L'OBSERVATOIRE

Le marché des services de Communications Electroniques en France en 2008

Résultats provisoires

ARCEP
www.arcep.fr
AUTORITÉ DE RÉGULATION des communications électroniques et des postes

juin 2009

Remarques générales

1. Publication

L'Observatoire publie un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs s'appuyant sur l'enquête annuelle 2008 aura lieu à la fin de 2009 ou au début de 2010.

2. Revenus des services fixes

Le segment fixe se compose de la téléphonie fixe et d'Internet. La segmentation pratiquée dans les publications de l'observatoire rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'Internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables.
L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (RTC et VoIP lorsqu'elle est facturée indépendamment du service Internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VoIP facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.
L'accès à un service de voix sur IP 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 directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à Internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu Internet ».

3. Changement de champ réglementaire en 2004

L'observatoire interroge tous les opérateurs entrant dans le champ de la régulation. L'évolution du cadre réglementaire en 2004 a élargi le périmètre d'enquête, en couvrant également tous les fournisseurs d'accès à Internet et les transporteurs de données. Cette modification du cadre réglementaire s'est traduite par un élargissement du nombre d'opérateurs interrogés. L'observatoire présente, dans la mesure du possible, les évolutions à champ constant de 1998 à 2004, puis les résultats sur le nouveau champ pour les années 2004 à 2006. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges.

4. Rupture de série entre 2004 et 2005 (services de capacités et annuaires)

L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1er janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2005 et 2006 sur des données comparables, l'observatoire publie les données de 2005 correspondant au champ 2006, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Transpac. Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005. De ce fait, les évolutions entre 2004 et 2005 ne sont pas comparables.
L'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires en 2005 (rubrique « Autres services ») créé également une rupture d'évolution entre 2004 et 2005.

Introduction

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché des clients finals représente 44,2 milliards d'euros en 2008. La croissance du revenu se maintient en 2008 avec +3,6%, après +4,0% en 2007. La progression du trafic, bien que similaire à celle de l'année 2007, s'est ralentie par rapport aux années 2004 à 2006 (+2,4 % pour la voix contre 4% à 6% précédemment). L'accroissement du nombre d'abonnements, encore vif en 2007, semble aussi marquer le pas en 2008, qu'il s'agisse de la téléphonie fixe (+2,5%), de l'internet (+8,3%) ou de la téléphonie mobile (+4,8%).

Les trois segments principaux que sont le fixe, l'Internet, et le mobile représentent 78% des revenus du marché (34,5 milliards d'euros) et progressent globalement de 4,1%. Les services mobiles (18,6 milliards d'euros) et l'Internet (5,4 milliards d'euros) demeurent les moteurs de cette croissance ; leurs revenus progressent respectivement de 5,6% et de 16,9%. La baisse des revenus directement attribuables à la téléphonie fixe (10,6 milliards d'euros) se poursuit avec un recul de 3,7%. Les autres segments (services à valeurs ajoutée, liaisons louées et transport de données, ventes et locations de terminaux, etc.) totalisent 9,6 milliards d'euros.

Le marché intermédiaire entre opérateurs atteint 8,6 milliards d'euros, en léger recul par rapport à 2007 (-1,2%). Le revenu tiré des prestations d'interconnexion et d'accès par les opérateurs fixes progresse de 6,2% (à 4,7 milliards d'euros) tandis que celui des opérateurs mobiles baisse de 8,7% (à 3,9 milliards d'euros). L'augmentation des revenus des opérateurs fixes s'explique par le dynamisme du marché du haut débit qui a fait progresser les revenus des prestations telles que le dégroupage et le bitstream de 13,5% en 2008. Les revenus des opérateurs mobiles ont reculé sous l'effet de la baisse des tarifs de terminaison d'appel mobile pour la voix.

Investissement et emploi

L'investissement des opérateurs (6,5 milliards d'euros) est orienté à la hausse en 2008 (+5,2%). Les investissements réalisés dans les réseaux d'accès haut débit sont à nouveau importants. Le montant des investissements des opérateurs fixes progresse de ce fait depuis 2003, et il représente les deux tiers environ de l'ensemble des investissements. En 2008, les investissements réalisés par les opérateurs mobiles se stabilisent après un fort recul en 2007 (près de -30%).

Les opérateurs de communications électroniques emploient 128 000 personnes à la fin de l'année 2008, en baisse de 1,7% par rapport à l'année précédente. En 2007 déjà, la baisse (de 2,4%) de l'emploi salarié des opérateurs télécoms avait été moins marquée qu'en 2006 au cours de laquelle les effectifs avaient enregistré un repli de 5,2%.

Services fixes (téléphonie et Internet)

Le nombre d'abonnements au service téléphonique s'élève à 40,7 millions à la fin de l'année 2008, dont 26,3 millions sont des abonnements en téléphonie classique et 14,4 millions sont des abonnements à la voix sur large bande. Le volume d'abonnements s'est accru de 2,5% sur un an, soit un million d'abonnements supplémentaires, grâce à la croissance du nombre d'abonnements en IP (+3,5 millions) qui a plus que compensé la baisse du nombre d'abonnements en bas débit (-2,4 millions). Fin 2008, la voix sur IP est souscrite par 81% des abonnés à Internet par le haut débit, contre 69% un an plus tôt.

La majorité des lignes ne supporte qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (59%), mais cette proportion diminue chaque année d'environ 10 points. Une part croissante des abonnements en voix sur large bande sont des abonnements sur des lignes DSL ne disposant

pas de service téléphonique en RTC. Ainsi, un peu plus de 8 millions de clients sont équipés uniquement du service téléphonique en IP-DSL sur un total de 14,4 millions d'abonnements en IP. Un quart des lignes fixes supportent uniquement d'un abonnement à la voix sur IP, contre 16% un an auparavant. La proportion de lignes supportant à la fois le service téléphonique en RTC et en IP (offres basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream) progresse, mais faiblement, depuis le second semestre de l'année 2007 (16% à la fin de 2008, soit une progression d'un point en un an), les clients privilégiant les offres en téléphonie sur IP sans abonnement téléphonique en RTC.

Lancée en 2006, la revente par un opérateur alternatif de l'abonnement téléphonique de France Télécom concerne 857 000 abonnements commercialisés à la fin de 2008, soit 3,2% des abonnements bas débit. Après s'être fortement développée en 2007 (près de 700 000 abonnements sur l'année 2007), la croissance se révèle assez faible en 2008 avec une augmentation de 160 000 souscriptions. Le rythme de baisse de la sélection du transporteur s'est encore accéléré en 2008. En décembre, cette modalité compte 3,2 millions d'utilisateurs, soit un reflux de 1,7 million d'abonnements en un an.

Le revenu directement attribuable au service téléphonique fixe (10,6 milliards d'euros) recule sur un rythme un peu moins marqué que les années précédentes (de l'ordre de -3% en 2008 comme en 2007 contre -5% auparavant). La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1er juillet 2007 (+6,7%) n'a pas compensé, cette année, la baisse du nombre d'abonnements bas débit. Le revenu des abonnements au service téléphonique « classique » recule par rapport à 2007 (5,4 milliards d'euros). Le revenu des abonnements à la voix sur large bande, que certains opérateurs choisissent de facturer distinctement du forfait d'accès à Internet haut débit, représente 628 millions d'euros (+17,7% sur un an). Le revenu des communications, qui s'élève à 4,3 milliards d'euros, diminue de 6,7% sur un an, soit une décroissance plus faible que les années précédentes (autour de -11%).

Grace à l'émergence de la voix sur large bande en 2004, le trafic au départ des réseaux fixes s'est stabilisé autour de 105 milliards de minutes, alors qu'il baissait jusque là. En 2008 la croissance atteint pour l'ensemble de l'année 2,4%. Au total, pour l'ensemble de l'année 2008, 47,0 milliards de minutes sont émises en voix sur large bande et 60,0 milliards de minutes en RTC. Le volume de communications vers les postes fixes nationaux repart à la hausse (+2,6% après un recul de 1,1% en 2007), le trafic à destination de l'étranger progresse toujours vivement (+19,9%) après deux années de fortes croissances (+19,3% en 2006 et +33,4% en 2007). En revanche, le trafic fixe à destination des mobiles n'a pas progressé depuis 2004, et ce alors que le parc de la téléphonie mobile ne cesse d'augmenter.
Résultat de la diffusion rapide des abonnements en voix sur large bande, le trafic IP représente une part croissante de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes. Cette part s'élève à 44% en 2008, toutes destinations confondues. L'international bénéficie des offres de gratuité pour les communications en IP vers de nombreuses destinations ; la part de l'IP a encore progressé vivement en 2008 pour représenter les deux tiers du trafic vers l'étranger sur l'ensemble de l'année. La part des minutes de communications fixes vers mobiles émises en IP demeure plus faible (19%) que pour les autres types d'appels.

A la fin de l'année 2008, le nombre d'abonnements à Internet atteint 18,7 millions, en progression de 8,3%. Le haut débit, largement majoritaire avec 17,7 millions d'abonnements, soit 95 % des abonnements, demeure le moteur de la croissance pour les accès à Internet. Toutefois depuis 2007, la progression du nombre d'accès haut débit montre des signes de décélération qui se confirment en 2008, avec une croissance annuelle nettement ralentie par rapport aux années précédentes : le nombre de nouveaux abonnés haut débit a cru d'un peu moins de 2 millions contre environ 3 millions supplémentaires chaque année entre 2003 et 2007. Le bas débit décline : à peine un million d'abonnements bas débit sont en service en décembre 2008.
L'ensemble du revenu de l'accès à Internet s'élève à 5,4 milliards d'euros en 2008, dont 4,8 milliards d'euros pour le haut débit.

Le nombre d'abonnements à la télévision par ADSL a augmenté d'1,7 million en un an et s'élève à 6,2 millions à la fin de l'année 2008 ; 37% des abonnements à Internet par ADSL sont couplés avec un abonnement à la télévision.

Services mobiles

La croissance du nombre de cartes SIM en service (58 millions à la fin de l'année 2008) marque un léger affaiblissement par rapport aux années précédentes. Le taux de croissance s'élève à 4,8% en 2008, soit une augmentation de 2,6 millions de clients, alors que le rythme était de 7 à 8% au cours des 5 dernières années. Le ralentissement s'est essentiellement produit en fin d'année, avec au troisième trimestre une baisse de 40% environ des recrutements par rapport au même trimestre de 2007, et une baisse de 30% au quatrième trimestre 2008. Cette évolution est entièrement imputable à la baisse du nombre de cartes prépayées vendues, alors que le nombre d'abonnements a progressé plus vivement que l'année précédente (+2,9 millions au cours de l'année). Le nombre d'abonnés à des formules forfaitaires s'élève à 39,2 millions en décembre 2008 et représente 68% des clients de services mobiles.

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2008 s'élève à 18,7 millions, soit 1,5 million de plus qu'en décembre 2007. Près du tiers des clients ont donc eu recours à au moins un de ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet).
Le nombre d'utilisateurs des services disponibles sur les réseaux mobiles de troisième génération (3G) a doublé en un an et atteint 11,4 millions à fin 2008. Le nombre d'utilisateurs actif de la 3G s'est accru rapidement au cours de l'année 2008, probablement en raison du développement des offres d'accès data et de terminaux adéquats à partir du deuxième semestre 2008. Ces utilisateurs représentent désormais près de 20% de l'ensemble des clients des opérateurs mobiles.
Le nombre de cartes SIM de type « Internet exclusif » a aussi doublé au cours de l'année 2008 et s'élève à près d'un million en décembre 2008. Ces cartes SIM, exclusivement utilisées pour une connexion à Internet en situation de mobilité (via une carte PCMCIA, une clé Internet 3G ou 3G+ …), ne permettent pas de passer des appels vocaux.
La croissance du nombre de numéros qui ont fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre avait été très forte en 2007 en raison du raccourcissement du délai de portage à 10 jours, intervenu fin mai 2007. En 2008, 1,37 million de numéros ont été portés, soit un nouvel accroissement de 55% en un an, ce qui confirme la dynamique initialisée l'année précédente.

Le revenu des services mobiles croit de 5,6% en 2008, et s'élève à 18,6 milliards d'€. Cette croissance est un peu plus forte que celles des deux années précédentes.

Le revenu de la voix atteint 15,5 milliards d'euros et demeure largement majoritaire par rapport au revenu du transport de données ; 83% du revenu des services mobiles lui est attribuable. Cependant, son rythme de croissance s'essouffle au fil des ans. En 2008, le revenu de la voix augmente de 2,2% contre +3,6% en 2007.
Le revenu du transport de données (3,1 milliards d'euros), à l'inverse, accélère sa croissance (+27,0%) par rapport aux deux années précédentes, durant lesquelles il avait cru de 12,9% et 11,7%. Les deux tiers de l'augmentation du revenu des services mobiles proviennent de la data. L'engouement des clients des opérateurs mobiles pour les SMS, et surtout pour les nouveaux services comme l'accès à internet par le mobile a tiré la croissance des revenus. En 2008, le revenu des services multimédias et de l'accès à Internet représente 39% (+7 points en un an) des revenus de la donnée et 6% (+2 ponts en un an) des revenus des services mobiles.

En 2008, le trafic au départ des réseaux mobiles dépasse pour la première fois les 100 milliards de minutes. Sa progression est cependant modérée par rapport aux évolutions passées. Jusqu'en 2006, le rythme de croissance était supérieur à deux chiffres (15% en 2006), puis il s'est affaibli en 2007 (+5,8%) et n'est que de 2,3% en 2008. Ce ralentissement provient surtout d'une moindre croissance du trafic on-net depuis deux ans.
Le volume de SMS connaît un développement fulgurant en 2008 avec une croissance de près de 80% du trafic. Ce segment de marché, en croissance annuelle de plus de 20% depuis plusieurs années, explose sous l'effet des offres illimitées proposées par les opérateurs mobiles. Le volume de messages interpersonnels atteint 34,8 milliards en 2008 contre 19,5 milliards un an auparavant.

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements téléphoniques) s'élève à 2,5 milliards d'euros en 2008, en recul de 6,5% sur un an. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représentent 1,9 milliard d'euros, diminue de 11,8% en 2008, alors que le revenu des services avancés de données des opérateurs mobiles, près de 600 millions d'euros, augmente de 16,8%. Le revenu des services de renseignements (158 millions d'euros) recule de 3,3% en 2008. Le volume d'appels vers ces services (121 millions) diminue de 17 millions en 2008 après deux années de fort reflux (- 40 millions d'appels par an) en 2006 et 2007.

Les revenus des services de capacités sont globalement orientés à la baisse. A l'inverse des évolutions de 2007, le revenu des liaisons louées progresse (+5,4% par rapport à 2007) alors que le revenu du transport de données recule (-6,0%).

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 16,6% (croissance similaire à celle de 2007, +17,5%) et atteint 3,0 milliards d'euros. Les trois quarts des revenus proviennent des ventes des opérateurs mobiles, et cette part augmente chaque année. En 2008, le succès des écrans tactiles, surtout au cours du second semestre, a fortement contribué à la croissance du revenu de ce marché.

Sommaire

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs 8

2 Le marché des communications dans son ensemble 10

2.1 Le marché des clients finals 10
2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs : prestations d'interconnexion,d'accès et de gros 16

2.2.1 Le marché total 16

2.2.2 Segmentation entre les activités fixes et mobiles 17

3 Les différents segments du marché de détail 20

3.1 Les services sur réseaux fixes : segmentation par débit 20
3.2 La téléphonie fixe 21

3.2.1 L'accès, les abonnements et les lignes fixes 21

3.2.2 Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes) 27

3.2.3 La publiphonie et les cartes 32

3.3 Internet sur réseaux fixes 33
3.4 Les accès haut débit : voix sur large bande et télévision par ADSL 35
3.5 Les services sur réseaux mobiles 37

3.5.1 Segmentation par type d'abonnements 37

3.5.2 Utilisateurs de services multimédias, portabilité du numéro 39

3.5.3 Segmentation par services : Revenus et volumes de la voix et de la donnée 42

3.5.4 Segmentation par type de clientèle 45

3.6 Les autres composantes du marché 47

3.6.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) 47

3.6.2 Les services de renseignements 49

3.6.3 Les liaisons louées et le transport de données 50

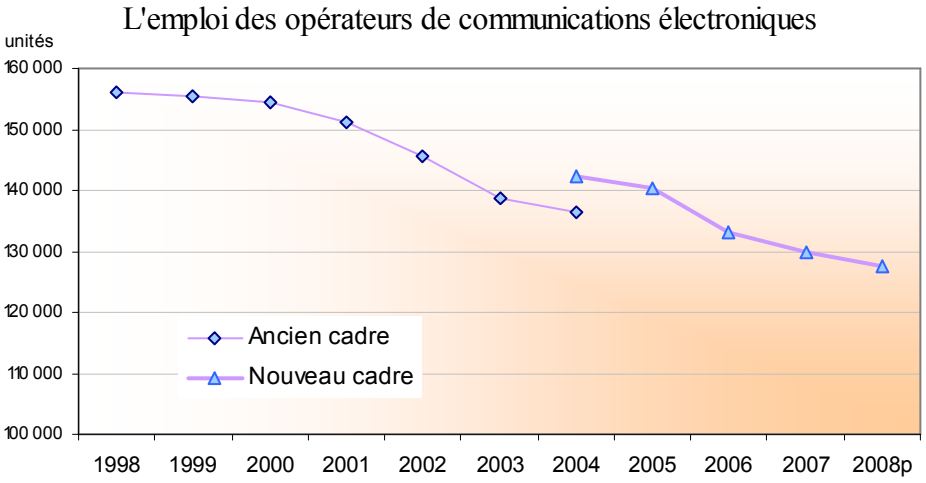
3.6.4 Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels 51

3.6.5 Les terminaux et équipements 51

3.7 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle 52

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

L'emploi salarié des opérateurs de communications électroniques suit une tendance baissière depuis plusieurs années. Le nombre d'emploi s'élève à 128 000 à la fin de l'année 2008, en recul de 1,7%.

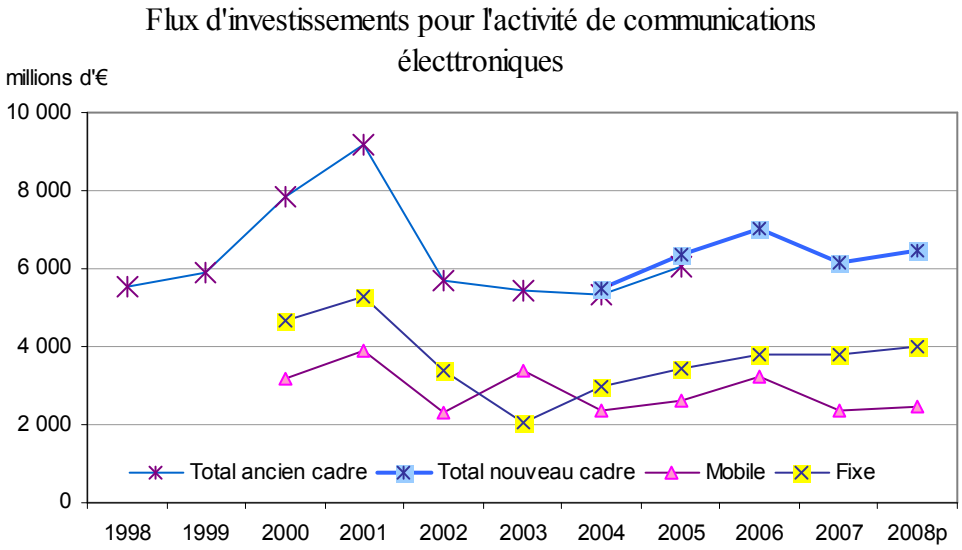


Les emplois directs au 31/12					
Unités	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**
Emplois (champ : ancien cadre réglementaire)	**136 547**	**134 066**			
Evolutions en %	-1,6%	-1,8%			
Emplois (champ : nouveau cadre réglementaire)	**142 137**	**140 410**	**133 114**	**129 894**	**127 665**
Evolutions en %		-1,2%	-5,2%	-2,4%	-1,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : ce champ couvre uniquement l'ensemble des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les entreprises prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels,…) ainsi que les entreprises de l'industrie (équipementiers). Les entreprises déclarées auprès de l'ARCEP et qui n'exercent une activité dans le secteur des communications électroniques que de façon marginale ont été exclues du champ de l'indicateur nombre d'emplois.

