

Observatoire annuel du marché des
communications électroniques en France

Année 2010 – Résultats définitifs

Remarques générales

1. 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 ».

2. 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.

3. 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 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005.

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.

4. Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. En 2008, un changement de comptabilisation d'offres dites « professionnelles » a conduit l'observatoire à publier les différents indicateurs segmentés par type de clientèle selon un nouveau périmètre. Les données 2007 sur le même champ que les données 2008 sont également publiées.

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

1. La clientèle « entreprises » regroupe deux types de clients :

1.1 – Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.

1.2 - Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.

Client grand public : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle «entreprises». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ». Les clients des offres « marketés » « Pro » seront inclus en grand public sauf si ils se sont déclarés en tant qu'entreprises auprès de l'opérateur (en fournissant un numéro d'inscription SIREN, SIRET, par exemple).

5. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les données de parc, les millions d'euros pour les données d'investissement, de revenus ou de dépenses (hors taxes), les millions pour les données de volume (minutes ou SMS).

Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis.

Les chiffres en italique ont été révisés par rapport à la dernière publication annuelle.

Synthèse

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et de détail s'élève à 53,7 milliards d'euros en 2010 et augmente de 0,9% sur un an. Sur le marché de détail, le revenu atteint 45,0 milliards d'euros (+1,3%).

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 41,8 milliards d'euros. La croissance de ce revenu (+0,8% sur un an) est portée par le développement des services à haut débit sur les réseaux fixes et par celui des services de données sur les réseaux mobiles. Dans un contexte de baisse tendancielle des prix sur le marché mobile (*), la croissance du revenu des services mobiles demeure positive grâce à la forte croissance des volumes (voix, data, SMS). Le volume des communications (216,6 milliards de minutes) augmente d'environ 2% en 2010 tant sur les réseaux fixes que mobiles. L'engouement des clients pour les messages texte (SMS) se confirme avec plus de 100 milliards de SMS échangés en 2010, soit 40 milliards de plus qu'en 2009. Le nombre d'abonnements mobiles comme le nombre d'abonnements internet continuent de progresser sur un rythme supérieur à 5% par an.

Le marché intermédiaire entre opérateurs représente 8,7 milliards d'euros de revenu supplémentaire (-1,1% sur un an). Le revenu des prestations d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes progresse à nouveau (+6,3% sur un an) après un recul en 2009. A l'inverse, le revenu des opérateurs mobiles sur le marché intermédiaire diminue (-8,7% sur un an) en raison des baisses des tarifs des prestations de terminaison d'appels voix et SMS. Le nombre de lignes totalement dégroupées s'accroît de 20% et atteint 7,7 millions à la fin de l'année 2010.

Investissement et emploi

Le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques en France s'élève à 126 000 à la fin de l'année 2010 et augmente de 1,6% en un an après une baisse continue pendant un peu plus de dix ans. La proportion d'emplois de cadres s'est constamment renforcée au cours des dernières années et représente 45% des emplois du secteur à la fin de l'année 2010.

Les opérateurs de communications électroniques ont réalisé 7,3 milliards d'investissements en 2010 (1,4 milliard de plus qu'en 2010), soit 2,0% de l'investissement national contre 1,6% les trois précédentes années. Les investissements des opérateurs dans les réseaux mobiles de troisième génération ont progressé de 45% et atteignent 1,6 milliard d'euros en 2010, soit un peu plus de la moitié des investissements mobiles. Le montant investi en 2010 par les opérateurs fixes pour le déploiement des réseaux à très haut débit se situe, avec 625 millions d'euros, au même niveau que celui de l'année précédente.

Services fixes (téléphonie et internet)

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 40,4 millions à la fin de l'année 2010, dont près de la moitié (19,0 millions) sont des abonnements à un service de voix sur large bande (VLB).

Le nombre total d'abonnements à un service de téléphonie sur réseaux fixes, en croissance sur les six dernières années, baisse, en 2010, de près de 500 000 (-1,2% sur un an). En effet, l'accroissement annuel des abonnements VLB, qui était supérieur à la décroissance des abonnements RTC, ne l'est plus en 2010 en raison du fort reflux des abonnements RTC (-2,4 millions en un an contre -2,1 millions en 2009) et du ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements VLB (+1,9 million contre +2,6 millions en 2009). Cette évolution s'explique en grande partie par le fait qu'un nombre croissant de clients ne conservent pas l'abonnement téléphonique RTC lorsqu'ils souscrivent à un service de VLB. Le nombre de doubles abonnements (5,2 millions fin 2010) qui augmentait jusqu'alors s'est réduit de près de 400 000 en un an.

Avec le développement du dégroupage total et des offres équivalentes (de type « bitstream nu »), de plus en plus d'abonnements à un service de voix sur large bande sont sur des lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC. Le nombre de ces lignes progresse de 2,3 millions en un an pour atteindre 13,7 millions à la fin de l'année 2010, soit 39% de l'ensemble des lignes fixes (+7 points en un an). La proportion de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC est désormais minoritaire (46%) et diminue de façon continue (-6 points en 2010) depuis l'apparition des offres de voix sur large bande.

Le nombre d'abonnements à internet en haut débit et très haut débit atteint 21,3 millions, en progression de 7,5% (+1,5 million en un an) grâce essentiellement à l'accroissement du nombre d'abonnements xDSL (19,9 millions d'abonnements à la fin de l'année 2010, soit 1,3 million d'accès supplémentaires en un an). Avec 464 000 abonnements en décembre 2010, le très haut débit a également connu une croissance significative en 2010 (+59,6% par rapport à 2009), porté à la fois par l'augmentation du nombre d'abonnements FttH (118 000 accès, soit +71,4%), mais également par la progression du nombre d'abonnements très haut débit par le câble coaxial, qui atteint 346 000 à la fin de l'année 2010 (+56,0%).

Le revenu provenant des services sur réseaux fixes s'élève à 16,5 milliards d'euros en 2010. Grâce à l'accroissement des recettes des services haut et très haut débit, il est stable par rapport à celui de 2009 (+0,2%). Le revenu des services haut et très haut débit, avec 9,2 milliards d'euros, est depuis deux ans supérieur à celui des services bas débit (7,3 milliards d'euros en 2010) et il progresse de près de 10% sur un an. Les trois-quarts de cet accroissement proviennent de la hausse du revenu de l'accès à internet et des abonnements VLB (+8,9% sur un an). Les recettes des communications VLB facturées ainsi que les autres revenus liés à l'accès internet augmentent également fortement (respectivement +10,5% et +18,0% sur un an).

Le revenu des services en bas débit sur les réseaux fixes (7,3 milliards d'euros en 2010) est orienté à la baisse depuis une dizaine d'années, concurrencé dans un premier temps par la téléphonie mobile puis par les offres de voix sur large bande. Le revenu des abonnements et des communications sur le RTC représente 7,1 milliards d'euros et tend à diminuer (-9,6% en 2010) avec le repli continu du nombre d'abonnements téléphoniques en bas débit (-10,0% en 2010). Les revenus des autres services en bas débit (internet, publiphonie, et cartes) sont également en repli.

Le volume des communications fixes atteint 111,9 milliards de minutes en 2010 (113,4 avec la publiphonie et les cartes). Il augmente en 2010 de 2,2 milliards de minutes (+2,0%) grâce à la croissance des volumes de voix sur large bande, qui représentent une part toujours plus importante du trafic des réseaux fixes (57% soit +7 points en un an). Toutefois cette progression, en raison notamment du tassement du rythme d'accroissement des abonnements à un service de VLB, est moins vive depuis deux ans (environ 8,5 milliards de minutes par an contre plus de 14 milliards de minutes en 2007 et 2008).

Malgré l'apport des minutes de VLB, le trafic vers les postes fixes nationaux augmente de façon limitée (+1,8% sur un an) en raison de la baisse importante de ce trafic sur le RTC. Le trafic vers l'international (9,7 milliards de minutes en 2010) connaît une forte progression depuis l'apparition en 2006 d'offres de VLB « illimitées » vers de nombreuses destinations étrangères. Cependant, le rythme de croissance de ce trafic est moins rapide depuis deux ans (environ +850 millions de minutes contre +1,5 milliard de minutes au cours des deux années précédentes). Le trafic fixe à destination des mobiles (11,0 milliards de minutes) est en baisse depuis quatre ans et cette baisse est plus rapide en 2010 (-3,8% sur un an contre environ 2% les deux années précédentes). Grâce aux offres d'abondance, la voix sur large bande est largement plébiscitée par rapport à la téléphonie classique et représente près de 80% de l'ensemble des minutes émises vers l'international (+10 points en un an). Cette

proportion est de 59% pour le trafic vers les postes fixes nationaux (+7 points en un an) et de 27% pour celui des communications fixes vers les mobiles (+4 points en un an).

Services mobiles

Le nombre de clients aux services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) s'élève à 65,1 millions en 2010. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est donc de 100,8% en France au 31 décembre 2010. La croissance annuelle du nombre de cartes SIM est entièrement portée par les abonnements et forfaits (y compris les cartes « MtoM » et les clés internet exclusives), dont le nombre augmente de 8,6% en un an en 2010, soit une tendance stable depuis trois ans autour de 8 à 9%, après trois années consécutives entre 10 et 11%. Le nombre de cartes prépayées (18,7 millions en 2010) est en légère baisse en 2010 (-0,8% en un an en 2010 après +0,4% en 2009). L'année 2010 est marquée par l'arrivée sur le marché mobile d'opérateurs spécialisés dans les appels internationaux (dits « ethniques »), qui commercialisent des cartes prépayées, et dont le succès a permis d'amortir le recul du nombre de cartes prépayées, et a entraîné une explosion des minutes vers l'international (+600 millions de minutes en seulement un an en 2010 contre +200 millions par an entre 2006 et 2009).

La dynamique observée sur les cartes prépayées et les abonnements se traduit naturellement dans l'évolution des revenus et volumes des services mobiles : progression des revenus et des minutes consommées par les clients sous contrats forfaitaires (respectivement +4,1% en un an en 2010 et +3,1%), recul du marché pour les clients équipés de cartes prépayées (respectivement -6,4% en un an en 2010 et -7,3%).

Le revenu des services mobiles (19,5 milliards d'euros en 2010), dont la croissance annuelle était inférieure à 5% depuis cinq ans après des croissances annuelles de l'ordre de 10% entre 2002 et 2005, augmente de 2,9% en un an en 2010.

L'accroissement annuel des revenus des services mobiles (+547 millions d'euros HT en 2010) est entièrement porté par le transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) pour la deuxième année consécutive. En revanche, le revenu des communications téléphoniques mobiles (15,0 milliards en 2010) baisse depuis deux ans, mais dans une moindre mesure en 2010 (-1,3% en un an en 2010 après -3,0% en 2009).

