

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

4<sup>e</sup> trimestre 2014 - résultats définitifs

## Synthèse

### Situation d'ensemble du marché

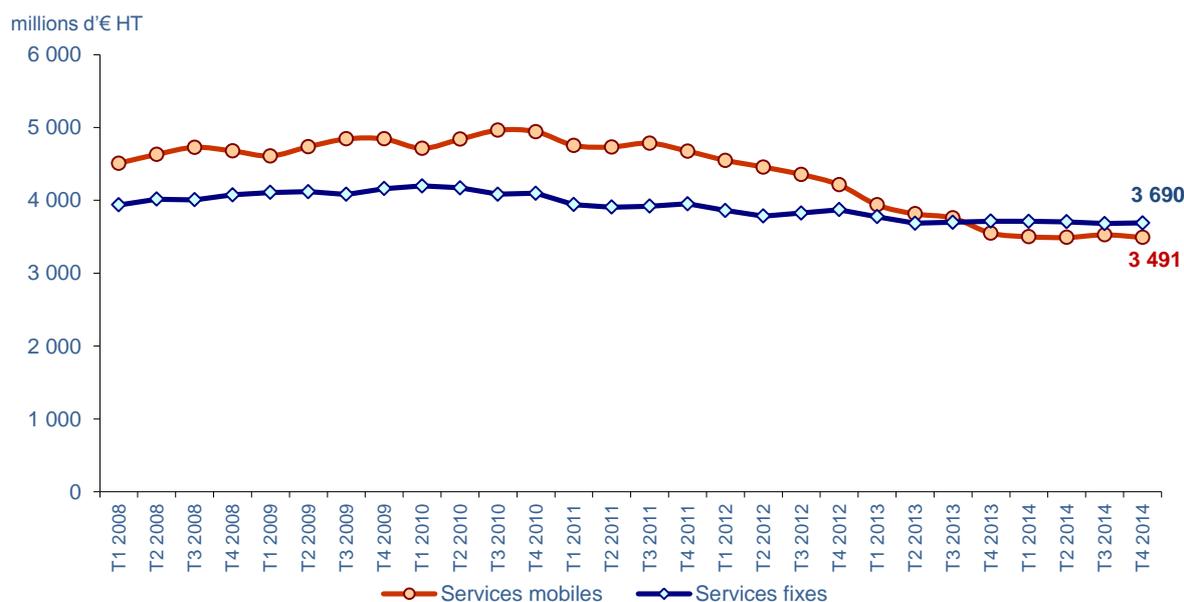
- Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève, au quatrième trimestre 2014, à 9,4 milliards d'euros HT, en recul de 1,2% par rapport au quatrième trimestre 2013. Le revenu des seuls services de communications électroniques (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 8,4 milliards d'euros HT (-1,3% en un an).

Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Services fixes	3 715	3 713	3 705	3 681	3 690	-0,7%
Services de capacité	739	721	724	731	733	-0,9%
Services mobiles	3 550	3 500	3 490	3 526	3 491	-1,7%
Services à valeur ajoutée	515	506	505	489	492	-4,4%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>8 520</b>	<b>8 440</b>	<b>8 424</b>	<b>8 427</b>	<b>8 406</b>	<b>-1,3%</b>
Revenus annexes	950	701	713	781	947	-0,3%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>9 470</b>	<b>9 140</b>	<b>9 137</b>	<b>9 209</b>	<b>9 354</b>	<b>-1,2%</b>

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

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

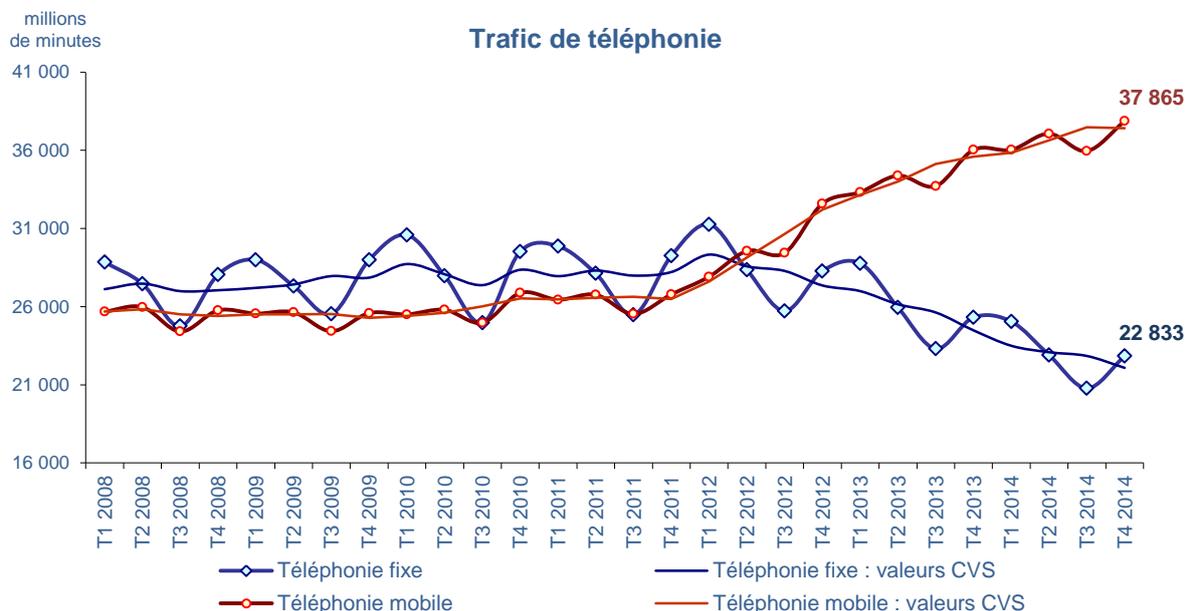
### Revenus des services fixes et mobiles



- Le nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes à haut et à très haut débit continue de s'accroître (+4,1% en un an). Le trafic de téléphonie fixe et mobile, croissant depuis deux ans grâce au dynamisme de la téléphonie mobile, baisse depuis le début de l'année 2014 (-1,1% en un an au quatrième trimestre 2014). En effet, la croissance du trafic de téléphonie mobile se maintient à un niveau soutenu (+5,1% en un an au quatrième trimestre 2014), mais sans compenser entièrement le recul du trafic de téléphonie fixe (-9,8% sur un an). La croissance du volume de données consommées sur les réseaux mobiles s'accélère depuis deux trimestres (plus de 100% de croissance annuelle), tandis que le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) continue de croître.

Trafic de la téléphonie (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Téléphonie fixe	25 312	25 046	22 906	20 780	22 833	-9,8%
Téléphonie mobile	36 032	36 034	37 065	35 954	37 865	5,1%
<b>Total services "voix"</b>	<b>61 344</b>	<b>61 080</b>	<b>59 971</b>	<b>56 735</b>	<b>60 699</b>	<b>-1,1%</b>

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



### Investissements et emploi des opérateurs

- Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques au cours de l'année 2014 est estimé à 6,9 milliards d'euros, soit un recul d'environ 4% par rapport à l'année 2013.
- L'Autorité suit également, sur une base annuelle, l'évolution de l'emploi des opérateurs de communications électroniques.
- Les données à fin 2014 seront publiées le 28 mai 2015 dans l'observatoire annuel provisoire.
- A fin 2013, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques s'élevait à 125 000 (<http://www.arcep.fr/index.php?id=11693&L=0>).

### Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes (38,8 millions au 31 décembre 2014) baisse depuis le milieu de l'année 2010 (-0,7% en un an au quatrième trimestre 2014). En effet, l'augmentation du nombre des abonnements téléphoniques en voix sur large bande (24,8 millions au quatrième trimestre 2014, soit +1,3 million en un an) ne compense pas le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques en RTC (-1,6 million en un an). Les lignes fixes n'ayant qu'un unique abonnement en voix sur large bande (22,2 millions fin décembre 2014, soit +1,8 million en un an) sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012, et leur part s'accroît de façon continue. Cette augmentation est liée, en grande partie, à celle des lignes totalement dégroupées : +750 000 en un an, soit un total de 11,6 millions de lignes à fin décembre 2014.

Le nombre d'accès à l'internet à haut et à très haut débit est de 26,0 millions au 31 décembre 2014, et progresse d'un million par rapport à décembre 2013 (+4,1%). Parmi eux, 22,9 millions sont en haut débit, via des accès DSL à plus de 98%, et 3,1 millions en très

haut débit. Ces derniers portent la totalité de l'accroissement total du nombre d'accès à l'internet au quatrième trimestre 2014, soit un million.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet) atteint 3,7 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2014. Après une quasi stabilité aux deuxième (+0,5% en un an) et troisième trimestres (-0,5%), il baisse légèrement en fin d'année 2014 (-0,7% en un an). D'un côté, le revenu des services fixes à bas débit s'érode de plus de 10% par an depuis plusieurs années, et est désormais inférieur à un milliard d'euros HT pour le trimestre (998 millions exactement). De l'autre, le revenu des services fixes haut et très haut débit augmente depuis le deuxième trimestre 2014 (+5,4% en un an) à un rythme annuel proche de celui du premier semestre 2013 (autour de 4%), soit +4,3% au troisième 2014, et enfin, +3,6% au quatrième trimestre ; il atteint 2,7 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2014, et représente ainsi 73% de l'ensemble du revenu des services fixes.

- L'ensemble du trafic de téléphonie fixe (communications depuis les postes fixes, publiphonie et cartes) s'élève à 22,8 milliards de minutes au quatrième trimestre 2014. Il diminue depuis la fin de l'année 2012 (-9,8% en un an au quatrième trimestre 2014) en raison de la baisse continue du trafic sur le RTC, mais aussi de la forte contraction du volume de minutes au départ des « box » fixes depuis le début de l'année 2013 (environ -10% en rythme annuel sur la période), et cela, quelle que soit la destination d'appel (nationale, internationale ou vers les mobiles). En moyenne, un abonné au service fixe téléphone 3h30 par mois, soit 25 minutes de plus qu'un abonné au service mobile (3h06).

### **Les services sur réseaux mobiles**

- Le nombre de cartes SIM en service atteint 79,9 millions au 31 décembre 2014, dont 15% sont des cartes « non-voix » (cartes SIM internet exclusives et cartes « MtoM »). La croissance du marché (+3,1 millions en un an au quatrième trimestre 2014) reste portée par les forfaits classiques, en hausse de 2,9 millions en un an, et les cartes « MtoM », en croissance de 1,4 million. A l'inverse, le nombre de cartes prépayées baisse depuis le milieu de l'année 2012 (-1,1 million au quatrième trimestre 2014).
- Plus d'un client des services mobiles sur deux (54%) a utilisé un réseau 3G au cours du quatrième trimestre 2014, et un sur sept (14%), un réseau 4G, soit 11,0 millions d'utilisateurs.
- Le revenu des services mobiles s'élève à 3,5 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2014. Il s'érode depuis le début de l'année 2011, mais son rythme annuel de baisse, qui atteignait 600 millions d'euros HT tout au long de l'année 2013, s'est graduellement ralenti au cours de l'année 2014, et au quatrième trimestre, la baisse de revenu est limitée (-59 millions d'euros).
- Le trafic au départ des mobiles connaît une croissance soutenue depuis le début de l'année 2012. Il atteint près de 38 milliards de minutes au quatrième trimestre 2014, en hausse de 5,1% par rapport au quatrième trimestre 2013, soit 1,8 milliard de minutes supplémentaires.
- Le trafic de données émises et reçues par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives a été multiplié par deux en un an et atteint 96 Pétaoctets au quatrième trimestre 2014. La consommation moyenne mensuelle de données est en forte hausse que ce soit pour les utilisateurs de téléphones mobiles (447 mégaoctets, +102,3% en un an) que pour les utilisateurs de clés 3G et autres cartes SIM internet (695 mégaoctets au quatrième trimestre 2014 contre 362 mégaoctets un an auparavant).
- Le nombre de SMS et MMS émis (51,5 milliards au cours du quatrième trimestre 2014), continue de progresser (+2,4% au quatrième trimestre, soit +1,2 milliard de messages en un an). Si la croissance du nombre de SMS faiblit, la consommation de MMS est en forte hausse (+36,6% en un an). La consommation moyenne par client est de 249 SMS et de 4 MMS par mois.

## **Les autres composantes du marché**

Le revenu des **services de capacité** (liaisons louées et transport de données) s'élève à 733 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014 (-0,9% en un an).

Le revenu provenant des **services à valeur ajoutée** (voix et données, y compris le revenu des services de renseignements) atteint 492 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014 (-4,4% en rythme annuel). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes diminue depuis plusieurs années (-2,3% au quatrième trimestre 2014), alors que celui provenant des services vocaux depuis les téléphones mobiles s'accroît légèrement. Le revenu des services de données mobiles (42% de l'ensemble des SVA) est en baisse depuis deux trimestres.

Les **revenus annexes** des opérateurs (947 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014) sont à 85% environ constitués par le produit des ventes et locations de terminaux (805 millions d'euros HT), les terminaux mobiles représentant près de 80% de ce montant.