Les montants des investissements engagés par les opérateurs de communications électroniques pour l'activité en télécommunications sont orientés à la hausse en 2008, après une baisse de 12,5% en 2007. Les investissements s'élèvent à 6,5 milliards d'euros contre 6,1 milliards d'euros en 2007. Les investissements réalisés par les opérateurs fixes, principalement dans les réseaux d'accès haut débit, progressent depuis 2003, même si la croissance est faible. Ils représentent un peu moins des deux tiers de l'ensemble des investissements. En 2008, les investissements réalisés par les opérateurs mobiles se stabilisent après un fort recul en 2007 (près de -30%).



Les investissements au cours de l'exercice					
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**
Investissements (champ : ancien cadre réglementaire)	**5 343**	**6 037**			
Evolutions en %	-1,7%	13,0%			
Investissements (champ : nouveau cadre réglementaire)	**5 493**	**6 342**	**7 015**	**6 140**	**6 458**
Evolutions en %		15,5%	10,6%	-12,5%	5,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.

2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

Revenus perçus auprès du client final						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Services fixes	15 395	15 217	15 217	15 620	15 992	2,4%
Téléphonie fixe	12 629	12 072	11 378	10 999	10 593	-3,7%
Internet	2 767	3 145	3 839	4 620	5 400	16,9%
Services mobiles	14 868	16 203	16 778	17 569	18 556	5,6%
Ensemble de la téléphonie et Internet	**30 264**	**31 420**	**31 995**	**33 189**	**34 548**	**4,1%**
Services à valeur ajoutée	2 359	2 638	2 726	2 788	2 611	-6,3%
Services avancés	2 143	2 415	2 573	2 625	2 453	-6,5%
Renseignements	216	223	153	163	158	-3,3%
Services de capacité	4 264	3 467	3 391	3 432	3 391	-1,2%
Liaisons louées	2 160	1 467	1 518	1 444	1 522	5,4%
Transport de données	2 104	2 000	1 873	1 987	1 869	-6,0%
Total services de communications électroniques	**36 887**	**37 525**	**38 111**	**39 409**	**40 550**	**2,9%**
Autres services	2 416	3 020	2 927	3 255	3 636	11,7%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	**39 303**	**40 545**	**41 038**	**42 664**	**44 186**	**3,6%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Notes :

- *La **téléphonie fixe** couvre les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et Voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes. Les communications en IP depuis les lignes incluses dans les forfaits multiservices ne sont pas valorisées.*
- *les **services mobiles** comprennent la téléphonie mobile ("voix") et le transport de données sur réseau mobile (SMS, MMS, accès à Internet, etc.) ainsi que la radio messagerie et les réseaux mobiles professionnels ;*
- *les **services à valeur ajoutée** sont bruts des reversements, c'est à dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service ;*
- *Les **autres services** 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 location de terminaux et équipements, y compris la location des « box », les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.*

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève à 44,2 milliards d'€ en 2008, en progression de 3,6% par rapport à 2007. Le revenu des seuls services de communications électroniques atteint 40,6 milliards d'€, en hausse de 2,9%, soit un rythme de croissance légèrement inférieur à celui constaté en 2007 (+3,4 %). Le revenu des services mobiles et celui de l'accès à Internet haut débit demeurent les moteurs de la croissance du marché des télécommunications.

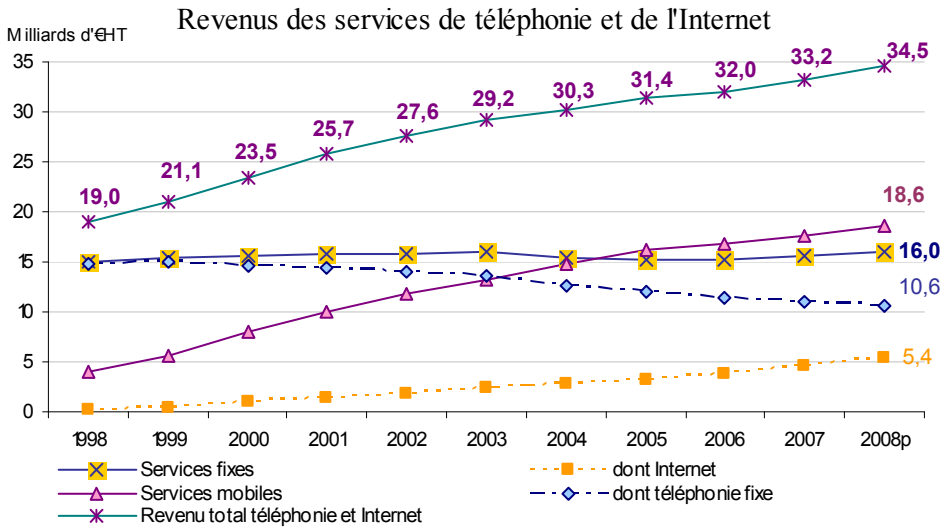
Le revenu des services mobiles (18,6 milliards d'€) augmente de 5,6% après +4,7 % en 2007 et +3,5% en 2006. L'amélioration du taux de croissance résulte surtout de l'augmentation du revenu de la donnée (+27,0% en 2008), qui constitue 17% des revenus mobiles. En 2008, l'utilisation des SMS a connu une croissance exponentielle contribuant à dynamiser le revenu correspondant. Les services de types multimédias et accès à Internet par un terminal mobile se sont développés, en particulier au cours du deuxième semestre 2008, engendrant une forte croissance de ces revenus (+50% environ sur un an). Le revenu des services mobiles représente 42% des revenus totaux sur le marché de détail.

Pour la deuxième année consécutive, le revenu des services fixes (téléphonie et accès à Internet) progresse (+2,4% après +2,6 %) alors qu'il avait baissé entre 2004 et 2006. D'une part, le revenu directement attribuable à la téléphonie fixe (10,6 milliards d'€) a reculé sur un rythme un peu moins marqué que les années précédentes (de l'ordre de -3% en 2008 comme en 2007 contre -5% auparavant) et d'autre part, l'accroissement du revenu de l'internet (5,4 milliards d'€, +0,8 milliard d'€) a plus que compensé le reflux de la téléphonie fixe. L'ensemble des revenus des services fixes représente 36% des revenus des opérateurs sur le marché de détail, dont 24% des revenus sont directement attribuables à la téléphonie fixe et 12% concernent les revenus liés à l'accès à Internet (+ 1 point).

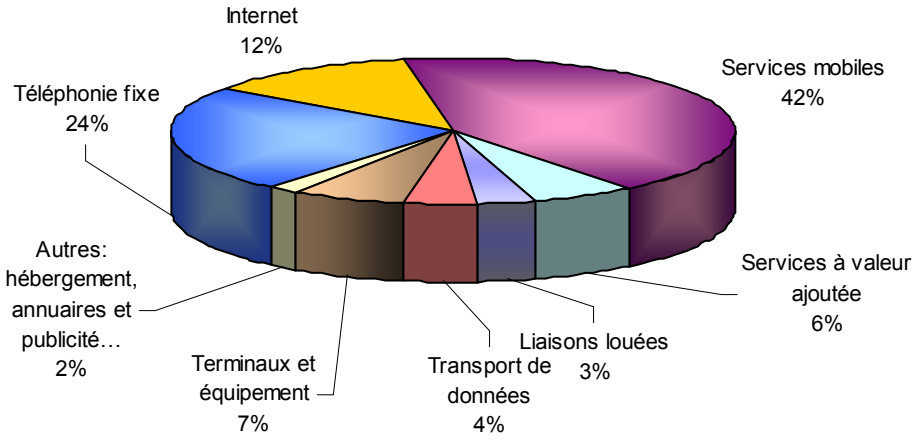
Le revenu des services à valeur ajoutée (services avancés et de renseignements) recule de 6,3% après une hausse en 2007. La baisse des revenus des services avancés au départ des postes fixes s'accélère (-17% contre -3% en 2007), et n'est pas compensée par l'augmentation du revenu des services surtaxés data au départ des mobiles. Le revenu des services de renseignements téléphoniques baisse également (-3,3%).

Les revenus des services de capacités sont globalement orientés à la baisse. A l'inverse des évolutions de 2007, le revenu des liaisons louées progresse (+5,4% par rapport à 2007) alors que le revenu du transport de données recule (-6,0%).

Le revenu de la vente et terminaux par les opérateurs (3 milliards d'€, +16,6%) connaît, en 2008, une forte croissance liée au développement des terminaux mobiles à écran tactile, particulièrement vive au second semestre.



Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2008



Revenus des « services fixes »

Le segment fixe se compose de la téléphonie fixe et d'Internet. La segmentation pratiquée dans les publications de l'observatoire rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'Internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables.

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

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

Volumes auprès des clients finals					
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**
Téléphonie fixe	105 100	106 176	105 716	106 049	108 629
Services mobiles	74 248	81 711	94 026	99 525	101 819
Total services "voix"	179 348	187 886	199 742	205 575	210 448
Internet bas débit	54 687	38 233	25 921	15 708	9 806
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	10 335	12 597	15 050	19 236	34 396

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Evolution des volumes auprès des clients finals					
%	2004	2005	2006	2007	2008p
Téléphonie fixe	-3,5%	1,0%	-0,4%	0,3%	2,4%
Services mobiles	17,0%	10,1%	15,1%	5,8%	2,3%
Total services "voix"	4,0%	4,8%	6,3%	2,9%	2,4%
Internet bas débit	-23,8%	-30,1%	-32,2%	-39,4%	-37,6%
Nombre de SMS émis	26,2%	21,9%	19,5%	27,8%	78,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

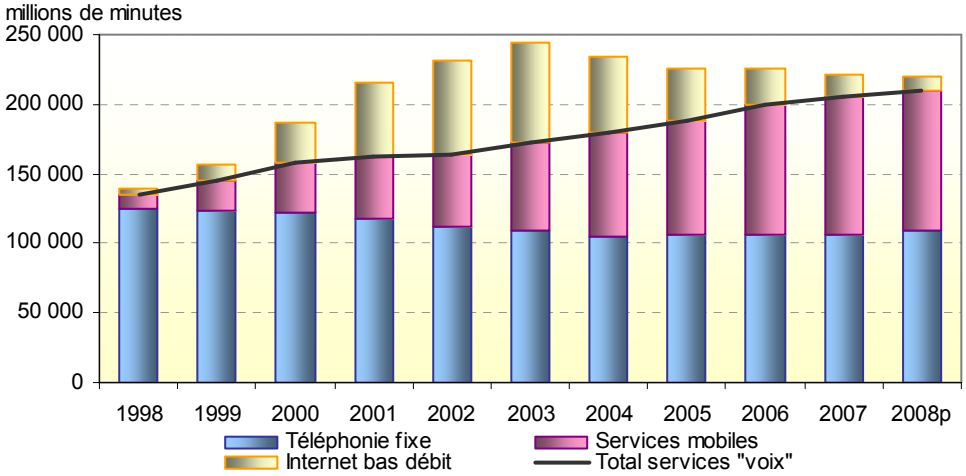
Le volume de téléphonie (voix fixe et mobile) dépasse en 2008 les 210 milliards de minutes émises. La croissance globale (+2,4%) est similaire à celle de l'année 2007 (+2,9%) mais significativement plus faible que celle des années 2004 à 2006. Ceci s'explique par une moindre croissance du volume de téléphonie mobile en 2007 et 2008. Le trafic au départ des réseaux mobiles n'a cru que de 2,3% en 2008 après 5,8% en 2007, et +15,1% en 2006. Dès le premier trimestre de l'année 2007, l'accroissement du volume mobile s'est nettement ralenti. Cette tendance s'est poursuivie tout au long de l'année 2007, puis en 2008. Au second semestre 2008, le volume mobile est resté quasiment stable par rapport à la deuxième moitié de l'année 2007.

Grace à l'émergence de la voix sur large bande en 2004, le trafic au départ des réseaux fixes s'est stabilisé autour de 105 milliards de minutes, alors qu'il baissait jusque là. En 2008 la croissance atteint 2,4%. Les offres de services accessibles par le haut débit (Internet mais aussi téléphonie sur IP, et Télévision) ont contribué à redynamiser le taux d'équipement des ménages en téléphonie fixe qui est remonté à 85% en fin d'année 2008. Le trafic IP a plus que compensé ces dernières années le recul des communications sur le RTC. La voix sur large bande représente 44% du trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes), contre 32% un an auparavant.

La décroissance des minutes bas débit vers Internet se poursuit sur un rythme supérieur à 30% (+37,6%). Au total, le trafic Internet représente 9,8 milliards de minutes.

Après une fin d'année 2007 marquée par une croissance exceptionnelle du volume de SMS émis (+4,2 milliards de messages pour l'ensemble de l'année 2007, soit +27,8%), l'année 2008 s'inscrit dans une dynamique encore plus forte, avec une très nette accélération de la consommation de messages courts (+15,3 milliards de messages). La croissance annuelle du nombre de messages est allée en s'accentuant tout au long de l'année 2008, passant de +50% environ au premier trimestre à un doublement en fin d'année. Pour l'ensemble de l'année, le volume de messages interpersonnels (SMS et MMS) atteint 34,8 milliards contre 19,5 milliards un an auparavant.

Evolution des volumes de téléphonie et de l'Internet bas débit



Abonnements					
Millions d'unités	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**
Abonnements à un service de téléphonie fixe	34,541	36,498	38,249	39,643	40,650
Sélection du transporteur	7,676	8,220	6,893	4,949	3,206
Abonnements à Internet	11,939	13,217	15,268	17,248	18,674
Nombre de clients aux services mobiles	44,544	48,088	51,663	55,337	57,972

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Evolution des abonnements					
%	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**
Abonnements à un service de téléphonie fixe	1,8%	5,7%	4,8%	3,6%	2,5%
Sélection du transporteur	2,2%	7,1%	-16,1%	-28,2%	-35,2%
Abonnements à Internet	12,4%	10,7%	15,5%	13,0%	8,3%
Nombre de clients aux services mobiles	6,8%	8,0%	7,4%	7,1%	4,8%

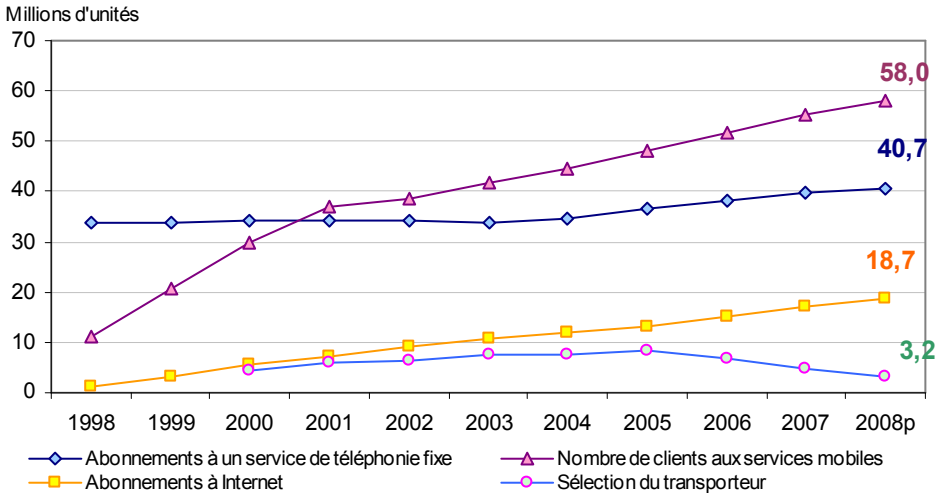
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe progresse en 2008 de 2,5% et s'établit à 40,7 millions. Le nombre d'abonnements par le RTC (26,3 millions d'abonnements) recule de 2,4 millions au cours de l'année 2008 tandis que les abonnements à un service de voix sur large bande se diffusent massivement. Ainsi, à la fin de 2008, plus de 14,4 millions d'abonnements sont en IP, soit 3,5 millions de plus qu'en 2007.
Tandis que la voix sur large bande connaît un succès grandissant, la sélection du transporteur est en net repli depuis le milieu de l'année 2006 ; elle perd 1,7 million de clients en 2008, après une baisse de deux millions l'année précédente. Les offres de téléphonie sur IP ont capté la majeure partie de ces clients. Une autre partie des clients a migré vers les offres groupant l'abonnement au service téléphonique et les communications depuis un poste fixe sur le RTC facturé par un opérateur alternatif (abonnements issus de la vente en gros de l'abonnement). A la fin de 2008, 857 000 clients ont choisi cette offre.

Le nombre d'abonnements à Internet atteint 18,7 millions à la fin de l'année 2008, en progression de 8,3%. Le haut débit représente 95% de ces abonnements, soit 17,7 millions d'abonnements. En 2007, la croissance du nombre d'accès haut débit avait montré des signes de décélération ; ceux ci se confirment en 2008, avec une croissance annuelle nettement ralentie : le nombre de nouveaux abonnés haut débit a cru d'un peu moins de 2 millions contre environ 3 millions d'abonnés supplémentaires chaque année entre 2003 et 2007.

Le nombre de clients à la téléphonie mobile s'élève à 58,0 millions à la fin de l'année 2008, en progression de 2,6 millions sur un an, contre +3,7 millions en 2007. La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles (+4,8%) marque ainsi en 2008 un léger affaiblissement par rapport aux années précédentes, au cours desquelles le rythme de croissance était de 7 à 8%. Le ralentissement est notamment perceptible en fin d'année, avec au troisième trimestre une baisse de 40% environ des recrutements par rapport au même trimestre de 2007 et une baisse de 30% au quatrième trimestre 2008. Cette évolution est entièrement imputable à la baisse du nombre de cartes prépayées vendues, alors que le nombre d'abonnements post-payés a progressé plus vivement que l'année précédente.

Abonnements à la téléphonie et à Internet



2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs : prestations d'interconnexion, d'accès et de gros

2.2.1 Le marché total

Les revenus du marché de l'interconnexion et de l'accès représentent 8,6 milliards d'euros en 2008, en léger recul (-1,2% sur un an) par rapport à 2007. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes progresse de 6,2% (à 4,7 milliards d'euros) tandis que celui des opérateurs mobiles baisse de 8,7% (à 3,9 milliards d'euros). Les prestations liées aux accès haut débit expliquent l'augmentation des revenus des opérateurs fixes. Les prestations telles que le dégroupage et le bitstream sont à nouveau en 2008 très dynamiques et le revenu a progressé de 13,5% après +30% en 2007. Le revenu des opérateurs mobiles recule en raison de la baisse du tarif de la terminaison d'appel au 1er janvier 2008 pour la voix (baisse de 13% pour Orange France et SFR, et de 8% pour Bouygues Télécom).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	3 783	3 980	4 132	4 382	4 652	6,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	2 807	5 120	4 606	4 283	3 910	-8,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	**6 590**	**9 100**	**8 738**	**8 665**	**8 562**	**-1,2%**
dont international entrant	566	521	509	584	585	0,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Le trafic total s'élève à 187 milliards de minutes et diminue de 9,6% sur un an. Après avoir continuellement progressé jusqu'en 2005 avec l'augmentation du nombre d'acteurs et la très forte croissance du trafic au départ des réseaux mobiles et de l'internet commuté, le trafic d'interconnexion recule depuis, de 5 à 10% l'an. Il est aujourd'hui à un niveau équivalent à celui de l'année 2003. Le trafic d'interconnexion des opérateurs fixes baisse (-12,3%) alors que le trafic des opérateurs mobiles augmente (+7,4%).

Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	131 463	169 753	166 438	155 468	136 326	-12,3%
Services d'interconnexion Internet bas débit	33 720	29 948	19 786	9 124	5 238	-42,6%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	30 150	31 106	35 301	41 996	45 108	7,4%
Ensemble des services d'interconnexion	**195 333**	**230 806**	**221 525**	**206 588**	**186 672**	**-9,6%**
dont international entrant	6 812	7 288	8 086	10 653	11 393	6,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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.

- 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.

2.2.2 Segmentation entre les activités fixes et mobiles

a) Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

L'ensemble des revenus des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes progresse de 6,2% grâce aux prestations d'accès haut débit dont le revenu augmente de 13,5% en 2008, et ce, malgré la baisse des tarifs de ces prestations en fin d'année 2008. Le revenu lié au service téléphonique, qui comprend notamment l'accès, la terminaison d'appels et la collecte, s'accroît de 3,0% après un reflux équivalent en 2007. La vente en gros par France Télécom de l'abonnement téléphonique aux autres opérateurs (quelques 900 000 abonnements en décembre 2008) permet en particulier de contenir la diminution des revenus liés au service téléphonique. Le volume de minutes d'interconnexion fléchit de 12,3% et s'élève à 136,3 milliards de minutes.
La baisse du revenu de l'interconnexion de l'internet bas débit, continue depuis plusieurs années, s'accélère en 2008, pour atteindre près de 50%. Le trafic d'accès à Internet bas débit est également divisé par deux, soit un rythme de baisse semblable à celui de 2007.

Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes						
Revenus en millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	2 764	2 889	2 916	2 829	2 914	3,0%
Services d'interconnexion Internet bas débit	174	105	69	41	21	-48,3%
Prestations de gros d'accès haut débit	845	987	1 147	1 513	1 717	13,5%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	**3 783**	**3 980**	**4 132**	**4 382**	**4 652**	**6,2%**
dont international entrant	408	362	356	406	399	-1,7%
Volumes en millions de minutes						
Services d'interconnexion Internet bas débit	**33 720**	**29 948**	**19 786**	**9 124**	**5 238**	**-42,6%**
Services d'interconnexion téléphonie fixe	**131 463**	**169 753**	**166 438**	**155 468**	**136 326**	**-12,3%**
dont international entrant	5 792	6 064	6 539	8 376	8 801	5,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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

Dégroupage						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,446	2,248	1,826	1,613	1,393	-13,6%
Nombre de lignes totalement dégroupées	0,101	0,592	2,160	3,625	4,939	36,2%
Nombre de lignes dégroupées au 31/12	**1,547**	**2,840**	**3,986**	**5,238**	**6,332**	20,9%

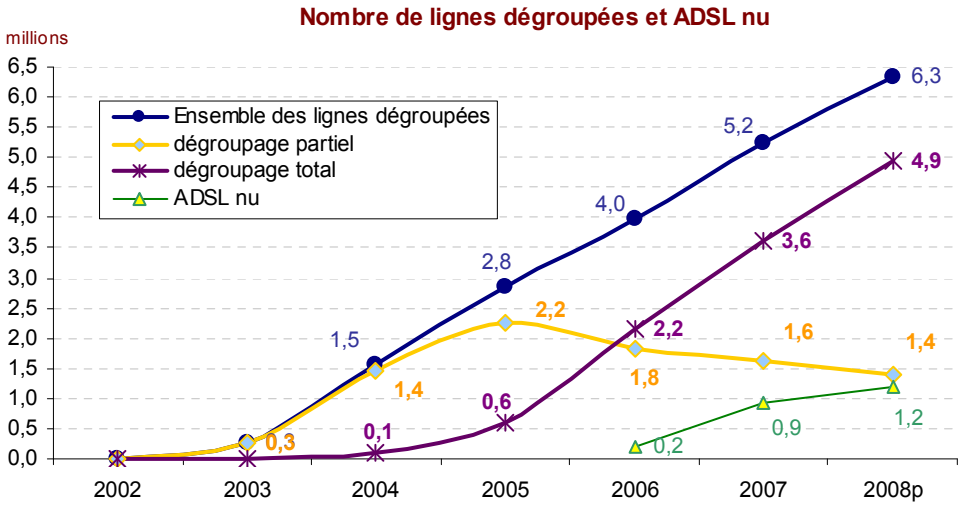
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre total de lignes		**1,782**	**2,090**	**2,224**	**2,196**	-1,3%
dont en ADSL nu			0,188	0,942	1,186	25,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Le succès du dégroupage ne se dément pas en 2008 avec une croissance de 20,9% du nombre de lignes. Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 6,3 millions à la fin de l'année 2008, soit une progression de 1,1 million de lignes par rapport à décembre 2007. Depuis 2006, l'accroissement du nombre de lignes dégroupées est entièrement dû à l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total. En 2008, ces dernières s'accroissent de 1,3 million. Les lignes totalement dégroupées représentent 78% des lignes en dégroupage.

Le nombre de lignes en dégroupage partiel diminue depuis trois ans, et ne concerne plus que 1,4 million de lignes à la fin de l'année 2008. Une part importante des lignes partiellement dégroupées sont remplacées par du dégroupage total.
Les autres prestations de gros d'accès haut débit sont en léger retrait sur un an (-1,3%, soit un recul de 28 000 lignes), après une hausse de près de 10,0% en 2007. Le nombre de lignes en bitstream ou en IP national s'élève ainsi à 2,2 millions de lignes à la fin de l'année 2008. Le nombre de ligne en ADSL nu vendues aux opérateurs alternatifs progresse de 25,9% et s'élève à 1,2 million.



b) Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Le revenu des services d'interconnexion des opérateurs mobiles s'élève à 3,9 milliards d'euros pour l'ensemble de l'année 2008. Ce revenu comprend à la fois le revenu lié aux communications voix et le revenu des SMS entrants, et baisse de 8,7% sur un an. Plusieurs facteurs expliquent le recul des revenus alors que les volumes de communications et de messages augmentent. Tout d'abord la baisse au 1er janvier des tarifs de terminaisons d'appels voix sur les réseaux mobiles a fortement contribué, comme les années précédentes, à cette diminution du revenu. Ensuite, 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 30 août 2008 de 0,49€ HT à 0,46€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,24€ HT à 0,22€ HT pour les appels reçus à l'étranger. Ces baisses ont un impact à la fois sur le revenu du « *roaming in* » (interconnexion) et sur le revenu du *« roaming out »* (marché de détail).
Le trafic donnant lieu à des prestations d'interconnexion progresse de 7,4% et atteint 45,1 milliards de minutes en 2008. Comme en 2007, la baisse du trafic fixe vers mobile est compensée par la hausse du trafic d'interconnexion entre opérateurs mobiles ainsi que la croissance du trafic international entrant (+13,8%) et du roaming in (+14,6%).

Services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Revenus en millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Services d'interconnexion	**2 807**	**5 120**	**4 606**	**4 283**	**3 910**	**-8,7%**
dont trafic international entrant	158	159	153	178	186	4,5%
dont roaming in des abonnés étrangers	874	839	799	695	657	-5,5%
Volumes en millions de minutes						
Services d'interconnexion	**30 150**	**31 106**	**35 301**	**41 996**	**45 108**	**7,4%**
dont trafic international entrant	1 020	1 224	1 547	2 278	2 592	13,8%
dont roaming in des abonnés étrangers	1 350	1 393	1 521	1 641	1 881	14,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Notes :

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

- La croissance apparente du marché de gros en 2005 (+82%) ne correspond pas à une réalité économique du marché mais à un artéfact de facturation. Avant le 1er janvier 2005, il n'y avait pas de facturation de la terminaison d'appel entre les opérateurs mobiles (système du bill & keep).

A ces prestations s'ajoutent celles relevant du marché de gros. En revenu la vente d'accès et de départ d'appel à des MVNO a généré 269 millions d'euros en 2008. Un milliard et demi de minutes ont été vendus à des MVNO.

3 Les différents segments du marché de détail

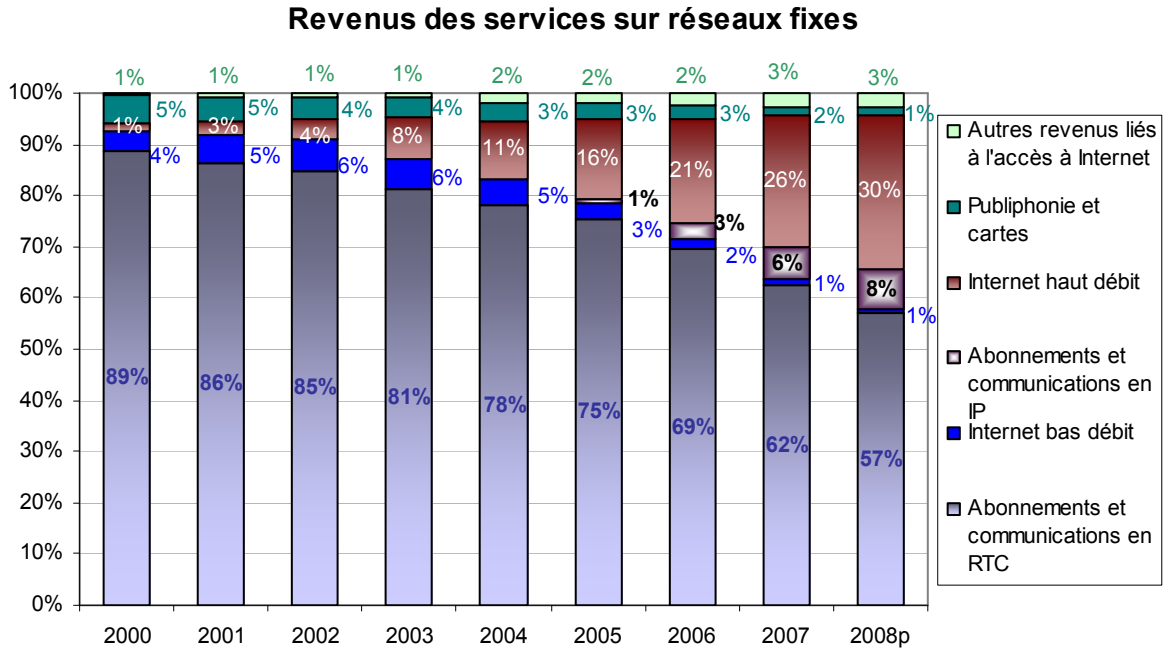
3.1 Les services sur réseaux fixes : segmentation par débit

Le revenu des services à haut débit sur les réseaux fixes (téléphonie fixe sur large bande et Internet à haut débit) croît de 21,7% en 2008. Le haut débit représente 37,8 % de l'ensemble du revenu des services fixes contre 31,8% un an auparavant. Le revenu des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, Internet bas débit) diminue, sur la même période, de 7,1%. Le revenu des autres services liés à l'accès Internet (recettes de publicité, de commerce en ligne et d'hébergement de site) progresse de 13,1% sur un an. L'activité « publiphonie et cartes » recule de 18,7% sur un an.

Revenus des services sur lignes fixes						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Revenus du bas débit	**12 854**	**12 023**	**10 903**	**9 955**	**9 249**	**-7,1%**
Abonnements et communications en RTC	12 086	11 516	10 570	9 758	9 130	-6,4%
Internet bas débit	768	507	333	197	119	-39,5%
Revenus du haut débit	**1 751**	**2 500**	**3 554**	**4 964**	**6 042**	**21,7%**
Abonnements et communications en IP	19	96	425	951	1 227	28,9%
Internet haut débit	1 732	2 404	3 129	4 012	4 815	20,0%
Autres revenus	**850**	**774**	**760**	**701**	**701**	**0,0%**
Publiphonie et cartes	525	459	384	290	236	-18,7%
Autres revenus liés à l'accès à Internet	325	315	376	411	465	13,1%
Ensemble des revenus des services fixes	**15 455**	**15 297**	**15 217**	**15 620**	**15 992**	**2,4%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Revenus du haut débit : Les revenus des abonnements et communications en IP couvrent les services d'accès et les communications quand ils sont explicitement facturés aux clients. Quand l'accès à la voix sur IP et les communications en IP sont inclus dans le forfait haut débit, le revenu correspondant est décompté dans la rubrique « Internet haut débit ».



3.2 La téléphonie fixe

3.2.1 L'accès, les abonnements et les lignes fixes

Le nombre d'abonnements au service téléphonique continue de progresser et s'élève à 40,7 millions à la fin de l'année 2008, soit une augmentation de 2,5% sur un an. La croissance du nombre d'abonnements est cette année encore portée par les accès haut débit. Leur nombre a progressé de 3,4 millions en un an et s'élève à 14,4 millions en décembre 2008. Ces abonnements sur des accès IP représentent 35% du nombre total d'abonnements au service téléphonique fixe et équipent 41% des lignes fixes (+10 points en un an). A l'inverse, le nombre d'abonnements sur des lignes bas débit (26,3 millions d'abonnements) recule de 2,4 millions.

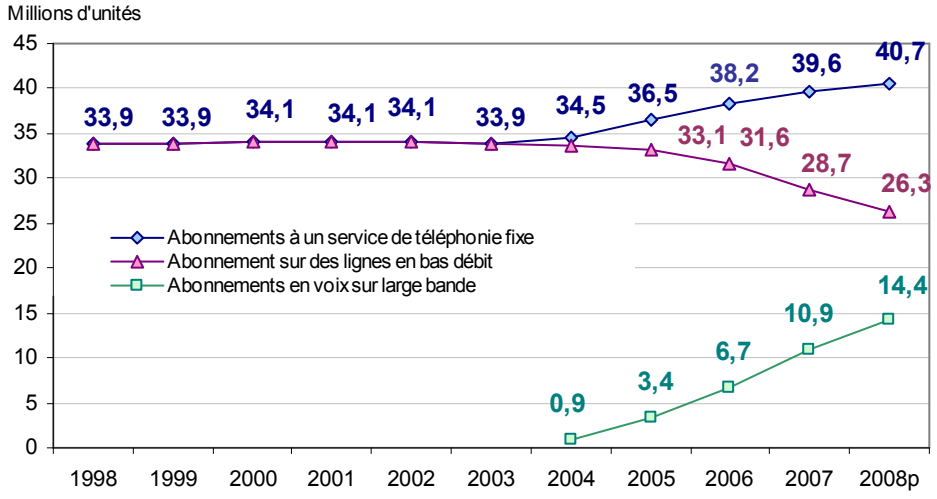
Lancée en 2006, la revente par un opérateur alternatif de l'abonnement téléphonique de France Télécom a pris son essor en 2007. En décembre 2008, le nombre d'abonnements commercialisés s'élève à 857 0000 et représente 3,2% des abonnements bas débit.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements sur des lignes bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	33,610	33,106	31,598	28,738	26,298	-8,5%
dont abonnements issus de la VGA				0,703	0,857	21,9%
Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble)	0,931	3,392	6,651	10,905	14,352	31,6%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	0,101	0,601	2,379	5,483	8,049	46,8%
Nombre d'abonnements	**34,541**	**36,498**	**38,249**	**39,643**	**40,650**	**2,5%**

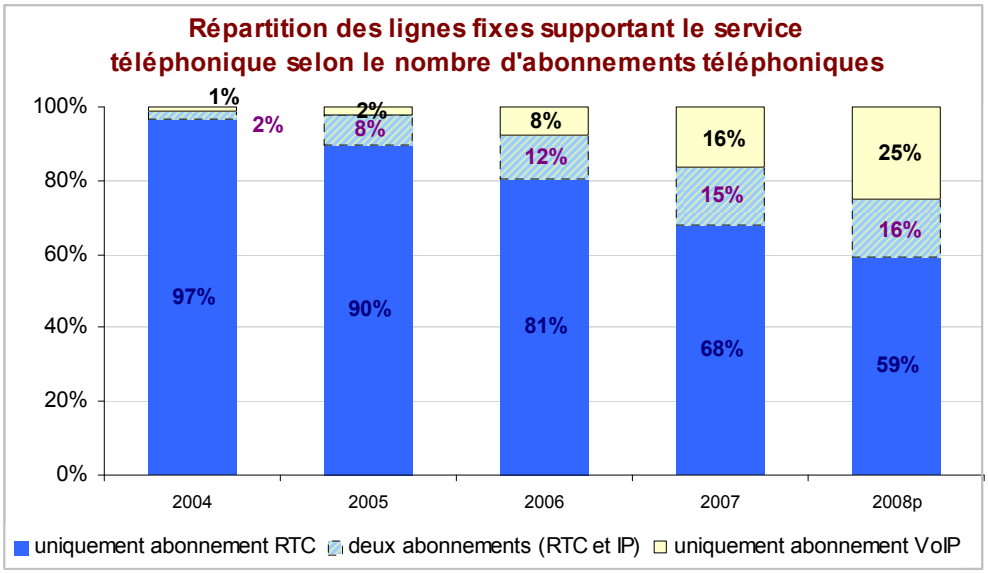
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

- VGA : Vente en gros de l'abonnement au service téléphonique
- Abonnement au service téléphonique en IP 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 ».
- Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xdsl avec abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique en IP sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme support à un service de voix, en RTC. Ces abonnements sont souscrits via les offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du «bitstream» hors « ADSL nu ».

Abonnements au service téléphonique fixe



Le développement du dégroupage total et de l'ADSL nu, surtout en ce qui concerne l'opérateur historique, a fortement contribué à l'essor du nombre des abonnements en voix sur large bande sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. Plus de 8 millions d'abonnements sont dans ce cas en décembre 2008, soit une progression de 2,6 millions en un an. Au total, c'est à dire en prenant aussi en compte les abonnements en voix sur IP par le câble, 25% des lignes ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur IP.
Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (59%) demeurent majoritaires, mais cette proportion a diminué de 9 points au cours de l'année 2008. Entre 2004 et 2008, le nombre d'abonnements sur des lignes totalement en RTC a ainsi reculé de près de 40 points. Dans un premier temps, les offres de gros permettant de s'affranchir de l'abonnement téléphonique étant peu répandues, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé : tout en conservant l'abonnement et la possibilité de passer et recevoir des appels par cet abonnement « classique », le client disposait d'un second abonnement en voix sur IP. Ces offres, basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream (à l'exclusion de l'ADSL nu) continuent d'augmenter en 2008 (5,6 millions, soit 16% des lignes, contre 5,1 millions en 2007) mais sont largement devancées par les abonnements sur des lignes en voix sur IP uniquement.



Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes au 31/12						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre total de lignes	33,710	33,717	34,125	34,527	35,001	1,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Le nombre de lignes fixes s'élève à 35 millions et a à nouveau progressé en 2008 (+ 500 000, après +400 000 en 2006 et 2007). Cette croissance continue depuis 2006, alors que le nombre de lignes baissait jusqu'à cette date, s'explique notamment par l'augmentation du nombre de ménages et la stabilisation puis la reprise du taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages. En 2008, le taux d'équipement en téléphonie fixe des ménages a progressé et il est de 85% à la fin de l'année 2008 (source Médiamétrie, référence des équipements multimédias).

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP ou « communications au départ des services de voix sur IP »

Sur la terminologie employée :
Les indicateurs du service téléphonique sur IP de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (IP DSL principalement, mais aussi IP sur câble) et la voix sur Internet lorsque les opérateurs sont déclarés auprès de l'ARCEP.

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 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 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 IP 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.