Le volume de minutes au départ des mobiles est de 103,2 milliards à la fin de l'année 2010. Sa croissance annuelle (+2,3% en 2010) ralentit depuis plusieurs années, ce qui peut s'expliquer en partie par un intérêt croissant pour d'autres moyens de communications tels que le SMS ou l'internet mobile : des volumes de données consommées (31 082 téraoctets en 2010) et de SMS envoyés (102,8 milliards) en croissance annuelle respectivement de +128,9% et de +63,1%, et un nombre d'utilisateurs de services multimédias (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet) de 28,3 millions en 2010, en croissance de 4,8 millions en un an.

La densification de la couverture du territoire en réseau 3G par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec ce réseau rend l'utilisation des réseaux UMTS plus intense d'année en année. Ils sont ainsi 22,9 millions d'abonnés mobiles à passer sur le réseau 3G, un nombre qui croît de 5 à 6 millions par an depuis trois ans.

Le nombre de cartes SIM détenues par les clients « entreprise » (9,5 millions en 2010) augmente en proportion plus vite que celui de la clientèle « grand public » en particulier du fait d'un fort recrutement de cartes « MtoM » en 2010 (+1,1 million en un an). Le revenu des opérateurs mobiles rattaché à cette clientèle augmente de 5,9% en 2010, soit plus qu'en 2009 (+1,6%). Le volume de communications mobiles augmente fortement pour les entreprises (+15,1%), alors qu'il stagne pour le « grand public » (-0,4% en un an en 2010). La facture moyenne des clients des opérateurs mobiles est de 26,4 euros HT par mois (34,10 euros HT pour un forfait et 9,10 euros HT pour une carte prépayée), et diminue de

1,6% en 2010, ce qui représente une baisse de la facture de 43 centimes en moyenne par mois par rapport à l'année 2009 (90 centimes pour les clients titulaires d'un forfait).

La baisse de la facture moyenne mensuelle est plus marquée pour les clients « entreprise » que pour ceux du « grand public » : 1,0 euro HT par mois en moins versus 50 centimes d'euros HT en moins pour les clients « grand public ».

En moyenne, une entreprise dépense 40,5 euros HT par mois par ligne mobile pour un volume de communications de 4h55 minutes et 30 SMS envoyés, alors qu'un client « grand public » consomme un volume moyen de 2h10 par mois et 159 SMS pour 24,7 euros HT par mois (forfaits et cartes prépayées).

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée s'établit à deux milliards d'euros en 2010, soit un recul de 7,5% par rapport à 2009. La perte de revenu provient de la baisse significative des recettes liées aux services vocaux à tarification élevée (-17,5% en un an). Elle est plus importante au départ des boucles locales mobiles (-19,5%) qu'au départ des postes fixes (-9,5%). En revanche, le revenu des services à valeur ajoutée data (SMS+, téléchargement de sonneries, de logo, etc. depuis les téléphones mobiles) s'accroît en 2010 de 6,6% pour atteindre 681 millions d'euros. Le revenu des services à valeur ajoutée data représente plus d'un tiers des recettes totales des services à valeur ajoutée, soit 10 points supplémentaires par rapport à 2008.

Le marché des services de renseignements téléphoniques est orienté à la baisse en 2010. Il recule sur un rythme annuel de 15% tant en revenu qu'en volume de trafic. Le nombre des appels (84 millions en 2010) diminue de 18,1% sur un an et a pratiquement été divisé par deux en quatre ans. Sept appels sur dix à destination de ces services proviennent des téléphones mobiles.

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) s'élève à 3,7 milliards d'euros en 2010, en léger recul de 1,8% en un an, infirmant la tendance à la hausse constatée les deux années précédentes (+3,1% en 2008 et +5,1% en 2009). Avec 2,2 milliards d'euros, le revenu du transport de données représente, en 2010, près de 60% des recettes totales des services de capacité. Le revenu des liaisons louées s'élève quant à lui à 1,5 milliard d'euros. Le recul observé (-1,8%) en un an provient majoritairement de la baisse du revenu des liaisons de moins de 2 mbps (-9,2% en un an).

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location d'équipements et de terminaux atteint 2,5 milliards d'euros sur l'année 2010 dont 1,8 milliard d'euros pour les terminaux mobiles dont les ventes ont été fortement stimulées par la commercialisation en milieu d'année 2010 de nouveaux terminaux tactiles (« smartphones »).

() L'Autorité a publié le 11 janvier 2012, l'étude qu'elle a menée sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2006 à 2010, auprès de clients des principaux opérateurs mobiles.*

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice-prix-mobile-2006-2010-janv2012.pdf>.

Sommaire

1	<i>Chiffres clés de l'activité des opérateurs</i>	10
1.1	L'investissement	10
1.2	L'emploi direct	11
1.3	Les charges	12
1.4	Les principales évolutions : chiffre d'affaires, volumes et indices de prix	12
1.5	Les données de cadrage	13
2	<i>Le marché des communications dans son ensemble</i>	14
2.1	Le marché des clients finals	14
2.2	Le marché intermédiaire entre opérateurs	19
2.2.1	Le marché total	19
2.2.2	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	20
2.2.3	Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles	22
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i>	24
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	24
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	24
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	26
3.1.3	La conservation du numéro fixe	28
3.2	Le bas débit	28
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	28
3.2.2	La publiphonie et les cartes	32
3.2.3	L'accès à internet en bas débit	33
3.3	Le haut débit	34
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit	34
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	35
3.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	38
3.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision	39
3.4	Les départements et collectivités de l'outre-mer	40
3.4.1	Les abonnements	40
3.4.2	Les revenus et volumes des abonnements et des communications	41
3.5	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	42
3.5.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	42
3.5.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	42
3.5.3	Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle	44
3.6	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes	51
5	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i>	55
5.1	Segmentation par type d'abonnements	55
5.2	Revenus et volumes de la voix et de la donnée	57
5.2.1	Revenus et volumes de la voix par destination d'appel	58
5.2.2	Revenus et volumes des services de données	60
5.3	Les services multimédias et la conservation du numéro	62

5.3.1	Utilisateurs de services multimédias	62
5.3.2	Conservation du numéro mobile	64
5.4	Segmentation par type de clientèle	64
5.5	Les départements et collectivités de l'outre-mer.....	67
5.6	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles.....	68
5.6.1	Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée	68
5.6.2	Par type de clientèle : grand public ou entreprise	71
6	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	72
6.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	72
6.1.1	Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée.....	74
6.1.2	Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu	76
6.2	Les services de renseignements.....	77
7	<i>Les services de capacité.....</i>	78
7.1	Les liaisons louées.....	78
7.2	Le transport de données sur réseaux fixes.....	80
8	<i>Les autres revenus</i>	82
8.1	Les terminaux et équipements	82
8.2	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	82
8.3	Autres revenus liés à l'activité des opérateurs	82
9	<i>Dépenses des opérateurs pour leur activité de communications électroniques</i>	83

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

1.1 L'investissement

Les opérateurs de communications électroniques ont réalisé 7,3 milliards d'investissements en 2010, soit 1,4 milliard d'euros de plus qu'au cours de l'année précédente (+24,2%). Cette hausse est notamment due à l'effort d'investissement dans le déploiement des réseaux mobiles de troisième génération, mais aussi à la modernisation des réseaux d'accès des services fixes et à l'innovation en matière d'équipement (box, etc...).

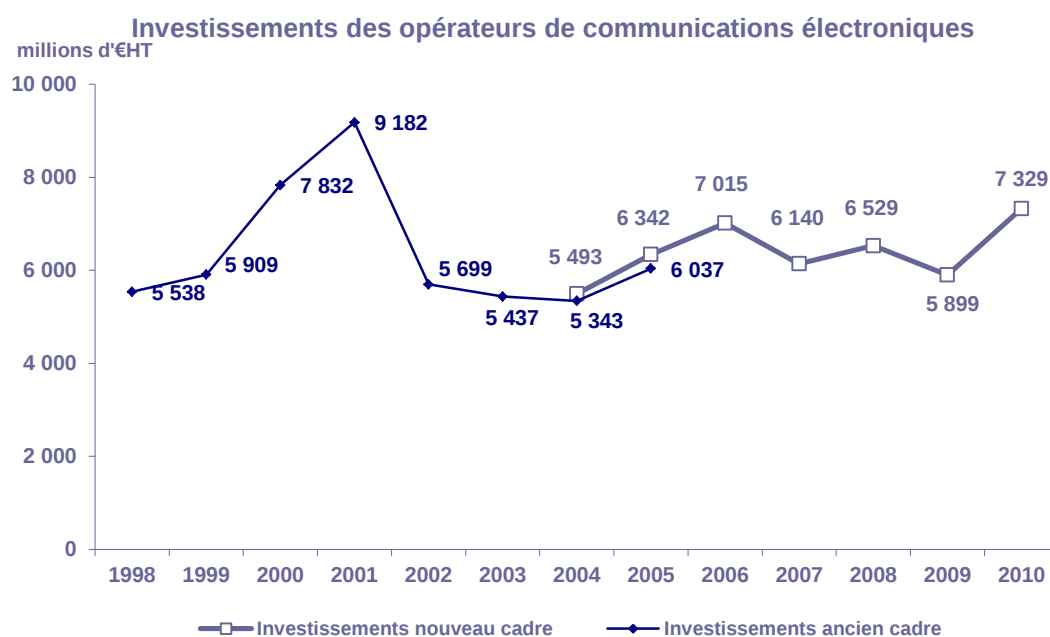
Les investissements mobiles représentent, en 2010, environ 40% de l'ensemble des investissements des opérateurs de communications électroniques et environ 1,6 milliard d'euros ont été investis dans les réseaux mobiles de troisième génération (3G). Le montant investi en 2010 par les opérateurs fixes pour le déploiement des réseaux à très haut débit se situe, avec 625 millions d'euros, au même niveau que celui de 2009.

Les investissements incorporels, dans lesquels sont notamment comptabilisés les achats de licences, augmentent fortement en 2010. Avec 2,9 milliards d'euros, ils représentent 40% de l'ensemble des investissements des opérateurs.

Les investissements						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Investissements au cours de l'exercice	7 015	6 140	6 529	5 899	7 329	24,2%
dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles	4 446	4 146	4 291	3 946	4 395	11,4%
dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles	2 562	1 991	2 222	1 947	2 924	50,2%
dont autres investissements	8	3	16	6	9	46,5%

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.

