'euros au troisième trimestre 2011) se situe pour la première fois en dessous du seuil d'un milliard d'euros. Ce revenu s'érode depuis plusieurs années (-8,5% sur un an au troisième trimestre 2011) en raison de la diminution ininterrompue du nombre des abonnements téléphoniques traditionnels sur le RTC.

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

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 074	1 063	1 035	1 004	983	-8,5%

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

La réduction rapide du nombre d'abonnements sur le RTC explique aussi la décroissance du revenu et du volume des communications RTC. Le revenu des communications (513 millions d'euros au troisième trimestre 2011) diminue de 21,5% sur un an. La baisse du revenu des communications nationales s'est accentuée depuis quatre trimestres (environ -25% en rythme annuel) suite à l'alignement par l'opérateur historique du tarif de ses communications fixes nationales sur son tarif local à partir du 20 octobre 2010. La baisse du revenu des communications internationales et des communications vers les mobiles est également soutenue (respectivement -13,9% et -18,3%) et accompagne la réduction des volumes correspondants (-12,5% pour l'international et -15,1% pour les communications fixes vers mobiles).

Le volume des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) est de 8,7 milliards de minutes au troisième trimestre 2011, soit près de deux milliards de minutes de moins qu'au troisième trimestre 2010 (-18,3%). Les volumes de tous les types de communications sur le RTC diminuent (-19,4% pour les communications nationales, -12,5% pour les communications vers l'international). La baisse des volumes des communications RTC à destination des mobiles s'est accentuée depuis le début de l'année 2011 (-15,1% sur un an au troisième trimestre) en raison de la concurrence que représentent les offres avec appels illimités vers les mobiles proposées par la plupart des opérateurs sur leurs « boxes » depuis cette date.

Revenus des communications RTC <i>(en millions d'euros)</i>	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communications vers fixe national	372	332	320	302	280	-24,8%
Communications vers l'international	66	60	63	58	57	-13,9%
Communications vers les mobiles	216	224	207	201	176	-18,3%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	654	616	589	560	513	-21,5%

Volumes de communications en RTC <i>(en millions de minutes)</i>	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communications vers fixe national	8 304	9 229	9 017	8 059	6 694	-19,4%
Communications vers l'international	451	487	504	427	395	-12,5%
Communications vers les mobiles	1 892	1 950	1 799	1 790	1 606	-15,1%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	10 647	11 666	11 320	10 276	8 694	-18,3%

2.2.2 La publiphonie

La téléphonie publique décline depuis une dizaine d'années. Le nombre de publiphones en service s'érode constamment (132 000 à la fin du troisième trimestre 2011, soit 7 000 unités de moins en un an) de même que le revenu et le volume des minutes émises à partir de ces publiphones.

Publiphonie	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de publiphones au 31 décembre <i>(unités)</i>	138 782	137 312	135 456	133 908	131 804	-5,0%
Revenus des communications <i>(millions d'€)</i>	11	9	9	8	9	-18,6%
Volumes de communications <i>(millions de minutes)</i>	56	41	35	30	36	-35,1%

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

2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Les services internet en bas débit, supplantés par les services internet à haut et très haut débit, déclinent également depuis plusieurs années. Le nombre d'abonnés internet en bas débit est de 343 000 à la fin du troisième trimestre 2011 (-37,5% sur un an).

Accès à internet en bas débit	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenu de l'accès à bas débit <i>(millions d'€)</i>	11	10	9	8	7	-31,7%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit <i>(millions)</i>	0,513	0,483	0,399	0,361	0,343	-33,0%
Volume internet bas débit <i>(millions de minutes)</i>	876	810	722	620	547	-37,5%

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

2.3 Le haut débit

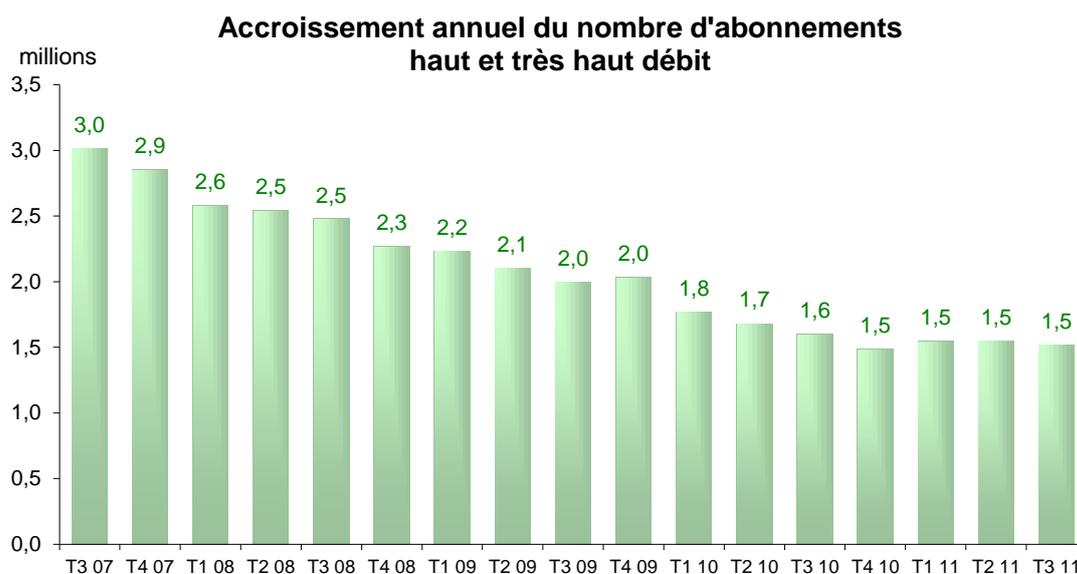
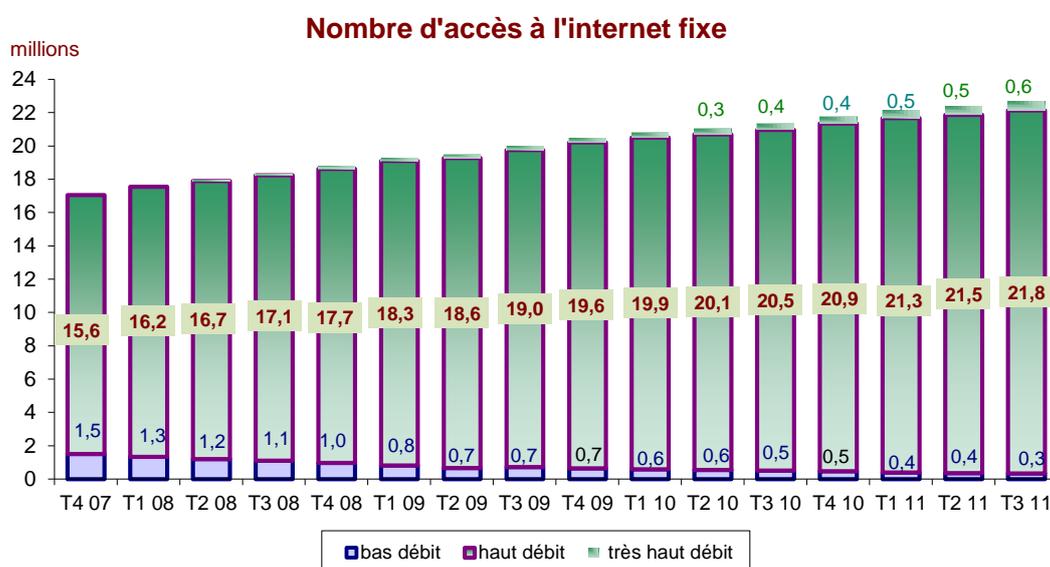
2.3.1 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) est de 22,4 millions à la fin du troisième trimestre 2011. Il continue de s'accroître à un rythme annuel d'environ 1,5 million depuis la fin de l'année 2010 (soit +7,3% en un an au troisième trimestre 2011). Les accès DSL (20,7 millions) représentent la très grande majorité (95%) des 21,8 millions d'accès à haut débit. Le nombre d'accès à très haut débit atteint 600 000 à la fin du troisième trimestre 2011.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Accès à haut débit	20,462	20,872	21,285	21,504	21,803	6,6%
dont accès xDSL	19,476	19,858	20,254	20,454	20,722	6,4%
dont autres abonnements haut débit	0,986	1,015	1,030	1,050	1,081	9,6%
Accès à très haut débit	0,421	0,464	0,516	0,555	0,597	41,7%
dont abonnements en fibre optique avec terminaison co-axiale	0,317	0,346	0,378	0,401	0,424	33,6%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)	0,103	0,118	0,138	0,154	0,173	68,2%
Nbre d'abonnements à internet haut et très haut débit	20,884	21,336	21,800	22,060	22,400	7,3%

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

Les départements et collectivités de l'outremer (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,399	0,407	0,411	0,427	0,435	9,2%



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

a) Les abonnements à la voix sur large bande

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Abonnements à la voix sur large bande	18,243	18,918	19,355	19,655	20,108	10,2%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	<i>11,926</i>	<i>12,646</i>	<i>13,332</i>	<i>13,720</i>	<i>14,244</i>	<i>19,4%</i>

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

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

Neuf abonnements à l'internet à haut et très haut débit sur dix sont couplés avec un service de voix sur large bande. Le nombre d'abonnements à la VLB est de 20,1 millions à la fin du troisième trimestre 2011 et augmente de 1,9 million en un an (+10,2%). Le rythme d'accroissement annuel des souscriptions à la VLB est cependant, depuis le début de l'année 2011, inférieur à deux millions alors qu'il atteignait 2,6 millions au début de l'année 2010. L'accroissement est porté par les souscriptions à un service de VLB sur des lignes DSL sans abonnement à un service de voix sur le RTC. Le nombre de ces lignes, qui s'accroît constamment, atteint 14,2 millions à la fin du trimestre (+2,3 millions sur un an).