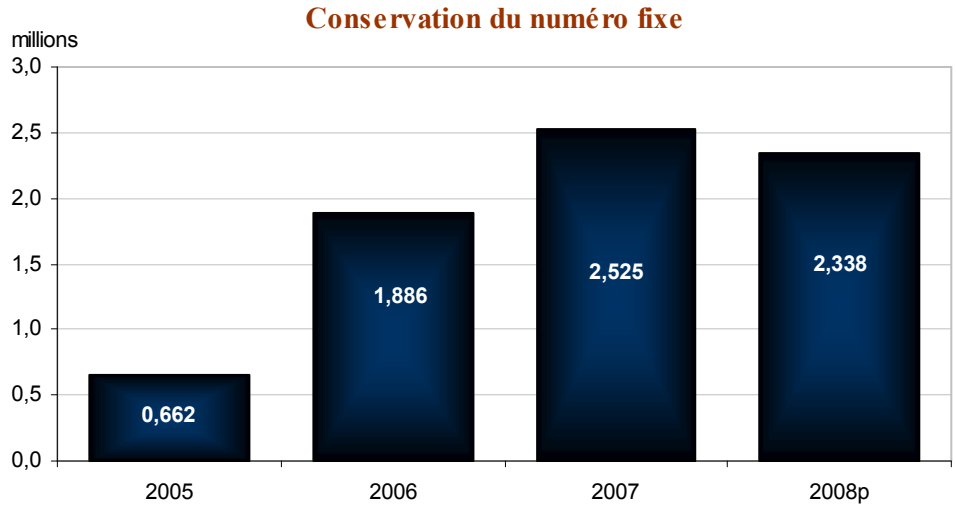
Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur Internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

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 VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

Conservation du numéro						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre de numéros portés au cours de l'année		0,662	1,886	2,525	2,338	-7,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquête annuelle 2005, enquête trimestrielle pour 2006, estimation provisoire

Le nombre de numéros portés recule de 200 000 en 2008 par rapport à 2007. Au total 2,3 millions de numéros fixes ont été portés d'un opérateur vers un autre.

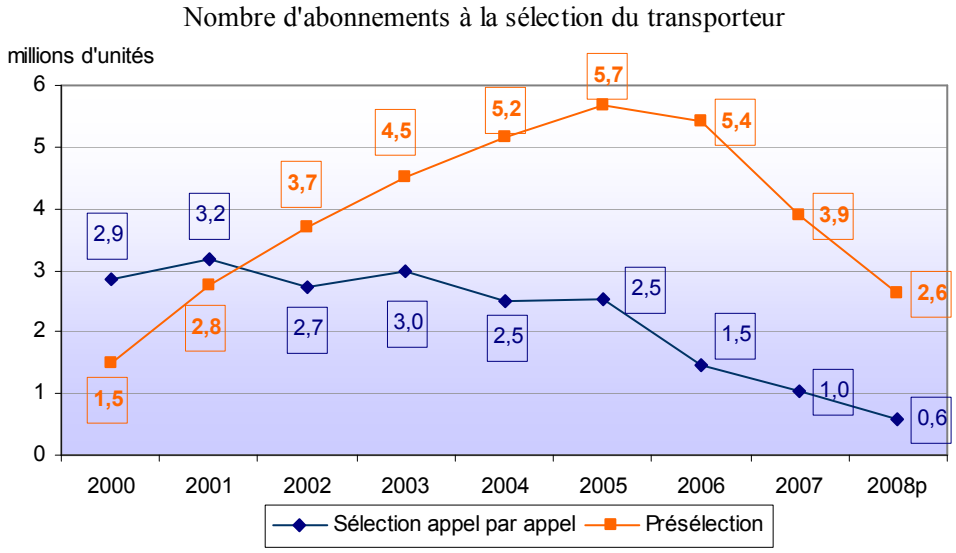


Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements à la sélection appel par appel	2,513	2,533	1,471	1,042	0,585	-43,9%
Abonnements à la présélection	5,163	5,687	5,423	3,907	2,621	-32,9%
Abonnements à la sélection du transporteur	**7,676**	**8,220**	**6,893**	**4,949**	**3,206**	-35,2%

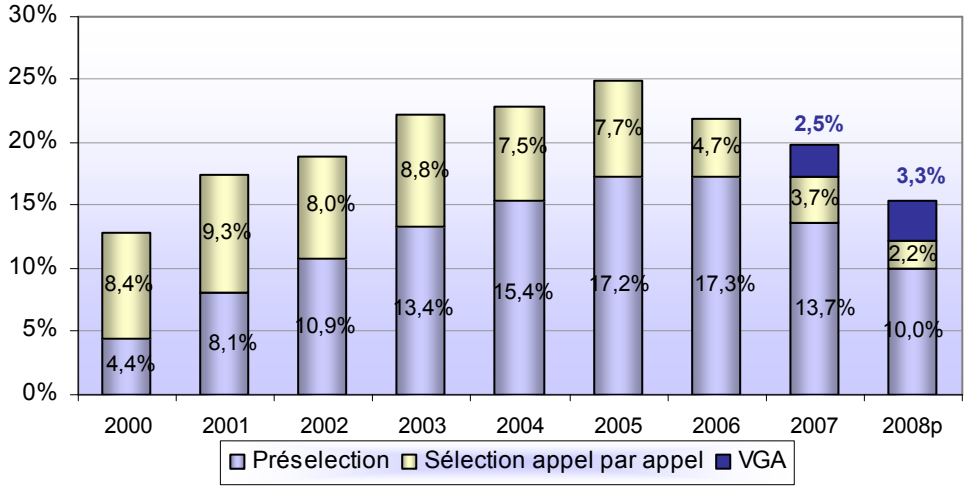
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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 VGA.

Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur ne cesse de diminuer depuis 2006. Le rythme de baisse (-35,2%) s'est encore accéléré en 2008 par rapport à 2007 (-28,2%). Cette offre subit une vive concurrence des offres de voix sur IP ; 3,2 millions de clients utilisent la sélection du transporteur en décembre 2008. La sélection appel par appel n'est utilisée que par 600 000 clients alors que la présélection compte désormais 2,6 millions d'abonnés, en recul de 1,3 million par rapport à décembre 2007. Les données relatives à la présélection n'incluent pas les clients ayant migré vers des offres incluant l'abonnement téléphonique en RTC (la VGA), dont le nombre a progressé de 160 000 au cours de l'année 2008. La sélection du transporteur est adoptée par 12,2% des clients disposant d'un abonnement au service téléphonique bas débit.



Part des abonnements à la sélection du transporteur dans le nombre d'abonnements au service téléphonique bas débit (hors câble)



Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Accès, abonnements et services supplémentaires	**5 439**	**5 651**	**5 783**	**6 068**	**6 028**	-0,7%
dont revenus des abonnements à la Voix sur IP			199	533	628	17,7%

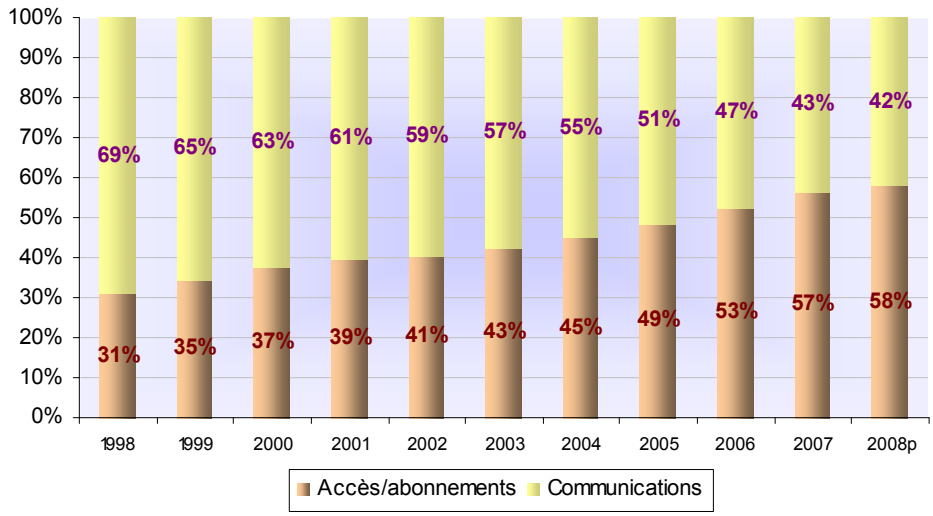
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des abonnements pour l'accès à la téléphonie en IP ainsi que les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro,…).

Après plusieurs années de hausse, le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique sur ligne fixe a légèrement reculé en 2008 (-0,7%). Il s'élève à 6,0 milliards d'euros, soit 58% de l'ensemble des revenus directement attribuables à la téléphonie fixe (10,4 milliards hors publiphonie et cartes). La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique au 1er juillet 2007 (+6,7%), dont l'effet est encore perceptible sur l'évolution du revenu en 2008, n'a pas compensée la baisse du nombre d'abonnements bas débit (-2,4 millions en 2008). Le seul revenu des abonnements téléphoniques « classiques » recule de 130 millions d'euros et s'établit à 5,4 milliards d'euros en 2008.

Certains opérateurs facturent sous forme d'abonnement supplémentaire au forfait d'accès à internet la possibilité de téléphoner en voix sur IP. Le revenu des ces abonnements a progressé de 100 millions d'euros par rapport à 2007 (+17,7%) et s'élève à 628 millions d'euros pour l'année 2008. Ce revenu représente un peu plus de 10% du revenu de l'accès.

Répartition des revenus du service téléphonique depuis les postes fixes



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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes s'élève à 4,3 milliards d'euros, en baisse de 6,7% par rapport à 2007. C'est un recul un peu moins important que celui constaté annuellement depuis 2004 (de l'ordre de 10%), qui s'explique par une baisse plus modérée du revenu de la téléphonie en RTC que les années précédentes (-11,7% en 2008 contre -15% environ en 2006 et 2007) et un accroissement soutenu du revenu des communications facturées au départ des accès IP (+43,2% en 2008).
Comme en 2007, c'est principalement le revenu des communications nationales qui diminue (-10,1%) car il pâtit du reflux important du trafic en RTC. Le revenu des communications vers les mobiles se contracte de 4,8% alors que celui des communications internationales augmente de 1,5%.

Globalement stable depuis 2004, le volume de communications depuis un poste fixe a progressé sensiblement en 2008 et s'élève à 107,1 milliards de minutes contre 103,8 milliards en 2007.
Le volume de communications nationales, qui représente 82% de l'ensemble du trafic, augmente de 2,6% par rapport à 2007. Le trafic fixe à destination des mobiles (11,7 milliards de minutes) n'a pas progressé depuis 2004, alors que le parc de la téléphonie mobile ne cesse d'augmenter en parallèle. Le trafic à destination de l'étranger a continué sa forte croissance (+19,9%) après deux années d'expansion déjà très vive en 2006 et 2007 (+19,3% et +33,4%), grâce à l'augmentation du volume des appels internationaux émis en IP (+57,5%).
Le volume de trafic en voix sur large bande représente une part croissance de l'ensemble du volume de communications au départ des postes fixes (44% en moyenne toutes destinations d'appels confondues). Ce trafic vient principalement en substitution du trafic RTC, en particulier pour le trafic national, mais répond aussi à un besoin croissant de communiquer, notamment vers l'international.

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications nationales	3 567	3 264	2 971	2 361	2 122	-10,1%
Communications internationales	673	632	562	556	564	1,5%
Communications vers mobiles	2 425	2 065	1 678	1 725	1 642	-4,8%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	**6 666**	**5 961**	**5 211**	**4 641**	**4 329**	-6,7%
dont communications RTC	6 647	5 865	4 986	4 223	3 730	-11,7%
dont communications au départ des services de VoIP	19	96	226	418	599	43,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

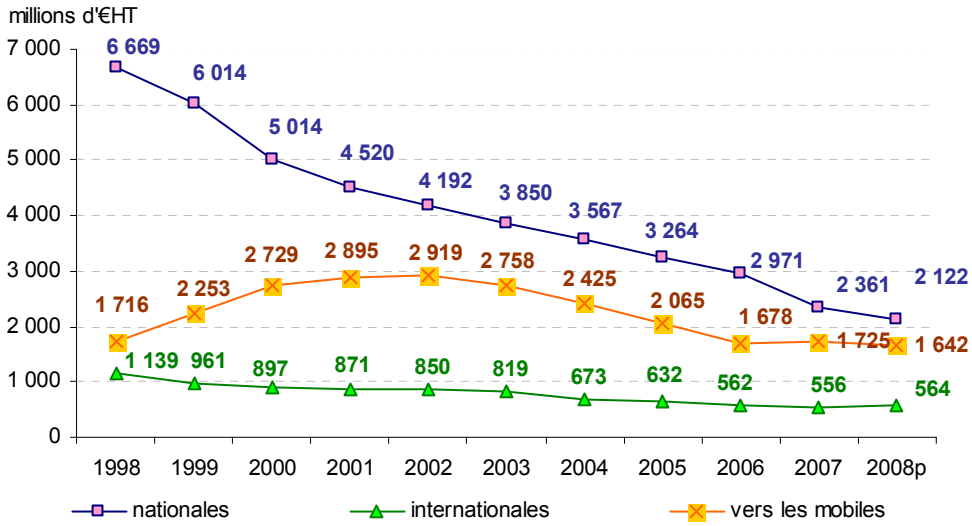
Note : le revenu des communications au départ des accès en IP ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en IP en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiplay, ni l'accès au service téléphonique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

Volumes des communications depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications nationales	86 149	86 838	85 633	85 286	87 541	2,6%
Communications internationales	4 281	4 116	4 910	6 550	7 851	19,9%
Communications vers mobiles	11 638	12 227	12 375	11 983	11 682	-2,5%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	**102 067**	**103 181**	**102 918**	**103 819**	**107 075**	**3,1%**
dont communications RTC	100 615	94 742	84 255	70 573	60 028	-14,9%
dont communications au départ des services de VoIP	1 453	8 440	18 663	33 246	47 047	41,5%

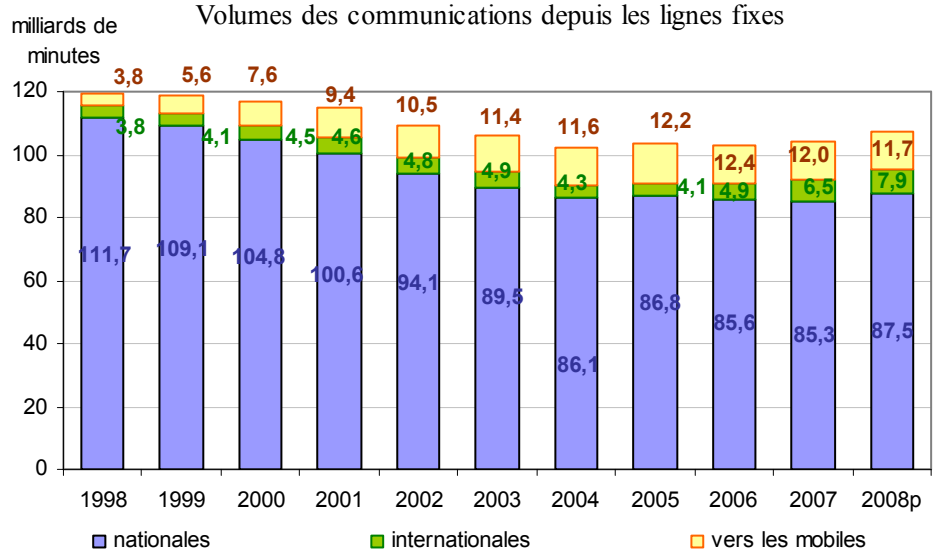
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : Le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. Le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play). Volume et revenu ne portent donc pas sur le même périmètre.

Revenus des communications depuis les lignes fixes



Volumes des communications depuis les lignes fixes



a) Les communications par le RTC

Le segment de marché de la téléphonie fixe réduit aux seules communications en RTC continue de se contracter à la fois en valeur et en volume (-11,7% et -14,9%), en raison de la forte concurrence des offres de voix sur large bande. Le reflux du revenu est cependant légèrement moins marqué qu'en 2006 et 2007, années durant lesquelles la baisse atteignait 15%. Les volumes des communications nationales et internationales reculent chacun de près de 16%, tandis que la baisse du trafic des communications vers les mobiles atteint 10%.

Le revenu des communications en RTC s'élève à 3,7 milliards d'euros soit 86% des revenus des communications depuis un poste fixe, en recul de 5 points par rapport à 2007. En volume, le reflux est plus marqué : 56% des minutes sont émises sur le RTC en 2008 (soit 60 milliards de minutes) contre 68% en 2007 et 82% en 2006.

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications nationales	3 563	3 256	2 952	2 348	2 088	-11,0%
Communications internationales	667	606	496	437	389	-11,1%
Communications vers mobiles	2 417	2 003	1 538	1 438	1 252	-12,9%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	**6 647**	**5 865**	**4 986**	**4 223**	**3 730**	-11,7%

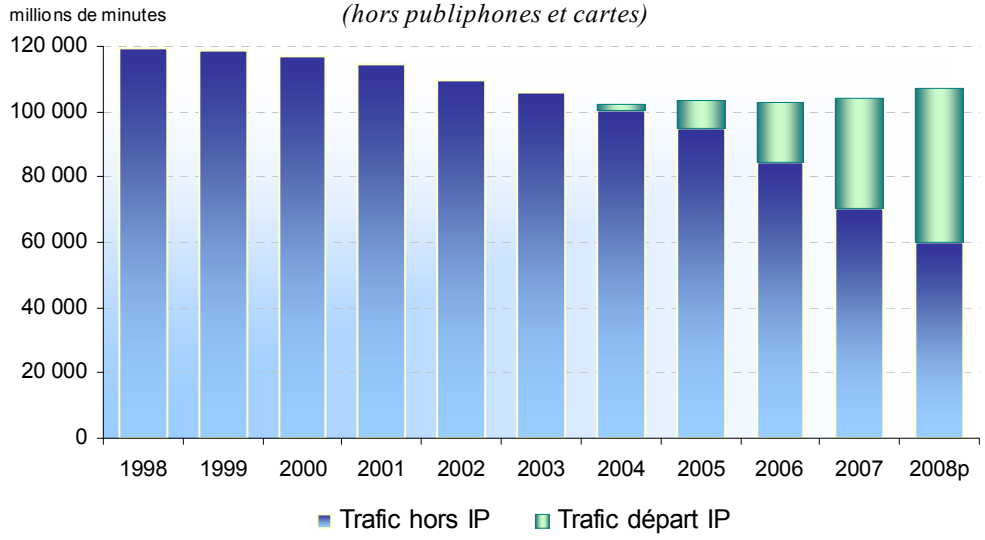
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications nationales	84 826	78 984	68 933	56 717	47 739	-15,8%
Communications internationales	4 210	3 862	3 699	3 367	2 839	-15,7%
Communications vers mobiles	11 579	11 895	11 623	10 488	9 449	-9,9%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	**100 615**	**94 742**	**84 255**	**70 573**	**60 028**	-14,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volumes de communications depuis les lignes fixes

(hors publiphones et cartes)



b) Les communications en IP depuis les lignes fixes

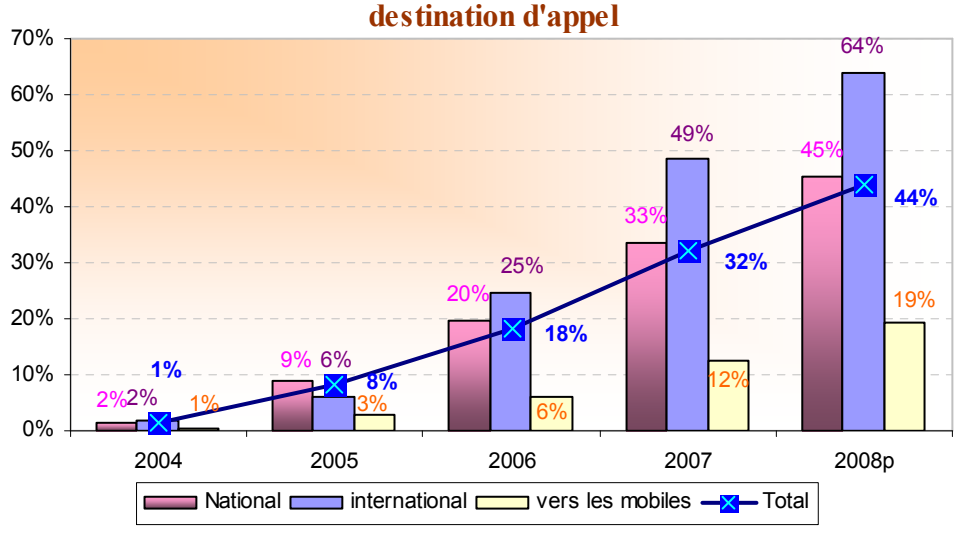
Le volume du trafic IP progresse à nouveau fortement en 2008 : le volume s'est accru de 13,8 milliards de minutes après une croissance similaire en 2007 (+14,6 milliards de minutes en 2007). Il s'élève à 47 milliards de minutes en 2008 et représente 44% du trafic au départ des postes fixes. Cette croissance résulte de la diffusion de plus en plus large des abonnements en voix sur large bande auprès des clients.