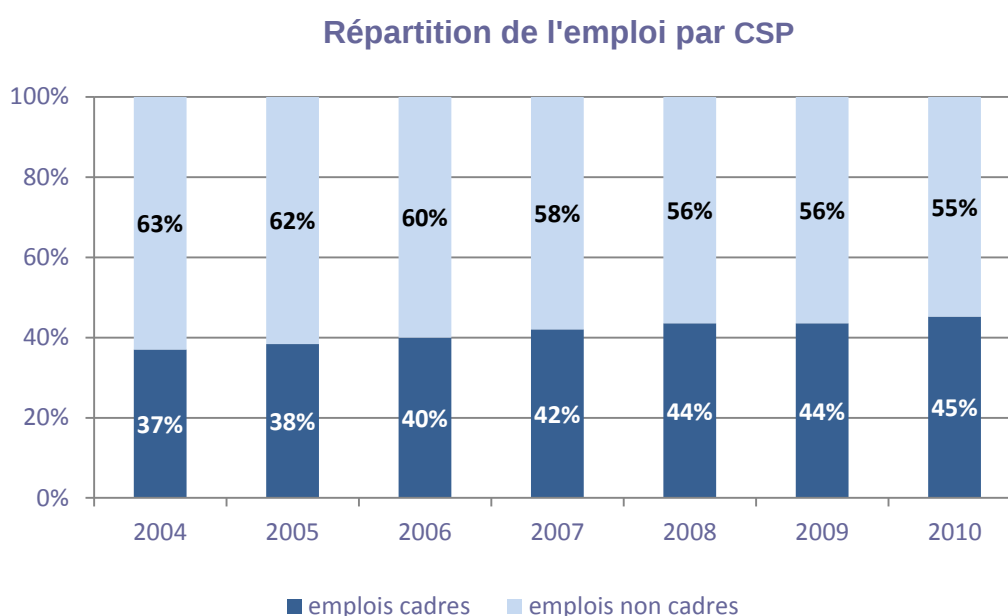
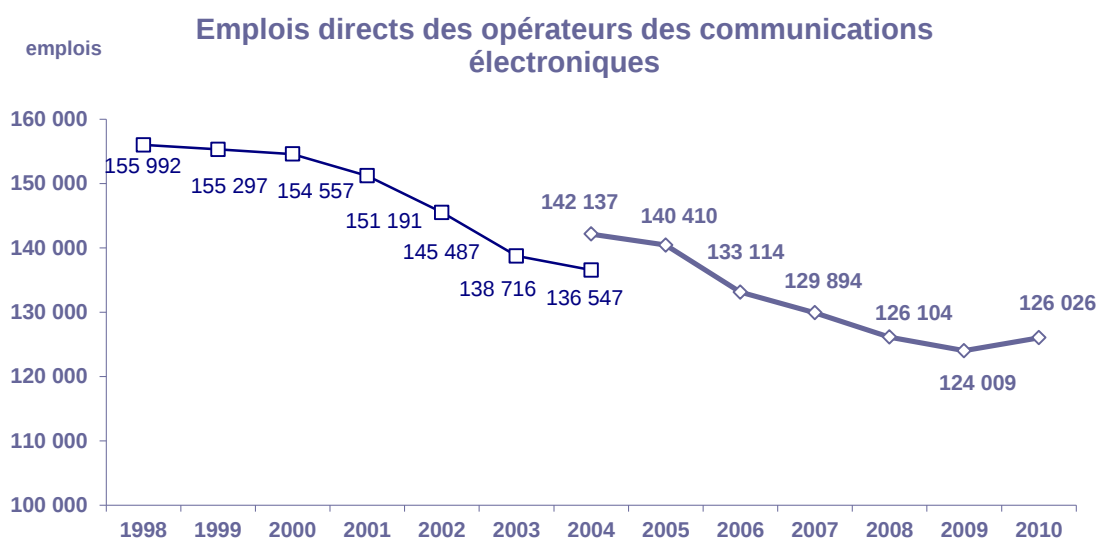
L'investissement incorporel désigne les investissements consacrés à l'achat de brevets, de licences, à la recherche, mais aussi certaines dépenses de publicité et de marketing. Les fluctuations de ces dépenses peuvent être importantes d'une année sur l'autre.



1.2 L'emploi direct

Le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques en France est de 126 000 à la fin de l'année 2010. Après plus de dix ans de baisse continue, même si ce mouvement de baisse s'était déjà infléchi en 2009, le nombre d'emplois progresse légèrement en 2010 (+1,6% en un an) et se situe au même niveau que celui de l'année 2008. Cette amélioration de l'emploi en 2010 est à mettre à l'actif des opérateurs fixes, l'effectif des opérateurs de téléphonie mobile (17 000 à 18 000 salariés) est stable depuis plusieurs années.

La proportion d'emplois cadres s'est constamment renforcée au cours des dernières années et représente 45% des emplois des opérateurs déclarés à la fin de l'année 2010 (+5 points en quatre ans). Le nombre d'emplois non-cadres suit une tendance inverse et diminue de façon continue (-1 000 emplois en un an en 2010).



Les emplois directs						
Unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Emplois	133 114	129 894	126 104	124 009	126 026	1,6%
dont cadres	53 167	54 636	54 969	54 063	57 015	5,5%
dont non cadres	79 947	75 258	71 135	69 946	69 009	-1,3%

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.

1.3 Les charges

Les charges des opérateurs des communications électroniques s'élèvent à 8,6 milliards d'euros en 2010 et sont relativement stables par rapport à l'année précédente (+0,4%). Les dépenses de recherche et de développement (892 millions d'euros en 2010) sont stables (-0,7% sur un an) par rapport à l'année 2009.

Les charges						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Salaires et charges sociales	8 827	8 815	8 746	8 557	8 589	0,4%
Dépenses de recherche et développement	863	886	958	898	892	-0,7%

1.4 Les principales évolutions : chiffre d'affaires, volumes et indices de prix

Les données publiées dans ce rapport sont issues des enquêtes menées auprès des opérateurs de communications électroniques sur leur activité. Il s'agit des données de chiffres d'affaires en euros HT courants (en valeur).

	2007	2008	2009	2010
Evolution en % du revenu des services fixes et mobiles grand public (source ARCEP)	5,9%	5,1%	1,0%	1,9%
Evolution en % des prix des services fixes et mobiles grand public (source ARCEP)	-2,4%	-1,3%	-1,1%	-2,1%
Evolution en % des volumes (différentiel entre évolution du revenu et évolution des prix)	8,4%	6,5%	2,1%	4,2%

Note : l'indice des prix fixes et mobiles est obtenu en pondérant l'évolution de chaque sous-indice par son poids relatif dans le chiffre d'affaire total.

La production en volume des services fixes et mobile grand public a fortement progressé entre 2006 et 2010 (+5,3% en moyenne annuelle). La croissance du volume de la production a été plus forte en 2007 et 2008 (+8,4% en 2007 et +6,5% en 2008) que les deux années suivantes. En 2010, elle s'élève à 4,2%, soit une croissance deux fois supérieure à celle de l'année 2009, année durant laquelle la conjoncture a été peu favorable à l'ensemble des secteurs de l'économie.

L'indice des prix des services fixes et mobiles (marché grand public) diminue quant à lui tout au long de la période 2006 – 2010, de 1,7% en moyenne annuelle. La baisse est plus importante sur les mobiles, avec un recul des prix de 2,9%¹ en moyenne annuelle, alors que sur le fixe, les prix sont restés relativement stables.

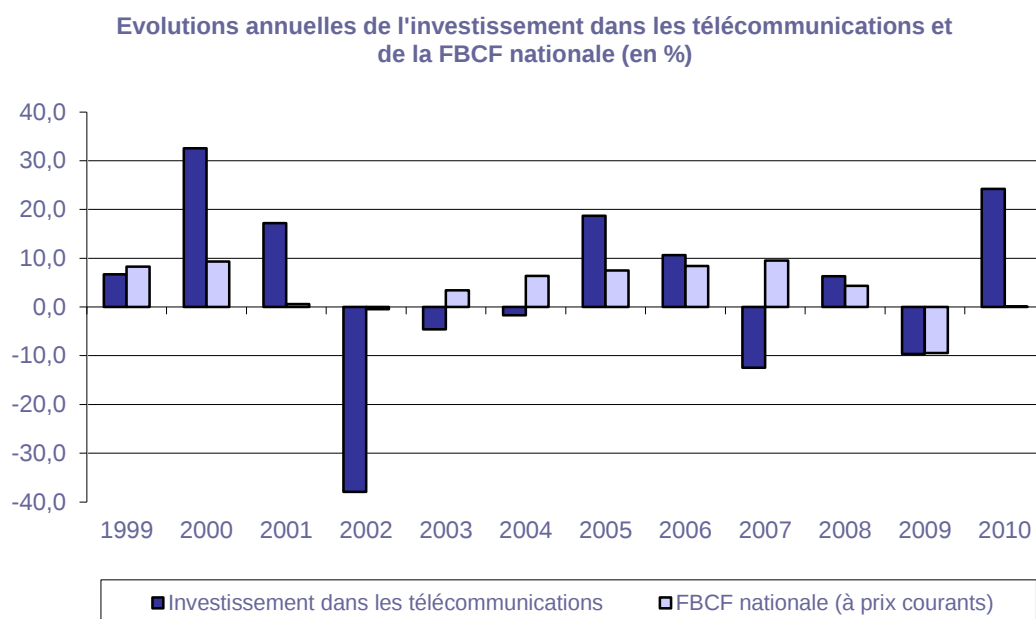
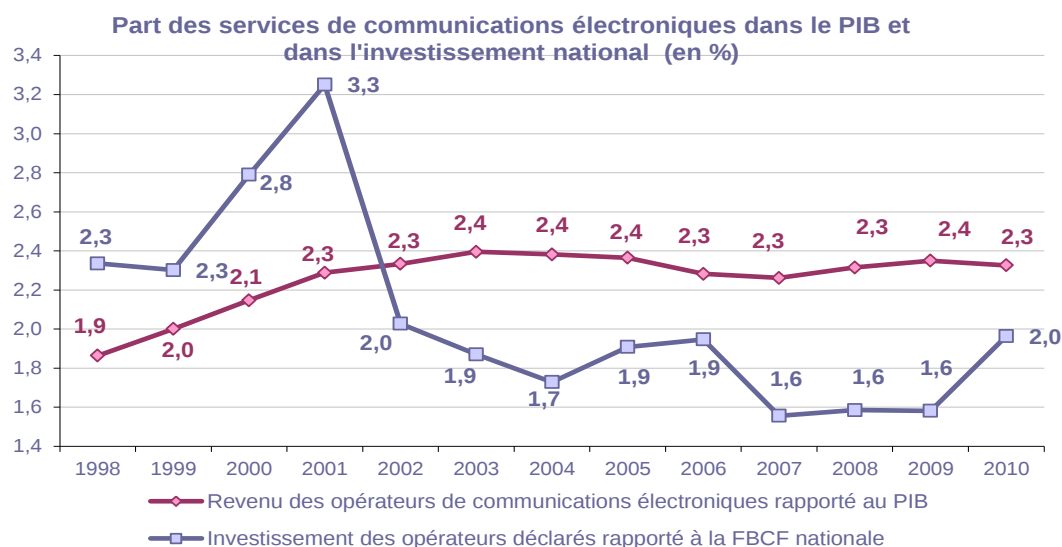
Le rythme de croissance du revenu des services fixes et mobiles sur le marché grand public (26,8 milliards d'euros en 2010) a ralenti au cours des années 2009 et 2010 avec une progression un peu inférieure à 2% alors qu'il avait été de +5,9% 2007 et de +5,1% en 2008.