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

*Tous les revenus s'entendent hors taxes.*

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

*L'historique des données trimestrielles de la présente publication sont téléchargeables sous format Excel sur le site de l'ARCEP à l'adresse suivante : (ou sur le site data.gouv.fr)*

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-trimestre.xls>

*L'Autorité a publié le 23 mai 2014, l'étude qu'elle a menée concernant l'évolution des prix sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2010 à 2013.*

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2013/indice-prix-mobile-2010-2013-mai2014.pdf>

## Sommaire

<b>1</b>	<b><i>Les investissements des opérateurs</i></b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b><i>L'emploi direct des opérateurs</i></b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b><i>Les services sur réseaux fixes</i></b> .....	<b>8</b>
3.1	Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes.....	8
3.1.1	Le nombre de lignes fixes.....	8
3.1.2	La conservation du numéro fixe.....	8
3.1.3	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit.....	9
3.1.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision.....	10
3.2	Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes) .....	11
3.2.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe .....	11
3.2.2	Revenu et trafic du service téléphonique sur lignes fixes .....	12
3.3	Les cartes de téléphonie fixe et la publiphonie .....	14
3.4	L'accès à internet en bas débit.....	15
3.5	Le revenu des services fixes .....	15
<b>4</b>	<b><i>Les services de capacité</i></b> .....	<b>16</b>
<b>5</b>	<b><i>Les services sur réseaux mobiles</i></b> .....	<b>17</b>
5.1	Les abonnements.....	17
5.1.1	Abonnements aux services mobiles .....	17
5.1.2	Cartes actives 3G et 4G .....	18
5.1.3	Cartes SIM ne permettant de faire que de la donnée (cartes SIM non voix) ....	18
5.1.4	Conservation du numéro mobile.....	20
5.2	Revenu et trafics sur le marché de détail (hors SVA) .....	20
<b>6</b>	<b><i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i></b> .....	<b>26</b>
<b>7</b>	<b><i>Les services à valeur ajoutée</i></b> .....	<b>31</b>
<b>8</b>	<b><i>Les autres revenus des opérateurs</i></b> .....	<b>31</b>
8.1	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels .....	31
8.2	Les terminaux et équipements.....	32
<b>9</b>	<b><i>Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros</i></b> ..	<b>33</b>
9.1	Le marché total .....	33
9.2	Interconnexion internationale entrante.....	34
9.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles .....	35

## 1 Les investissements des opérateurs

Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques au cours de l'année 2014 est estimé à 6,9 milliards d'euros. Les deux années précédentes, les montants investis hors licences avaient dépassé 7 milliards d'euros.

Investissements en millions d'euros	2012*	2013*	2014**
<b>Investissements totaux</b>	<b>10 034</b>	<b>7 252</b>	<b>6 900</b>
dont investissements hors licences	7 317	7 158	6 900

\* Publication annuelle définitive

\*\*Estimations - données arrondies

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

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

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

## 2 L'emploi direct des opérateurs

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

Les opérateurs emploient 125 000 personnes à la fin de l'année 2013, soit une baisse de 4 000 emplois (-3,1% sur un an). Une partie de la baisse est due au transfert, au sein des groupes, d'activités exercées auparavant par les opérateurs eux-mêmes, vers leurs filiales, mais aussi vers des prestataires externes. Au niveau des groupes, le recul est 3 300 personnes entre 2012 et 2013, pour les cinq principaux groupes (Bouygues Telecom, Orange SA, Iliad, Numericable et SFR). Au total, les effectifs des opérateurs, en 2013, demeurent un peu supérieurs à ce qu'ils étaient en 2009.

### 3 Les services sur réseaux fixes

#### 3.1 Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes

##### 3.1.1 Le nombre de lignes fixes

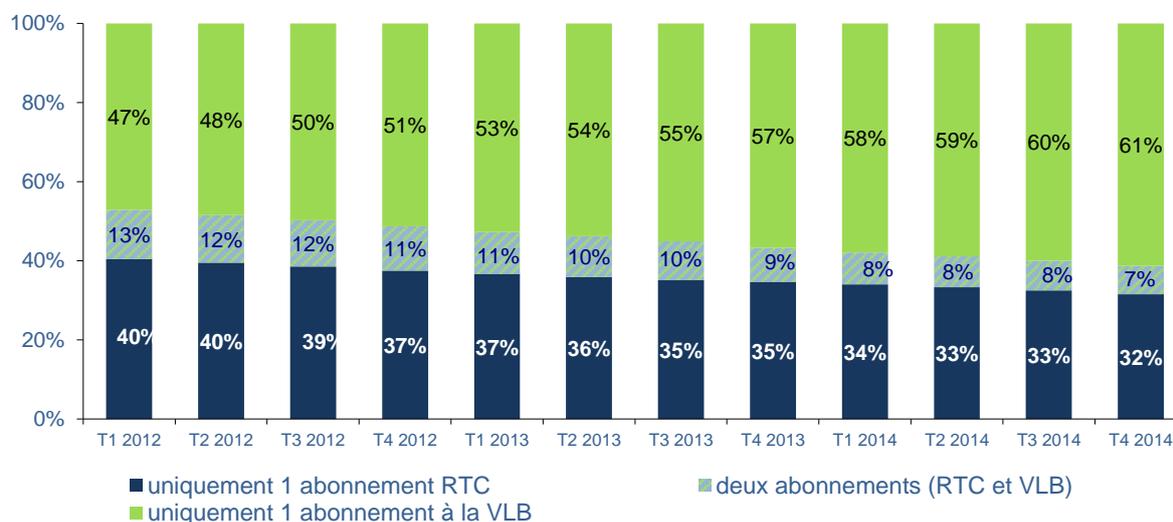
Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,967	36,075	36,007	36,090	36,199	0,6%

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

Note : le nombre de lignes fixes a été revu à la hausse à la suite d'un correctif d'un opérateur sur le marché entreprise.

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique (36,2 millions au 31 décembre 2014) évolue peu au cours des trimestres, mais le service téléphonique en voix sur large bande remplace progressivement le service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC). En effet, les lignes fixes sur lesquelles un seul abonnement en voix sur large bande (22,2 millions au quatrième trimestre 2014) est souscrit, sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012, et cette proportion s'accroît rapidement (+4 points, soit +1,8 million en un an). A l'inverse, le pourcentage de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement RTC ne cesse de se réduire au fil des trimestres (11,4 millions fin décembre 2014, soit -1,1 million de lignes en un an). De la même manière, le nombre de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (2,6 millions à la fin du mois de décembre 2014) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (-505 000 en un an au quatrième trimestre 2014).

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



##### 3.1.2 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du quatrième trimestre 2014 par les clients lors d'un changement d'opérateur est de 607 000 (-18,4% par rapport au quatrième trimestre 2013).

Conservation du numéro (fixe) (en milliers)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	745	729	615	629	607	-18,4%

### 3.1.3 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès à l'internet à haut et à très haut débit s'élève à 26,0 millions au 31 décembre 2014. Seuls les accès très haut débit augmentent au quatrième trimestre 2014 (+1 million en un an). La part des accès haut débit baisse de 4 points en un an au profit des accès à très haut débit, qui représentent 12% des accès au quatrième trimestre 2014.

Le nombre d'abonnements à haut débit (22,9 millions au quatrième trimestre 2014) est à 98% de technologie DSL (22,4 millions d'abonnements), mais le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès (câble, satellite, boucle locale radio, wifi) progresse continuellement (+13,9% en un an, soit +58 000 abonnements) pour atteindre 473 000 à la fin du trimestre.

Le nombre de souscriptions aux accès au très haut débit atteint 3,1 millions au 31 décembre 2014. La majorité de la croissance annuelle (+543 000) provient des abonnements dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (1,3 million au quatrième trimestre 2014). Les souscriptions aux autres modes d'accès au très haut débit sont également en hausse, que cela soit les abonnements en fibre optique de bout en bout (933 000, soit +374 000 en un an), ou les accès disposant d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s (893 000, soit +129 000 en un an). Fin décembre 2014, le nombre d'abonnés très haut débit atteint 23% du nombre total de logements éligibles au très haut débit toutes technologies confondues.

<b>Abonnements à internet haut débit et très haut débit</b> (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Accès à haut débit	22,877	23,009	23,052	23,158	22,857	-0,1%
dont abonnements xDSL	22,461	22,585	22,628	22,714	22,383	-0,3%
dont autres abonnements haut débit	0,416	0,425	0,424	0,443	0,473	13,9%
Accès à très haut débit	2,067	2,219	2,356	2,497	3,113	50,6%
dont autres abonnements très haut débit $\geq$ 30 et $<$ 100Mbit/s (*)	0,744	0,775	0,814	0,845	1,287	72,9%
dont autres abonnements très haut débit $\geq$ 100 mbps	0,764	0,804	0,821	0,851	0,893	16,9%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	0,559	0,640	0,720	0,801	0,933	67,0%
<b>Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit</b>	<b>24,944</b>	<b>25,228</b>	<b>25,408</b>	<b>25,655</b>	<b>25,970</b>	<b>4,1%</b>

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

#### Notes :

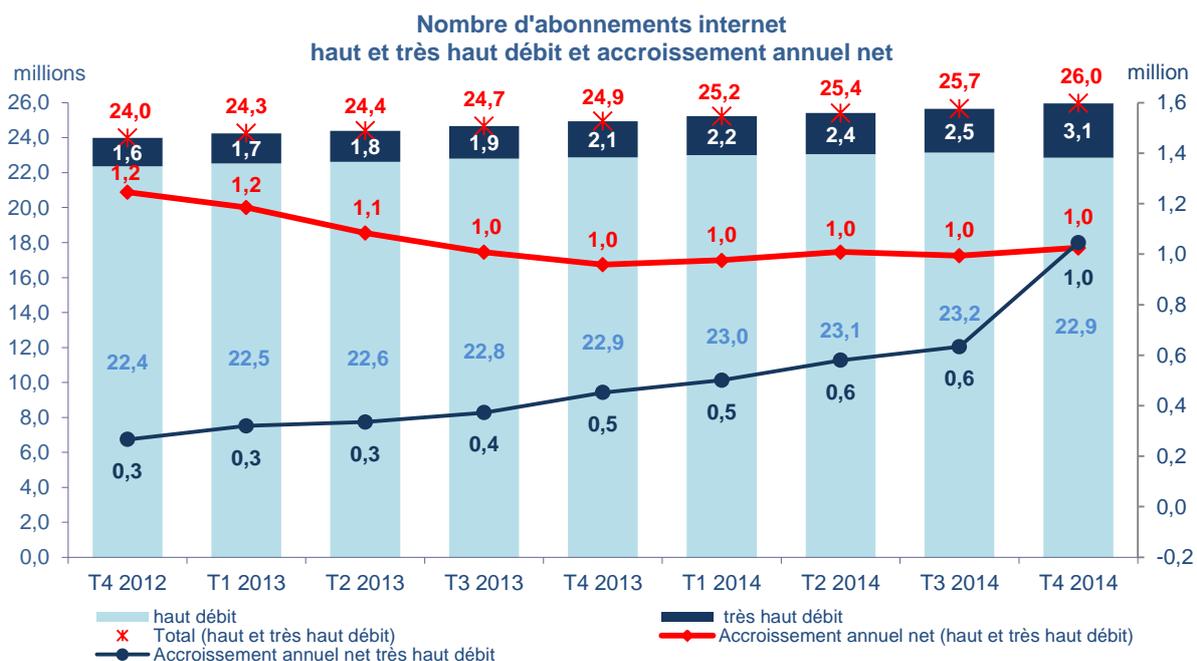
- sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à l'internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique de bout en bout (c'est-à-dire supportant un accès à l'internet via une boucle locale optique mutualisée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

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

- le VDSL2 est une technologie utilisée par les opérateurs depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, mais dont l'accès aux lignes en distribution indirecte a été ouvert le 27 octobre 2014.

<b>Les départements et collectivités de l'outremer</b> (en milliers)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Accès à internet haut débit et très haut débit	543	547	551	559	578	6,4%

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



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

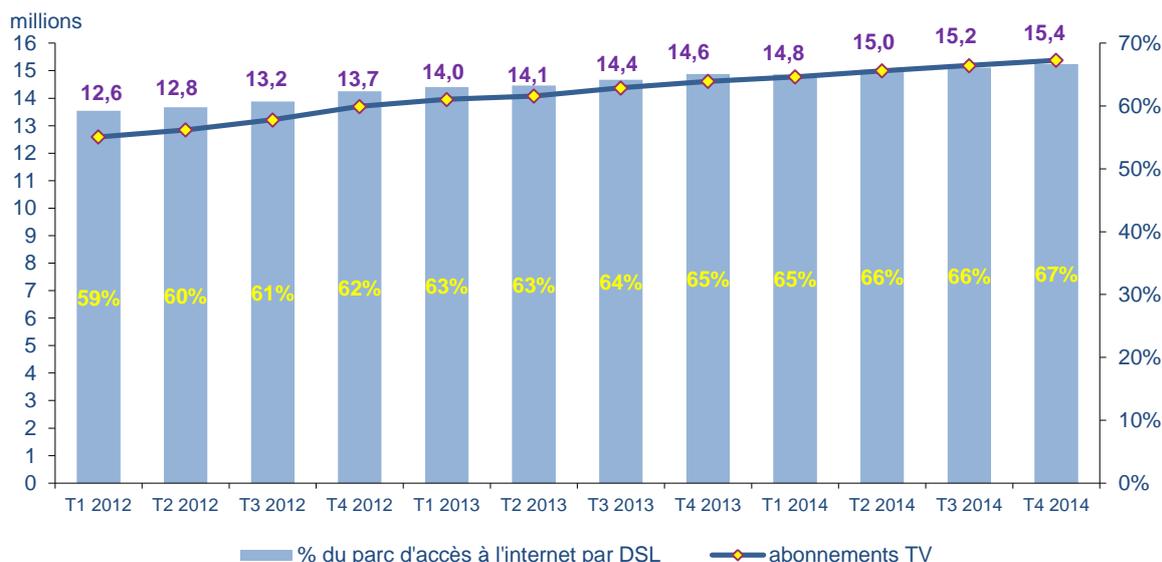
Deux abonnés sur trois à un service d'accès à l'internet par le DSL ont également la possibilité d'accéder dans le cadre de leur abonnement à un service de diffusion de la télévision. Le nombre de ces accès couplant l'internet en DSL et la télévision s'accroît de 764 000 en un an pour atteindre 15,4 millions au 31 décembre 2014. Près de 90% de la diffusion audiovisuelle se fait sur DSL, le reste l'étant via une liaison satellitaire.