Le trafic national en voix sur large bande augmente en un an de 11,2 milliards de minutes et s'élève à 39,8 milliards de minutes, soit 45% des minutes en national depuis les postes fixes. En un an, cette proportion a cru de 12 points, comme en 2007 et 2006. En fin d'année 2007, de nouvelles offres sont apparues ne facturant plus en supplément la téléphonie en IP pour les communications nationales, ce qui a permis de doper ce trafic en 2008.
Bénéficiant des offres de gratuité vers de nombreuses destinations, le trafic international progresse toujours vivement (+1,8 milliard de minutes) et il atteint 5,0 milliards de minutes pour l'année 2008. Deux tiers des minutes vers l'étranger sont émises en IP.
Après un doublement du trafic en 2007, le volume de communications vers les mobiles progresse de 750 millions de minutes en 2008 pour s'établir à 2,2 milliards.

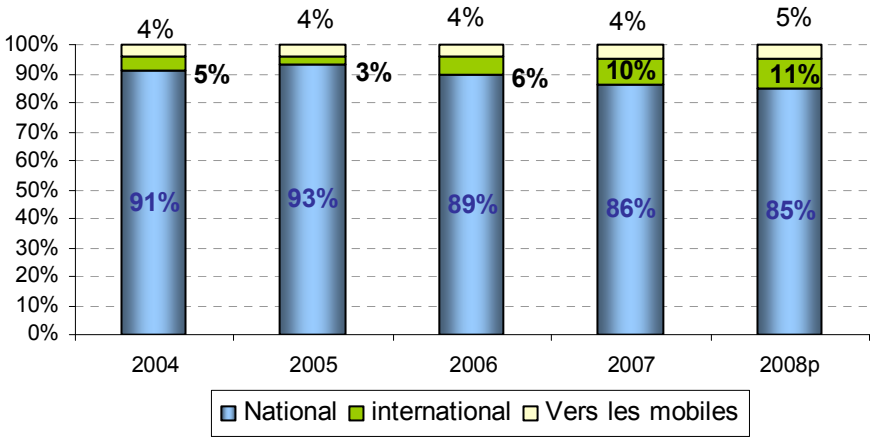
Volumes des communications en IP depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications nationales	1 323	7 853	16 700	28 569	39 802	39,3%
Communications internationales	71	254	1 211	3 183	5 011	57,5%
Communications vers mobiles	59	333	752	1 494	2 233	49,4%
Ensemble des volumes au départ des accès en IP	**1 453**	**8 440**	**18 663**	**33 246**	**47 047**	41,5%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Part du trafic IP au départ des postes fixes selon la destination d'appel



Répartition du trafic en VoIP par destination d'appel



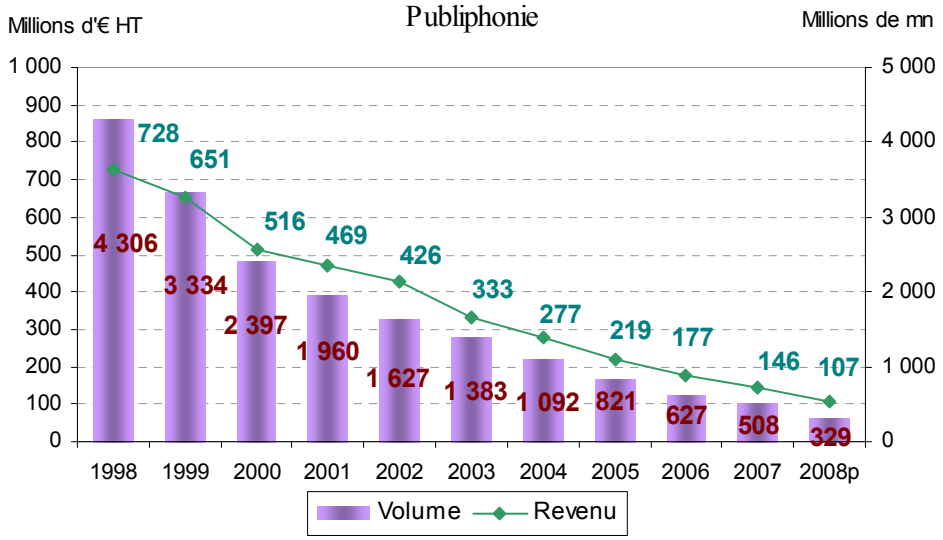
Les clients équipés d'une "box" téléphonent davantage à l'international et vers les fixes en national que les personnes utilisant la téléphonie classique : au départ des accès IP, 11% du trafic est émis vers l'international (+1 point) et 85% vers les postes fixes nationaux (-1 point), tandis que les proportions au départ d'un poste en téléphonie RTC sont respectivement 5% pour le trafic international et 80% pour le trafic national fixe. En revanche, seul 5% du trafic au départ des box est à destination d'un mobile alors que cette proportion atteint 16% pour le trafic RTC.

3.2.3 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe s'élève à 240 millions d'euros et 1,6 milliard de minutes. Le nombre de publiphones, qui reculait au rythme de 10 000 publiphones par an, n'a baissé que de 7 700 en 2008. Cette moindre baisse du nombre de publiphones en service n'a pas pour autant freiné le reflux de leur utilisation. Le revenu a ainsi perdu 26,6% et le volume de trafic lié aux publiphones fléchit de 35,3% en 2008.
L'activité des cartes des opérateurs diminue de 10,6% en valeur et de 28,9% en volume.

Publiphonie						
	2004	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Revenus des communications *(millions d'€)*	277	219	177	146	107	-26,6%
Volumes des communications *(millions de minutes)*	1 092	821	627	508	329	-35,3%
Nombre de publiphones au 31 décembre *(unités)*	189 298	179 770	169 788	159 799	152 075	-4,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2004	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Revenus des cartes de téléphonie fixe	248	241	207	144	129	-10,6%
Millions de minutes écoulées via les cartes	1 941	2 173	2 170	1 723	1 226	-28,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note: Les cartes des réseaux fixes (hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur) sont de deux types :
*- les **cartes post-payées** pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation directe sur un compte bancaire ou un compte tenu par un distributeur) ;*
*- les **cartes prépayées** : elles offrent un montant fixe, payé à l'avance, de communications téléphoniques.*

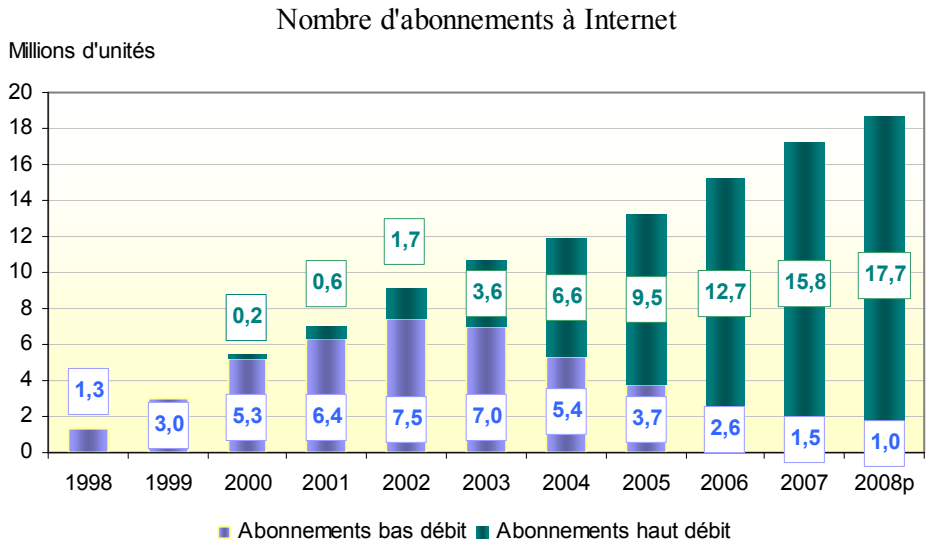
3.3 Internet sur réseaux fixes

Le nombre d'abonnements à Internet atteint 18,7 millions à la fin de l'année 2008, en progression de 8,3%. Le haut débit représente 95% de ces abonnements, soit 17,7 millions d'abonnements. En 2007, la croissance du nombre d'accès haut débit avait montré des signes de décélération ; ceux-ci se confirment en 2008, avec une croissance annuelle nettement ralentie : le nombre de nouveaux abonnés haut débit a cru d'un peu moins de 2 millions contre environ 3 millions supplémentaires chaque année entre 2003 et 2007.
Le nombre d'accès à Internet par le bas débit est inférieur à un million à la fin de l'année 2008, en recul de 34,3% par rapport à décembre 2007.

Abonnements à Internet au 31/12						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Bas débit *	5,377	3,746	2,557	1,496	0,983	-34,3%
Haut débit	6,561	9,471	12,711	15,752	17,691	12,3%
dont accès xdsl	6,103	8,902	12,032	14,974	16,803	12,2%
Nombre d'abonnements à Internet *	**11,939**	**13,217**	**15,268**	**17,248**	**18,674**	**8,3%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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

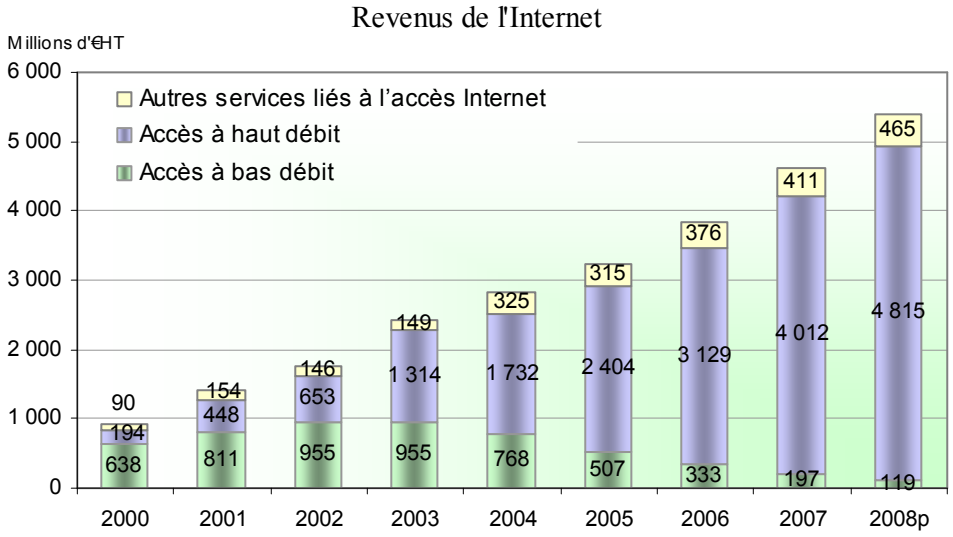


L'ensemble du revenu de l'accès à internet s'élève à 5,4 milliards d'euros en 2008, dont 4,8 milliards d'euros pour le haut débit. En ce qui concerne le bas débit, la baisse du revenu est identique à celle du volume d'abonnements ainsi qu'à l'évolution du trafic, à savoir un recul de l'ordre de 40%.

Revenus totaux de l'Internet						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Accès à bas débit	768	507	333	197	119	-39,5%
Accès à haut débit	1 732	2 404	3 129	4 012	4 815	20,0%
Autres services liés à l'accès Internet	325	315	376	411	465	13,1%
Total Internet	**2 825**	**3 226**	**3 839**	**4 620**	**5 400**	**16,9%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - estimations pour les données de 2000 à 2003 -
Enquêtes annuelles 2004 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et Internet ».



Volumes Internet bas débit						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Volumes Internet bas débit	**54 687**	**38 233**	**25 921**	**15 708**	**9 806**	**-37,6%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

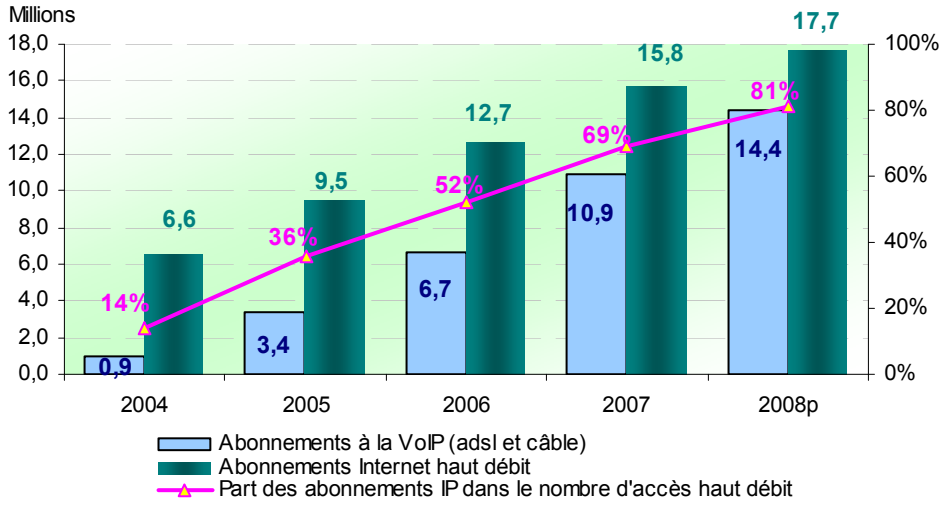
3.4 Les accès haut débit : voix sur large bande et télévision par ADSL

En 2008 les abonnements à la voix sur large bande ont continué à rencontrer un réel succès auprès des souscripteurs d'accès à internet par le haut débit. Les forfaits commercialisés couplent de façon quasi systématique la téléphonie et l'accès haut débit de telle sorte que, à la fin de l'année 2008, plus de 80% des abonnements à Internet par le haut débit supportent également le service téléphonique en voix sur IP.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large bande (ou VoIP)						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements à la VLB (adsl et câble)	0,931	3,392	6,651	10,905	14,352	31,6%
Abonnements Internet haut débit	6,561	9,471	12,711	15,752	17,691	12,3%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	14%	36%	52%	69%	81%	17,2%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Abonnements Internet haut débit et à la VoIP



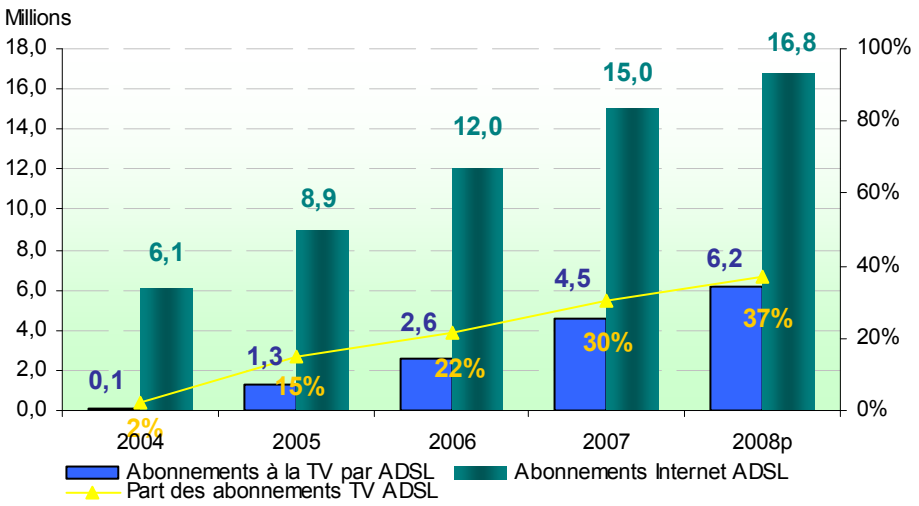
Le nombre d'abonnements à la TV par ADSL s'élève en décembre 2008 à 6,2 millions, soit un accroissement de 1,7 million par rapport à décembre 2007. Il représente 37% des abonnements à internet par ADSL.

Abonnements à la TV par ADSL						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements à la TV par ADSL	0,145	1,318	2,593	4,538	6,200	36,6%
Abonnements Internet ADSL	6,103	8,902	12,032	14,974	16,803	12,2%
Part des abonnements TV ADSL	2%	15%	22%	30%	37%	21,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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 isolément ou dans le cadre d'un abonnement de type «multiplay» qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (Internet, service de téléphonie).

Abonnements Internet par ADSL et TV par ADSL



3.5 Les services sur réseaux mobiles

3.5.1 Abonnements

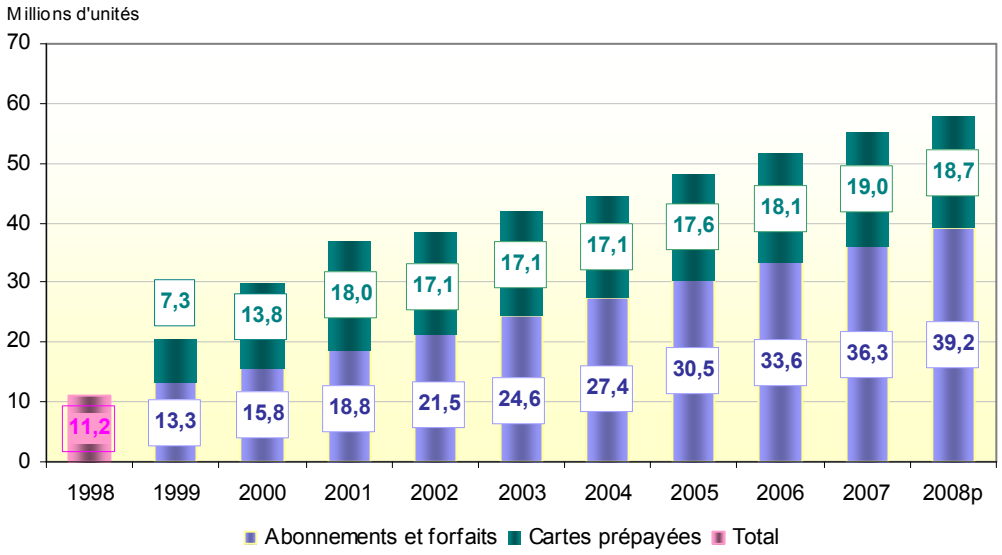
La croissance du nombre de clients des opérateurs mobiles (58 millions à la fin de l'année 2008) marque un affaiblissement par rapport aux années précédentes. Le taux de croissance s'élève à 4,8% en 2008, soit une augmentation de 2,6 millions de clients, alors que le rythme était de 7 à 8% au cours des 5 dernières années. Le ralentissement s'est essentiellement produit en fin d'année avec, au troisième trimestre, une baisse de 40% environ des recrutements par rapport au même trimestre de 2007, et une baisse de 30% au quatrième trimestre 2008.
Cette évolution est entièrement imputable à la baisse du nombre de cartes prépayées, et ce dès le premier trimestre de l'année 2008. Le bilan annuel sur le segment du prépayé est négatif, le nombre de cartes prépayées reculant de 300 000 (-1,5% sur un an). De surcroît, la part des cartes prépayées actives, c'est à dire dont le client a effectivement reçu ou émis au moins un appel téléphonique, ou émis un SMS pendant les trois derniers mois, baisse : elle est de 91% en 2008 contre 93% en décembre 2007. Le nombre de cartes prépayées actives est en retrait encore plus net que celui de l'ensemble des cartes prépayées (-670 000 cartes en un an).
Les abonnements et forfaits, formule fortement encouragée par les opérateurs qui souhaitent fidéliser leurs clients, soutiennent, à un rythme qui ne ralentit pas, la croissance du parc mobile. Le nombre de souscriptions forfaitaires augmente de 2,9 millions au cours de l'année, soit une croissance plus vive que celle de l'année précédente. Le nombre d'abonnés s'élève à 39,2 millions en décembre 2008 et représente 68% des clients de services mobiles. Cette part croit continument depuis 2001.