¹ Les résultats de l'indice de prix des services mobiles sur la période 2006-2010 sont disponibles sur le site de l'Autorité <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice-prix-mobile-2006-2010-janv2012.pdf>.

En moyenne, il a progressé de 3,5% entre 2006 et 2010. Au final, l'accroissement contenu du chiffre d'affaires en valeur en 2009 et 2010 (respectivement +1,0 et +1,9%) s'explique pour partie par la baisse des prix des services fixes et mobiles.

1.5 Les données de cadrage

Le revenu des opérateurs de communications électroniques représente une part stable (2,3% à 2,4%) du PIB national depuis une dizaine d'années. La part de l'investissement dans l'investissement national est beaucoup plus fluctuant d'une année sur l'autre. En 2010, au total, les investissements des opérateurs de communications électroniques représentent 2,0% de la formation brute de capital fixe nationale (FBCF) contre 1,6% les trois années précédentes.



2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

Le revenu du marché des communications électroniques (hors revenus annexes des opérateurs) s'élève à 41,8 milliards d'euros. Le dynamisme du marché des communications électroniques s'est affaibli depuis deux ans avec une croissance annuelle du revenu qui est, en 2010 comme en 2009, de 0,8% contre 4,4% en 2008.

Le revenu des services fixes, qui augmentait depuis 2007, est stable en 2010 (+0,2% sur un an pour 16,5 milliards d'euros). Le revenu des services haut et très haut débit, qui représente une part toujours croissante (56% en 2010) du revenu des services fixes, atteint 9,2 milliards d'euros et progresse de 9,8%, ce qui permet de compenser le reflux parallèle du revenu des services en bas débit (7,3 milliards en baisse de 9,8% sur un an).

A l'inverse, le revenu des services mobiles (19,5 milliards d'euros en 2010) connaît un regain de croissance (+2,9% sur un an contre 1,3% en 2009) grâce au développement rapide des échanges de données sur les réseaux mobiles (navigation sur l'internet mobile, envoi de messages...). En effet, la croissance du revenu des services mobiles est depuis deux ans entièrement portée par celle du transport de données, alors que le revenu des communications téléphoniques mobiles est en baisse sur la même période.

Revenus perçus auprès du client final						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services fixes (1)	15 270	15 807	16 355	16 518	16 544	0,2%
Services mobiles (2)	16 771	17 569	18 669	18 911	19 458	2,9%
Ensemble de la téléphonie et Internet	32 040	33 377	35 023	35 428	36 002	1,6%
Services à valeur ajoutée (3)	2 726	2 788	2 514	2 293	2 110	-8,0%
Services avancés	2 573	2 625	2 360	2 137	1 977	-7,5%
Renseignements	153	163	154	157	134	-14,6%
Services de capacité	3 391	3 432	3 537	3 717	3 650	-1,8%
Liaisons louées	1 518	1 444	1 471	1 521	1 495	-1,8%
Transport de données (4)	1 873	1 987	2 066	2 196	2 156	-1,8%
Total services de communications électroniques	38 157	39 596	41 074	41 439	41 762	0,8%
Autres services (5)	2 928	3 255	3 632	2 962	3 200	8,0%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	41 085	42 851	44 706	44 401	44 962	1,3%

Notes :

(1) Les services fixes couvrent 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 et des accès à internet (à bas débit, à haut et très haut débit) ;

(2) les services mobiles comprennent la téléphonie mobile ("voix") et le transport de données sur réseau mobile (SMS, MMS, accès à internet, etc.) ;

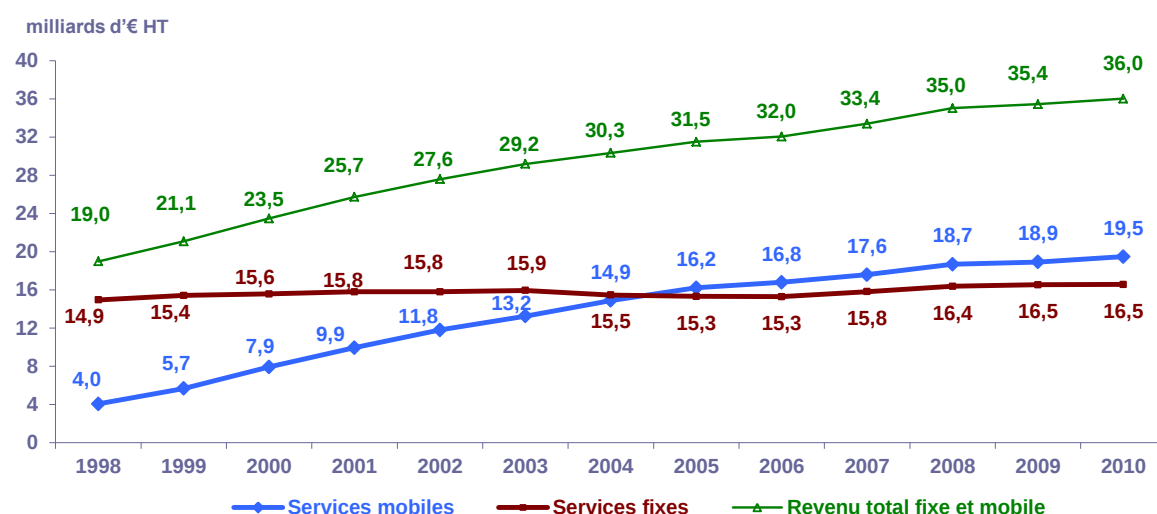
(3) les services à valeur ajoutée sont bruts des versements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service ;

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

(5) 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 (fixes, mobiles, internet), 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.

Evolution des revenus perçus auprès du client final					
%	2006	2007	2008	2009	2010
Services fixes	-0,2%	3,5%	3,5%	1,0%	0,2%
Services mobiles	3,5%	4,8%	6,3%	1,3%	2,9%
Ensemble de la téléphonie et Internet	1,7%	4,2%	4,9%	1,2%	1,6%
Services à valeur ajoutée	3,3%	2,3%	-9,8%	-8,8%	-8,0%
Services avancés	6,5%	2,0%	-10,1%	-9,4%	-7,5%
Renseignements	-31,5%	7,1%	-5,4%	1,3%	-14,6%
Services de capacité	-2,2%	1,2%	3,1%	5,1%	-1,8%
Liaisons louées	3,4%	-4,8%	1,9%	3,4%	-1,8%
Transport de données	-6,3%	6,1%	3,9%	6,3%	-1,8%
Total services de communications électroniques	1,5%	3,8%	3,7%	0,9%	0,8%
Autres services	-3,1%	11,2%	11,6%	-18,4%	8,0%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	1,1%	4,3%	4,3%	-0,7%	1,3%

Revenus des services fixes et mobiles

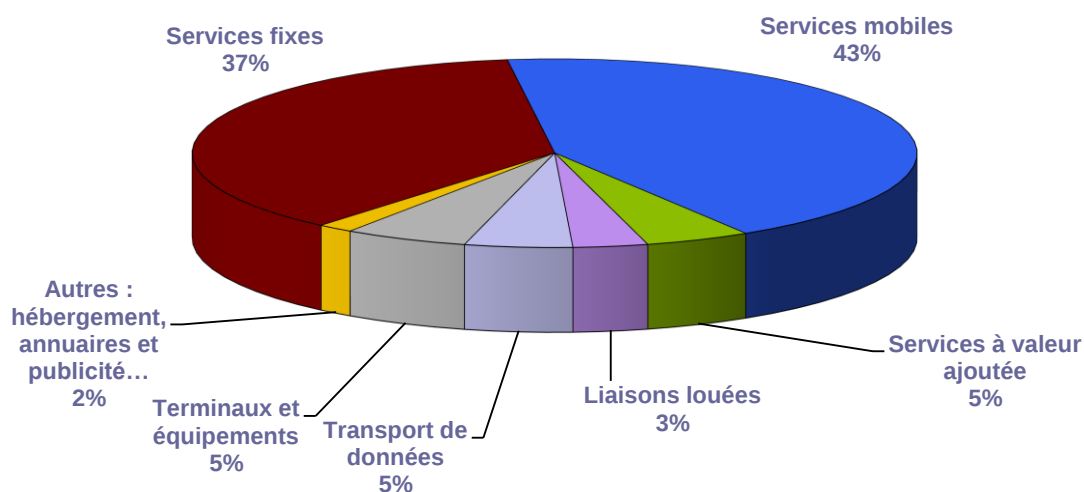


Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) baisse pour la troisième année consécutive (-7,5% sur un an) et s'élève à deux milliards d'euros en 2010. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représente les deux-tiers de ces revenus, est en recul continu. A l'inverse, les recettes provenant de la consommation des services à valeur ajoutée « données » (SMS plus, téléchargement de sonneries...) augmentent et représentent à présent plus d'un tiers de l'ensemble des recettes liées aux services à valeur ajoutée, contre seulement 15% quatre ans auparavant. Le revenu des services de renseignements téléphoniques est de 134 millions d'euros en 2010 (-14,6% sur un an) alors qu'il se maintenait sur un niveau supérieur à 150 millions d'euros depuis 2006.

Le revenu des services de capacité représente 3,7 milliards d'euros en 2010. Le revenu provenant des liaisons louées s'élève à 1,5 milliard d'euros en 2010 et recule de 1,8% sur un an, après une progression de 2 à 3% par an sur les deux années précédentes. Le revenu provenant de la fourniture d'accès à des services de transport de données (2,2 milliards d'euros en 2010) est également en baisse de 1,8%, principalement en raison de la baisse des recettes liées aux réseaux privés virtuels.