#### Accès TV couplés à l'abonnement xDSL (en millions)

	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet par DSL	14,615	14,773	14,996	15,187	15,378	5,2%
% des abonnements TV couplés avec internet par DSL	65,1%	65,0%	65,7%	66,1%	66,6%	

*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 la télévision (dans le cadre d'un forfait couplé avec un accès internet DSL)



## 3.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphones et cartes)

### 3.2.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes est de 38,8 millions au 31 décembre 2014. Il baisse depuis le milieu de l'année 2010, et dans une moindre mesure depuis le milieu de l'année 2014 (environ -280 000 abonnements en un an aux troisième et quatrième trimestres 2014 contre entre -500 000 et -700 000 par an depuis la fin de l'année 2012).

Les abonnements à la voix sur large bande (24,8 millions au 31 décembre 2014) représentent 64% (+4 points en un an) de l'ensemble des abonnements téléphoniques fixes. Les souscriptions sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble, etc.) progressent continûment, mais dans une moindre mesure par rapport aux abonnements souscrits sur les lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC (19,8 millions au quatrième trimestre 2014), en croissance de 1,3 million en un an. La quasi-totalité des abonnements à l'internet à haut ou à très haut débit (95%) sont par ailleurs couplés avec un service de téléphonie sur large bande.

Le reflux du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle se poursuit depuis plusieurs années, et s'effectue sur un rythme annuel proche de deux millions depuis plus de deux ans. Au quatrième trimestre 2014, le nombre des abonnements RTC (14,0 millions) diminue ainsi de 1,6 million par rapport au quatrième trimestre 2013.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	15,581	15,210	14,813	14,450	14,019	-10,0%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,628	1,682	1,664	1,641	1,610	-1,1%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	23,497	23,792	24,008	24,358	24,786	5,5%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	18,413	18,787	19,040	19,395	19,760	7,3%
<b>Nombre total d'abonnements</b>	<b>39,078</b>	<b>39,001</b>	<b>38,821</b>	<b>38,808</b>	<b>38,805</b>	<b>-0,7%</b>

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

#### Notes :

- le nombre d'abonnements sur lignes DSL sans abonnement RTC a été revu à la hausse à la suite d'un correctif d'un opérateur sur le marché entreprise.
- un abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xDSL sans abonnement RTC est un abonnement sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de type « ADSL nu ».

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

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

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

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

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.

Le nombre de souscriptions à des offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur, soumises comme les offres de téléphonie RTC, à la concurrence de la téléphonie sur large bande, est en recul constant depuis dix ans à un rythme rapide, que cela soit pour les souscriptions aux offres de sélection appel par appel (-27,7% sur un an), ou pour celles en présélection (1,0 million, en baisse de 157 000 abonnements en un an).

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Abonnements à la sélection appel par appel	0,080	0,069	0,064	0,061	0,058	-27,7%
Abonnements à la présélection	1,164	1,092	1,076	1,043	1,007	-13,5%
<b>Nombre de connexions indirectes</b>	<b>1,244</b>	<b>1,161</b>	<b>1,141</b>	<b>1,104</b>	<b>1,064</b>	<b>-14,4%</b>

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

#### Notes :

- 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, nets des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGAST.
- Le nombre d'abonnements à la présélection a été revu à la baisse à la suite d'une correction effectuée par un opérateur (sur la comptabilisation de cet indicateur).

### 3.2.2 Revenu et trafic du service téléphonique sur lignes fixes

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC s'élève à 735 millions d'euros au quatrième trimestre 2014.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Accès, abonnements et services supplémentaires	791	792	773	755	735	-7,2%

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes (376 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014) recule continûment (-13,9% en un an), quelles que soient les destinations d'appel, et notamment celle à destination des mobiles (-18,2% en un an au quatrième trimestre 2014). Cela s'explique par la baisse continue des volumes de minutes depuis les lignes fixes (-9,7% en un an au quatrième trimestre 2014), et par la migration de clients vers des offres incluant des communications en abondance.

Le revenu des communications RTC (255 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014) se réduit depuis plus de dix ans en raison du reflux continu sur cette période du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle, avec une consommation moyenne mensuelle par abonné qui reste malgré tout relativement stable (2h28 au quatrième trimestre 2014).

Le revenu des communications VLB facturées en supplément des forfaits multi-services baisse de 1,7% en un an au quatrième trimestre 2014, en raison de la baisse du volume de minutes VLB depuis le début de l'année 2013 sur un rythme annuel d'environ 10% : -9,1% en un an, soit -1,7 milliard de minutes en un an, ce qui représente une baisse d'une demi-heure environ de la consommation mensuelle moyenne par ligne VLB.

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Communications vers fixe national	203	208	196	180	179	-11,8%
Communications vers l'international	80	78	75	78	71	-10,9%
Communications vers les mobiles	153	140	132	124	125	-18,2%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>437</b>	<b>427</b>	<b>403</b>	<b>382</b>	<b>376</b>	<b>-13,9%</b>
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>313</i>	<i>299</i>	<i>278</i>	<i>260</i>	<i>255</i>	<i>-18,7%</i>
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>124</i>	<i>128</i>	<i>125</i>	<i>122</i>	<i>121</i>	<i>-1,7%</i>

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

Le volume de minutes au départ des lignes fixes diminue, quel que soit le type d'accès, RTC ou VLB, mais également quelles que soient les destinations d'appels, avec une baisse moins prononcée du trafic vers les mobiles.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011 (-10,4% en rythme annuel au quatrième trimestre 2014), celui du trafic à destination de l'international depuis le troisième trimestre 2013 avec une accélération depuis le début de l'année 2014 (-11,2% en un an au quatrième trimestre 2014 contre -2,7% un an auparavant). Quant au volume de communications à destination des mobiles, il diminue depuis la fin de l'année 2012 (-6,7% en un an au quatrième trimestre 2014), du fait de la baisse des minutes émises depuis les « box » fixes, qui augmentaient jusque-là.

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Communications vers fixe national	17 432	17 465	15 598	13 941	15 627	-10,4%
Communications vers l'international	2 819	2 701	2 552	2 395	2 502	-11,2%
Communications vers les mobiles	5 011	4 835	4 716	4 404	4 674	-6,7%
<b>Ensemble des communications depuis les lignes fixes</b>	<b>25 262</b>	<b>25 001</b>	<b>22 866</b>	<b>20 740</b>	<b>22 803</b>	<b>-9,7%</b>

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

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Communications vers fixe national	5 516	5 465	4 989	4 515	4 813	-12,7%
Communications vers l'international	294	280	266	253	249	-15,2%
Communications vers les mobiles	1 327	1 302	1 281	1 223	1 267	-4,5%
<b>Ensemble des communications RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>7 137</b>	<b>7 048</b>	<b>6 537</b>	<b>5 990</b>	<b>6 330</b>	<b>-11,3%</b>

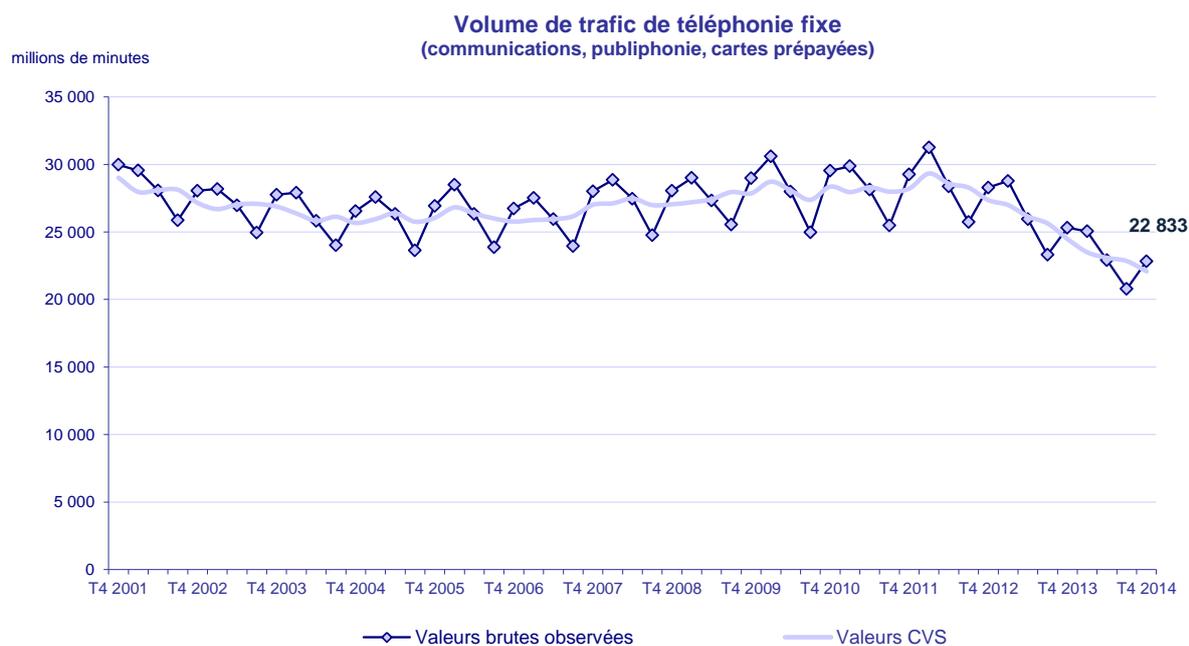
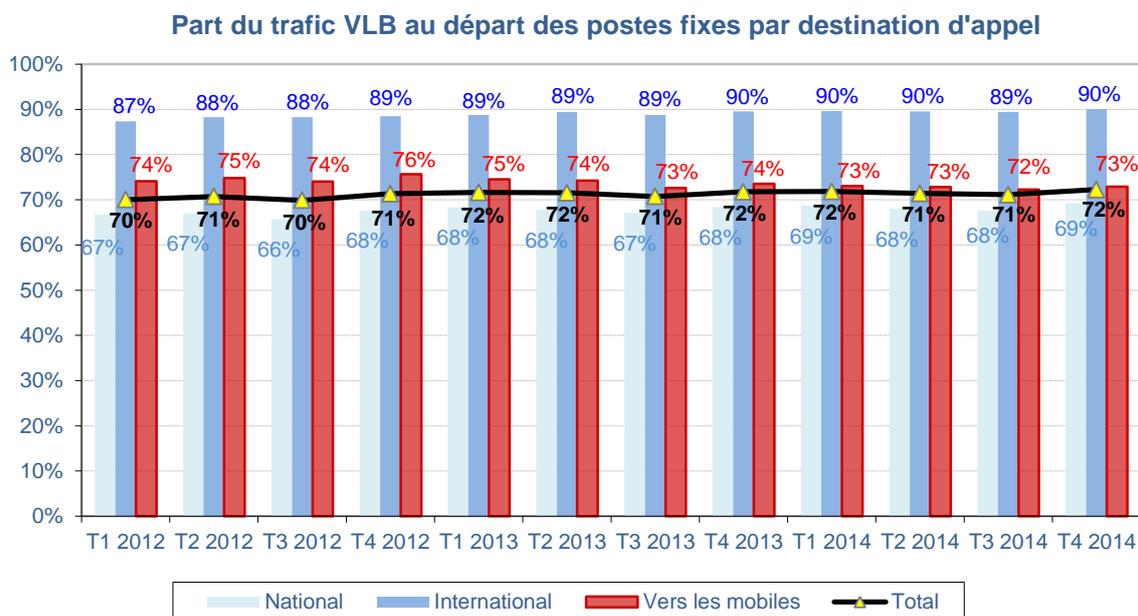
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Communications vers fixe national	11 916	12 000	10 608	9 428	10 814	-9,3%
Communications vers l'international	2 525	2 421	2 286	2 142	2 253	-10,8%
Communications vers les mobiles	3 684	3 532	3 435	3 182	3 407	-7,5%
<b>Ensemble des communications au départ des "boxes" fixes (VLB)</b>	<b>18 125</b>	<b>17 953</b>	<b>16 329</b>	<b>14 752</b>	<b>16 474</b>	<b>-9,1%</b>

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

La part des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble du trafic émis au départ des postes fixes varie peu depuis deux ans, et ce, quelle que soit la destination des communications. La proportion globale des communications en VLB est de 72% au quatrième trimestre 2014 (69% pour les communications vers les postes fixes nationaux,

73% pour les communications vers les mobiles et 90% pour les communications vers l'international).



Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 22,8 milliards de minutes au quatrième trimestre 2014. Il baisse d'environ 10% en rythme annuel depuis deux ans.

### 3.3 Les cartes de téléphonie fixe et la publiphonie

Le revenu et le trafic des publiphones et des cartes de téléphonie fixes sont faibles et en fort recul. Le nombre de publiphones en service est de 69 000 au 31 décembre 2014, et il s'est réduit d'environ 25 000 en un an.