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Sur la terminologie employée :

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

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

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

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

Sur le revenu pris en compte :

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

b) Les communications en voix sur large bande

Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communications vers fixe national	11 518	14 633	14 915	13 193	11 753	2,0%
Communications vers l'international	1 684	2 138	2 275	2 314	2 212	31,4%
Communications vers les mobiles	744	811	1 199	2 188	2 846	282,4%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	13 945	17 582	18 389	17 695	16 811	20,6%

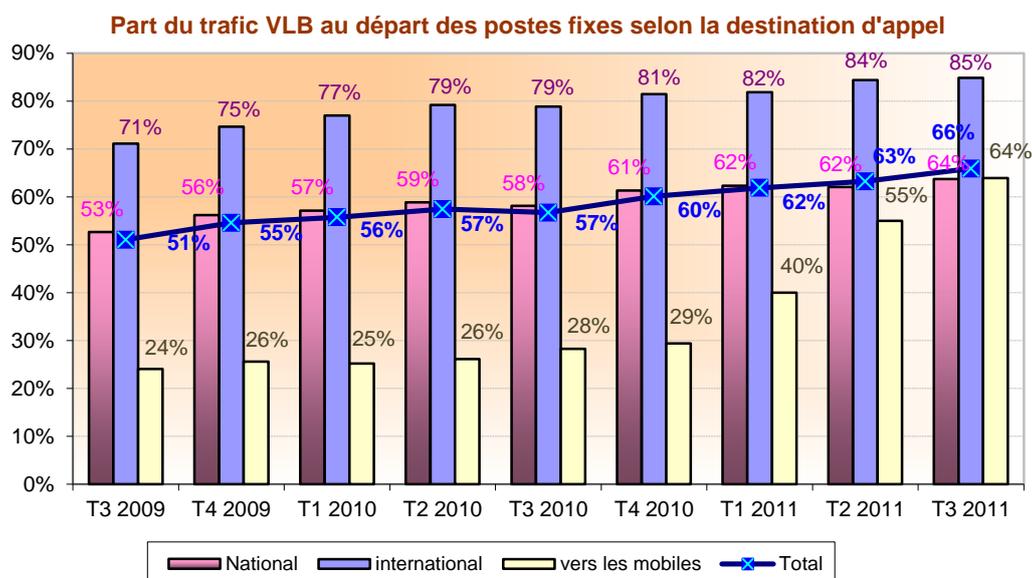
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le volume des communications en voix sur large bande (VLB) est de 16,8 milliards de minutes au troisième trimestre 2011 et augmente fortement (+20,6% en un an). La plus grande partie de la croissance de ce trafic (2,9 milliards de minutes supplémentaires en un an) est dû à l'augmentation des volumes de la VLB à destination des mobiles (+2,1 milliards de minutes).

En effet, alors que les offres de téléphonie « illimitées » incluses par les opérateurs dans leurs forfaits « multiservices », à l'origine de l'expansion continue du trafic émis en VLB, étaient réservées jusqu'à la fin de l'année 2010 aux appels à destination des postes fixes nationaux et de l'international, elles intègrent désormais aussi, dans certains forfaits, les appels vers les mobiles. Le trafic émis en VLB à destination des mobiles s'est ainsi très fortement accru et il a pratiquement été multiplié par quatre en un an pour atteindre 2,8 milliards de minutes au troisième trimestre 2011.

Le trafic des communications nationales émises en VLB, après une stagnation au deuxième trimestre 2011, progresse à nouveau (+2,0% sur un an au troisième trimestre). Le trafic émis vers l'international continue de s'accroître et sa croissance annuelle, qui était inférieure à 19% depuis le début de l'année 2011, atteint 31,4% au troisième trimestre.

Les deux tiers (66%) des minutes émises au départ des postes fixes sont des minutes émises en VLB. La proportion de minutes émises en VLB vers les mobiles, qui évoluait peu jusqu'à la fin de l'année 2010 s'est fortement accrue depuis le début de l'année 2011. Elle atteint désormais la même proportion que celle des minutes des communications nationales vers les postes fixes émises en VLB, soit 64%. Le trafic VLB représente 85% de l'ensemble des minutes des communications internationales (+4 points en un an).



2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Le revenu du haut et du très haut débit (revenus de l'accès et des services internet et de la voix sur large bande) est de 2,5 milliards d'euros au troisième trimestre 2011 et progresse de 7,3% sur un an.

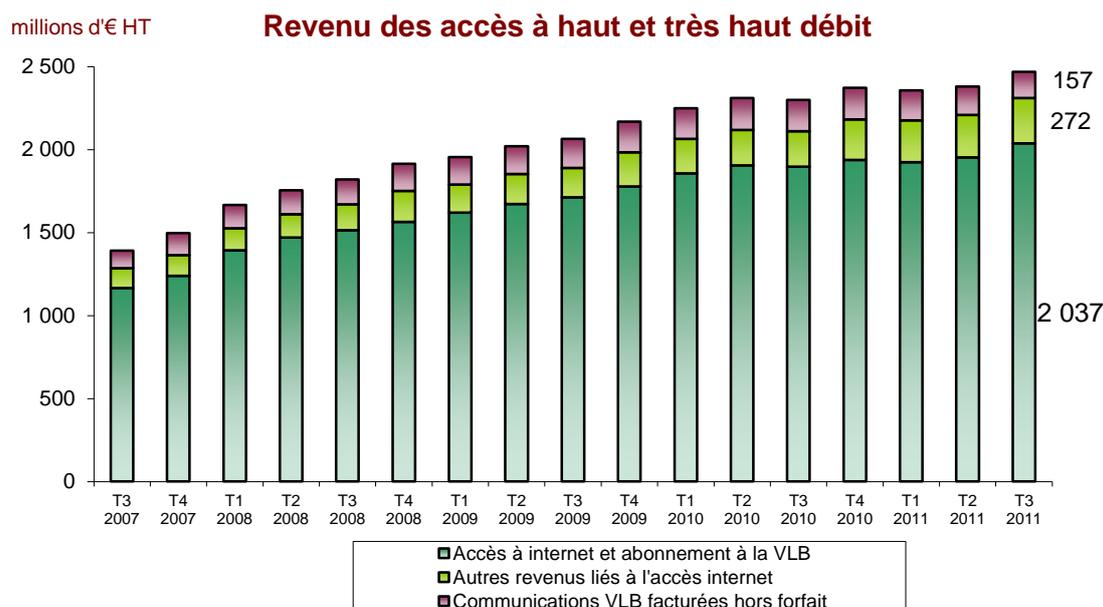
Le revenu des accès à internet et des abonnements à un service de voix sur large bande représente 83% du revenu du haut et du très haut débit et atteint 2,0 milliards d'euros au troisième trimestre 2011. Il augmente de 7,4% alors que cette croissance n'était que de 3% à 4% depuis le début de l'année 2011.

Le revenu des communications en voix sur large bande (lorsque celles-ci sont facturées au-delà du forfait) est de 157 millions d'euros. Alors qu'il augmentait de façon continue auparavant, ce revenu diminue depuis le début de l'année 2011 et ce repli, qui était de 2% sur un an au premier trimestre, s'est nettement accéléré (-16,6% sur un an au troisième trimestre) notamment du fait de la baisse du revenu des communications vers les mobiles, dont une partie est désormais incluse dans certains forfaits d'accès à internet. L'accroissement annuel du revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet est supérieur à 20% depuis le début de l'année. Il augmente de +27,6% au troisième trimestre (272 millions d'euros) en grande partie grâce à la croissance des services de contenus facturés par les opérateurs sur les accès haut et très haut débit.

Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	1 897	1 936	1 923	1 951	2 037	7,4%
Communications en voix sur large bande	188	192	181	170	157	-16,6%
Autres services liés à l'accès à internet	213	244	252	257	272	27,6%
Total des revenus du haut et très haut débit	2 298	2 372	2 357	2 378	2 467	7,3%

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

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



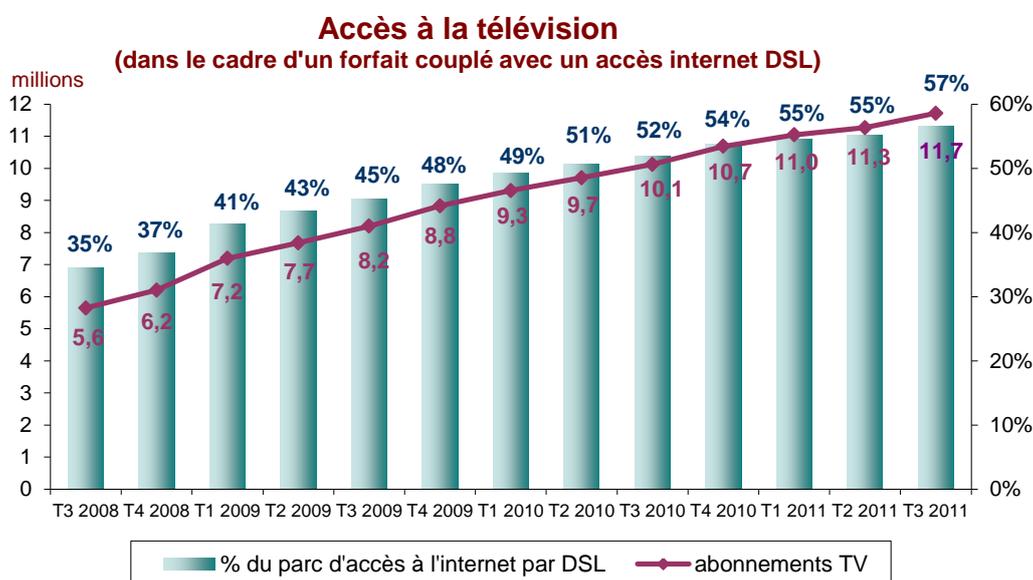
2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Près de six accès DSL sur dix, soit 11,7 millions à la fin du troisième trimestre 2010, sont couplés avec un service de diffusion de télévision souscrit par le client auprès de son fournisseur d'accès à internet. Ce nombre s'est accru de 1,6 million en un an.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	10,122	10,684	11,043	11,267	11,713	15,7%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	19,476	19,858	20,254	20,454	20,722	6,4%
% des abonnements TV	52,0%	53,8%	54,5%	55,1%	56,5%	

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

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



2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur les réseaux fixes est de 39,8 millions à la fin du troisième trimestre 2011. Il diminue de 1 à 2 % depuis le milieu de l'année 2010 (-1,3% au troisième trimestre 2011).

La moitié de ces abonnements, soit 20,1 millions, correspondent à des services de voix sur large bande (VLB) et cette proportion augmente de façon continue. Cependant, depuis le troisième trimestre 2010, l'accroissement annuel du nombre d'abonnements à la voix sur large bande est moins vif et est inférieur à deux millions (+1,9 million au troisième trimestre 2011) alors qu'il atteignait 2,6 millions au début de l'année 2010. Cet accroissement n'est plus suffisant pour compenser le recul du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit qui se poursuit sur une cadence annuelle d'environ 2,5 millions depuis le début de l'année 2010 (-2,4 millions au troisième trimestre 2011). De moins en moins de clients conservent un abonnement RTC lorsqu'ils souscrivent à un service de voix sur large bande et cela contribue à réduire le nombre d'abonnements RTC. Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,7 millions à la fin du troisième trimestre 2011) diminue depuis le milieu de l'année 2010 et ce reflux, qui s'est accéléré, atteint 600 000 abonnements en rythme annuel pour le troisième trimestre consécutif.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	22,063	21,504	20,749	20,208	19,676	-10,8%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	18,243	18,918	19,355	19,655	20,108	10,2%
Nombre total d'abonnements	40,306	40,423	40,105	39,863	39,785	-1,3%

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

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 670 millions d'euros au troisième trimestre 2011, en baisse depuis plusieurs années (-20,4% sur un an au troisième trimestre 2011) avec le déclin de la téléphonie traditionnelle sur le RTC. Le revenu des communications RTC diminue rapidement (-21,5% sur un an au troisième trimestre 2011) en même temps que le nombre des abonnements téléphoniques bas débit. Le revenu des communications sur large bande (lorsque celles-ci sont facturées en dehors des forfaits multiservices) représente 157 millions d'euros au troisième trimestre 2011. Depuis l'inclusion des communications vers les mobiles par plusieurs opérateurs dans les forfaits « illimités » qu'ils proposent sur leurs « box », ce revenu diminue et ce d'autant plus que leur diffusion se poursuit (-16,6% sur un an au troisième trimestre après des baisses respectives de 1,8% et 10,8% aux premier et deuxième trimestres 2011).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communications vers fixe national	386	345	333	309	290	-24,9%
Communications vers l'international	123	115	117	113	112	-8,5%
Communications vers les mobiles	333	347	320	308	268	-19,6%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	842	807	770	730	670	-20,4%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>654</i>	<i>616</i>	<i>589</i>	<i>560</i>	<i>513</i>	<i>-21,5%</i>
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>188</i>	<i>192</i>	<i>181</i>	<i>170</i>	<i>157</i>	<i>-16,6%</i>

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

Le trafic total au départ des lignes fixes (trafic RTC et VLB hors publiphonie et cartes) s'élève à 25,5 milliards de minutes au troisième trimestre 2011. Ce trafic augmente de 3,7% sur un an, contre +1,4% le trimestre précédent, grâce à une croissance plus soutenue des volumes de VLB. En effet, la croissance annuelle du trafic des communications émises en VLB, qui s'était ralentie à partir du troisième trimestre 2010 (avec des croissances de +9% à +12%), est pratiquement deux fois plus élevée au troisième trimestre 2011 où elle atteint 20,6%. Ce regain de croissance représente sur le trimestre un apport d'un milliard de minutes (accroissement du trafic VLB de 2,9 milliards de minutes en un an contre 1,9 milliard de minutes au précédent trimestre). Le trafic sur le RTC se rétracte depuis plusieurs années avec la réduction continue du nombre d'abonnements à ce réseau. Avec 8,7 milliards de minutes au troisième trimestre 2011, il diminue de 18,3% sur un an.

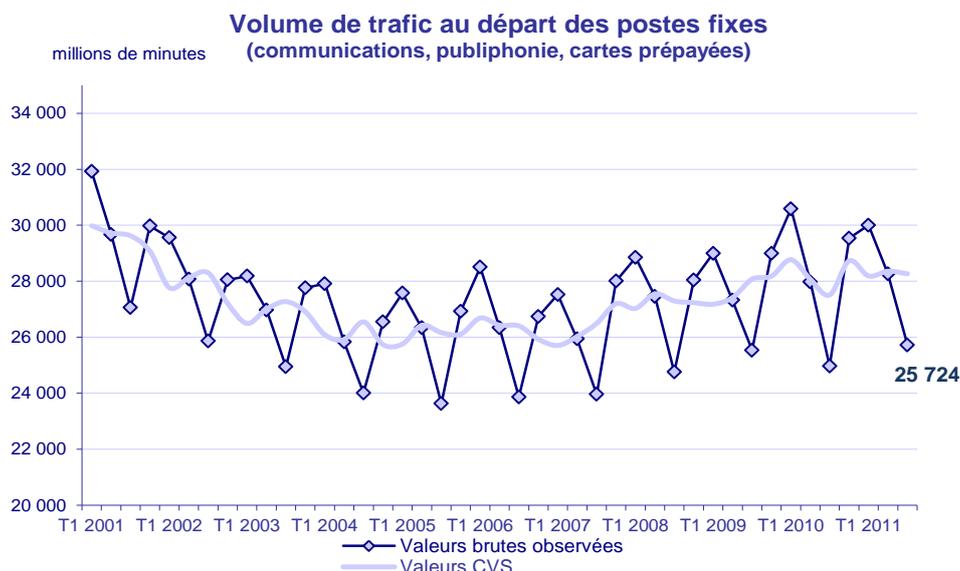
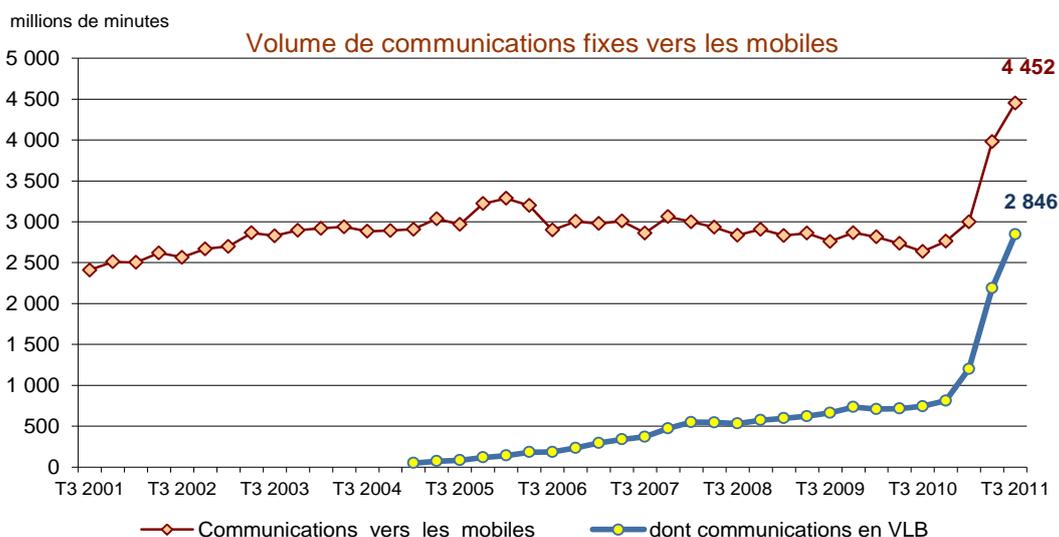
Le trafic à destination des postes fixes nationaux se réduit de 6,9% sur un an au troisième trimestre 2011 en raison de la baisse importante du trafic national sur le RTC (-19,4% sur un an) non compensée par une faible croissance de ce trafic national émis en VLB (+2,0% sur un an). A l'inverse, le volume de trafic des communications à destination de l'international continue de croître au troisième trimestre 2011 (+22,1% sur un an) grâce à la croissance du volume de minutes internationales émises depuis les « box » (+31,4% sur un an). Le volume des communications à destination des mobiles, auparavant orienté à la baisse, s'accroît rapidement depuis le début de l'année 2011 avec la commercialisation par plusieurs opérateurs de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles au départ de leurs « box ». Il atteint près de 4,5 milliards de minutes au troisième trimestre 2011, ce qui représente 1,8 milliard de minutes de plus qu'au troisième trimestre 2010.