Le revenu des services annexes des opérateurs de communications électroniques (ventes d'annuaires, de terminaux, revenus de la publicité...) s'élève à 3,2 milliards d'euros et augmente de 8,0% sur un an grâce notamment au revenu de la vente et location de terminaux des opérateurs mobiles qui progresse de 11,6% en 2010 et atteint 1,8 milliard d'euros.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2010



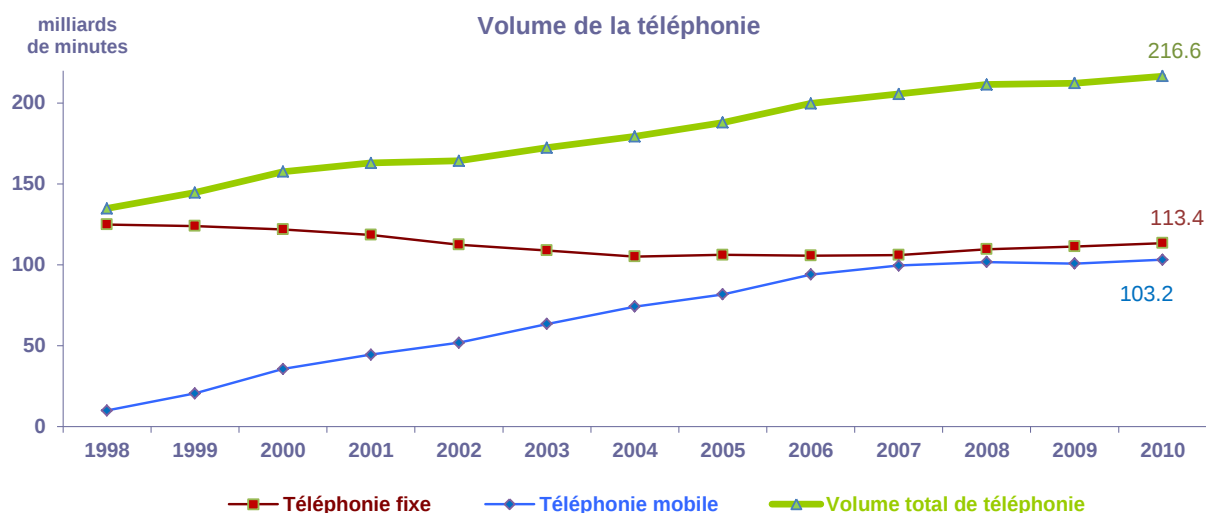
Volumes auprès des clients finals						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Téléphonie fixe	105 716	106 049	109 672	111 195	113 406	2,0%
Téléphonie mobile	94 026	99 525	101 779	100 836	103 190	2,3%
Total services "voix"	199 742	205 575	211 451	212 032	216 596	2,2%
Internet bas débit	25 921	15 708	9 792	5 916	3 857	-34,8%
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	15 050	19 236	34 653	63 015	102 776	63,1%

Evolution des volumes auprès des clients finals					
%	2006	2007	2008	2009	2010
Téléphonie fixe	-0,4%	0,3%	3,4%	1,4%	2,0%
Services mobiles	15,1%	5,8%	2,3%	-0,9%	2,3%
Total services "voix"	6,3%	2,9%	2,9%	0,3%	2,2%
Internet bas débit	-32,2%	-39,4%	-37,7%	-39,6%	-34,8%
Nombre de SMS émis	19,5%	27,8%	80,1%	81,8%	63,1%

Le trafic au départ des réseaux fixes (113,4 milliards de minutes en 2010) augmente de 2,2 milliards de minutes sur un an grâce à la forte progression du trafic de la voix sur large bande (VLB), qui représente sur l'année 57% de l'ensemble des communications fixes (+7 points en un an), et qui permet de compenser le reflux continu du trafic sur le RTC. La consommation moyenne mensuelle d'un abonné à un service de VLB, qui atteint cinq heures en 2010, est supérieure de deux heures à celle d'un abonné sur le RTC.

Le volume de minutes au départ des mobiles atteint 103,2 milliards en 2010. Ce volume, après une légère diminution l'année précédente (-0,9% sur un an), augmente à nouveau (+2,3% sur un an, soit 2,4 milliards de minutes supplémentaires). Le succès des SMS se confirme avec près de 103 milliards de messages envoyés en 2010, soit 40 milliards de plus par rapport à l'année 2009.

Le volume des minutes bas débit vers internet (3,9 milliards de minutes en 2010) se réduit rapidement depuis plusieurs années, il a pratiquement été divisé par sept en quatre ans.



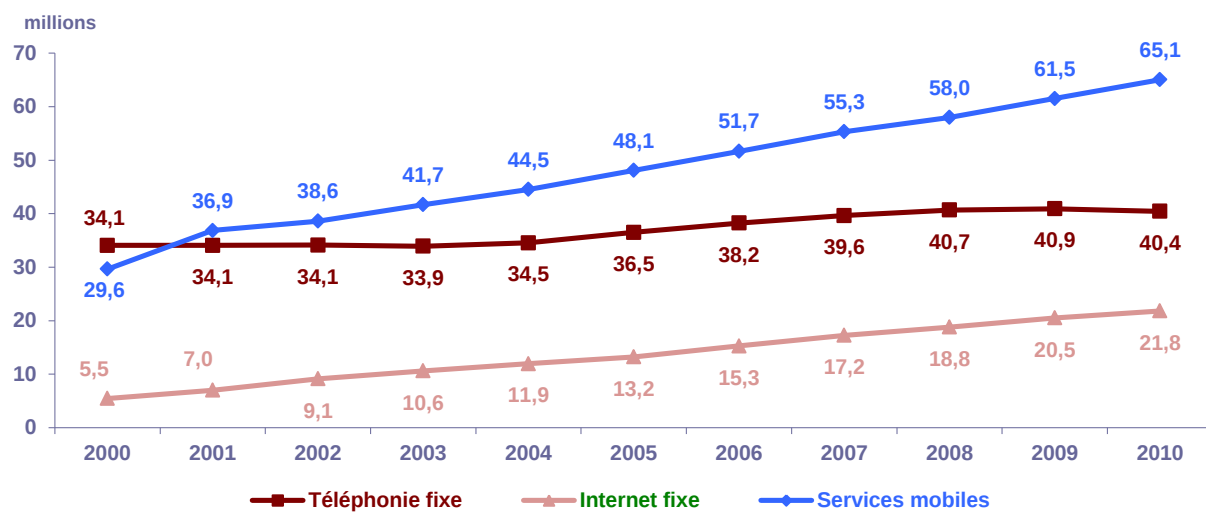
Abonnements						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à un service de téléphonie fixe	38,249	39,643	40,672	40,934	40,447	-1,2%
Abonnements à Internet	15,268	17,248	18,813	20,506	21,832	6,5%
Nombre de clients aux services mobiles	51,663	55,337	57,994	61,536	65,064	5,7%

Evolution des abonnements					
%	2006	2007	2008	2009	2010
Abonnements à un service de téléphonie fixe	4,8%	3,6%	2,6%	0,6%	-1,2%
Abonnements à Internet	15,5%	13,0%	9,1%	9,0%	6,5%
Nombre de clients aux services mobiles	7,4%	7,1%	4,8%	6,1%	5,7%

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (40,4 millions) est en baisse pour la première fois en 2010 (-487 000 abonnements) en raison du recul rapide des abonnements à un service de téléphonie en bas débit, tant sur les lignes disposant d'un abonnement unique RTC que sur les lignes disposant d'un double abonnement (RTC et VLB). Le nombre d'abonnements internet s'élève à 21,8 millions dont la quasi-totalité (21,3 millions) sont des abonnements haut débit ou très haut débit.

Le nombre de cartes mobiles en service (65,1 millions en 2010) augmente de 3,5 millions en un an (+5,7%). La croissance annuelle du nombre de cartes SIM est entièrement portée par les abonnements et forfaits qui représentent 71% du nombre total de cartes SIM en service. Le taux de pénétration de ces cartes dans la population française dépasse désormais les 100% (100,8% à la fin de l'année 2010).

Nombre d'abonnements



2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs

2.2.1 Le marché total

Les revenus du marché de l'interconnexion et de l'accès s'élèvent à 8,7 milliards d'euros. Le revenu des services d'interconnexion pour les prestations sur le réseau fixe progresse à nouveau après un recul en 2009.

Le revenu des opérateurs mobiles est un peu inférieur à quatre milliards d'euros (-8,7%) alors qu'il était stable autour de 4,3 milliards d'euros les trois années précédentes, le revenu des SMS entrants compensant jusque-là la baisse des revenus de l'interconnexion voix liée à celle des tarifs de la terminaison d'appel.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 132	4 382	4 602	4 453	4 734	6,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	4 606	4 283	4 320	4 362	3 984	-8,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	8 738	8 665	8 922	8 816	8 717	-1,1%
dont international entrant	509	584	596	512	402	-21,5%

Après un léger recul en 2009, le trafic total d'interconnexion de minutes progresse de 2,0% en 2010 et s'élève à 197,8 milliards de minutes. Le trafic voix d'interconnexion mobile augmente en effet plus vigoureusement qu'en 2009 (+3,1 milliards de minutes), mais aussi le trafic voix fixe croît de presque deux milliards de minutes alors qu'il baissait continûment les années précédentes (depuis 2005 précisément) à la fois en raison de la chute du volume de minutes de l'internet commuté (divisé par deux chaque année) mais aussi du reflux des prestations de service téléphonique tels que la collecte et le transit.

Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	166 438	157 278	146 381	145 310	147 258	1,3%
Services d'interconnexion Internet bas débit	19 786	9 124	4 813	2 565	1 394	-45,6%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	35 301	41 996	44 235	46 046	49 167	6,8%
Ensemble des services d'interconnexion	221 525	208 397	195 429	193 921	197 819	2,0%
dont international entrant	8 086	10 653	11 821	11 876	10 429	-12,2%

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.

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

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

Le revenu des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes augmente de 6,3% en 2010, soutenu par une croissance de 2,4% du revenu des prestations liées au service téléphonique (qui baissait de 6,7% en 2009) et de 12,8% des revenus sur le marché de gros du haut débit.

Le revenu des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique représente 58% des prestations de gros fixes en 2010. Au cours des dernières années, la tendance est au reflux de ce revenu sous l'effet d'une baisse des tarifs (terminaison d'appel, collecte). Ainsi, avec 2,9 milliards d'euros en 2006, ce revenu représentait 71% des revenus d'interconnexion fixe. Sa croissance en 2010 (+2,4%) est entièrement liée à l'augmentation du revenu tiré de la vente en gros de l'abonnement téléphonique aux opérateurs alternatifs. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit poursuit sa croissance (+12,8%) et s'élève à près de deux milliards d'euros, avec une progression en un an d'un million de lignes vendues sur le marché intermédiaire grâce au succès du dégroupage total.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe	2 916	2 923	2 882	2 690	2 753	2,4%
dont services d'interconnexion	2 797	2 772	2 583	2 394	2 388	-0,2%
dont accès (1)	62	61	49	30	27	-9,6%
dont collecte (2)	357	208	161	170	133	-21,7%
dont transit (3)	1 579	1 578	1 447	1 301	1 404	8,0%
dont terminaison de trafic national (4)	443	520	515	528	534	1,1%
dont trafic international entrant	356	406	412	366	290	-20,6%
dont ventes de minutes en gros	119	94	163	150	161	7,7%
dont VGA		57	135	146	204	39,4%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	69	41	20	14	6	-54,1%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 147	1 513	1 700	1 750	1 974	12,8%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 132	4 476	4 602	4 453	4 734	6,3%

L'accès : revenus des liaisons de raccordement, frais de colocalisation et autres frais fixes correspondant aux moyens de raccordement utilisés par les opérateurs pour interconnecter physiquement leurs réseaux. Les revenus correspondant aux BPNs (Blocs Primaires Numériques) en sont exclus et incorporés dans la collecte ou la terminaison selon leur usage.