Publiphonie	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	94 455	87 194	80 242	74 413	69 398	-26,5%
Revenus des communications (millions d'€ HT)	3	3	2	2	2	-36,6%
Volumes de communications (millions de minutes)	9	7	7	6	5	-43,5%

Cartes postpayées et prépayées de téléphonie fixe	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€ HT)	7	7	5	5	5	-29,6%
Millions de minutes écoulées via les cartes	42	38	34	34	25	-39,9%

### 3.4 L'accès à internet en bas débit

Les services d'accès à l'internet en bas débit déclinent depuis plusieurs années. Le volume du trafic internet en bas débit est faible et baisse de 46 millions de minutes en un an au quatrième trimestre 2014.

Accès à l'internet en bas débit	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€ HT)	2	2	2	2	2	-17,9%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (milliers)	155	141	136	126	119	-23,1%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	114	99	85	72	67	-40,7%

### 3.5 Le revenu des services fixes

Le revenu de l'ensemble des services fixes s'élève à 3,7 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2014. Après un repli continu depuis la fin de l'année 2010 en raison de la baisse du revenu lié aux accès bas débit (services de téléphonie sur le RTC, internet en bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques), il stagne aux deuxième et troisième trimestres 2014, et baisse légèrement au quatrième trimestre (-0,7% en un an).

Le revenu lié aux accès bas débit est désormais inférieur à un milliard d'euros HT pour le trimestre.

Le revenu lié aux accès à haut et très haut débit, qui représente 73% du revenu des services fixes, poursuit sa croissance, qui s'est ainsi accentuée dès le deuxième trimestre 2014 à un rythme annuel autour de 5%, et qui atteint +3,6% au quatrième trimestre 2014. Plus de 80% de ce revenu provient de la facturation des accès à l'internet et à la voix sur large bande (2,2 milliards d'euros HT).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
<b>Revenus liés aux accès bas débit</b>	<b>1 117</b>	<b>1 102</b>	<b>1 060</b>	<b>1 025</b>	<b>998</b>	<b>-10,6%</b>
Abonnements et communications en RTC	1 105	1 090	1 051	1 015	989	-10,4%
Internet bas débit	2	2	2	2	2	-17,9%
Publiphonie et cartes	10	9	8	8	7	-31,8%
<b>Revenus liés aux accès haut et très haut débit</b>	<b>2 599</b>	<b>2 611</b>	<b>2 645</b>	<b>2 656</b>	<b>2 692</b>	<b>3,6%</b>
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	2 145	2 144	2 185	2 192	2 215	3,2%
Communications VLB facturées	124	128	125	122	121	-1,7%
Autres revenus liés à l'accès à internet	330	339	334	342	356	7,9%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	<b>3 715</b>	<b>3 713</b>	<b>3 705</b>	<b>3 681</b>	<b>3 690</b>	<b>-0,7%</b>

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

#### Notes :

- 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 l'internet (bas débit, haut et très haut débit).

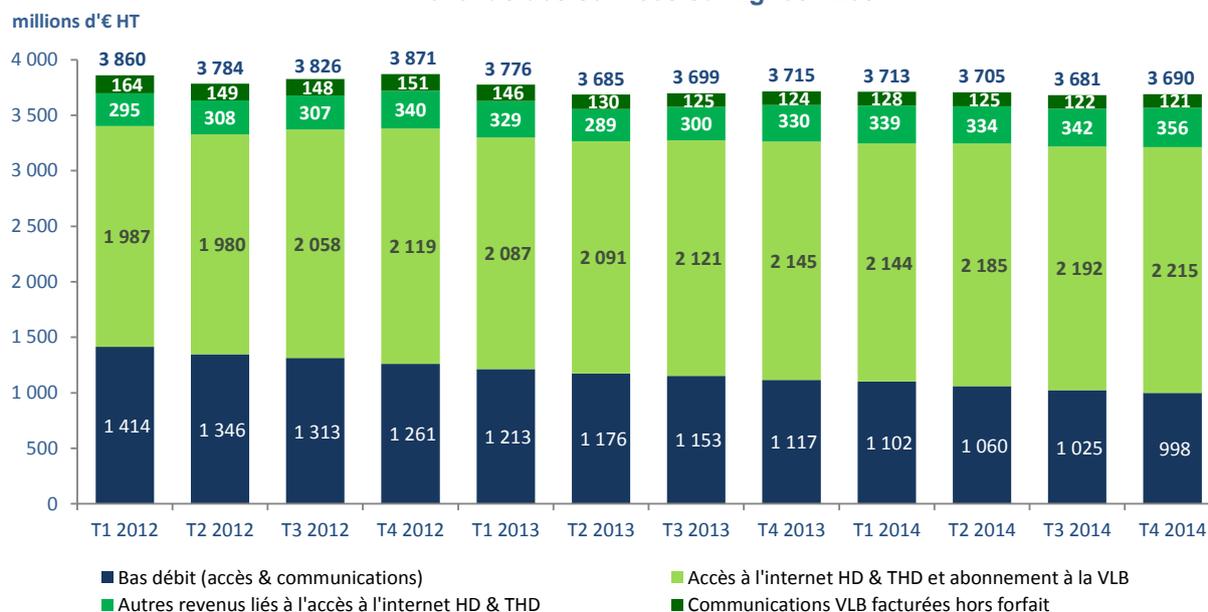
- l'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « accès à l'internet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

- le revenu des communications en voix sur large bande ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne

comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

- la rubrique « autres revenus liés à l'accès à l'internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais aussi les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».

### Revenus des services sur lignes fixes



## 4 Les services de capacité

Le revenu des services de capacité est de 733 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014 en baisse de 0,9% par rapport au quatrième trimestre 2013. Ce segment de marché s'adresse au marché professionnel (opérateurs et entreprises), l'essentiel du revenu provenant des ventes auprès des entreprises (85% des revenus au quatrième trimestre 2014).

Revenus (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Liaisons louées	242	237	242	243	243	0,2%
Transport de données	497	483	482	488	490	-1,4%
<b>Services de capacité</b>	<b>739</b>	<b>721</b>	<b>724</b>	<b>731</b>	<b>733</b>	<b>-0,9%</b>
dont auprès des entreprises	618	610	614	624	625	1,3%

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

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

## 5 Les services sur réseaux mobiles

### 5.1 Les abonnements

#### 5.1.1 Abonnements aux services mobiles

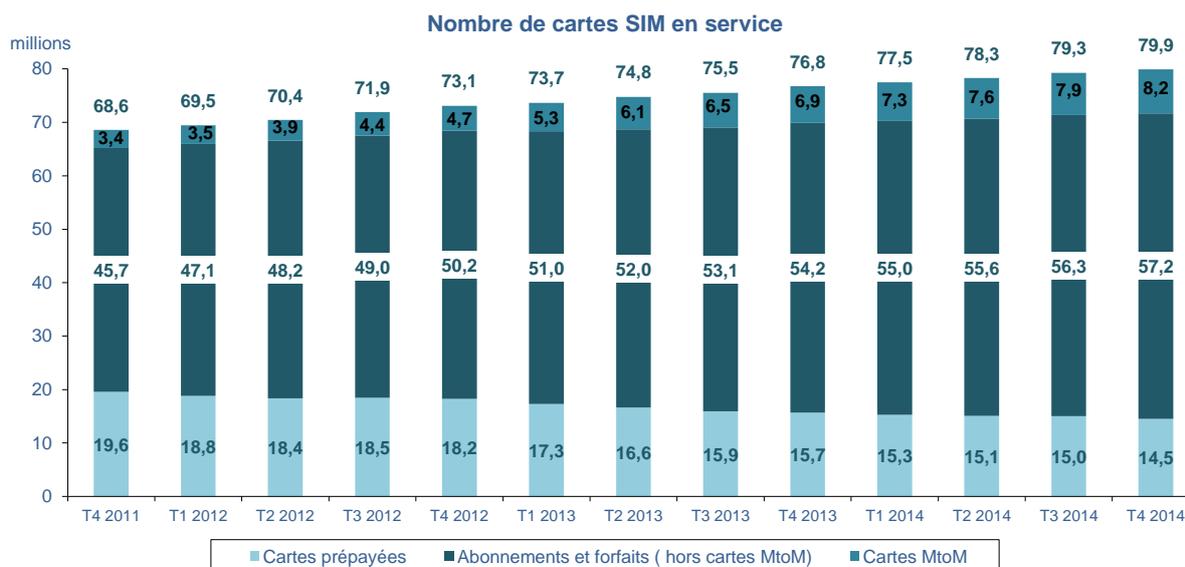
Parc d'abonnements aux services mobiles (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	54,244	54,951	55,594	56,310	57,156	5,4%
<i>dont forfaits bloqués*</i>	6,741	6,271	5,975	5,721	5,370	-20,3%
Cartes MtoM	6,890	7,265	7,609	7,922	8,246	19,7%
Cartes prépayées	15,665	15,299	15,074	15,047	14,539	-7,2%
<i>dont cartes prépayées actives**</i>	12,772	12,031	11,950	11,918	11,459	-10,3%
<b>Nombre de cartes SIM en service</b>	<b>76,800</b>	<b>77,516</b>	<b>78,278</b>	<b>79,279</b>	<b>79,941</b>	<b>4,1%</b>

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

\* forfaits bloqués : forfaits ne permettant plus de passer des appels, d'envoyer des SMS ou de réaliser des connexions internet après utilisation complète du forfait.

\*\* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel ou a effectué au moins une connexion à l'internet au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

Le nombre de cartes SIM en service atteint 79,9 millions au 31 décembre 2014, soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM rapporté à la population française) de 121,5%, en croissance de 4 points en un an. Le nombre de cartes s'accroît de 4,1% au quatrième trimestre 2014, soit une augmentation de 3,1 millions en un an. Cette croissance, qui reste soutenue, est toutefois en léger retrait au quatrième trimestre 2014 par rapport aux cinq trimestres précédents où le taux annuel de croissance atteignait +5%.



La croissance du nombre de cartes SIM est toujours portée par les forfaits classiques et par les cartes « MtoM » (en hausse respectivement de 2,9 millions et de 1,4 million en un an au quatrième trimestre 2014). Les segments de marché des forfaits bloqués et des cartes prépayées sont fortement impactés par la commercialisation de forfaits sans engagement et à coût réduit qui viennent en concurrence directe, auprès des petits consommateurs, de ces segments d'offres. Le nombre de forfaits bloqués est ainsi en diminution constante depuis trois ans. Ce repli se fait, sur les deux dernières années, sur un rythme annuel légèrement supérieur à 20% (-20,3% au quatrième trimestre 2014 soit -1,4 million de forfaits bloqués en moins).

Le nombre de cartes prépayées se réduit depuis le milieu de l'année 2012 (-7,2% en rythme annuel au quatrième trimestre 2014 soit -1,1 million), de même que le nombre de cartes prépayées actives (en recul de 1,3 million par rapport au quatrième trimestre 2013).

### 5.1.2 Cartes actives 3G et 4G

Parcs actifs 3G et 4G (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Parc actif 3G	36,548	38,349	39,473	42,162	42,810	17,1%
Parc actif 4G		3,722	5,450	7,759	10,996	

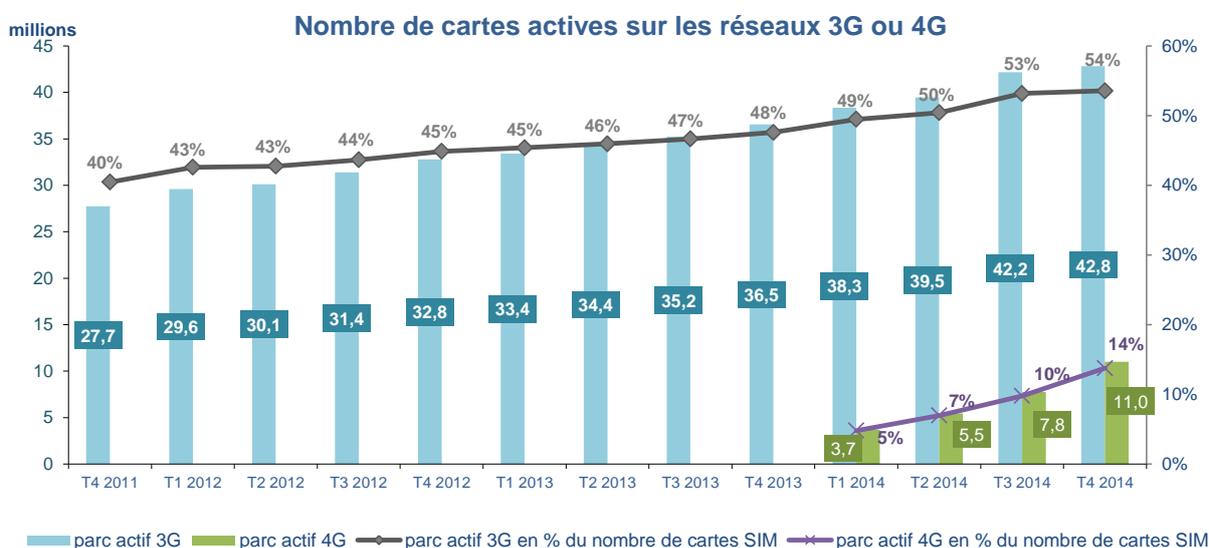
#### Notes :

- 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, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

- le parc actif 4G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. L'ARCEP comptabilise ici uniquement des clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. L'ARCEP attire l'attention du lecteur sur le fait que cette définition peut différer de celles des publications financières des opérateurs, dont certains comptabilisent, par exemple, les offres 4G commercialisées. Un client peut en effet souscrire à une telle offre mais ne pas disposer pour autant du terminal adapté, ou de la couverture 4G.