La consommation moyenne d'un abonné à un service de voix sur large bande est presque le double de celle d'un abonné au service téléphonique traditionnel sur le RTC (4h42 par mois contre 2h25 par mois au troisième trimestre 2011).

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communications vers fixe national	19 822	23 861	23 932	21 252	18 448	-6,9%
Communications vers l'international	2 134	2 600	2 779	2 741	2 606	22,1%
Communications vers les mobiles	2 636	2 759	2 998	3 978	4 452	68,9%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	24 592	29 219	29 709	27 971	25 506	3,7%
<i>dont trafic RTC</i>	<i>10 647</i>	<i>11 637</i>	<i>11 320</i>	<i>10 276</i>	<i>8 694</i>	<i>-18,3%</i>
<i>dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>13 945</i>	<i>17 582</i>	<i>18 389</i>	<i>17 695</i>	<i>16 811</i>	<i>20,6%</i>

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

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



Note : le volume de trafic au départ des postes fixes prend en compte les communications au départ des téléphones fixes, des publiphones et des cartes prépayées.

Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) se situe, depuis le milieu de l'année 2009, sur un niveau d'environ 28 milliards de minutes (28,3 milliards au troisième trimestre 2011).

3 Les services sur réseaux mobiles

3.1 Les abonnements

3.1.1 Abonnements aux services mobiles

Nombre de clients à un service mobile (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Abonnements et forfaits	45,150	46,401	46,824	47,364	48,138	6,6%
<i>dont forfaits bloqués</i>	11,239	11,448	11,219	11,128	11,066	-1,5%
Cartes prépayées	17,856	18,662	18,702	18,620	18,909	5,9%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,176	16,746	16,569	16,484	16,767	3,7%
Nombre de clients à un service mobile	63,006	65,064	65,526	65,984	67,047	6,4%

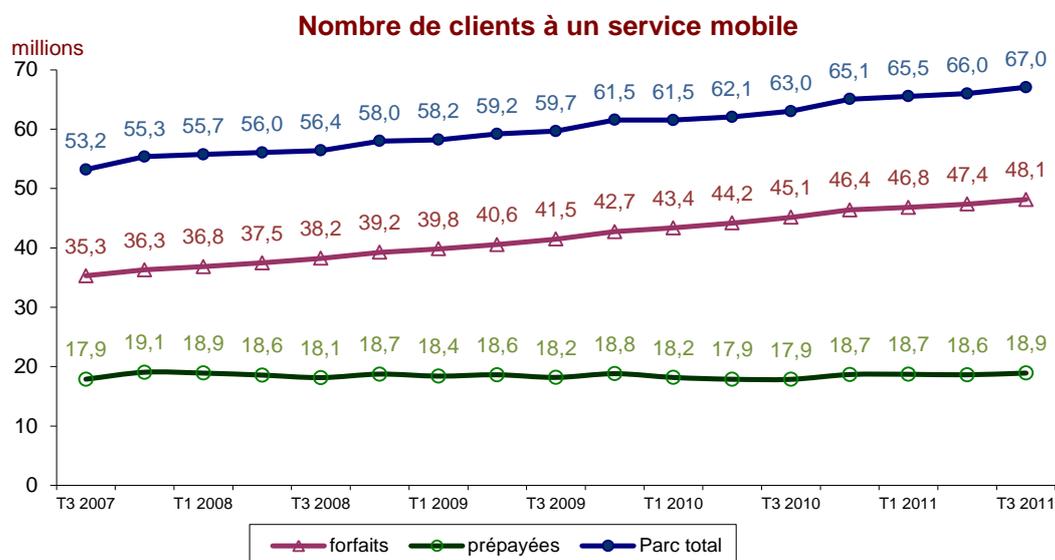
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

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

Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

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

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 67,0 millions à la fin du troisième trimestre 2011. Le taux de croissance annuel se stabilise autour de 6,5% depuis le début de l'année 2011 après une année 2010 autour de 5,5%. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, dépasse les 100% depuis la fin de l'année 2010 (100,8% au quatrième trimestre 2010). Il est de 103,3% au troisième trimestre 2011, en croissance de 1,5 point en un trimestre.



L'accroissement trimestriel du nombre de clients (+1,1 million de cartes SIM) s'explique pour près des deux tiers (73%) par l'augmentation du nombre d'abonnements et de forfaits, qu'il s'agisse de forfaits « classiques » de communications voix-data, de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives. Ce nombre continue de progresser, mais moins fortement depuis deux trimestres (+6,6% en un an ce trimestre et +7,2% au deuxième trimestre 2011) contre 8% à 9% ces quatre dernières années. En septembre 2011, sept clients sur dix (hors cartes « MtoM » et internet exclusives) détiennent un forfait mensuel « classique » de communications voix-data. Un abonné sur quatre (11,1 millions) a choisi un forfait lui permettant de maîtriser sa consommation (« forfait bloqué »). Ce nombre enregistre un recul pour le troisième trimestre consécutif (-60 000 forfaits bloqués au troisième trimestre 2011, -90 000 au deuxième et -230 000 au premier).

La proportion des cartes prépayées dans le nombre total de clients se stabilise depuis plusieurs trimestres grâce à une croissance annuelle positive depuis le début de l'année 2011 ; elle est particulièrement dynamique ce trimestre (+5,9% en un an). En dehors de l'effet saisonnier du quatrième trimestre, les ventes de ces cartes ont repris dès le deuxième trimestre 2010 grâce à l'apparition d'opérateurs positionnés sur le marché des cartes prépayées permettant de passer des appels vers l'international à prix attractifs.

3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes internet (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Parc actif multimédia mobile	25,944	28,292	28,407	29,674	30,302	16,8%
Parc actif 3G	21,388	22,905	24,178	24,869	26,039	21,7%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	2,566	2,738	2,795	2,878	3,037	18,4%

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

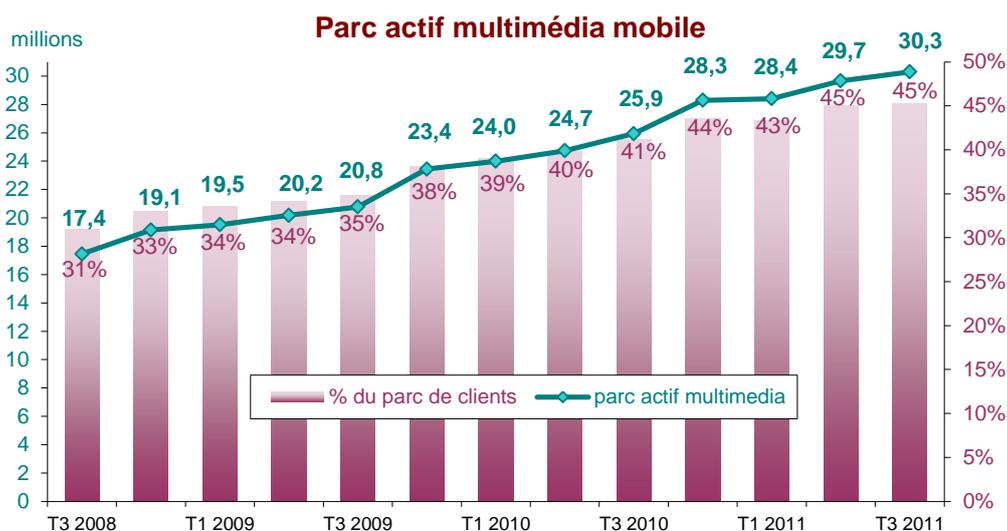
Notes :