Nombre de clients à un service mobile au 31/12						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements et forfaits	27,420	30,528	33,561	36,309	39,237	8,1%
Cartes prépayées	17,124	17,561	18,102	19,028	18,734	-1,5%
dont cartes prépayées actives	16,409	16,698	17,193	17,673	17,002	-3,8%
Nombre de clients à un service mobile	**44,544**	**48,088**	**51,663**	**55,337**	**57,972**	**4,8%**

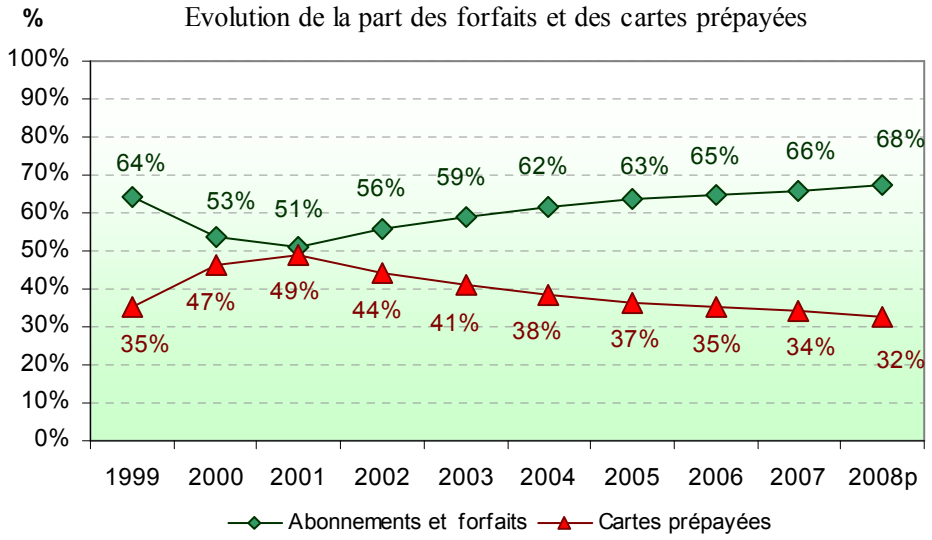
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : Une carte prépayée est dite active si le client a reçu ou émis au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

Nombre de clients des opérateurs mobiles



Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



Le revenu des services mobiles croit de 5,6% en 2008, et s'élève à 18,6 milliards d'€. Cette croissance est un peu plus forte que celles des deux années précédentes.

En 2008, le trafic au départ des réseaux mobiles dépasse pour la première fois les 100 milliards de minutes. Sa progression est cependant modérée par rapport aux évolutions passées. Jusqu'en 2006, le rythme de croissance était supérieur à 10%, puis il s'est affaibli en 2007 (+5,8%) et n'est que de 2,3% en 2008. Comme pour l'évolution du nombre de clients, l'inflexion s'affirme plus nettement en milieu d'année 2008.

Le volume de SMS connaît en revanche un développement fulgurant en 2008 avec une croissance de près de 80% du trafic. Ce segment de marché, en croissance annuelle de plus de 20% depuis plusieurs années, avait déjà amorcé en fin d'année 2007 une progression importante des volumes consommés. En 2008, ce marché explose sous l'effet des offres illimitées proposées par les opérateurs mobiles.

La répartition du revenu et des consommations sont à l'image du parc : les abonnements et les forfaits concentrent la majorité des consommations financières et physiques. Les clients qui détiennent un forfait génèrent 87% des revenus des opérateurs mobiles pour 92% du trafic en

minutes et 79% du trafic SMS. Cette répartition est globalement stable par rapport à celle de l'année 2007.

Revenu des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements et forfaits	12 512	13 854	14 483	15 267	16 085	5,4%
Cartes prépayées	2 350	2 346	2 288	2 302	2 471	7,3%
Revenus des services mobiles	**14 862**	**16 199**	**16 771**	**17 569**	**18 556**	**5,6%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements et forfaits	68 066	74 576	87 054	91 930	93 820	2,1%
Cartes prépayées	6 182	7 134	6 972	7 595	7 999	5,3%
Volume total de minutes	**74 248**	**81 711**	**94 026**	**99 525**	**101 819**	**2,3%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Abonnements et forfaits			11 168	15 223	27 183	78,6%
Cartes prépayées			3 881	4 013	7 213	79,7%
Nombre de SMS interpersonnels émis	**10 335**	**12 597**	**15 050**	**19 236**	**34 396**	**78,8%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

3.5.2 Utilisateurs de services multimédias, portabilité du numéro

Le nombre de clients ayant utilisé des services multimédias au cours du mois de décembre 2008 s'élève à 18,7 millions, soit 1,5 million de plus qu'en décembre 2007. C'est ainsi près du tiers des clients qui ont eu recours à au moins un de ces services (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites Internet).

Le nombre d'utilisateurs des services disponibles sur les réseaux mobiles de troisième génération (3G) a doublé en un an et atteint 11,4 millions à fin 2008. Le nombre d'utilisateurs actifs de la 3G s'est accru rapidement au cours de l'année 2008, probablement en raison du développement des offres d'accès data et de terminaux adéquats à partir du deuxième semestre 2008. Le nombre d'utilisateurs a progressé de 3,9 millions entre juin et décembre 2008 contre une progression de 1,7 million au cours des six premiers mois de 2008. Ces utilisateurs représentent désormais près de 20% de l'ensemble des clients des opérateurs mobiles.

Le nombre de cartes SIM de type « Internet exclusif » a également doublé au cours de l'année 2008 et s'élève à près d'un million en décembre 2008. Ces cartes SIM, exclusivement utilisées pour une connexion à Internet en situation de mobilité (via une carte PCMCIA, une clé Internet 3G ou 3G+ …) ne permettent pas de passer des appels vocaux.

Parc multimédia, parc actif 3G et cartes Internet						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Parc multimédia mobile	10,324	14,154	15,079	17,163	18,712	9,0%
Parc actif 3G				5,885	11,439	94,4%
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives				0,491	0,997	102,9%

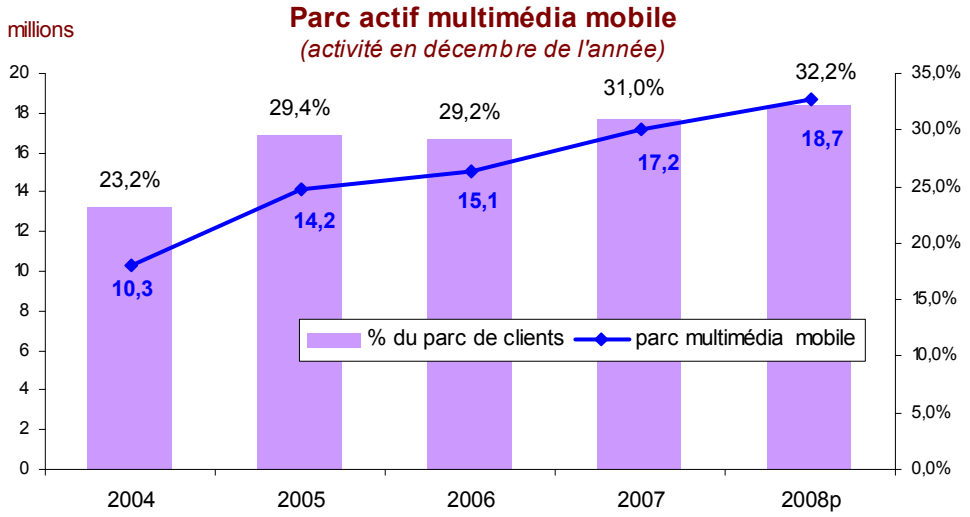
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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 Wap ; i-Mode ; MMS ; e-mail (l'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition), et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). 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.

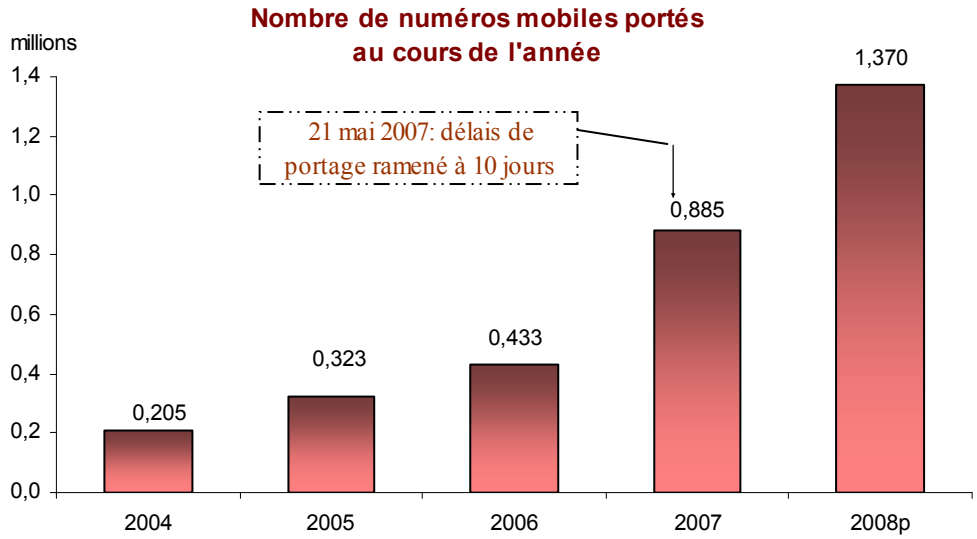


La croissance du nombre de numéros qui ont fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre avait été très forte en 2007 en raison du raccourcissement du délai de portage à 10 jours, intervenu fin mai 2007. En 2008, 1,37 million de numéros ont été portés, soit un nouvel accroissement de 55% en un an, ce qui confirme la dynamique initialisée l'année précédente.

Conservation du numéro mobile						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre de numéros portés au cours de l'année	0,205	0,323	0,433	0,885	1,370	54,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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

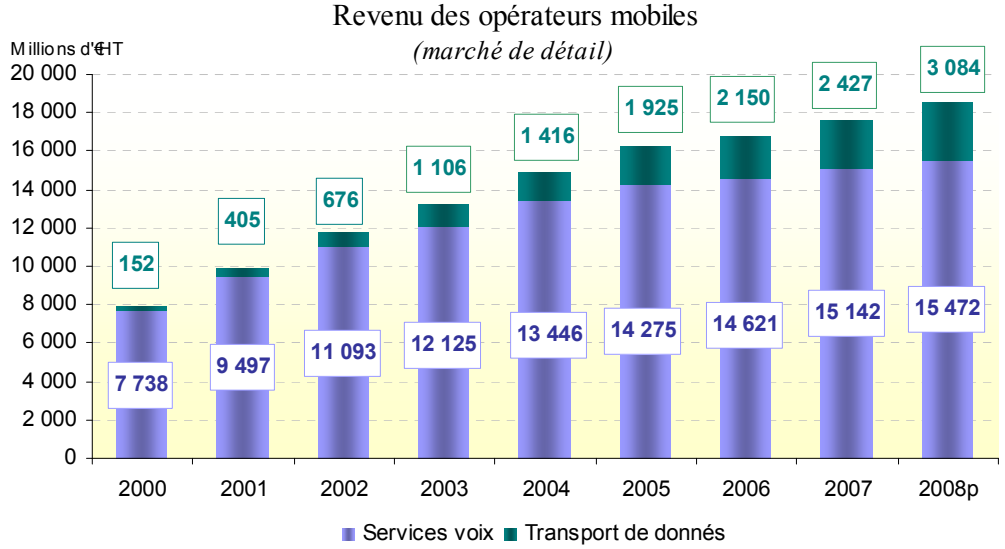

Nombre de numéros mobiles portés
au cours de l'année
millions
1,4
1,2
1,0
0,8
0,6
0,4
0,2
0,0
21 mai 2007: délais de
portage ramené à 10 jours
0,205
0,323
0,433
0,885
1,370
2004
2005
2006
2007
2008p

3.5.3 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

Le revenu de la voix atteint 15,5 milliards d'euros sur un total de 18,6 milliards d'euros. Il demeure largement majoritaire par rapport au revenu du transport de données. Cependant son rythme de croissance s'essouffle au fil des ans. En 2008, le revenu voix augmente de 2,2% contre +3,6% en 2007. Le revenu du transport de données (3,1 milliards d'euros), à l'inverse, connaît un regain de croissance (+27,0%) par rapport au deux années précédentes, durant lesquelles il avait cru de 12,9% et 11,7%. L'engouement des clients des opérateurs mobiles pour les SMS mais aussi pour les nouveaux services comme l'accès à internet par le mobile a tiré la croissance des revenus : en niveau, le revenu des services mobiles augmente de près d'un milliard d'euros en un an, dont les deux tiers proviennent de la data.

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Services voix	13 446	14 275	14 621	15 142	15 472	2,2%
Transport de donnés	1 416	1 925	2 150	2 427	3 084	27,0%
Revenus des services mobiles	**14 862**	**16 199**	**16 771**	**17 569**	**18 556**	**5,6%**
Part du transport de données dans le revenu en %	10%	12%	13%	14%	17%	**20,3%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire



a) Revenus et volumes de la voix par destination d'appel

Le ralentissement du revenu de la voix s'est accentué tout au long de l'année 2008. Au quatrième trimestre, le taux de croissance annuel marque même un léger recul (-0,4% sur un an), à l'instar du reflux du volume de communications. Seul le revenu des communications nationales progresse sur l'année : il augmente de 2,6% pour un accroissement de 2,1% des minutes correspondantes (communications on-net, vers mobiles tiers, vers les fixes nationaux).
Le revenu des communications internationales est en léger recul alors que le trafic correspondant progresse de 12%. Le revenu du roaming out diminue également, sans doute en raison de la baisse des tarifs d'itinérance en zone UE (Eurotarif).

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications nationales	12 029	12 653	12 912	13 344	13 692	2,6%
Communications vers l'international	535	608	667	736	730	-0,8%
Roaming out	881	1 013	1 042	1 062	1 050	-1,1%
Revenus des communications au départ des mobiles	**13 446**	**14 275**	**14 621**	**15 142**	**15 472**	**2,2%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Le ralentissement de la croissance du volume on-net se confirme en 2008 : il n'a cru que de 0,9% en 2008 après +4,9% en 2007, 24,0% en 2006 et près de 30% en 2005. Les offres d'abondance proposées depuis la fin des années 90 privilégiaient principalement les appels vers les numéros des clients du même opérateur. Ainsi, depuis 1998, le taux de croissance du trafic on-net avait toujours dépassé 20%. En 2007, la croissance a marqué très nettement le pas, trimestre après trimestre, passant de 8,2% en rythme annuel au premier trimestre 2007 à seulement +2,8% au quatrième trimestre 2007. En 2008 cette tendance s'est confirmée et le trafic on-net au quatrième trimestre 2008 a reculé de 4,3% sur un an. L'arrivée sur le marché courant 2006 d'offres d'abondance vers tous les opérateurs est venue concurrencer les offres on-net et a dopé le volume de trafic entre opérateurs mobiles. Pour la deuxième année consécutive, la part du trafic on-net dans l'ensemble du trafic au départ des mobiles diminue. Elle s'élève en 2008 à 52%.

Le trafic entre opérateurs mobiles a fortement progressé ces deux dernières années, mais son taux de croissance s'est cependant affaibli en 2008 : +7,3% contre +14,1% en 2007. Le trafic vers les mobiles des opérateurs tiers représente avec 27,1 milliards de minutes 27% des minutes de téléphonie mobile.

Orienté à la baisse depuis 2004, le trafic à destination des postes fixes recule de 1,3% en 2008. Sa part dans l'ensemble du trafic continue de baisser et s'élève à 18%.

Le trafic à destination de l'international progresse cette année encore vigoureusement (+12,5%), tandis que le trafic d'itinérance augmente de 4,1%. Ils représentent chacun 1,5% du trafic mobile.

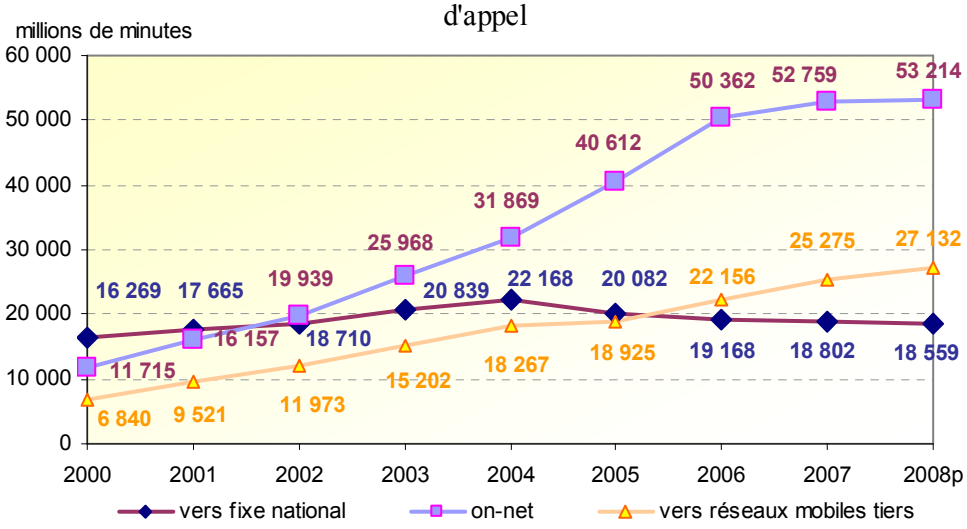
Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Communications mobiles vers fixe national	22 168	20 082	19 168	18 802	18 559	-1,3%
Communications on-net	31 869	40 612	50 362	52 759	53 214	0,9%
Communications vers réseaux mobiles tiers	18 267	18 925	22 156	25 275	27 132	7,3%
Communications vers l'international	959	999	1 160	1 366	1 537	12,5%
Roaming out	985	1 093	1 180	1 323	1 378	4,1%
Volumes de communications au départ des mobiles	**74 248**	**81 711**	**94 026**	**99 525**	**101 819**	**2,3%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

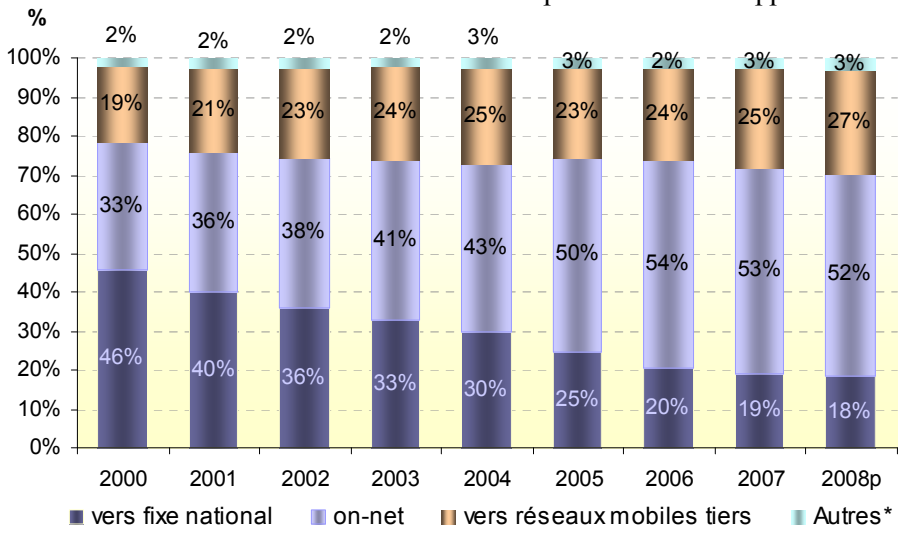
Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. En 2008, elles représentent environ 9% du trafic on-net.

Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Volumes de communications mobiles par destination d'appel



**Autres : communications vers l'international et roaming out.*

b) Revenus et volumes des services de données

Le revenu du transport de données s'élève à 3,1 milliards d'€, en croissance de 660 millions d'€ sur un an. Un peu moins du tiers de la croissance est imputable à l'augmentation du revenu de la messagerie interpersonnelle (+15,2% sur un an), dont le montant atteint 1,9 milliard d'€. Le revenu des autres services de données (accès multimédias, internet par le mobile, etc.) progresse plus vite (+51,7%) et explique les deux tiers de la croissance du revenu du transport de données au cours de l'année écoulée. En 2008, le revenu des services multimédias et de l'accès à Internet représente 39% des revenus de la donnée et 6% des revenus des services mobiles.

Après une fin d'année 2007 marquée par une croissance exceptionnelle du volume de SMS émis (+4,2 milliards de messages pour l'ensemble de l'année 2007, dont 1,6 milliard pour le seul quatrième trimestre 2007), l'année 2008 s'inscrit dans une dynamique encore plus forte, avec une très nette accélération de la consommation de messages courts. Le taux de

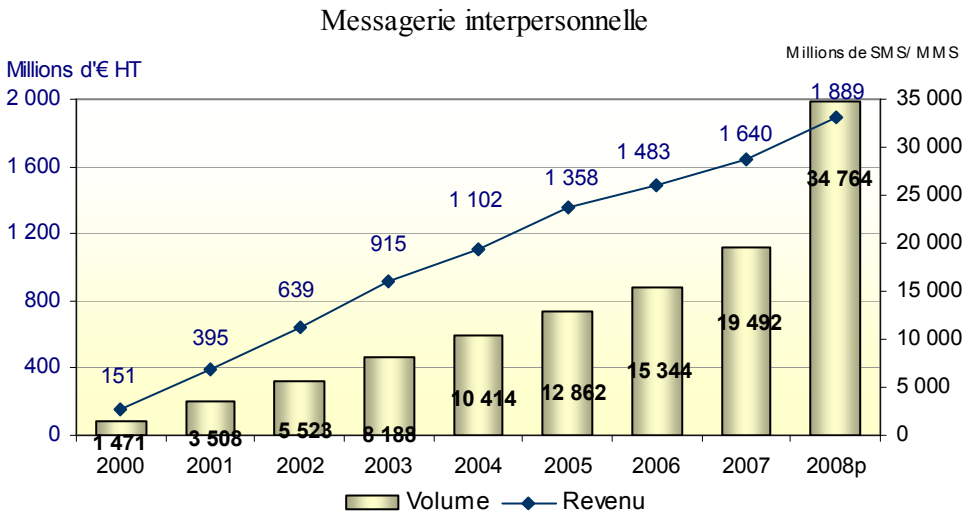
croissance annuel du nombre de messages est allé en s'accentuant tout au long de l'année 2008, passant de +50% environ au premier trimestre à un doublement en fin d'année. Pour l'ensemble de l'année, le volume de messages interpersonnels atteint 34,8 milliards, soit 15,1 milliards de messages de plus qu'en 2007.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Transports de données	**1 416**	**1 925**	**2 150**	**2 427**	**3 084**	**27,0%**
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 102	1 358	1 483	1 640	1 889	15,2%
dont autre transport de données	314	567	666	787	1 194	51,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre de SMS interpersonnels	10 335	12 597	15 050	19 236	34 396	78,8%
Nombre de MMS interpersonnels	79	265	294	256	368	43,6%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	**10 414**	**12 862**	**15 344**	**19 492**	**34 764**	**78,3%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire



3.5.4 Segmentation par type de clientèle

La grande majorité des clients des opérateurs mobiles (86% exactement) appartient à la clientèle grand public. Le rythme de croissance du nombre de ces clients est ralenti en 2008 (+4,4 %), alors qu'il atteignait 6 à 7 % par an de 2003 à 2007. Ces clients téléphonent un peu moins que les détenteurs de cartes SIM à usage professionnel et ont une facture par carte moins élevée puisqu'ils ne consomment « que » les trois quart des volumes de minutes et des revenus. En revanche, la clientèle grand public a davantage adopté l'utilisation des SMS (9 SMS sur 10 émis, soit 31,2 milliards sur les 34,4 milliards de SMS envoyés en 2008).
Le rythme de croissance du nombre de cartes « entreprises » est, depuis plusieurs années, plus vif que celui de la clientèle grand public. Le développement de nouveaux marchés, qu'ils soient spécifiquement dédiés à une clientèle entreprise comme les cartes M2M ou qu'ils soient adaptés aux besoins des entreprises en terme de mobilité comme les cartes dédiées à la données (data cards) permettant notamment l'accès à Internet, vient en 2008 soutenir la croissance du marché entreprise. Les cartes M2M sont au nombre de 900 000 en décembre

2008 (+570 000 en un an) et les cartes Internet détenues par les entreprises s'élèvent à 600 000 (+180 000 par rapport à 2007). En revanche, le nombre de cartes SIM permettant des communications téléphoniques (c'est à dire hors M2M et cartes dédiées à Internet) a diminué en 2008 sur le marché des entreprises. Ces évolutions associées à une baisse concomitante du volume de minutes de téléphonie (-4,0% pour la clientèle entreprise) pourraient signifier une substitution partielle des consommations voix des entreprises au profit de la donnée.

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'unités	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre de clients	**44,544**	**48,088**	**51,663**	**55,337**	**57,972**	**4,8%**
Grand public	38,720	41,680	44,625	47,724	49,819	4,4%
Entreprises	5,824	6,408	7,038	7,613	8,153	7,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Revenus des clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Revenus des services mobiles	**14 862**	**16 199**	**16 771**	**17 569**	**18 556**	**5,6%**
Grand public	11 204	11 590	11 978	12 936	14 129	9,2%
Entreprises	3 657	4 610	4 793	4 632	4 427	-4,4%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volumes des services mobiles par type de clientèle						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Volume de communications mobiles	**74 248**	**81 711**	**94 026**	**99 525**	**101 819**	**2,3%**
Grand public	53 018	56 833	67 448	75 682	78 937	4,3%
Entreprises	21 230	24 877	26 578	23 843	22 882	-4,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : la segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,…) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. Il convient en conséquence de rester prudent quand à l'interprétation de ces éléments.

Le champ des clients « entreprises » inclut ici notamment des abonnements à des offres dites « Pro », sans que les opérateurs ne puissent confirmer que ces clients sont effectivement des entreprises. De ce fait, la segmentation grand public / entreprises des tableaux présentés ici diffère de celle qui est utilisée pour la publication trimestrielle du Suivi des indicateurs mobiles (SIM).

3.6 Les autres composantes du marché

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

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 2,5 milliards d'euros en 2008, en recul de 6,5% sur un an. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représente 1,9 milliard d'euros, diminue de 11,8%, après une baisse de 7,1% en 2007, alors que le revenu des services avancés de données, 578 millions d'euros, poursuit sa croissance (environ +100 millions d'euros par an).
Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 16,7%, en raison notamment de la baisse des revenus des services télématiques (- 100 millions d'euros par an environ).
La consommation des services avancés vocaux par les clients des opérateurs mobiles recule légèrement (-3,4%). Elle s'élève à 750 millions d'euros. Pour la première fois en 2008, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données, soit 1,3 milliard d'€ au total) sont plus élevés qu'au départ des postes fixes (1,1 milliard d'€).

Revenus des services à valeur ajouté						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Services avancés "voix et télématique"	1 949	2 127	2 181	2 127	1 875	-11,8%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	1 314	1 401	1 394	1 350	1 125	-16,7%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	635	726	787	777	750	-3,4%
Services avancés "données"	194	288	393	498	578	16,1%
Ensemble des revenus de services avancés	**2 143**	**2 415**	**2 573**	**2 625**	**2 453**	**-6,5%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Notes :

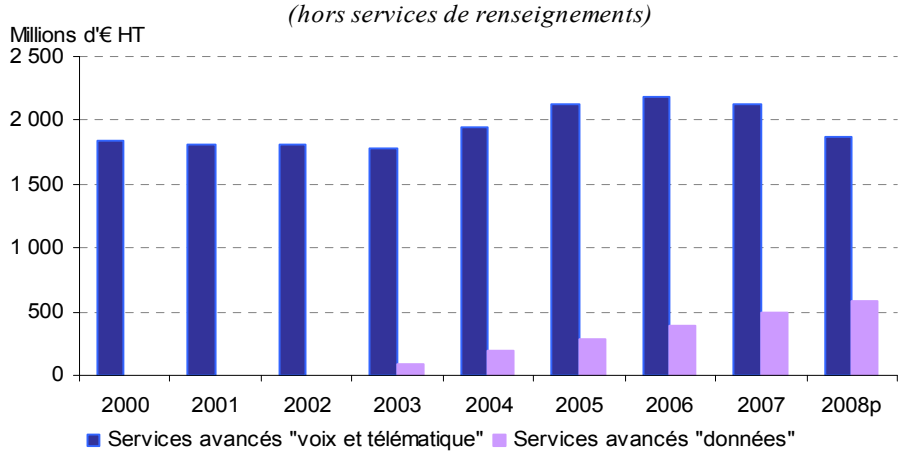
- les revenus des services avancés correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services.

- Les services avancés « voix » concernent à la fois les réseaux fixes et les réseaux mobiles.

- Les services télématiques sont les services offerts par le minitel, en forte régression.

- Les services à valeur ajoutée de type «donnée » ne concernent que les clients des opérateurs mobiles. Ils incluent par exemple : services kiosque «Gallery», services d'alerte, de «chat», services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc…

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



Le trafic vers les services à valeur ajoutée atteint 12,5 milliards de minutes, en baisse de 1,3%. Le volume au départ des postes fixes diminue, alors que le volume d'appels au départ des terminaux mobiles augmente. Les appels vocaux couvrent notamment les services gratuits pour l'appelant, qui représentent environ 1,5 milliard de minutes.
Le nombre de messages surtaxés (700 millions de messages) progresse de 5,7% sur un an.

Volumes des services à valeur ajouté "voix et télématique"						
Millions de minutes	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 270	10 906	10 594	10 941	10 738	-1,9%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 253	1 506	1 590	1 706	1 749	2,5%
Volumes de communications	**11 420**	**13 184**	**12 184**	**12 647**	**12 487**	**-1,3%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique"						
Millions d'appels	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Au départ des clients des opérateurs fixes				4 128	4 197	1,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles				684	663	-3,1%
Nombre d'appels				**4 812**	**4 860**	**1,0%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Volumes des services à valeur ajouté "données"						
Millions de messages	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	450	631	631	662	700	5,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

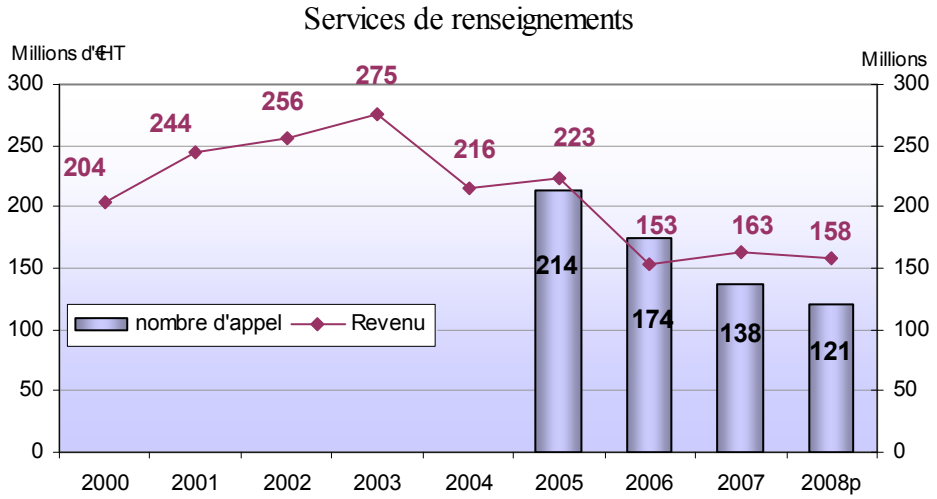
3.6.2 Les services de renseignements

Le nombre des appels vers les services de renseignements continue de baisser en 2008. Le recul atteint 12,1% pour 121 millions d'appels au cours de l'année. La baisse est davantage marquée au départ des postes fixes, ce qui a pour conséquence d'augmenter la part des appels émis depuis un mobile. Sept appels sur dix sont émis depuis un terminal mobile en 2008. En 2007, cela concernait les deux tiers des appels, et un peu plus de la moitié des appels en 2006. Le revenu des services de renseignements recule (-3,3%), mais moins fortement que les volumes.

Services de renseignements téléphoniques						
	2004	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Revenu des opérateurs de boucle locale (millions d'€)	216	223				
Revenu des opérateurs attributaires (millions d'€)			153	163	158	-3,3%
Nombre d'appels aboutis (millions)		214	174	138	121	-12,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Note : Sont considérés comme services de renseignements : les anciens numéros de renseignements fixe (12, 3200, 3211, 3212) et mobiles (612, 712, 222) en service jusqu'au 3 avril 2006, les nouveaux numéros de type 118xyz en service depuis novembre 2005 et les numéros court donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).

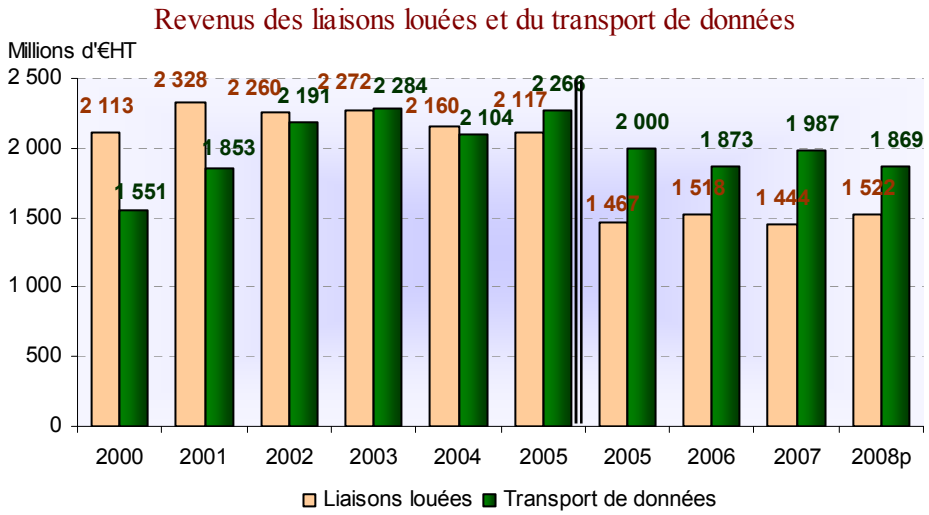


3.6.3 Les liaisons louées et le transport de données

Les revenus des services de capacités sont globalement orientés à la baisse. A l'inverse des évolutions observées en 2007, le revenu des liaisons louées progresse (+5,4% par rapport à 2007) alors que le revenu du transport de données recule (-6,0%).

Revenus des liaisons louées et du transport de données						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Liaisons louées - série historique	2 160	2 117				
Liaisons louées - nouvelle série		1 467	1 518	1 444	1 522	5,4%
Transport de données - série historique	2 104	2 266				
Transport de données nouvelle série		2 000	1 873	1 987	1 869	-6,0%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire



L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1er janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques «liaisons louées » et « transport de données ». Afin d'évaluer l'évolution du marché des communications électroniques entre 2005 et 2006 sur des données comparables, l'observatoire publie les données de 2005 correspondant au champ 2006, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Transpac. Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005. De ce fait, les évolutions entre 2004 et 2005 ne sont pas comparables.

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

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	25	22	36	38	25	-34,6%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

3.6.5 Les terminaux et équipements

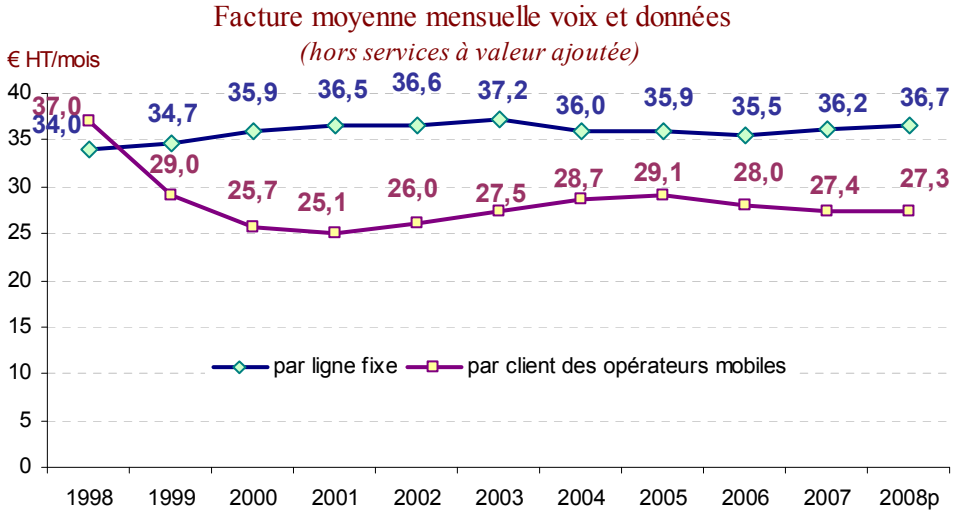
Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 16,6% (croissance similaire à celle de 2007, +17,5%) et atteint 3,0 milliards d'euros. Les trois quarts des revenus proviennent des ventes des opérateurs mobiles, et cette part augmente chaque année. En 2008, le succès des écrans tactiles, surtout au cours du second semestre, a fortement contribué à la croissance de ce marché.