Le parc actif 3G, c'est-à-dire le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois via un réseau 3G à au moins un service mobile (voix, télévision mobile, transfert de données, ...), atteint 42,8 millions au 31 décembre 2014. La progression de ce parc est constante et rapide avec une croissance annuelle de 5 à 7 millions tout au long de l'année 2014 (+6,3 millions au quatrième trimestre). Plus d'un client aux services mobiles sur deux (54%) a ainsi utilisé un réseau 3G entre octobre et décembre 2014.

Au 31 décembre 2014, le nombre de clients ayant utilisé au moins une fois un réseau 4G au cours des trois derniers mois atteint 11,0 millions soit plus de trois millions de clients supplémentaires par rapport au 30 septembre 2014.



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

Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet mobile, 3,7 millions au 31 décembre 2014, évolue peu depuis trois trimestres. Le nombre de cartes internet prépayées en service continue de progresser (814 000 au 31 décembre 2014, en croissance de 115 000 sur un an) alors que le nombre de cartes internet de type forfaitaire est stagnant et recule même légèrement sur les deux derniers trimestres (-18 000 sur un an au quatrième trimestre 2014).

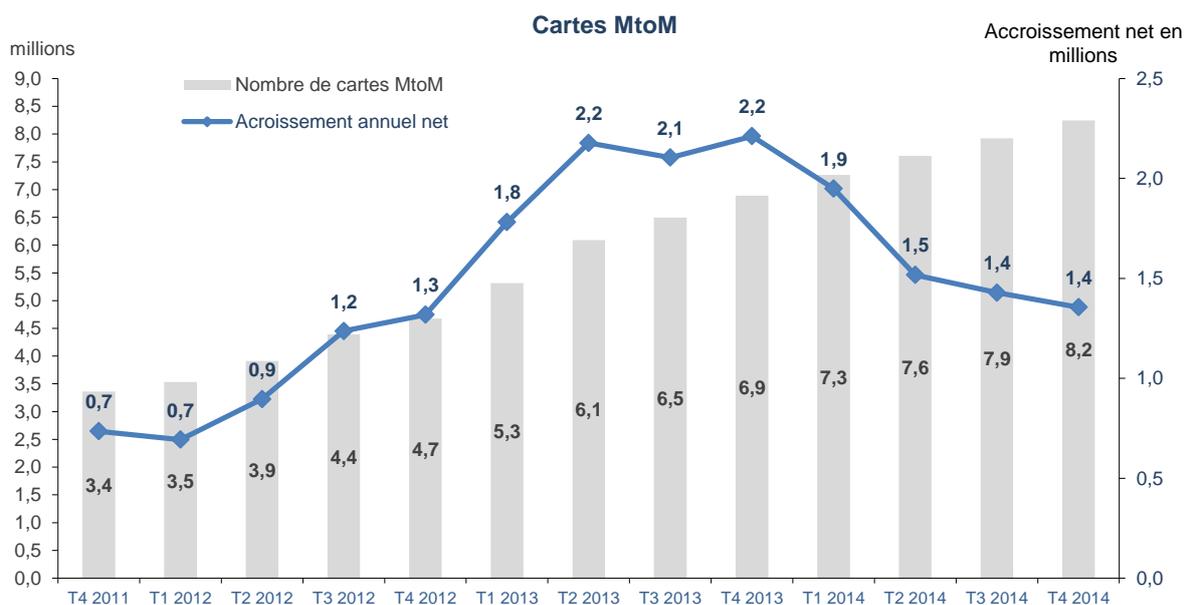
<b>Cartes internet/data exclusives</b> (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,645	3,691	3,731	3,738	3,742	2,7%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,699	0,710	0,759	0,774	0,814	16,4%

*Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 4G). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.*

Les cartes SIM « Machine to Machine » sont utilisées dans des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc...) ce qui leur permet de communiquer des données à distance. Leur nombre s'élève à 8,2 millions au 31 décembre 2014 et progresse de +19,7% sur un an. Le rythme d'accroissement du nombre de ces cartes est cependant un peu moins rapide depuis trois trimestres, avec environ 1,4 million de cartes supplémentaires en un an contre environ deux millions depuis le début de l'année 2013.

<b>Cartes SIM pour objets communicants</b> (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de cartes SIM "MtoM"	6,890	7,265	7,609	7,922	8,246	19,7%

*Note : le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées pour la communication entre équipements distants (gestion à distance d'équipements, terminaux et serveurs, fixes ou mobiles). Sont prises en compte les cartes SIM équipant les « machines », que la communication se fasse uniquement en réception, uniquement en émission ou les deux. Ne sont pas comptabilisées dans cette rubrique les cartes utilisées pour les communications interpersonnelles et les cartes internet exclusives.*



La part des cartes « non voix » dans le nombre total de cartes SIM en service s'accroît de façon continue. Elle s'élève à 15,0% à la fin de l'année 2014 contre 13,7% un an auparavant. Au quatrième trimestre 2014, les cartes « non voix » (majoritairement des cartes « MtoM ») représentent près de la moitié de l'accroissement annuel de l'ensemble des cartes SIM en service (46% soit +1,5 million de cartes).

<b>Cartes SIM "non voix"</b> (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	10,535	10,956	11,340	11,660	11,988	13,8%
Part des cartes "non voix" dans le nombre total de cartes SIM	13,7%	14,1%	14,5%	14,7%	15,0%	+1,3 point

### 5.1.4 Conservation du numéro mobile

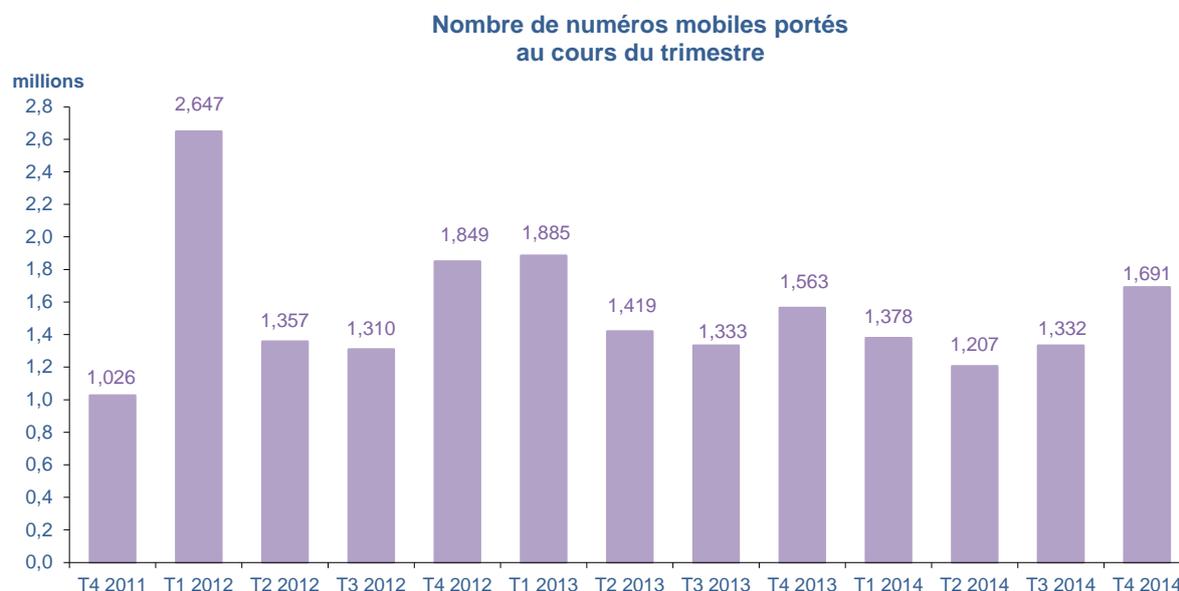
Le nombre de numéros mobiles conservés au quatrième trimestre 2014 par les clients suite à un changement d'opérateur s'élève à 1,7 million. Le volume trimestriel de portabilité s'est notablement accru à partir du début de l'année 2012 avec l'arrivée sur le marché d'un quatrième opérateur de réseau mobile. La commercialisation de forfaits sans engagements, qui facilite le passage d'un opérateur à un autre et assure une plus grande fluidité du marché, contribue également à maintenir un niveau élevé de portabilité.

Conservation du numéro mobile (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,563	1,378	1,207	1,332	1,691	8,2%

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

#### Notes :

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



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

Le revenu des services mobiles s'élève à 3,5 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2014, en recul de 1,7% par rapport au quatrième trimestre 2013. Le repli de ce revenu, entamé début 2011, s'est poursuivi et accentué en 2012 et 2013 en raison des baisses de prix résultant d'une concurrence accrue sur le marché (avec notamment la commercialisation par les opérateurs mobiles de nouveaux forfaits à faible coût et la migration de clients vers des forfaits sans achat conjoint d'un terminal). Le rythme annuel de baisse du revenu des services mobiles, qui atteignait 600 millions d'euros HT tout au long de l'année 2013, s'est toutefois graduellement ralenti depuis le début de l'année 2014 et, au quatrième trimestre, cette baisse est limitée (-59 millions d'euros).

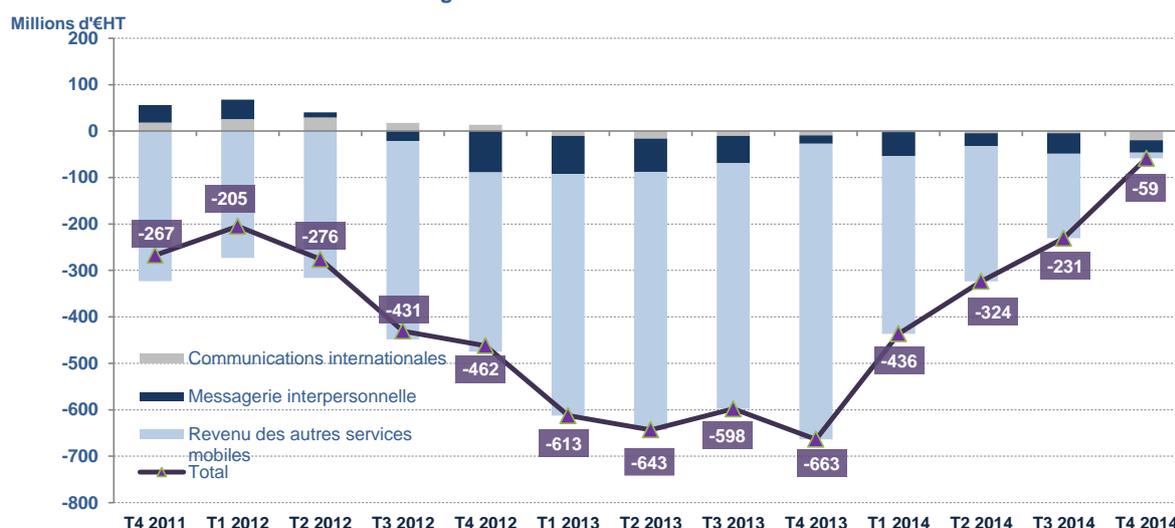
Le revenu lié aux services de messagerie interpersonnelle (SMS et MMS) se réduit de façon continue depuis le milieu de l'année 2012 (-27 millions d'euros HT, -4,8% sur un an au quatrième trimestre 2014). Le revenu lié aux communications vers l'international est également, depuis le début de l'année 2013, en repli (-7,8% sur un an au quatrième trimestre 2014).

La facture mensuelle moyenne (hors cartes MtoM) est pratiquement stable depuis le début de l'année 2014 (à environ 16,4€ HT) alors qu'elle ne cessait de diminuer depuis la fin de l'année 2010 (où elle atteignait près de 27€ HT).

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>3 550</b>	<b>3 500</b>	<b>3 490</b>	<b>3 526</b>	<b>3 491</b>	<b>-1,7%</b>
dont communications vers l'international	249	239	240	253	230	-7,8%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	565	557	543	537	538	-4,8%

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

Evolution en glissement annuel des revenus des services mobiles



Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint près de 38 milliards de minutes au quatrième trimestre 2014 et augmente de 1,8 milliard de minutes par rapport à celui du quatrième trimestre 2013. Le niveau de l'accroissement annuel des troisième et quatrième trimestres 2014, s'il reste soutenu, est toutefois plus faible qu'au cours de la première moitié de l'année (environ +2,0 milliards de minutes par trimestre contre +2,7 milliards), et nettement inférieur à celui des années précédentes (où il atteignait quatre à six milliards de minutes).