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

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

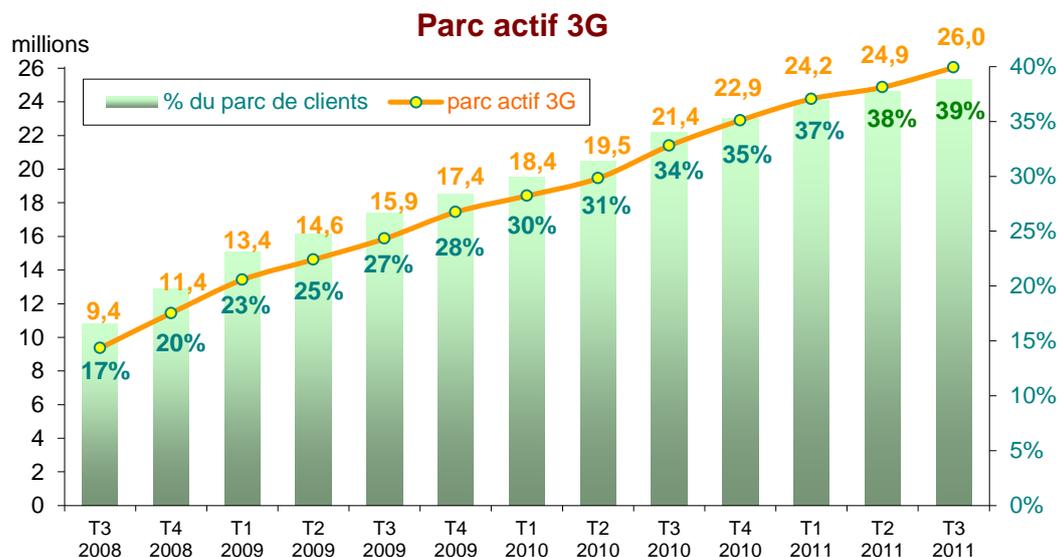
- Le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer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

Le nombre d'utilisateurs de services multimédias (30,3 millions au troisième trimestre 2011) progresse entre 20% et 25% en rythme annuel depuis deux ans, et dans une moindre mesure ce trimestre (+16,8%). Plus de quatre clients aux services mobiles sur dix (45,2% précisément) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de septembre un service multimédia (internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile ou via une clé internet exclusive, et cette proportion est identique à celle de juin 2011.



Les clients sont de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) via le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 26,0 millions de clients, soit 4,7 millions d'utilisateurs de plus en

un an. La croissance annuelle, qui oscillait entre 30% et 40% depuis le début de l'année 2010, ralentit depuis deux trimestres (+21,7% ce trimestre, +27,8% au deuxième trimestre).



Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser (+18,4% en un an au troisième trimestre 2011). Pratiquement 70% de la croissance trimestrielle est imputable aux cartes SIM internet avec durée d'engagement. Cependant, la proportion des cartes SIM internet prépayées sur l'ensemble des cartes internet exclusives gagne un point au deuxième, puis au troisième trimestre ; elle est de 14,0% à fin septembre 2011.

Les cartes SIM « Machine to Machine » ne sont pas directement utilisées par des personnes et permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc.) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre (3,1 millions à la fin du troisième trimestre 2011) continue de croître fortement même si sa croissance en rythme annuel ne dépasse plus les 60% depuis deux trimestres (+39,7% ce trimestre et +47,5% au deuxième). Elles ne représentent que 4,7% du nombre total de cartes SIM en service (3,6% un an plus tôt), mais elles contribuent de façon substantielle chaque trimestre à la croissance du nombre de cartes mobiles en service : +130 000 au troisième trimestre 2011, +200 000 un an plus tôt.

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de cartes SIM "MtoM"	2,257	2,626	2,841	3,018	3,153	39,7%

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

Sur un total de 1,1 million de cartes SIM supplémentaires ce trimestre, environ trois cartes sur dix sont des cartes SIM « non voix » dédiées à un usage spécifique (uniquement pour l'accès à la data/internet ou les cartes « MtoM »). En septembre 2011, la part des cartes « non voix » s'élève à 9,2% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 7,7% un an plus tôt. Un peu plus de la moitié des cartes « non voix » en service au troisième trimestre 2011 sont des cartes « MtoM ».

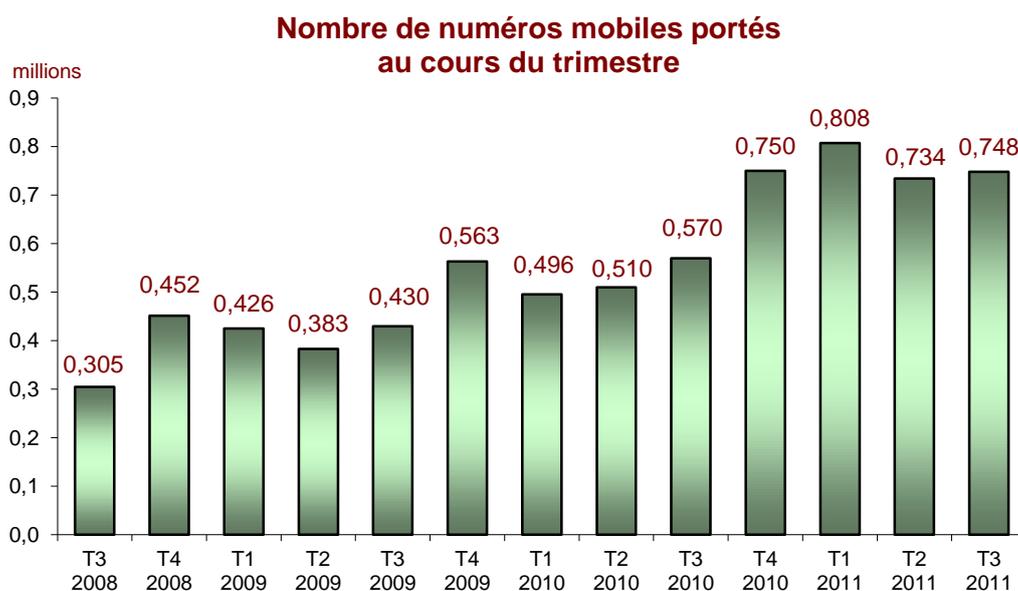
Cartes SIM "non voix" (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	4,823	5,363	5,636	5,895	6,190	28,3%

3.1.3 Conservation du numéro mobile

Conservation du numéro mobile (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,570	0,750	0,808	0,734	0,748	31,3%

Note : Le nombre de numéros conservés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours du trimestre correspondant. Champ : Métropole et DOM.

Depuis le début de l'année 2011, le nombre de numéros portés a considérablement augmenté : 750 000 numéros mobiles ont été conservés par portage d'un opérateur à un autre au cours du troisième trimestre 2011, soit une progression de 31,3% en un an après un pic de croissance annuelle de 62,9% au premier trimestre 2011.



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

Le revenu des services mobiles (4,8 milliards d'euros) est en baisse pour le deuxième trimestre consécutif. Sa croissance annuelle, qui oscillait entre +2,5% et +3,5% depuis la fin de l'année 2008, a subi une décélération dès le quatrième trimestre 2010 (+2,1%, +1,0% au premier trimestre 2011, puis -1,9%, et enfin -3,4% ce trimestre). Ceci s'explique en partie par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels à compter du 1^{er} février. En effet, les opérateurs mobiles ayant choisi de ne pas répercuter l'augmentation de la TVA sur la facture TTC, le revenu hors taxes est donc amputé d'autant. Ce phénomène impacte la hausse du revenu pour toute l'année 2011 (plusieurs centaines de millions d'euros). En outre, la baisse structurelle du revenu des communications téléphoniques mobiles est de plus en plus marquée.

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,4 milliards d'euros) représente environ 72% des revenus des opérateurs mobiles et cette proportion tend à décroître (77% au troisième trimestre 2010). La tendance à la baisse de ce revenu s'accélère depuis la fin de l'année 2010 : -2,9% en un an au quatrième trimestre 2010, -4,3% au premier trimestre 2011, puis -7,6%, et enfin -9,7% au troisième trimestre 2011 contre -1,5% à -2% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008.