La collecte : de l'abonné appelant jusqu'au point d'interconnexion entre les deux réseaux.

Le transit : revenus versées par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic entre deux points d'interconnexion.

La terminaison : revenus versés par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic depuis un point d'interconnexion des deux réseaux à destination de l'abonné appelé pour « terminer » le trafic.

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

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (147,3 milliards de minutes) est également en croissance en 2010, contrairement à la tendance observée les précédentes années. Celle-ci demeure cependant contenue avec +1,3% d'augmentation sur un an.

L'évolution annuelle des volumes de prestations de départ d'appel (« collecte ») suit celle des autres années avec une baisse de 14,8% du trafic. Le recul à la fois des volumes des services à valeur ajoutée et des volumes passant par la sélection du transporteur sont à l'origine de cette évolution. Le volume de transit augmente en 2010 de près de 13%, alors qu'il reculait continuellement auparavant. Avec l'augmentation de la part des alternatifs sur le marché du haut débit (à travers la croissance du dégroupage total) et de la téléphonie sur large bande, le volume de terminaison d'appel s'accroît de 2,3% en 2010.

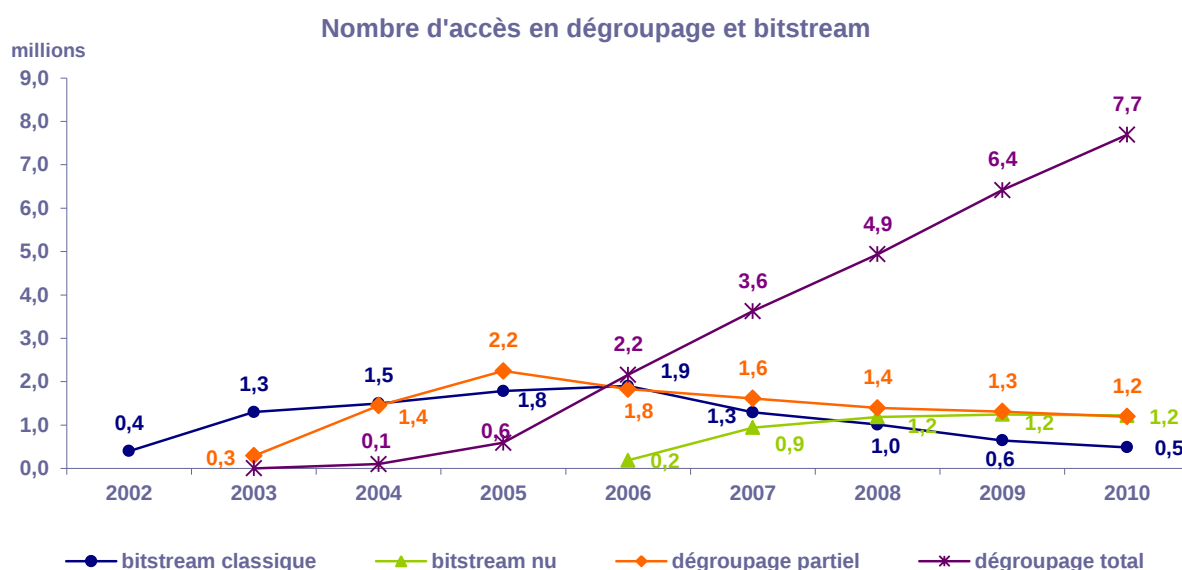
Le rythme annuel de baisse des prestations d'interconnexion du trafic d'accès à internet par le bas débit est toujours de l'ordre de 50%, en volume comme en revenu.

Trafics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	166 438	157 278	146 381	145 310	147 258	1,3%
dont services d'interconnexion	164 202	155 385	142 299	141 835	143 588	1,2%
dont collecte (2)	37 649	33 463	27 576	22 672	19 328	-14,8%
dont transit (3)	54 944	46 252	35 778	33 328	37 629	12,9%
dont terminaison de trafic national (4)	65 070	67 294	69 614	76 392	78 145	2,3%
dont trafic international entrant	6 539	8 376	9 331	9 443	8 487	-10,1%
dont ventes de minutes en gros	2 236	1 893	4 083	3 474	3 670	5,6%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	19 786	9 124	4 813	2 565	1 394	-45,6%
Ensemble des minutes d'interconnexion fixe	186 224	166 402	151 194	147 875	148 652	0,5%

Le succès du dégroupage total se poursuit avec une croissance de 20% du nombre de lignes, qui atteint ainsi 7,7 millions de lignes en décembre 2010. Le dégroupage total est la principale offre de gros achetée par les opérateurs alternatifs avec 73% des accès de gros en DSL. A l'inverse, le dégroupage partiel est en repli depuis 2008. Après avoir progressé continuellement jusqu'en 2009, le nombre d'accès en bitstream nu est stable en 2010 (1,2 million de lignes), mais l'ensemble du marché du bitstream demeure orienté à la baisse pour la troisième année consécutive.

Dégroupage						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,826	1,613	1,393	1,309	1,194	-8,8%
Nombre de lignes totalement dégroupées	2,160	3,625	4,939	6,414	7,690	19,9%
Nombre de lignes dégroupées	3,986	5,238	6,332	7,723	8,884	15,0%

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"	0,188	0,942	1,186	1,245	1,219	-2,2%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national	1,900	1,291	1,010	0,647	0,487	-24,7%
Nombre total de lignes	2,090	2,233	2,196	1,892	1,706	-9,9%



2.2.3 Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion des réseaux mobiles s'élève à 4,0 milliards d'euros en 2010. Alors que ce revenu était stable les trois précédentes années (environ 4,3 milliards d'euros), il diminue en 2010 de près de 9%. A l'inverse, le volume de minutes d'interconnexion progresse plus vigoureusement qu'en 2009, avec +6,8% de croissance contre + 4,1% un an auparavant. Les différentes baisses de tarifs de terminaison d'appel vocal et SMS ainsi que celles des tarifs d'itinérance internationale en zone UE (voir notes ci-dessous) ont impacté le revenu des prestations d'interconnexion.

Le volume de terminaison d'appel du trafic national progresse de 7,3% en un an grâce à la croissance du trafic entre opérateurs mobiles (32,6 milliards de minutes en 2010, +10,5%) alors que le volume au départ des postes fixes et à destination des téléphones mobiles est stable à 12,2 milliards de minutes (il est stable depuis l'année 2007). Les revenus afférents chutent de 19,0% en moyenne sur l'année sous l'effet des baisses de tarifs de la terminaison d'appels mobiles. Par ailleurs, les revenus du trafic international entrant et du roaming in sont également fortement orientés à la baisse (respectivement -23,8% et -10,5% sur un an) en raison notamment de l'évolution de l'eurotarif. Les volumes, en minutes, de trafic international entrant (2,4 milliards de minutes comme en 2010) et le roaming (1,9 milliard de minutes, +4,1%) évoluent peu en un an.

Le succès des SMS se poursuit cette année encore grâce à la diffusion des offres illimitées auprès des clients des opérateurs mobiles. Après un doublement du volume de SMS sur le marché de gros, le nombre de SMS échangés entre les réseaux augmente de 23 milliards en 2010 et atteint 57 milliards de SMS.

Revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services d'interconnexion (hors SMS)	4 297	3 974	3 729	3 268	2 688	-17,7%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	3 346	3 101	2 887	2 562	2 075	-19,0%
ayant pour origine un opérateur fixe	1 035	1 071	915	769	587	-23,6%
ayant pour origine un opérateur mobile	2 310	2 005	1 972	1 792	1 488	-17,0%
Trafic international entrant	153	178	184	147	112	-23,8%
Roaming in des abonnés étrangers	799	695	658	560	501	-10,5%
SMS entrants	309	309	592	1 094	1 296	18,4%
Total des revenus des services d'interconnexions	4 606	4 283	4 320	4 362	3 984	-8,7%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Ensemble des services d'interconnexion	35 301	41 996	44 235	46 046	49 167	6,8%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	32 233	38 077	39 845	41 748	44 791	7,3%
ayant pour origine un opérateur fixe	9 854	12 626	12 434	12 256	12 211	-0,4%
ayant pour origine un opérateur mobile	22 379	25 442	27 412	29 493	32 579	10,5%
Trafic international entrant	1 547	2 278	2 490	2 433	2 434	0,0%
Roaming in des abonnés étrangers	1 521	1 641	1 899	1 865	1 942	4,1%
SMS entrants	6 539	9 129	17 304	33 856	57 232	69,0%

Notes :

- Pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 31 décembre 2010 le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile était au plus égal à 3 c€/min pour Orange France et SFR, et au plus égal à 3,4c€/min pour Bouygues Telecom (soit une baisse d'environ 30%).

- Depuis le 1^{er} février 2010 le tarif de la terminaison d'appel SMS est de 2c€ pour Orange France et SFR et 2,17c€ pour Bouygues Telecom contre respectivement 3 c€ et 3,5 c€ auparavant). Au 1^{er} juillet 2010, elle a été fixée à 1,5 c€ sur le réseau des trois opérateurs mobiles.

- 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.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2010 de 0,43€ HT à 0,39€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,19€ HT à 0,15€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

Services d'accès et de départ d'appel des opérateurs mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenu de la vente d'accès et de départ d'appel aux MVNO	100	216	271	248	371	49,8%
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	472	1 034	1 394	1 770	3 831	116,5%

Les opérateurs de réseaux mobiles perçoivent, en plus des prestations d'interconnexion, des revenus pour l'accès et le départ d'appel vendus à leurs MVNO. L'arrivée, en 2010, de plusieurs nouveaux opérateurs virtuels sur le marché mobile a fortement contribué à accroître le revenu et le volume de minutes des opérateurs de réseaux sur le marché intermédiaire. Ainsi, le volume de minutes vendues en gros double par rapport à celui de 2009 et s'élève à 3,8 milliards de minutes. Le revenu progresse également et atteint plus de 370 millions d'euros.

3 Les services sur réseaux fixes (marché de détail)

3.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

3.1.1 Revenus des services fixes et trafic de téléphonie

En 2010, le revenu provenant des services sur réseaux fixes s'élève à 16,5 milliards d'euros. Grâce à l'accroissement des recettes provenant des services haut et très haut débit, ce revenu est stable par rapport à 2009 (+0,2%). Relais de croissance du marché des communications électroniques le revenu du haut débit atteint 9,2 milliards d'euros et augmente de près de 10% en un an. Les trois quarts de cet accroissement proviennent de la hausse du revenu de l'accès à internet et des abonnements en voix sur large bande (7,6 milliards d'euros de revenus en 2010). Les recettes des communications en voix sur large bande facturées en supplément du forfait (755 millions d'euros en 2010), ainsi que les recettes provenant des autres revenus liés à l'accès à internet, dont le montant atteint 871 millions d'euros, augmentent également vivement (respectivement +10,5% et +18,0%).