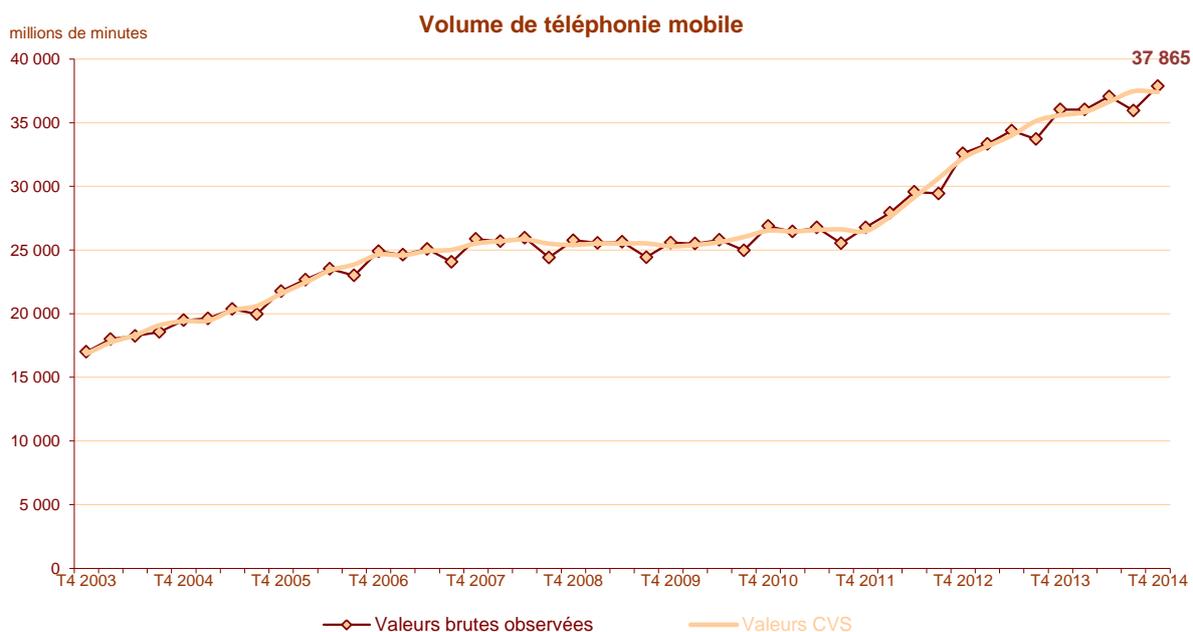
Par client et par mois, la durée mensuelle moyenne des communications depuis un téléphone mobile (hors cartes MtoM et data exclusives) s'élève à 3h06 (en hausse de quatre minutes par rapport à celle du quatrième trimestre 2013). Cette durée moyenne évolue peu depuis le début de l'année 2014 mais, au fil des trimestres, elle se rapproche du niveau moyen de consommation relevé sur les lignes fixes qui baisse tendanciellement.

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Communications vers fixe national	6 249	6 316	6 310	6 176	6 439	3,0%
Communications "on-net" *	12 752	12 649	13 107	12 703	13 490	5,8%
Communications vers réseaux mobiles tiers	15 160	15 186	15 511	14 945	15 986	5,4%
Communications vers l'international	1 551	1 577	1 756	1 589	1 577	1,6%
"Roaming out" **	318	305	381	541	373	17,3%
<b>Ensemble des communications au départ des mobiles</b>	<b>36 032</b>	<b>36 034</b>	<b>37 065</b>	<b>35 954</b>	<b>37 865</b>	<b>5,1%</b>

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

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

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



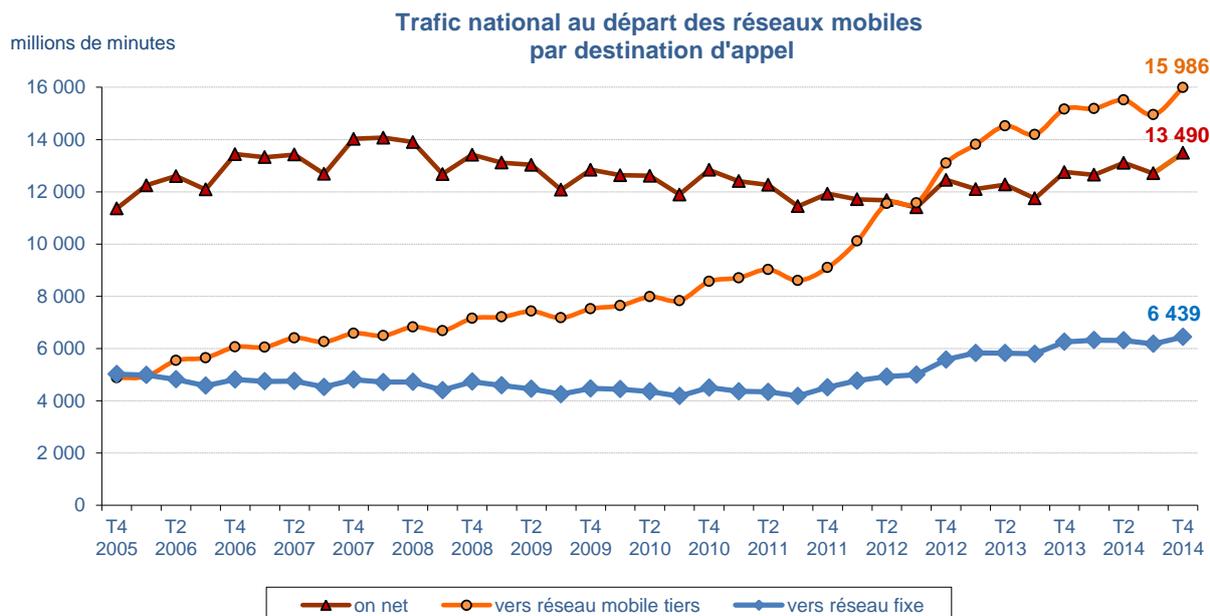
Le trafic émis depuis les mobiles vers l'international s'est fortement accru depuis le début de l'année 2010 (avec des taux de croissance annuelle élevés allant de 20% à 50%), suite à l'apparition d'opérateurs positionnés sur le segment des appels mobiles vers l'international, puis avec l'inclusion par la plupart des opérateurs de ces communications dans les forfaits. Les taux d'accroissement des deux derniers trimestres 2014 sont toutefois nettement en-deçà de ces niveaux (+1,6% au quatrième trimestre, après +6,2% le trimestre précédent). Le trafic émis vers l'international, 1,6 milliard de minutes au quatrième trimestre 2014, représente moins de 5% de l'ensemble du trafic sortant des réseaux mobiles.

Le trafic vers les mobiles du même réseau (trafic « on net »), avec 13,5 milliards de minutes au quatrième trimestre 2014, représente 36% de l'ensemble des communications mobiles. Après un léger repli en 2013, il enregistre une croissance annuelle d'environ 6% depuis le début de l'année 2014 (+5,8% en un an au quatrième trimestre 2014 soit +700 millions de minutes supplémentaires).

Le trafic de communications vers les réseaux tiers, est également orienté à la hausse même si celle-ci est moins forte qu'au cours des années précédentes, il s'accroît de 5,4% par rapport au quatrième trimestre 2013 soit +800 millions de minutes (contre deux à quatre milliards de minutes en 2012 et 2013). Ce trafic représente 42% de l'ensemble du trafic mobile au quatrième trimestre 2014.

Le trafic national vers les réseaux fixes (17% du trafic total des réseaux mobiles) repart à la hausse depuis le début de l'année 2012. Ce mouvement se poursuit en 2014 (+3,0% au quatrième trimestre 2014) mais sur un rythme annuel de croissance nettement inférieur à celui des années 2012 et 2013 (où il atteignait sur ces deux années +17%).

Le volume de « roaming out » (services d'itinérance pour les communications émises et reçues par les clients de l'opérateur à l'étranger), progresse depuis le milieu de l'année 2013 (+17,3% sur un an au quatrième trimestre 2014), sous l'effet notamment des baisses de tarifs d'itinérance internationale, décidées par la Commission européenne.



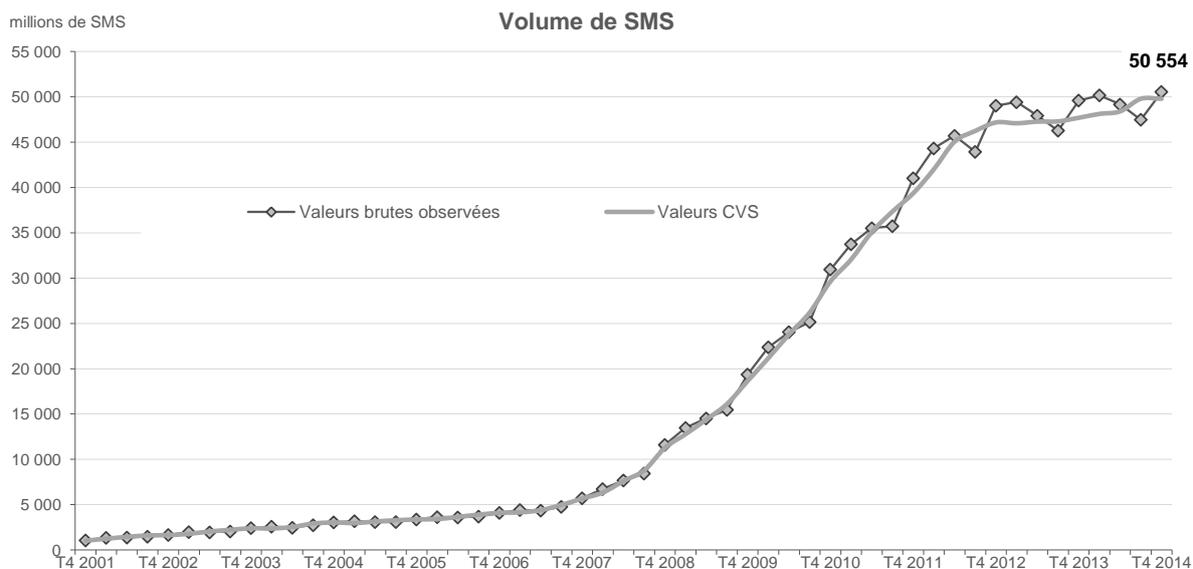
**Volumes de la messagerie interpersonnelle**  
(en millions)

	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de minimes messages interpersonnels (SMS)	49 606	50 184	49 179	47 488	50 554	1,9%
dont SMS provenant des forfaits	46 921	47 374	46 779	45 219	48 212	2,7%
dont SMS provenant des cartes prépayées	2 684	2 810	2 400	2 269	2 343	-12,7%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	656	684	811	833	897	36,6%
<b>Nombre de messages émis durant le trimestre</b>	<b>50 262</b>	<b>50 869</b>	<b>49 989</b>	<b>48 321</b>	<b>51 450</b>	<b>2,4%</b>

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

Le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) envoyés par les clients des opérateurs mobiles au cours du quatrième trimestre 2014 s'élève à 51,5 milliards. Le nombre de messages continue d'augmenter (+2,4%, +1,2 milliard de messages supplémentaires en un an) même si cet accroissement est moins rapide depuis deux ans (+2% à 3% sur les cinq derniers trimestres contre +20% à +30% en 2012). Ce ralentissement ne touche pas le nombre de MMS qui croît de +36,6% au quatrième trimestre 2014 (soit 240 millions de messages supplémentaires). Les MMS représentent, avec 900 millions de messages envoyés au cours du quatrième trimestre 2014, près de 2% de l'ensemble des messages interpersonnels.

Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 249 SMS par mois au cours du quatrième trimestre 2014 soit 2 messages de moins qu'au quatrième trimestre 2013. Les clients disposant d'une offre forfaitaire ont une consommation beaucoup plus forte (352 SMS par mois en moyenne au quatrième trimestre 2014), que ceux ayant souscrit une carte prépayée (56 SMS en moyenne). La consommation unitaire de MMS reste faible avec 4 MMS envoyés par client et par mois en moyenne.



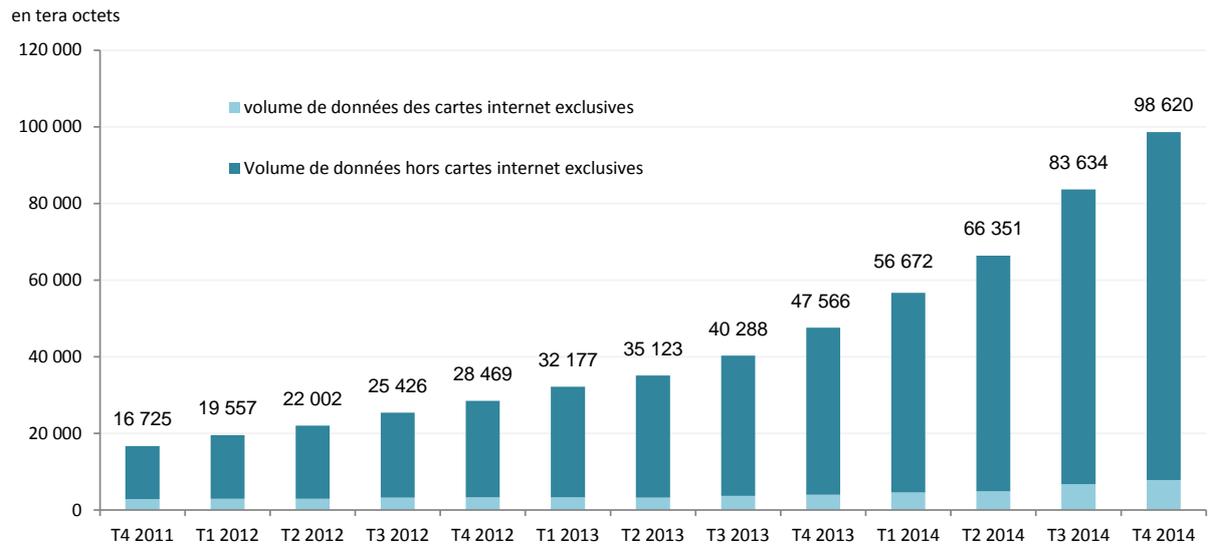
Avec le développement par les opérateurs mobiles d'offres incluant des services de données (navigation sur internet, télévision) et le déploiement des réseaux de quatrième génération (4G), le volume de données consommées par les clients, sur leurs téléphones mobiles ou via les clés internet exclusives, ne cesse d'augmenter. Il a été multiplié par deux en un an et atteint 98 620 téraoctets au quatrième trimestre 2014. Depuis un an, le taux de croissance annuelle de ce volume s'amplifie chaque trimestre (passant de +67% au quatrième trimestre 2013 à plus de 100% aux troisième et quatrième trimestres 2014). L'accroissement de la consommation de données des utilisateurs de cartes internet exclusives s'est aussi accéléré depuis deux trimestres (avec des croissances annuelles supérieures à 80%). La consommation mensuelle moyenne des cartes internet exclusives atteint ainsi 695 mégaoctets au quatrième trimestre 2014 contre 362 au quatrième trimestre 2013. La consommation moyenne des autres utilisateurs (hors cartes internet exclusives) s'accroît également rapidement et a été doublée en un an (447 mégaoctets par client et par mois au quatrième trimestre 2014 contre 221 mégaoctets un an auparavant).