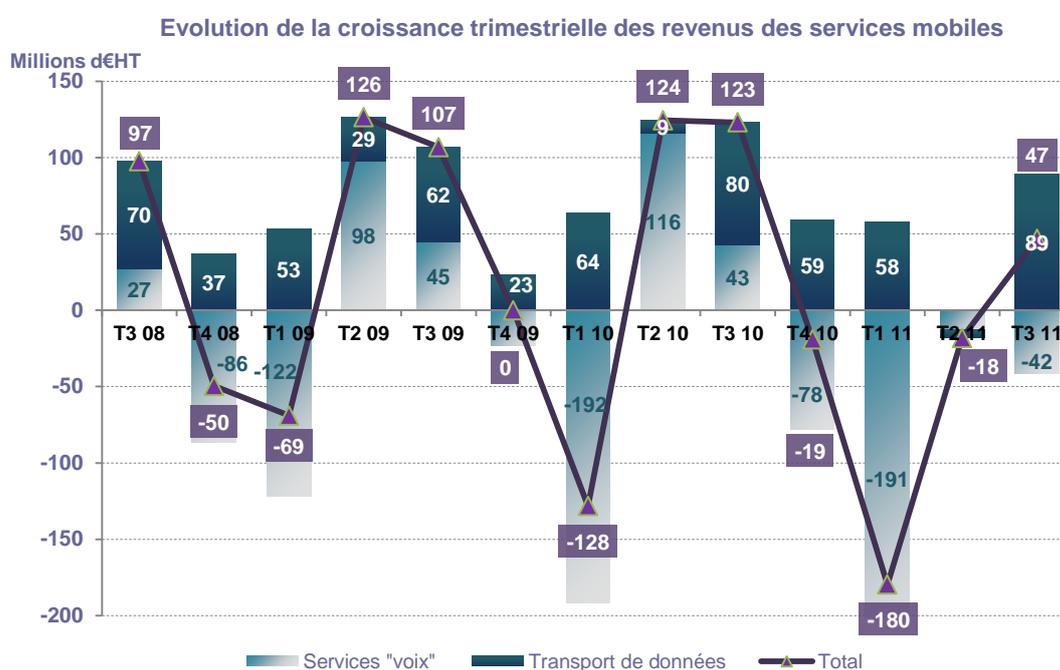
Le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) continue de progresser fortement en rythme annuel (+17,4% en un an), ce qui permet de compenser totalement la baisse, par rapport au deuxième trimestre 2011, du revenu des communications

téléphoniques (-42 millions d'euros en un trimestre) ; cela n'était pas arrivé depuis un an. Depuis ce trimestre, le revenu lié à l'accès à l'internet est supérieur à celui de la messagerie interpersonnelle (SMS, MMS), et contribue aux deux tiers de l'accroissement trimestriel du revenu du transport de données (+58 millions d'euros sur un total de 89 millions).

Revenus des services mobiles (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Téléphonie mobile	3 808	3 729	3 492	3 479	3 437	-9,7%
dont communications vers l'international	216	227	226	231	250	16,1%
Transport de données	1 154	1 213	1 271	1 266	1 355	17,4%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	599	635	655	640	671	12,0%
dont accès à Internet et aux services multimédias	555	579	616	626	684	23,2%
Revenus des services mobiles	4 962	4 943	4 763	4 745	4 792	-3,4%

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

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



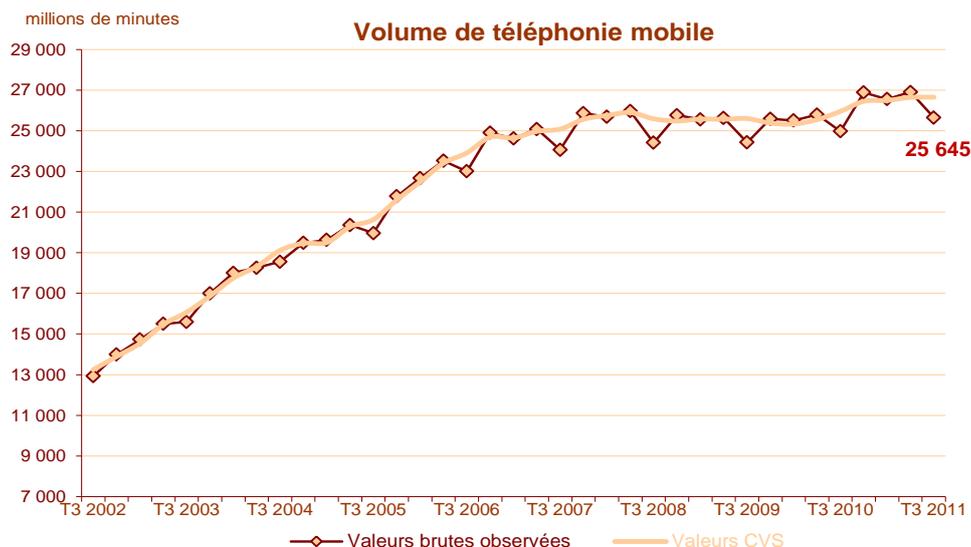
Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 25,6 milliards de minutes au troisième trimestre 2011. Alors qu'elle stagnait depuis le quatrième trimestre 2008, la consommation de minutes progresse pour le cinquième trimestre consécutif avec une envolée au quatrième trimestre 2010 (+5,0% en un an) ; la croissance annuelle est de +2,7% au troisième trimestre 2011 (la baisse par rapport au deuxième trimestre 2011 est un effet saisonnier). La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes est légèrement positive ce trimestre (+0,3%), alors qu'elle ne l'était plus depuis cinq années (hormis +0,7% au quatrième trimestre 2010).

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Communications vers fixe national	4 177	4 500	4 357	4 339	4 189	0,3%
Communications "on-net" **	11 891	12 840	12 514	12 374	11 512	-3,2%
Communications vers mobiles tiers	7 829	8 561	8 691	8 987	8 632	10,3%
Communications vers l'international	642	670	711	867	867	35,0%
"Roaming out" **	437	308	284	337	445	2,1%
Volumes de communications au départ des mobiles	24 975	26 879	26 556	26 903	25 645	2,7%

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

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

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



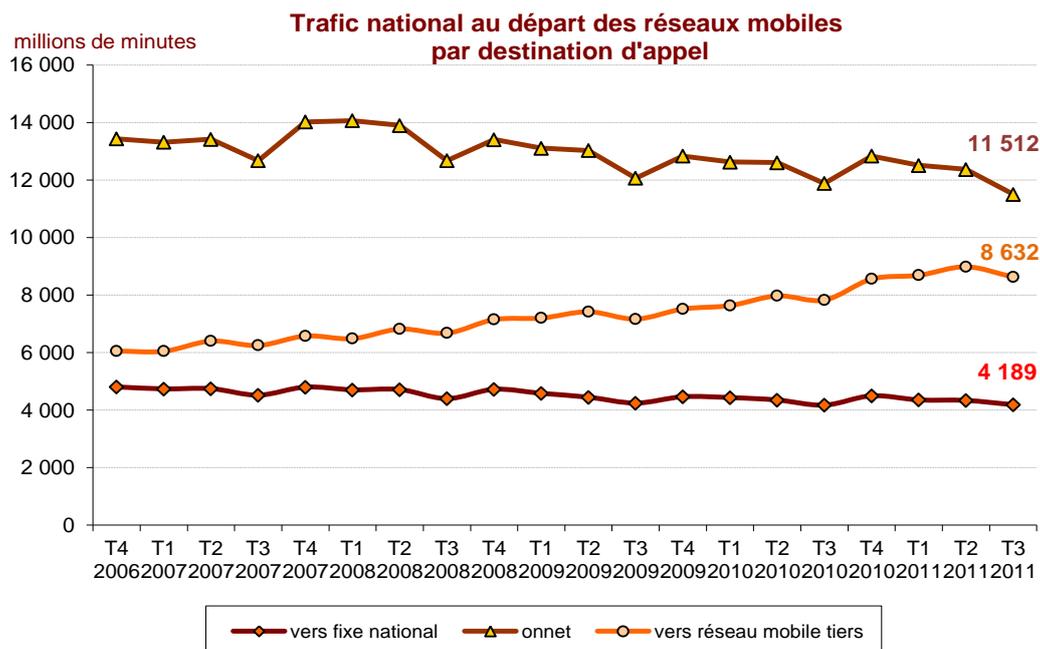
Le volume de minutes nationales mobiles vers mobiles (du même réseau et de réseaux tiers) représente 79% du volume total des communications mobiles. Plus de la moitié du volume de ces minutes consommées (57,1% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -7% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 (-3,2% en un an ce trimestre), cette proportion diminue de trois points en un an au profit, notamment, des minutes vers les réseaux mobiles tiers.

La consommation de minutes vers les clients de réseaux mobiles tiers reste dynamique (+10,3% au troisième trimestre 2011) grâce à la commercialisation de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France).

Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (5,1% en volume et environ 10% en valeur).

Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 (+24,5% en un an) ; cette croissance se maintient depuis à un rythme supérieur à 18% de progression annuelle. De plus, l'apparition, au printemps 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs très compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+29,8% en un an). Depuis, la croissance annuelle du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé (+35,0% ce trimestre et +66,0% au deuxième trimestre 2011), ainsi que celle du revenu afférent (+16,1% ce trimestre et +14,9% au deuxième trimestre 2011).

Le volume du « roaming out » est en hausse depuis le quatrième trimestre 2009 avec une exception au troisième trimestre 2010 (-1,5% en un an). Sa croissance annuelle est de +2,1% en un an ce trimestre.



Volumes de la messagerie interpersonnelle

(en millions)

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de minimessages interpersonnels (SMS)	25 151	30 947	33 741	35 519	35 711	42,0%
dont SMS provenant des forfaits	21 760	27 017	29 744	31 498	31 777	46,0%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 391	3 930	3 997	4 020	3 935	16,1%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	168	199	209	235	274	63,2%
Nombre de messages émis durant le trimestre	25 319	31 146	33 950	35 753	35 985	42,1%

Volume de données consommées par les clients

(en Tera octets)

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Volume de données	7 686	9 429	11 255	13 014	14 802	92,6%

Le nombre de « SMS » émis (35,7 milliards) au cours du troisième trimestre 2011 continue d'augmenter (+42,0% en un an). La quasi-totalité (89,0%) provient des clients titulaires de forfaits. Les clients des opérateurs mobiles ont envoyé environ 280 millions de SMS de plus qu'au deuxième trimestre. Cet accroissement est à comparer au 1,8 milliard de SMS supplémentaires enregistrés entre le premier et le deuxième trimestre 2011. Le nombre moyen de SMS envoyé par mois reste inchangé ce trimestre par rapport au deuxième trimestre ; il est de 197 SMS par mois au troisième trimestre contre 145 un an auparavant. Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives est de 14 802 téraoctets au troisième trimestre 2011 et double en un an (+92,6% exactement).