Le revenu des services en bas débit sur les réseaux fixes (7,3 milliards d'euros en 2010), concurrencé dans un premier temps par la téléphonie mobile puis par les offres de voix sur large bande, est orienté à la baisse depuis une dizaine d'années. Le revenu des abonnements et des communications sur le RTC représente 7,1 milliards d'euros et tend à diminuer (-9,6% en 2010) avec le repli continu du nombre d'abonnements téléphoniques en bas débit (en baisse de 10,0% en 2010). Le revenu du marché de la publiphonie et des cartes téléphoniques s'élève à 202 millions d'euros et diminue de 8,4% sur un an. L'internet bas débit est, depuis l'essor de l'internet haut débit, en déclin très rapide (35,0% sur un an en 2010) et son revenu est désormais marginal (46 millions d'euros).

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus du bas débit	11 287	10 195	9 344	8 133	7 335	-9,8%
Abonnements et communications en RTC	10 570	9 708	8 983	7 841	7 087	-9,6%
Internet bas débit	333	197	117	71	46	-35,0%
Publiphonie et cartes	384	290	243	220	202	-8,4%
Revenus du haut et du très haut débit	3 983	5 612	7 011	8 385	9 209	9,8%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	3 328	4 596	5 815	6 964	7 583	8,9%
Communications VLB facturées	226	418	579	683	755	10,5%
Autres revenus liés à l'accès à internet	429	599	616	738	871	18,0%
Ensemble des revenus des services fixes	15 270	15 807	16 355	16 518	16 544	0,2%

Note méthodologique :

A la suite d'un changement dans la méthode d'allocation des revenus de l'accès à partir de 2009, et pour une meilleure prise en compte des revenus du haut débit, une partie du revenu auparavant comptabilisé avec l'accès au service téléphonique en bas débit (rubriques « Accès, abonnements et services supplémentaires » et « Abonnements et communications en RTC ») a été affecté au revenu du haut débit (« Accès à internet et abonnement à un service de VLB »). Les données de cette publication tiennent compte de cette correction pour les années précédentes. Il n'y a en revanche aucun impact sur le revenu total des services fixes.

Notes :

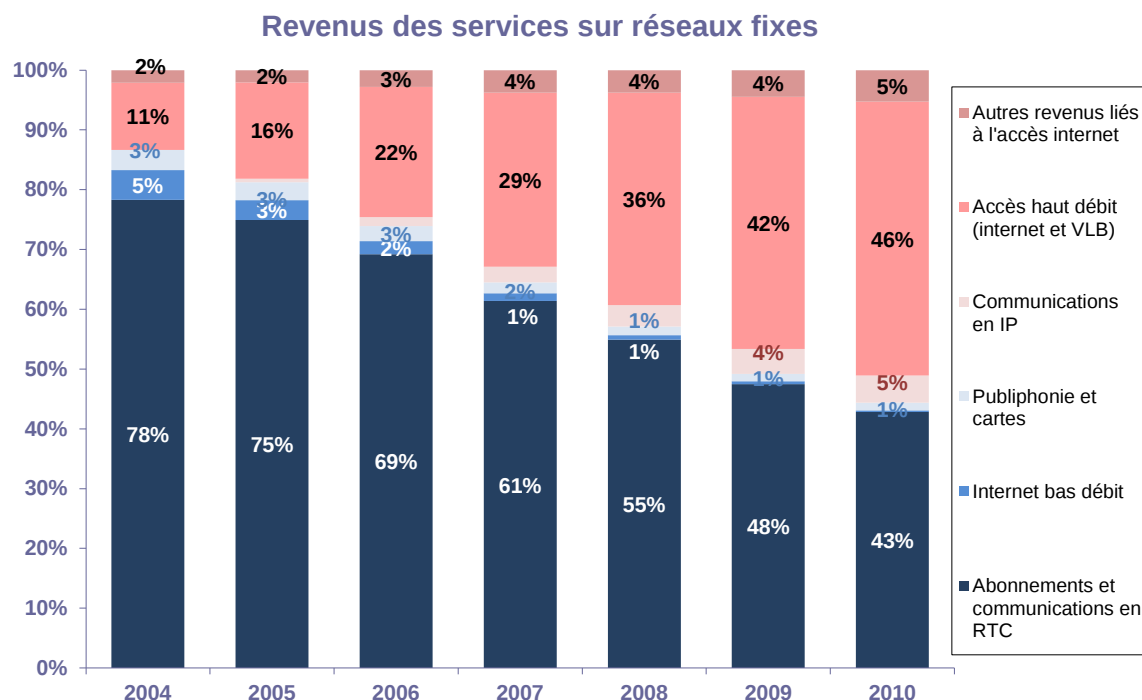
-Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).

-L'accroissement du nombre d'offres multi services et de leur poids dans le segment des services fixes rend nécessaire la publication d'une segmentation des revenus par type d'accès (bas débit, haut et très haut débit) plus adaptée au suivi de ces offres plutôt que par services.

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

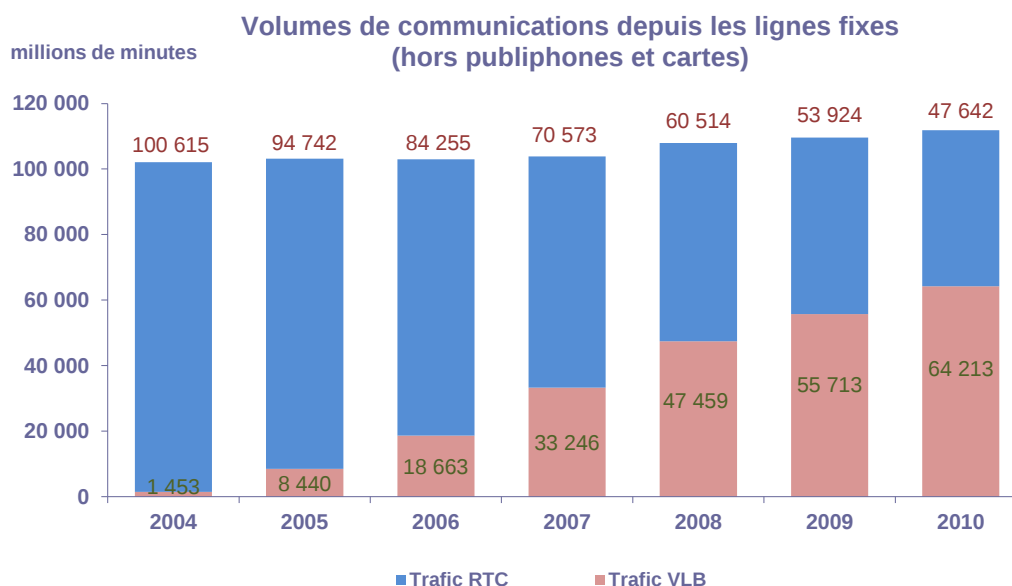
-Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait).

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



Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	84 255	70 573	60 514	53 924	47 642	-11,6%
Publiphonie et cartes	2 798	2 231	1 698	1 559	1 551	-0,5%
Communications en voix sur large bande	18 663	33 246	47 459	55 713	64 213	15,3%
Ensemble téléphonie fixe	105 716	106 049	109 672	111 195	113 406	2,0%

L'ensemble du trafic de la téléphonie fixe s'élève à 113,4 milliards de minutes en 2010 et s'accroît de 2,0% grâce à la progression des volumes de voix sur large bande (VLB). Les communications en VLB (64,2 milliards de minutes) représentent 57% de l'ensemble du trafic des réseaux fixes en 2010 (+7 points en un an) et leur volume a augmenté sur un rythme proche de celui de l'année précédente (+15,3% contre +17,4% en 2009). A l'inverse, le volume des communications échangées sur le RTC (47,6 milliards de minutes) continue de baisser, également sur un rythme similaire à celui de 2009 (-11,6% après -10,6%). Le volume de la publiphonie et des cartes téléphoniques est stable et représente, avec 1,6 milliard de minutes, 1,4% du trafic total des réseaux fixes.

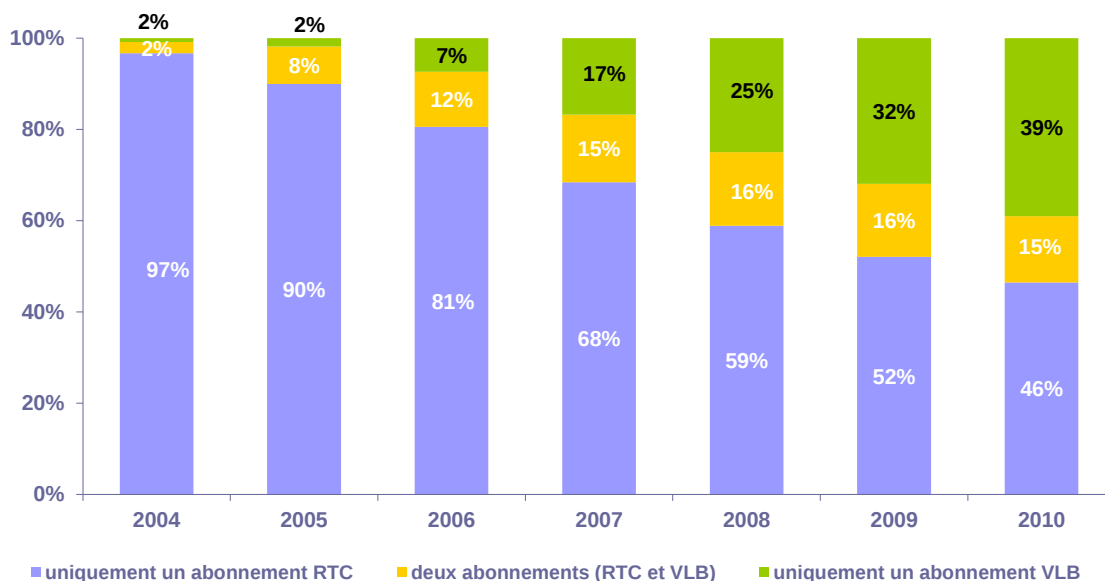


3.1.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre total de lignes fixes	34,125	34,527	35,040	35,339	35,232	-0,3%
dont lignes bas débit uniquement	27,326	23,622	20,619	18,308	16,298	-11,0%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit ds)	4,272	5,116	5,657	5,595	5,215	-6,8%
dont lignes haut débit uniquement	2,527	5,789	8,764	11,435	13,719	20,0%

Le nombre de lignes fixes supportant au moins un service de téléphonie s'élève à 35,2 millions à la fin de l'année 2010. Jusqu'en 2009, l'accroissement continu du nombre de lignes suivait l'augmentation du nombre de ménages en France (27,1 millions fin 2010, +120 000 en un an) et un taux d'équipement en téléphonie fixe en hausse (88% fin 2010 soit +2 points en un an - *source Médiamétrie référence des équipements multimédias*). En 2010 pourtant, le nombre de lignes est en baisse pour la première fois (-107 000 lignes par rapport à fin 2009). Ce recul affecte les lignes hébergeant un service téléphonique unique en bas débit qui diminuent rapidement depuis plusieurs années mais aussi, et pour la première fois, les lignes supportant un double abonnement téléphonique en bas et en haut débit.