<b>Volume de données consommées par les clients</b> (en Téraoctets)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
<b>Volume de données</b>	<b>47 566</b>	<b>56 672</b>	<b>66 351</b>	<b>83 634</b>	<b>98 620</b>	<b>107,3%</b>
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	3 974	4 567	4 874	6 754	7 797	96,2%

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

*Note : le volume de données sur les réseaux mobiles inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels (hors trafic par le wifi).*

### Données consommées par les clients des opérateurs mobiles



## 6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	33,3	33,1	33,0	32,8	32,7	-2,0%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	16,9	16,5	16,4	16,5	16,2	-4,3%

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

Notes :

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

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).

Ne sont pas comptabilisés :

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

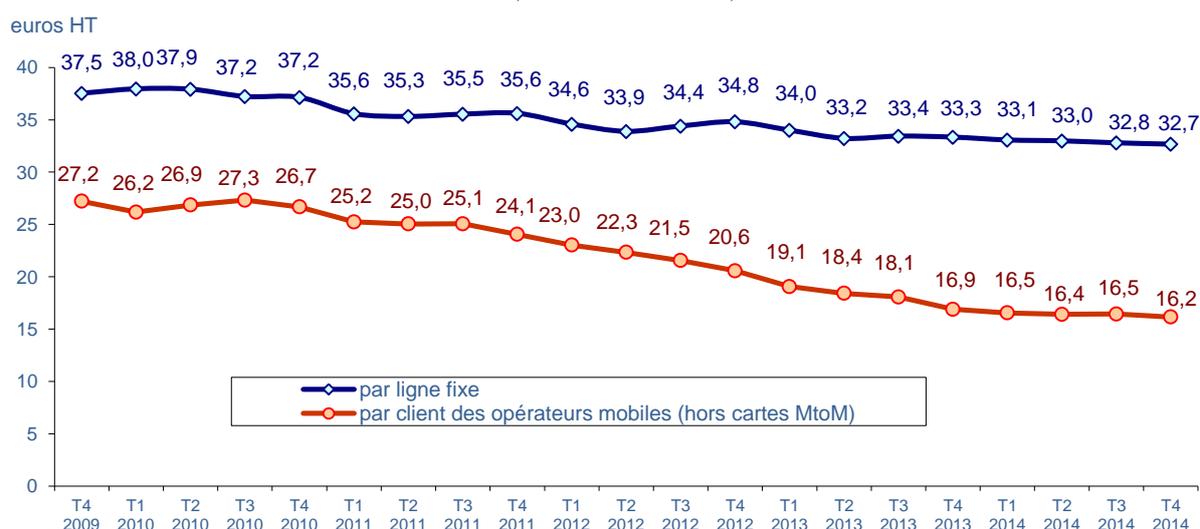
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants et hors cartes MtoM) du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes MtoM)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

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

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

### Facture moyenne mensuelle voix et données

(hors services avancés)



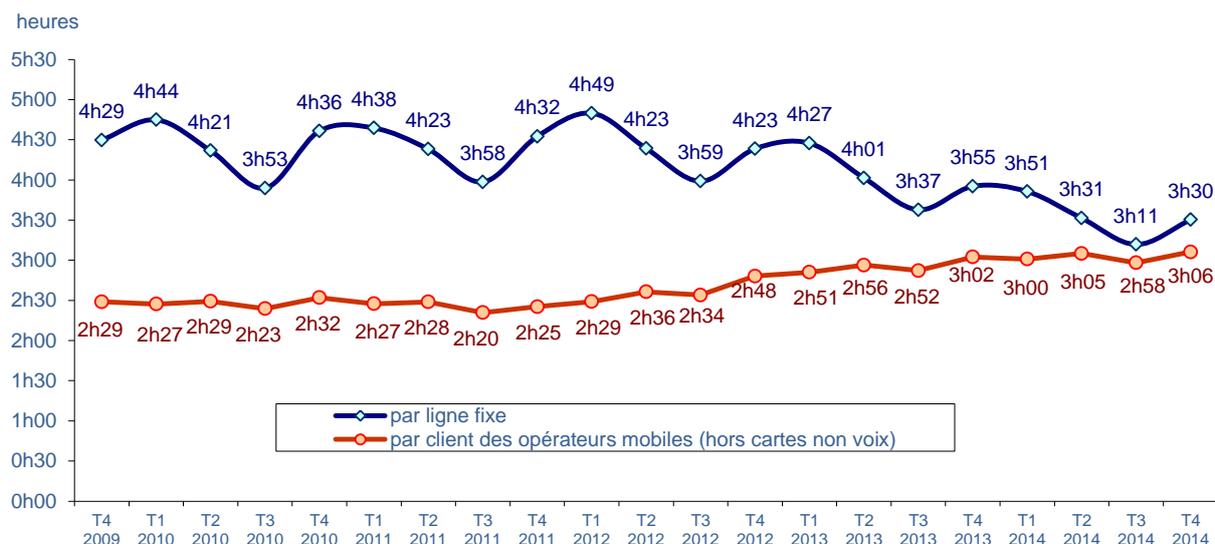
Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes « MtoM » en revenu et en volume de cartes.

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Par ligne fixe	3h55	3h51	3h31	3h11	3h30	-10,6%
Par client des opérateurs mobiles	3h02	3h00	3h05	2h58	3h06	2,0%

Notes :

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

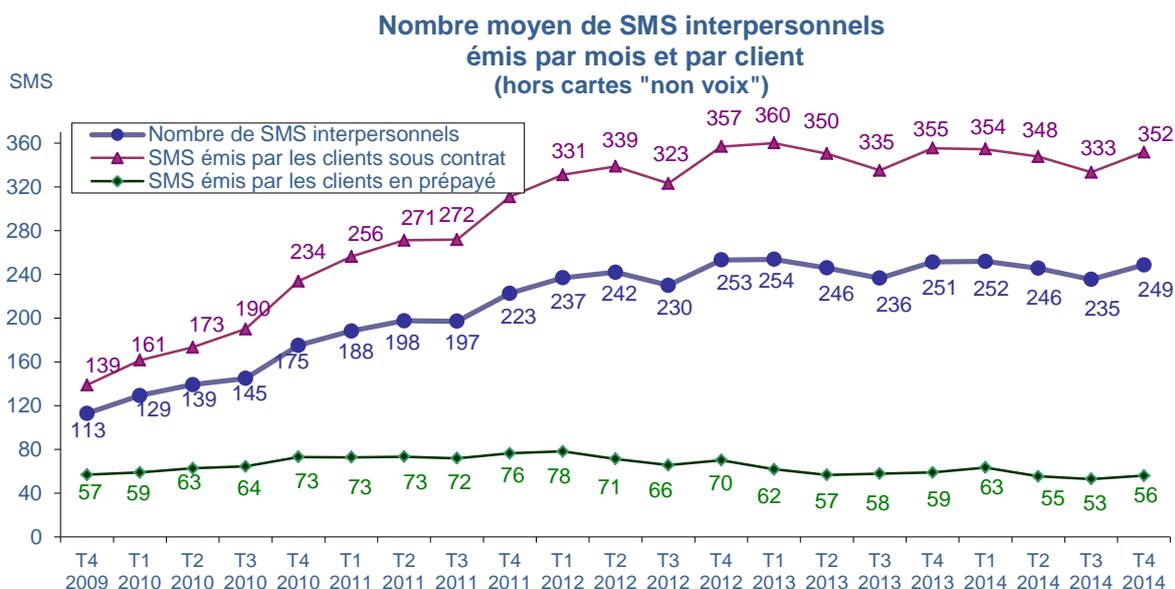
### Volume de trafic mensuel moyen voix sortant



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
par client des opérateurs mobiles	251	252	246	235	249	-1,0%
dont SMS provenant des forfaits	355	354	348	333	352	-1,0%
dont SMS provenant des cartes prépayées	59	63	55	53	56	-5,9%

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

Note : le nombre de SMS interpersonnels mensuel moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM du trimestre N rapporté au mois (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages n'inclut pas les SMS surtaxés.

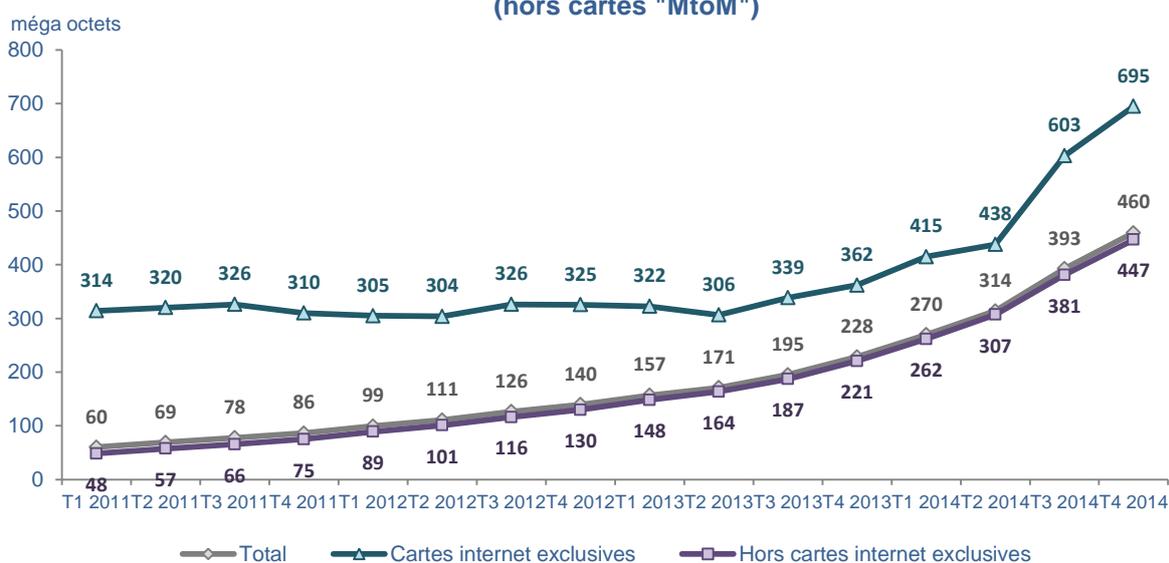


	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
par client des opérateurs mobiles	228	270	314	393	460	101,4%
dont cartes internet exclusives	362	415	438	603	695	92,0%
dont autres cartes	221	262	307	381	447	102,3%

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

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

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



	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	23,3	23,6	23,3	23,1	23,2	-0,6%
A un accès en bas débit à l'internet	5,0	4,8	5,2	5,6	5,4	7,0%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	33,2	33,0	33,1	33,0	33,0	-0,9%

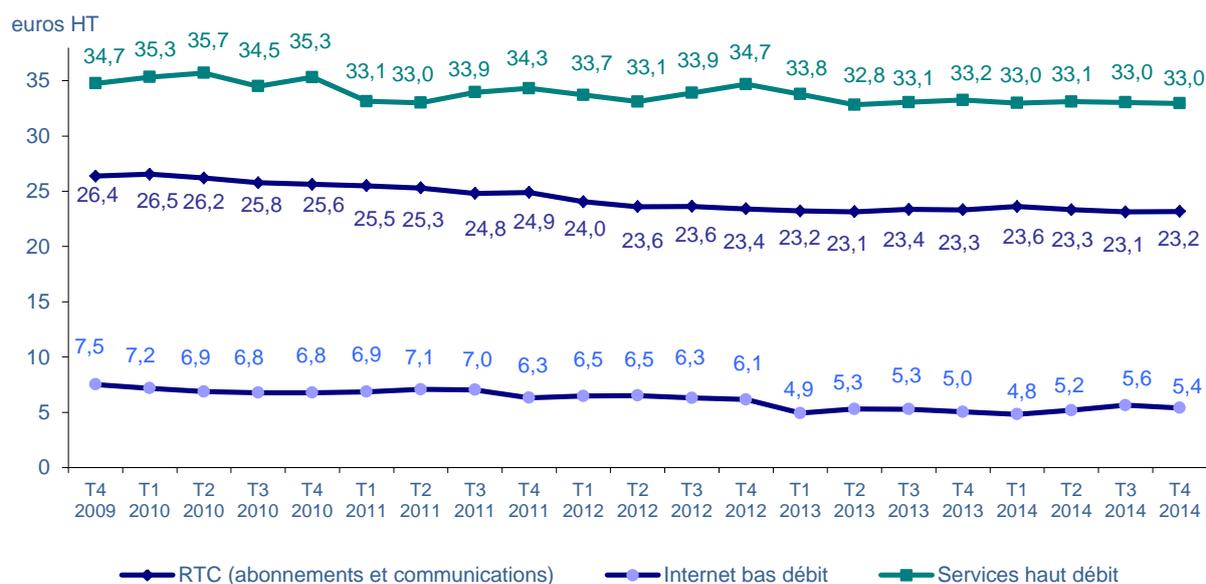
Notes :