3.3 Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole

3.3.1 Marché de détail résidentiel mobile : services mobiles et SVA

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée	4 140	4 126	3 948	4 081	4 033	-2,6%
dont revenu des clients en post-payé	3 633	3 634	3 491	3 596	3 526	-3,0%

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

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

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Trafic voix y compris services à valeur ajoutée	19 868	21 069	20 960	21 104	20 148	1,4%

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

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

3.3.2 Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles

Revenu récurrent total des opérateurs de réseaux (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenu récurrent	5 427	5 470	5 292	5 384	5 160	-4,9%
dont revenu récurrent des clients en post-payé	4 846	4 947	4 827	4 865	4 663	-3,8%

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

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

4 Les autres composantes du marché

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

Le revenu des opérateurs fixes et mobiles provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 498 millions d'euros au troisième trimestre 2011 et baisse de 1,5% sur un an. Le revenu des appels des clients des opérateurs vers les services « voix et télématique » se réduit de 6,9% sur un an (-4,6% pour les opérateurs fixes et -10,8% pour les opérateurs mobiles). La baisse de ce segment de marché est continue en raison du déclin des services télématiques et de l'entrée en vigueur de mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés*. Elle est cependant deux fois moins rapide depuis le début de l'année 2011 (inférieure à -7% contre -15% au cours des deux années précédentes).

Le volume total des appels vers les services « voix et télématique » (2,0 milliards de minutes au troisième trimestre 2011) diminue également (-10,6% sur un an) et ce, que l'origine de ces appels soit fixe (-9,3%) ou mobile (-19,9%). Neuf appels sur dix vers ces services proviennent des postes fixes.

A l'inverse, le revenu des services mobiles de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) augmente depuis plusieurs années. Avec 207 millions d'euros au troisième trimestre 2011 (+7,1% sur un an), il représente 41,5% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) émis au cours du troisième trimestre est de 177 millions de messages (-0,3% sur un an).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Services "voix et télématique"	312	322	309	302	291	-6,9%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	195	196	201	201	186	-4,6%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	117	126	107	101	105	-10,8%
Services "données"	193	203	211	200	207	7,1%
Revenus des services à valeur ajoutée	505	525	520	502	498	-1,5%

Notes :

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

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

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique" (en millions de minutes)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 889	1 949	1 818	1 705	1 687	-10,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	353	361	395	309	318	-9,9%
Volumes de communications	2 242	2 311	2 213	2 013	2 005	-10,6%

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Au départ des clients des opérateurs fixes	820	843	797	786	744	-9,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	131	137	125	106	105	-19,9%
Nombre d'appels	951	979	923	892	849	-10,8%

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	177	183	176	168	177	-0,3%

4.2 Les services de renseignements

Le revenu des services de renseignements téléphoniques s'élève à 32 millions d'euros au troisième trimestre 2011. La baisse du revenu de ces services, qui atteignait 10 à 15% depuis le début de l'année 2010, est plus contenue au troisième trimestre 2011 (-3,4% sur un an).

Le volume du trafic vers ces services (18 millions d'appels représentant 43 millions de minutes au troisième trimestre 2011) est en repli continu depuis trois ans. Près de 60% des appels vers les services de renseignements et du volume de minutes correspondant proviennent des téléphones mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenus des opérateurs attributaires	33	32	30	30	32	-3,4%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Nombre d'appels (en millions)	21	20	18	18	18	-14,8%
Volume des communications (en millions de minutes)	48	46	44	42	43	-10,9%

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

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

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 871 millions d'euros au troisième trimestre 2011. Les ventes réalisées par les opérateurs entre eux représentent un quart de ce revenu (206 millions d'euros).

Revenus (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Liaisons louées	348	371	348	343	343	-1,6%
Transport de données	544	552	543	545	528	-3,0%

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

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

Le revenu des services d'hébergement et de gestion de centre d'appels se situe sur un niveau de 40 millions d'euros et évolue peu.

Revenus (en millions d'euros)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Hébergement et de gestion de centres d'appels	41	40	40	40	40	-1,1%

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

4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux est de 598 millions d'euros au troisième trimestre 2011 et diminue de 9,0% sur un an. La vente de terminaux mobiles représente 431 millions d'euros soit près des trois-quarts de ce revenu.

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Opérateurs fixe et internet	174	188	173	172	167	-4,1%
Opérateurs mobiles	482	588	449	439	431	-10,7%
Terminaux et équipements	657	776	622	611	598	-9,0%

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

Note : Le revenu des coffrets et terminaux inclut les commissions aux distributeurs. La série des revenus des opérateurs mobiles pour la vente et location de terminaux a été modifiée suite à un changement de comptabilisation de ces revenus.

5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC l'autre en VLB. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

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

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

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme :

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

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

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	37,2	37,3	36,5	36,2	36,5	-2,0%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	27,3	26,7	25,3	25,1	25,1	-8,2%

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

Note :

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;

- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).

Ne sont pas comptabilisés :

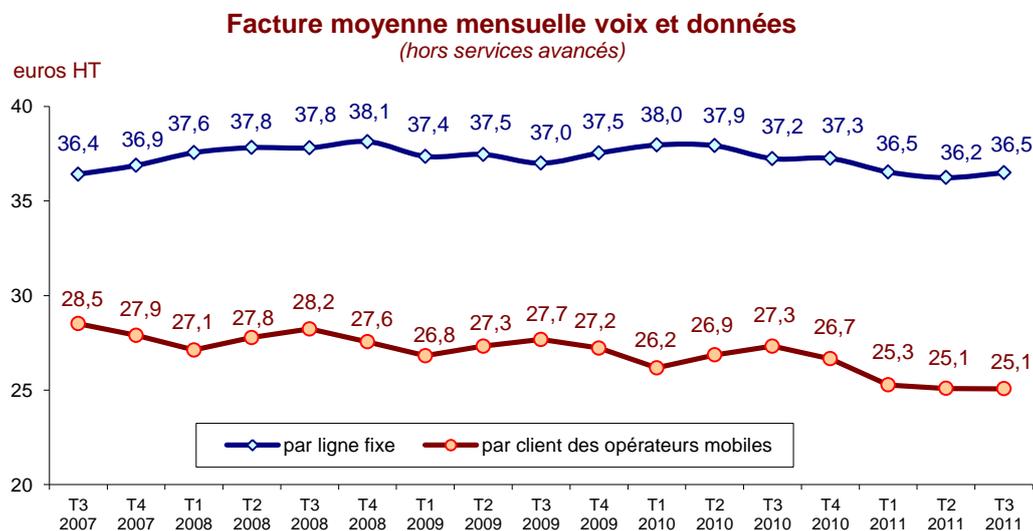
- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

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

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

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

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



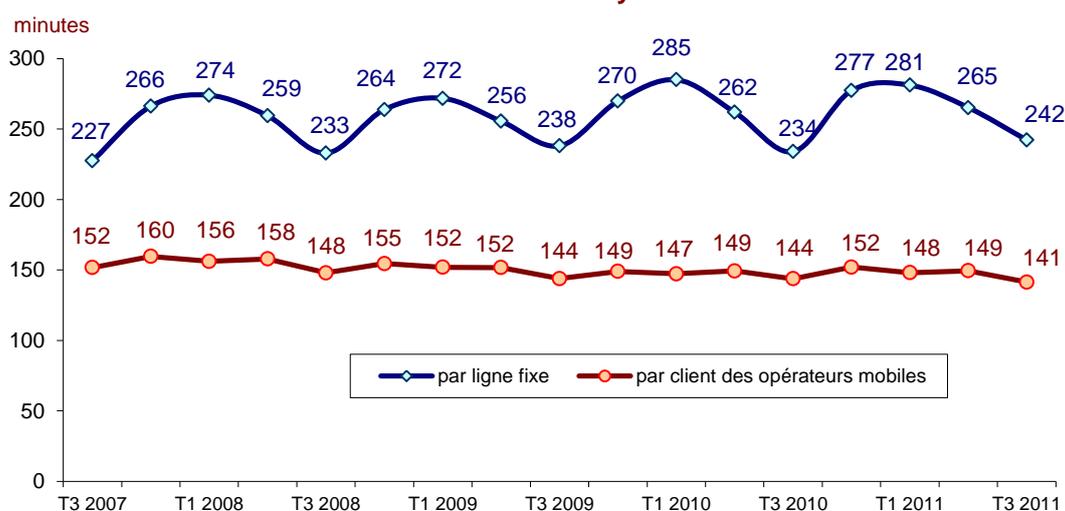
Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut désormais les cartes MtoM en revenu et en volume de cartes.