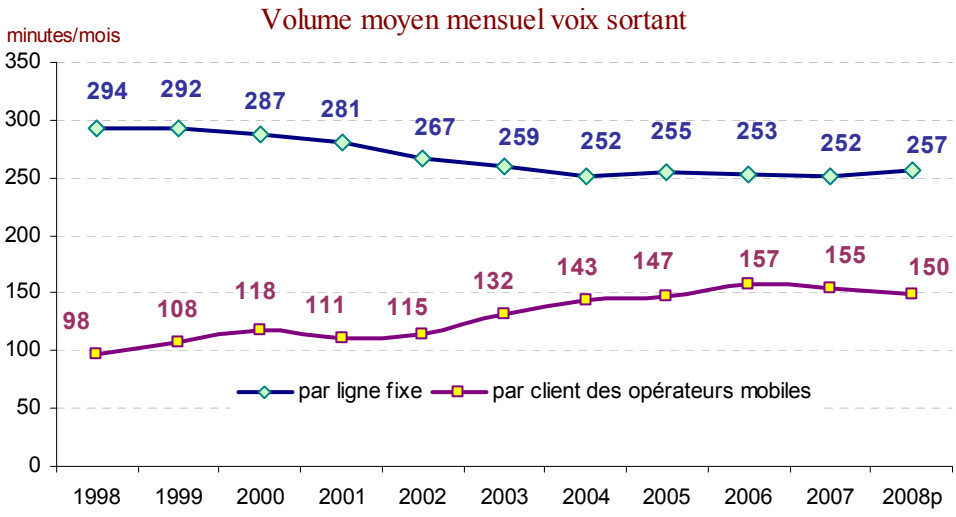
Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Opérateurs fixes et Internet	755	722	646	724	748	3,4%
Opérateurs mobiles	1 567	1 680	1 513	1 813	2 210	21,9%
Revenus des équipements et des terminaux	**2 322**	**2 402**	**2 159**	**2 537**	**2 958**	**16,6%**

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

3.7 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

La facture par ligne fixe, comprenant les dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à internet, s'élève à 36,7 €HT en 2008. La facture par ligne progresse ainsi faiblement pour la deuxième année consécutive (+70 centimes d'euros en 2007 puis +50 centimes en 2008). La facture moyenne mensuelle par ligne fixe est supérieure d'environ 10 euros à la dépense moyenne par client des opérateurs mobiles. Cette dernière se maintient au même niveau qu'en 2007 (27,3 €HT pour l'année 2008, soit une baisse de 0,1€ par rapport à l'année 2007), alors qu'elle baissait depuis 2005.
Le trafic de téléphonie par ligne fixe (4h17), dont l'usage concerne l'ensemble du ménage, est nettement supérieur au volume consommé par les clients des opérateurs mobiles (2h30), la ligne mobile étant plutôt un usage individuel.





Une facture moyenne mensuelle pour les services sur réseaux fixes stable depuis plusieurs années

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Facture mensuelle moyenne :accès et communications au service téléphonique et Internet (€HT)	36,0	35,9	35,5	36,2	36,7	1,2%
Volume mensuel moyen voix sortant	251,6	255,0	252,8	252,0	256,7	1,8%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

La facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois. (LIRE ENCADRE sur la notion de ligne intitulé « Réseaux fixes : précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen »)

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

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

La facture par ligne correspond en moyenne à ce qu'un client paye globalement par mois pour l'accès au réseau fixe, qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, bas ou haut débit, et qu'il dispose soit de la téléphonie en RTC, soit de la téléphonie en IP, soit les deux. Cette facture est globalement stable, autour de 36 euros HT par mois depuis plusieurs années. Pour la deuxième année consécutive, elle progresse légèrement (+70 centimes d'euros en 2007 puis +50 centimes en 2008) sous l'effet de l'accroissement du nombre de logements équipés en accès à Internet, et la substitution des accès bas débit en accès haut débit.
Le trafic de téléphonie par ligne est également relativement stable, légèrement supérieur à quatre heures par mois. En 2008, il s'élève à 4h17 par mois et par ligne fixe, en progression 5 minutes par rapport à 2007.

Après un léger recul en 2007 (-0,2 €), la facture moyenne mensuelle par abonnement en RTC augmente de 60 centimes en 2008. Les abonnés au RTC dépensent en moyenne 27,6 €HT pour l'abonnement et les communications passées depuis leur ligne « classique ». La consommation moyenne des clients titulaires d'un abonnement en téléphonie « classique » s'établit à 3h02 par mois, en retrait de 8 minutes par rapport à 2007.
La facture des communications en voix sur large bande facturées en supplément des forfaits multi play s'élève à 4,0 euros et est stable par rapport à 2007. Le trafic moyen par client en IP s'élève 5h10 par mois.

Consommations moyennes mensuelles par client en téléphonie fixe						
Abonnements RTC	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	29,8	28,8	27,2	27,0	27,6	2,6%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	248,3	236,7	215,4	190,2	181,8	-4,4%
Communications en VoIP						
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	3,3	3,7	3,7	4,0	4,0	-0,4%
Volume mensuel moyen par client (minutes)		325,4	309,7	315,6	310,4	-1,6%

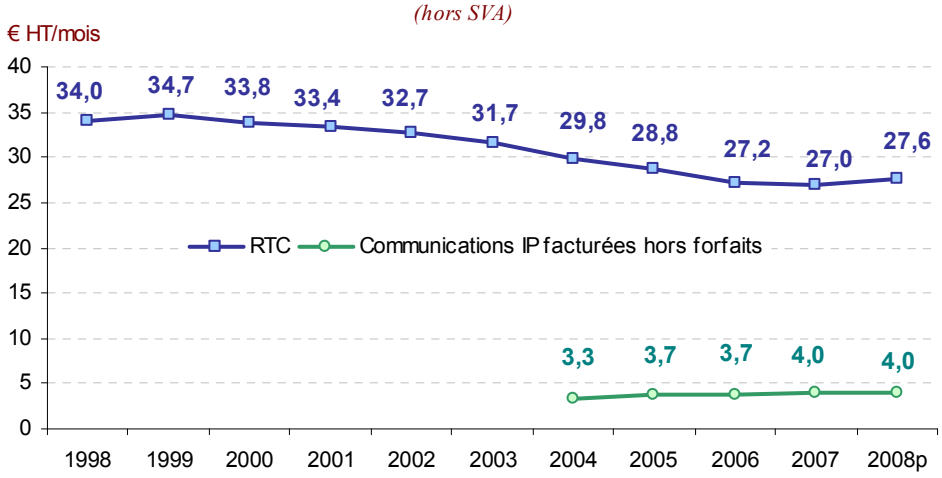
Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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 l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

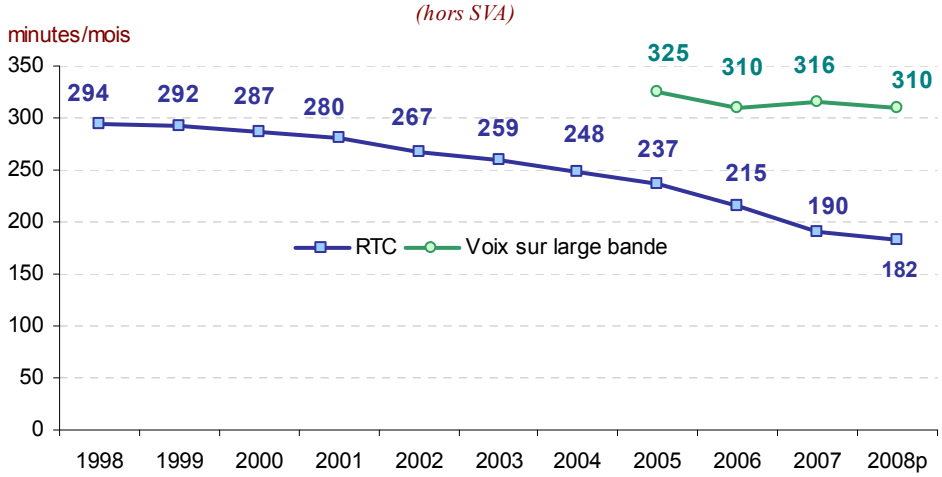
La facture mensuelle moyenne par abonnement à un service de téléphonie sur accès IP est calculée en divisant le seul revenu des communications IP facturées (c'est à dire hors forfaits de type multiplay) pour l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

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

Facture moyenne mensuelle voix par abonnement fixe
(hors SVA)



Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe
(hors SVA)



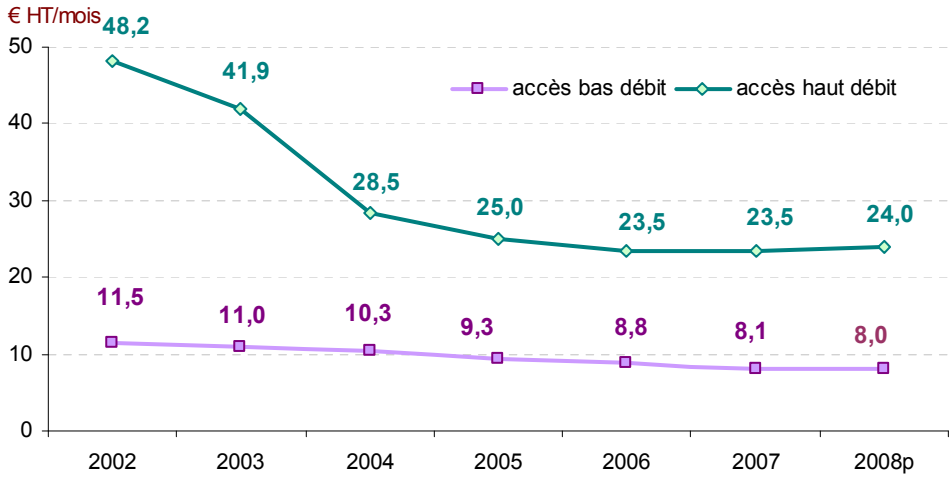
La facture moyenne hors taxes pour le haut débit augmente légèrement.
Cette facture évolue peu depuis fin 2005, après avoir fortement diminuée précédemment. Elle s'établit à 24,0 €HT par mois. La facture moyenne mensuelle, hors taxes, par abonnement à Internet par le haut débit a légèrement augmenté en 2008 (+0,5 €HT).
La facture moyenne mensuelle par client en accès bas débit recule de 1,3% alors que le volume moyen mensuel progresse de 1,9%.

Factures moyennes mensuelles en internet						
Euros hors taxe	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Facture mensuelle moyenne par client en accès bas débit	10,3	9,3	8,8	8,1	8,0	-1,3%
Facture mensuelle moyenne par client en accès haut débit	28,5	25,0	23,5	23,5	24,0	2,1%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

La facture mensuelle moyenne par abonnement à Internet bas débit (respectivement haut débit) est calculée en divisant le revenu des accès bas débit (respectivement haut débit) à Internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle par abonnement Internet



Consommations moyennes mensuelles des clients en accès bas débit à internet						
en heures par mois	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Volume mensuel moyen par client Internet en bas débit	12h14	11h38	11h25	10h45	10h56	1,9%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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

Réseaux fixes : précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », le revenu moyen par abonnement perd de son sens. En effet de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique généralement sur IP. 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 analogique : ✓ les abonnements RTC ;
  ✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- 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 les fixes nationaux et certaines destinations à l'international 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 internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

La facture moyenne par ligne reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et Internet. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ;
- les revenus des communications au départ des postes fixes, y compris le revenu du trafic en IP facturé en supplément du forfait multiplay ;
- les revenus de l'accès Internet bas débit et de l'accès à Internet haut débit.

Ne sont pas comptabilisés :

- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à 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 ajoutés et services de renseignements.

Très nette hausse de la consommation des messages courts et stabilisation de la facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles

La facture moyenne mensuelle des clients des opérateurs mobiles se maintient au même niveau qu'en 2007 (27,3 €HT pour l'année 2008, soit une baisse de 0,1 € par rapport à l'année précédente), alors qu'elle baissait depuis 2005 en raison d'une croissance vive du nombre de clients (+7 à 8% par an) et d'une augmentation moins dynamique du revenu des services mobiles (+3,5% en 2006 et +4,8% en 2007). Le moindre accroissement de l'accroissement du nombre de cartes SIM (+4,8%) et la progression plus forte des revenus du marché mobile (+5,6%) ont, au moins temporairement, enrayé la baisse de la facture. Le développement des offres d'accès à Internet par les mobiles (soit par un terminal mobile, soit via les cartes d'accès type clés 3G et cartes PC) ont notamment dynamisé la croissance des revenus. Par ailleurs, les factures sont ici exprimées hors taxes, il est donc possible que les offres incluant l'accès à la TV, bénéficiant à ce titre d'un taux de TVA réduit à 5,5% sur une partie du forfait, aient contribué au maintien du niveau de la facture moyenne hors taxes par client.

Le volume de communications voix diminue en 2008 par rapport à 2007 (-3,4%), soit une baisse de 5,3 minutes par client. En excluant du champ les cartes ne permettant pas d'usage voix (voir encadré ci-dessous), la baisse de la consommation par les clients est plus limitée : elle n'est que de 2,8 minutes entre 2007 et 2008. La consommation de SMS a fortement cru en 2008 sous l'effet des offres illimitées (un peu plus de 20 SMS supplémentaires par mois et par client). Au total, un client téléphone en moyenne 2h30 et envoie 51 SMS par mois.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles

Euros HT, minutes, ou unités par mois	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	28,7	29,1	28,0	27,4	27,3	-0,3%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	143,4	147,0	157,1	155,0	149,7	-3,4%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client	20,0	22,7	25,1	30,0	50,6	68,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

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) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

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) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Eléments complémentaires d'appréciation des indicateurs de consommation moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles.

Il est intéressant d'apprécier, en plus des consommations moyennes mensuelles par client globales, des consommations moyennes mensuelles des seules cartes SIM permettant un service vocal (hors cartes M2M et cartes dédiées à l'Internet).
La facture est alors calculée hors revenus des cartes M2M et hors cartes M2M.
Les volumes de minutes et de SMS sont calculés hors cartes M2M et hors cartes data exclusives.
Ces indicateurs permettent notamment de limiter l'impact de l'accroissement des cartes à usage non voix sur les indicateurs de consommation moyenne des clients des opérateurs mobiles.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles						
Euros HT, minutes, ou unités par mois	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)				27,4	27,6	0,5%
Volume mensuel moyen par client (minutes)				157,0	154,2	-1,8%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client				30,3	52,1	71,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

Sur la facture :
=> Pas d'impact en 2007 par rapport au calcul sur l'ensemble du marché. En 2008 en revanche, augmentation de la facture (hors cartes M2M) de 20 centimes alors qu'elle baisse de 10 centimes si on inclut les cartes M2M.

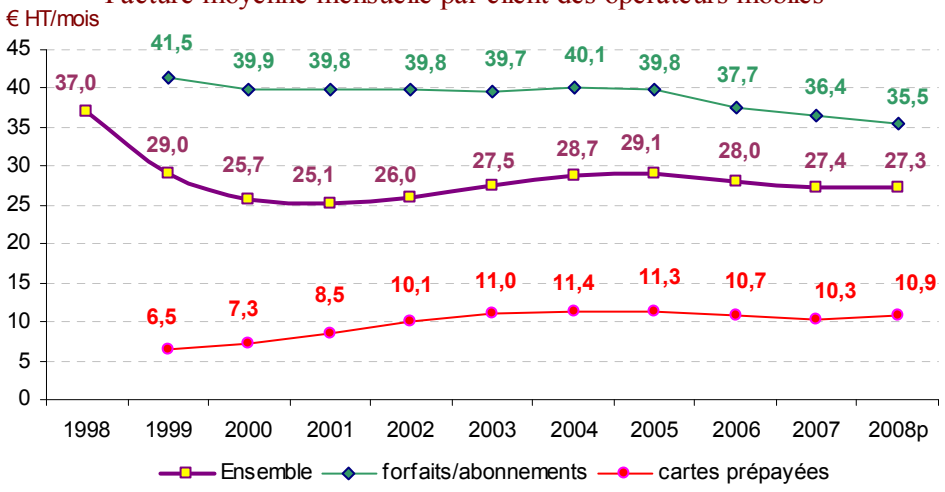
Sur le trafic :
=> Egalement peu d'impact sur le trafic par client en 2007. En 2008, ce trafic baisse mais moins fortement (-1,8% contre -3,4% si on prend en compte les cartes data et les M2M).

Les abonnés à un forfait, qui représentent 68% des clients des opérateurs mobiles, dépensent en moyenne 35,5 €HT. Leur consommation mensuelle recule de 5,6% en minutes (-12 minutes) et de 2,6% en niveau de facture (-1,1 €HT) mais en revanche elle progresse de 65,1% pour le nombre de SMS (+24 SMS environ). Ils téléphonent en moyenne 3h27 et envoient 60 SMS par mois.
La consommation des clients équipés de cartes prépayées se situe à un niveau très inférieur. Ils consomment en moyenne 35 minutes et envoient 32 SMS par mois, soit six fois moins de communications et deux fois mois de SMS qu'un client abonné. La facture moyenne mensuelle d'un client détenteur d'une carte prépayée s'élève à 10,9 €HT, en hausse de 0,6 €.

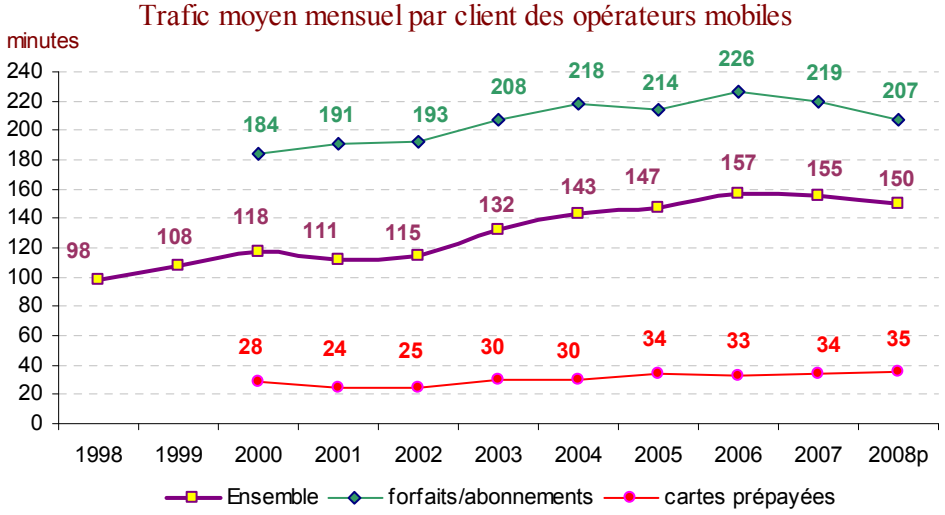
Consommations moyennes mensuelles par client selon le type d'abonnement						
Forfaits	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008p**	**Evol.**
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	40,1	39,8	37,7	36,4	35,5	-2,6%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	218,3	214,5	226,4	219,3	207,0	-5,6%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client			29,0	36,3	60,0	65,1%
Cartes						
Facture mensuelle moyenne par client (€HT)	11,4	11,3	10,7	10,3	10,9	5,5%
Volume mensuel moyen par client (minutes)	30,1	34,3	32,6	34,1	35,3	3,6%
Nombre mensuel moyen de SMS émis par client			18,1	18,0	31,8	76,7%

Source ARCEP, Observatoire des CE - Enquêtes annuelles de 1998 à 2007, enquête trimestrielle pour 2008, estimation provisoire

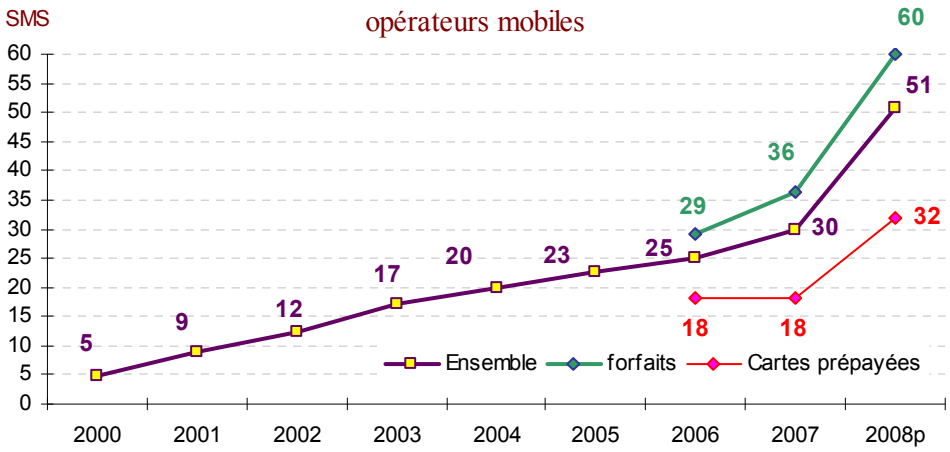
Facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles



Trafic moyen mensuel par client des opérateurs mobiles



Nombre moyen de SMS émis par mois par client des opérateurs mobiles



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

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

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