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

- la facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès en bas débit par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

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

### Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



#### Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)

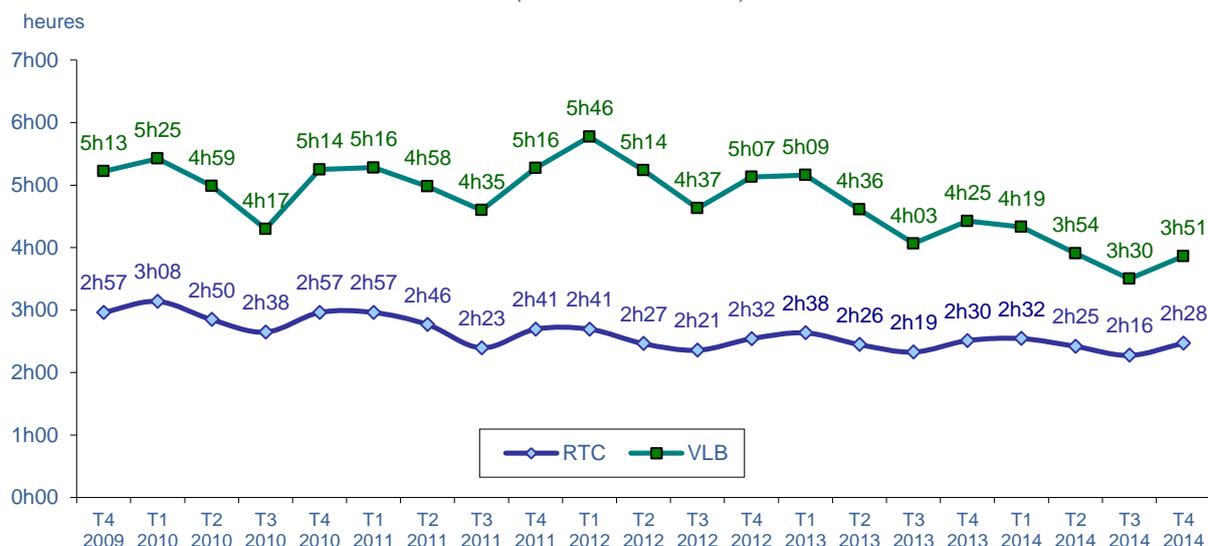
	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Au service téléphonique fixe RTC	2h30	2h32	2h25	2h16	2h28	-1,6%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h25	4h19	3h54	3h30	3h51	-12,7%
A un accès en bas débit à l'internet	3h57	3h44	3h24	3h04	3h03	-22,8%

#### Notes :

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

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

### Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe (hors services avancés)



#### Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

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

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

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

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

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

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

## 7 Les services à valeur ajoutée

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (services vocaux, de données, de renseignements) atteint 492 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014 (-4,4% par rapport au quatrième trimestre 2013). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (133 millions d'euros HT, -2,3% en un an au quatrième trimestre 2014) diminue depuis plusieurs années, alors que celui au départ des téléphones mobiles croît depuis le milieu de l'année 2012 (123 millions d'euros HT, +0,6% au quatrième trimestre 2014).

Le revenu des services de «données» à valeur ajoutée représente 206 millions d'euros HT, soit 42% de l'ensemble des services à valeur ajoutée ; il est en baisse sur les deux derniers trimestres (-8,9% en un an au quatrième trimestre).

Le volume total des communications vers les services à valeur ajoutée diminue depuis un an en raison de la baisse du trafic au départ des postes fixes (-18,1% en un an au quatrième trimestre 2014). Au contraire, le trafic provenant des téléphones mobiles augmente depuis près de trois ans (+6,2% en un an au quatrième trimestre 2014).

Le revenu des opérateurs attributaires de services de renseignements, après avoir progressé tout au long de l'année 2013 recule depuis le début de l'année 2014 : -2,8% en un an au premier trimestre, -1,4% au deuxième, -9,1% au troisième, pour se stabiliser au dernier trimestre de l'année 2014 (-0,3% en un an). Le nombre d'appels vers ces services et le trafic en minutes correspondant baissent rapidement depuis plusieurs années. Le trafic émis vers ces services provient en légère majorité (55%) des téléphones mobiles.

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Services vocaux	259	259	259	248	256	-0,9%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	136	130	141	124	133	-2,3%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	122	129	118	124	123	0,6%
Services de données	226	216	215	212	206	-8,9%
Services de renseignements (revenu des opérateurs attributaires de n°)	30	30	31	30	30	-0,3%
<b>Revenus des services à valeur ajoutée</b>	<b>515</b>	<b>506</b>	<b>505</b>	<b>489</b>	<b>492</b>	<b>-4,4%</b>

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

Volumes des services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 216	1 126	1 145	1 004	996	-18,1%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	405	389	371	401	430	6,2%
<b>Volumes de communications</b>	<b>1 621</b>	<b>1 514</b>	<b>1 516</b>	<b>1 405</b>	<b>1 427</b>	<b>-12,0%</b>

Volumes des services de renseignements	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre d'appels (en millions)	8	7	7	7	6	-24,0%
Volume des communications (en millions de minutes)	22	20	18	17	17	-23,6%

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

## 8 Les autres revenus des opérateurs

### 8.1 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels

Revenus (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Hébergement et de gestion de centres d'appels	76	74	75	72	75	-1,9%

## 8.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 805 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014. Les terminaux mobiles représentent, avec 637 millions d'euros HT, près de 80% de ce montant, les ventes de fin d'année de terminaux mobiles, de « smartphones » en particulier, étant comme l'année précédente, particulièrement importantes.

<b>Revenus de la vente et location de terminaux</b> <i>(en millions d'euros HT)</i>	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	167	164	167	165	168	0,3%
Liés à l'activité mobile	622	404	380	470	637	2,4%
<b>Terminaux et équipements</b>	<b>789</b>	<b>568</b>	<b>547</b>	<b>635</b>	<b>805</b>	<b>2,0%</b>

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

## 9 Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros

### 9.1 Le marché total

Le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 1,9 milliard d'euros HT au quatrième trimestre 2014, dont 1,2 milliard d'euros HT pour l'ensemble des prestations sur les réseaux fixes. Le montant des prestations liées au service téléphonique (550 millions d'euros HT) augmente de 4,1% sur un an au quatrième trimestre 2014. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente de façon continue (+11,0% en rythme annuel pour 693 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2014) grâce aux prestations liées au dégroupage, qui représentent l'essentiel de ce revenu (70%) et de sa croissance.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles croît de 1 à 3% en rythme annuel depuis le début de l'année 2014 (+2,9% au quatrième trimestre, soit +18 millions d'euros HT) alors qu'il baissait les années précédentes sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'Eurotarif. L'essentiel de cette croissance est apportée par le revenu des prestations de terminaison d'appels SMS et MMS en hausse continue depuis plus d'un an (+6,6% sur un an au quatrième trimestre 2014). Par ailleurs, le revenu tiré des prestations de vente en gros aux MVNO et d'itinérance, représente un revenu complémentaire de l'ordre de 1,2 milliard d'euros en 2013 (données non disponible dans le cadre des publications trimestrielles).

Le volume de minutes d'interconnexion des opérateurs mobiles, après une forte croissance les trois années précédentes, n'augmente plus depuis le début de l'année 2014 (23,4 milliards de minutes, -1,3% sur un an au quatrième trimestre 2014) en raison notamment de la baisse du trafic lié à la fusion entre France Telecom et Orange (dont les effets ne sont pas totalement pris en compte dans les chiffres de l'année 2013). Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles (32,7 milliards) s'accroît de 2,0% en un an au quatrième trimestre 2014.

<b>Revenus des services d'interconnexion et d'accès</b> (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 152	1 127	1 216	1 246	1 243	7,8%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA) *</i>	528	490	532	557	550	4,1%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	624	637	684	688	693	11,0%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	636	637	643	655	655	2,9%
<i>dont prestations de terminaison d'appel SMS</i>	360	366	370	362	384	6,6%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>1 789</b>	<b>1 764</b>	<b>1 859</b>	<b>1 901</b>	<b>1 897</b>	<b>6,1%</b>

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

<b>Volumes des services d'interconnexion</b> (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	26 887	27 365	26 471	26 842	26 824	-0,2%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	101	117	77	72	73	-28,0%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	23 659	22 493	23 187	22 203	23 350	-1,3%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>50 648</b>	<b>49 976</b>	<b>49 735</b>	<b>49 118</b>	<b>50 246</b>	<b>-0,8%</b>
<b>SMS entrants (en millions d'unités)</b>	<b>32 005</b>	<b>31 868</b>	<b>31 541</b>	<b>30 598</b>	<b>32 653</b>	<b>2,0%</b>

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

#### Notes :

- l'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.
- les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- l'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, est de 0,08 c€ depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 contre 0,15 c€ depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

- les prestations de gros d'accès au haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». Le tarif mensuel du dégroupage total (offre d'accès à la boucle locale de l'opérateur historique) est fixé à partir du 1<sup>er</sup> février 2014 à 9,02€ (contre 8,90€ auparavant).

- Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale, qui représentaient 1,2 milliard d'euros pour l'ensemble de l'année 2013.

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

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013.

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

Dégroupage (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,793	0,771	0,753	0,733	0,710	-10,5%
Nombre de lignes totalement dégroupées	10,805	11,052	11,204	11,391	11,556	7,0%
<b>Nombre de lignes dégroupées</b>	<b>11,597</b>	<b>11,823</b>	<b>11,958</b>	<b>12,124</b>	<b>12,265</b>	<b>5,8%</b>

Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Nombre de lignes en "bitstream nu"	0,993	0,967	0,951	0,913	0,880	-11,3%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,214	0,201	0,193	0,184	0,174	-18,9%
<b>Nombre de lignes en "bitstream"</b>	<b>1,207</b>	<b>1,169</b>	<b>1,144</b>	<b>1,097</b>	<b>1,054</b>	<b>-12,7%</b>

Note : 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.

A la fin du mois de décembre 2014, 12,3 millions de lignes sont dégroupées. Le nombre de lignes partiellement dégroupées (sur lesquelles subsiste un abonnement au service téléphonique classique sur le RTC) diminue depuis plusieurs années (710 000, en recul d'environ 85 000 en un an au quatrième trimestre 2014). A l'inverse, le nombre de lignes totalement dégroupées continue d'augmenter, avec un accroissement annuel d'un peu moins d'un million depuis le début de l'année 2013 (+750 000 en un an au quatrième trimestre 2014). Le dégroupage total représente 86% de l'ensemble des accès haut débit (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.

Les opérateurs alternatifs ont ainsi de moins en moins recours aux offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique pour construire leurs offres sur le marché de détail. A la fin du mois de décembre 2014, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) est de 174 000, en baisse de 18,9% par rapport à fin décembre 2013. Le nombre de lignes en « bitstream ADSL nu », c'est-à-dire sans abonnement téléphonique RTC, diminue également (880 000 lignes, en baisse de 11,3% en un an).

## 9.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales entrantes atteint 56 millions d'euros au quatrième trimestre 2014 (+15,0% en un an). Le volume de minutes correspondant à ces prestations (3,5 milliards de minutes), progresse (+9,4% sur un

an). Plus de deux minutes sur trois (2,4 milliards de minutes) sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros HT)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Revenus des opérateurs fixes	39	38	46	51	42	10,0%
Revenus des opérateurs mobiles	10	11	13	15	14	33,5%
<b>Revenus de l'interconnexion internationale entrante</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>15,0%</b>

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Volumes des opérateurs fixes	2 359	2 130	2 260	2 508	2 419	2,5%
Volumes des opérateurs mobiles	835	899	1 064	1 152	1 075	28,7%
<b>Volumes d'interconnexion internationale entrante</b>	<b>3 194</b>	<b>3 030</b>	<b>3 324</b>	<b>3 660</b>	<b>3 494</b>	<b>9,4%</b>

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf.9.1).

### 9.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Le revenu du roaming-in tend à s'amoinrir sous l'effet des baisses annuelles des tarifs de roaming inscrites dans le règlement européen sur l'itinérance internationale (cf. note ci-dessous). Les baisses de tarifs se traduisent par un accroissement de la consommation des clients des opérateurs étrangers en France tant pour leurs communications vocales que pour leurs échanges de données : le volume de minutes augmente ainsi de 25,6% en un an, tandis que la consommation de données mobiles, 466 téraoctets au quatrième trimestre 2014, progresse de plus de 150% par rapport à celle du quatrième trimestre 2013. En revanche, le nombre de messages (SMS) reçus par ces clients se réduit depuis le milieu de l'année 2013 (-3,2% sur un an au quatrième trimestre 2014).

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T4 2013	T1 2014	T2 2014	T3 2014	T4 2014	Variation 4T14/4T13
Revenus (en millions d'euros HT)	78	60	65	81	72	-7,8%
Volume de communications (en millions de minutes)	451	461	586	773	566	25,6%
Volume de SMS (en millions)	174	174	214	316	168	-3,2%
Volume de données (en téraoctets)	183	217	363	778	466	154,9%

Notes : Ce segment de marché est un sous-ensemble du marché total (cf.9.1).

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1<sup>er</sup> juillet 2014 de 24c€ HT à 19c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 7c€ HT à 5c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 8c€/message à 6c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 45c€/Mo à 20c€/Mo.

Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 à 2cts€/message pour les SMS (contre 3cts€/message pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014). Pour la voix, les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 à 5cts€/min (contre 10cts€/min pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 5cts€/Mo à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 (contre 15cts€/Mo pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014).

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