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Par ligne fixe	3h54	4h37	4h41	4h25	4h02	3,5%
Par client des opérateurs mobiles	2h24	2h32	2h28	2h29	2h21	-1,7%

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

- Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM et cartes data exclusives) ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume de trafic mensuel moyen voix sortant



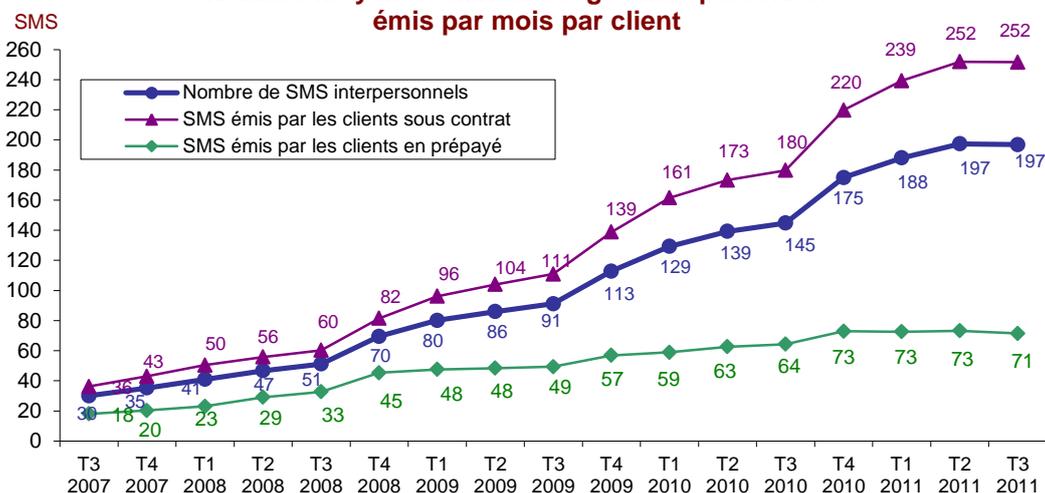
Nombre de SMS émis en moyenne par mois

(en unités)

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
par client des opérateurs mobiles	145	175	188	197	197	36,0%
dont SMS provenant des forfaits	180	220	239	252	252	39,9%
dont SMS provenant des cartes prépayées	64	73	73	73	71	11,0%

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

Nombre moyen de minimessages interpersonnels émis par mois par client



Facture mensuelle moyenne par abonnement

(en €HT)

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	25,8	25,7	25,6	25,5	25,0	-3,0%
A un accès en bas débit à l'internet	6,8	6,8	6,9	7,1	7,0	3,8%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	35,1	35,3	34,4	34,2	35,1	0,1%

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

Note :

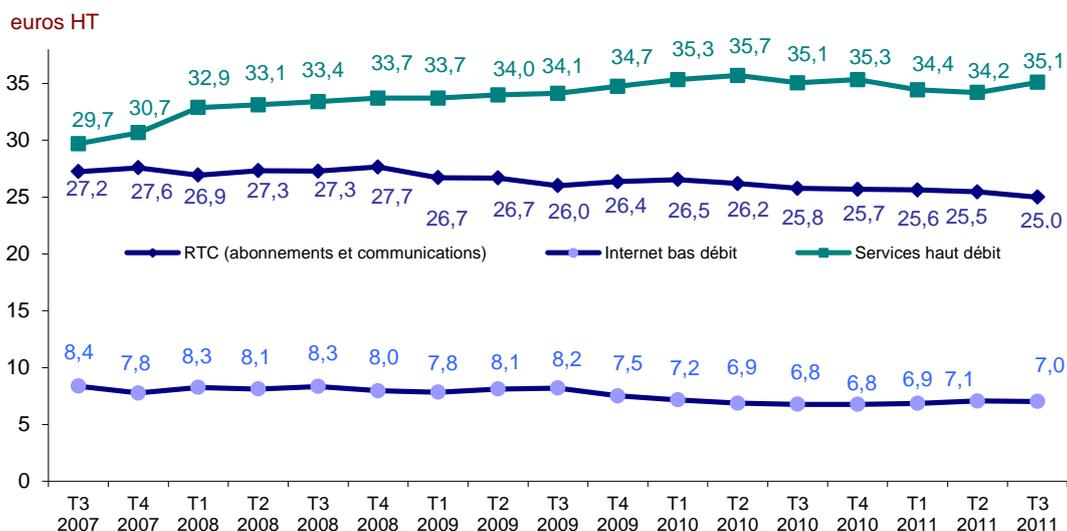
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès en haut ou très haut débit intègre depuis la publication du premier trimestre 2011 les revenus des services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet. Les données présentées ont été rétropolées.

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

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

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

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes

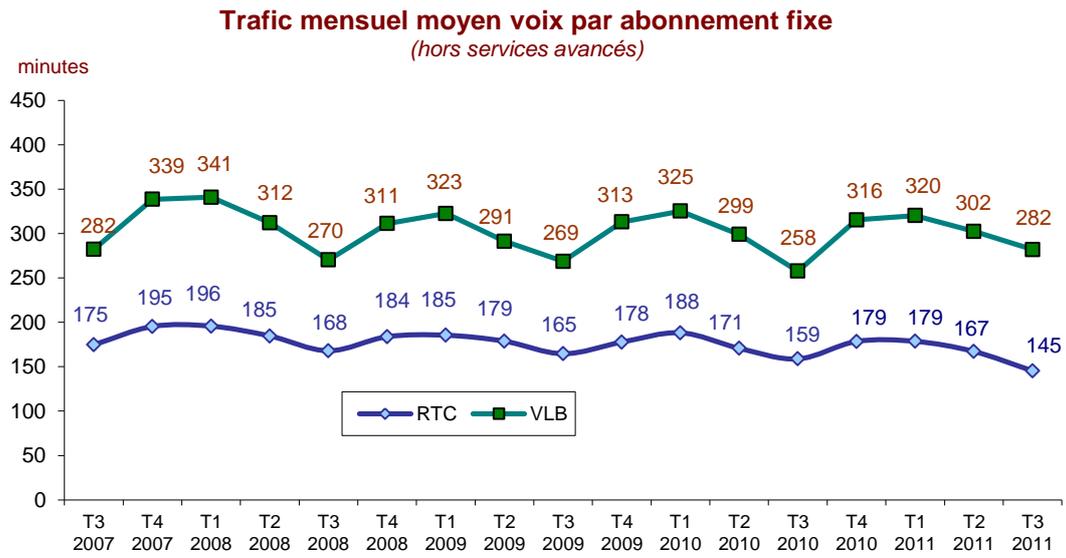


Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)

	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Au service téléphonique fixe RTC	2h39	2h58	2h59	2h47	2h25	-8,5%
Au service téléphonique fixe en IP	4h18	5h16	5h20	5h02	4h42	9,4%
A un accès en bas débit à l'internet	9h06	9h03	9h05	9h04	8h38	-5,1%

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

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



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

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

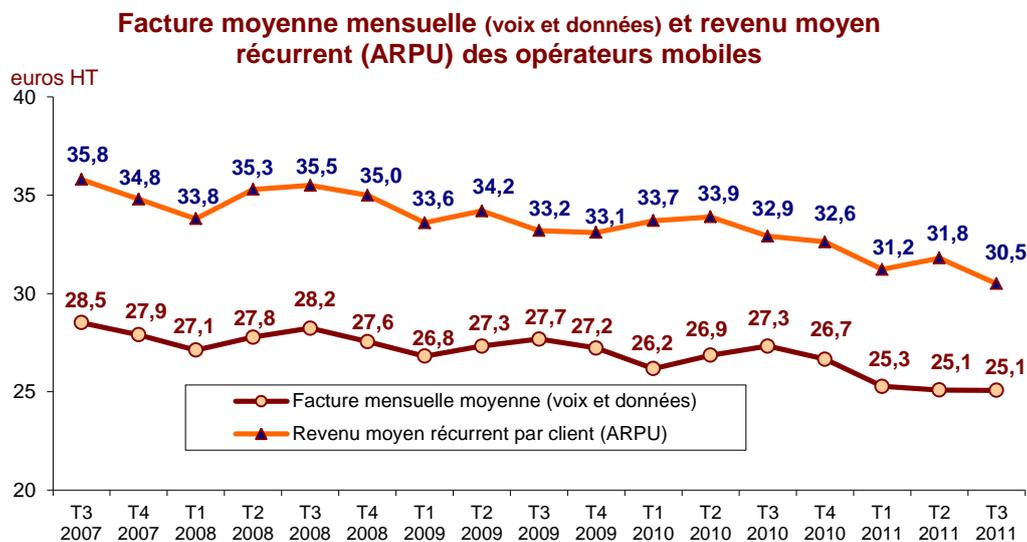
Ces indicateurs sont différents des revenus moyens par client ou **ARPU** (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux.

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

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

Revenu mensuel moyen récurrent des opérateurs mobiles (ARPU) (en euros par mois)	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	T3 2011	Variation 3T11/3T10
Revenu moyen récurrent par client actif	32,9	32,6	31,2	31,8	30,5	-7,3%
dont revenu mensuel moyen par client post-payé	38,9	38,8	37,4	37,6	36,0	-7,4%

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



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