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



Avec le développement rapide du dégroupage total et des offres équivalentes (de type « bitstream nu »), de plus en plus d'abonnements à un service de voix sur large bande sont souscrits sur des lignes DSL sans le service téléphonique en RTC. Le nombre de ces lignes progresse de 2,3 millions en un an pour atteindre 13,7 millions à la fin de l'année 2010, soit 39% de l'ensemble des lignes fixes (+7 points en un an).

La proportion de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique sur le RTC est désormais minoritaire (46%) et diminue continument (-6 points au cours de l'année 2010) depuis l'apparition des offres de voix sur large bande. Enfin, les lignes sur lesquelles les deux types d'abonnements coexistent (à un service de voix sur le RTC et à un service de VLB), représentent 15% de l'ensemble des lignes fixes. Leur nombre, 5,2 millions fin 2010, après s'être stabilisé en 2009, est pour la première fois en baisse (-380 000 lignes).

Précision sur les lignes et abonnements

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

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires.

En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

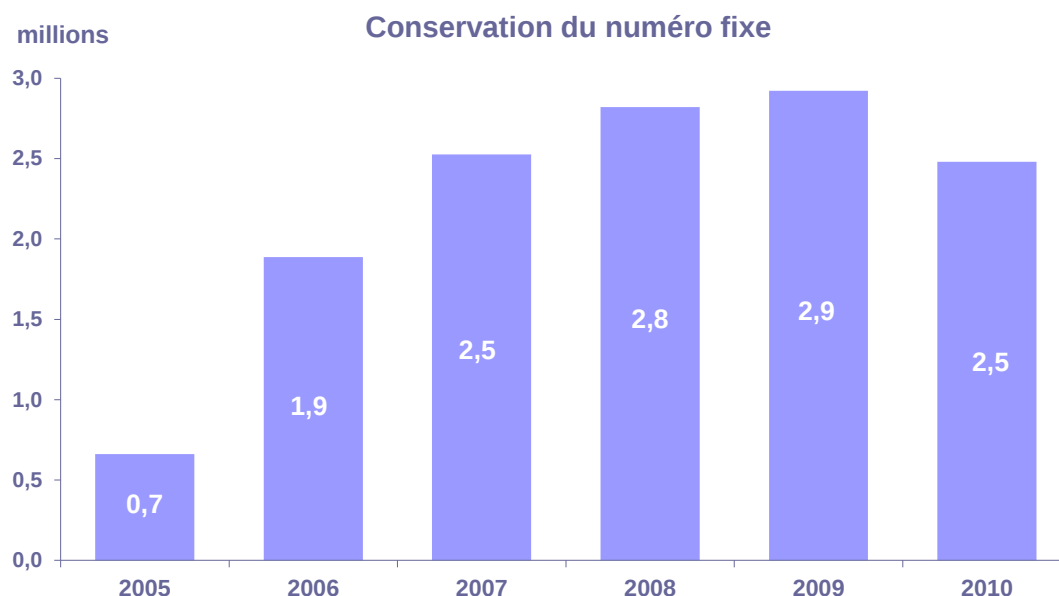
Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme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

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

3.1.3 La conservation du numéro fixe

Conservation du numéro						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	1,886	2,525	2,821	2,921	2,481	-15,1%

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients à la suite d'un changement d'opérateur est de 2,5 millions pour l'ensemble de l'année 2010. Après plusieurs années de progression, le nombre de portages est en baisse de près de 450 000 par rapport à l'année 2009.



3.2 Le bas débit

3.2.1 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements par le RTC

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes bas débit						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	31,598	28,738	26,252	23,903	21,506	-10,0%
dont abonnements issus de la VGAST		0,703	0,853	1,024	1,155	12,7%

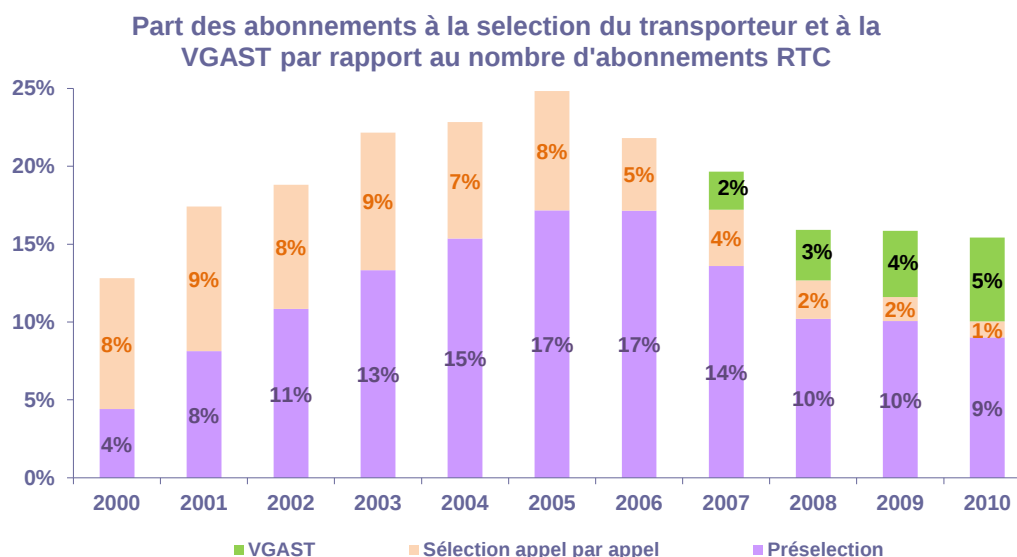
VGAST : Vente en gros de l'abonnement au service téléphonique

Le nombre d'abonnements au service téléphonique sur des lignes bas débit (RTC) diminue rapidement. En quatre ans, ce nombre s'est réduit de dix millions et il est de 21,5 millions à la fin de l'année 2010. Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur le RTC commercialisés par les opérateurs alternatifs grâce à l'offre de vente en gros (VGAST) s'élève à près de 1,2 million (+130 000 en un an), ce qui représente un peu plus de 5% des abonnements bas débit.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	1,471	1,042	0,646	0,373	0,217	-41,7%
Abonnements à la présélection	5,423	3,907	2,682	2,428	1,934	-20,3%
Abonnements à la sélection du transporteur	6,893	4,949	3,328	2,800	2,152	-23,2%

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.

La sélection du transporteur est en recul rapide depuis plusieurs années face à l'expansion continue des offres de voix sur large bande. Le nombre d'abonnements a été divisé par quatre en cinq ans et n'est plus que de 2,2 millions à la fin de l'année 2010, soit 10% des abonnements téléphoniques en bas débit. Ce recul s'effectue sur un rythme beaucoup plus soutenu pour les offres de sélection appel par appel (-41,7% sur un an en 2010). La baisse pour les offres de présélection est plus accentuée que l'année précédente (-20,3% sur un an en 2010 contre -9,5% en 2009).



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

Le revenu des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC représente 4,4 milliards d'euros en 2010. Après une baisse contenue en 2007 et 2008, en raison de la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique intervenue le 1^{er} juillet 2007, le reflux du revenu des frais d'accès et des abonnements est plus accentué depuis deux ans (-7,9% sur un an en 2010 après une baisse de 9,5% en 2009) du fait de la diminution rapide du nombre d'abonnements téléphoniques bas débit.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 584	5 484	5 233	4 736	4 362	-7,9%
dont frais d'accès et abonnements	5 370	5 229	4 941	4 575	4 216	-7,8%
dont revenus des services supplémentaires	213	255	292	161	145	-9,8%

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

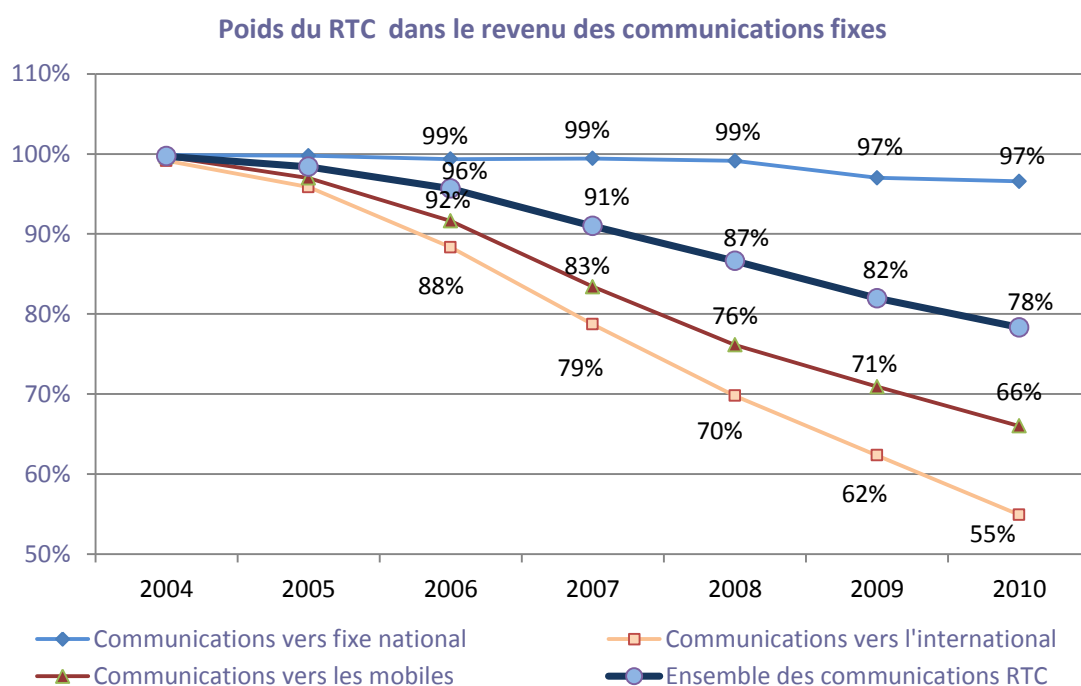
c) Revenu et volume des communications par le RTC

Le marché des communications sur le RTC représente 2,7 milliards d'euros pour un volume de trafic de 47,6 milliards de minutes. Avec l'essor de la téléphonie sur large bande, il décroît rapidement année après année et d'environ 12% en rythme annuel en 2010 en revenu comme en volume. La baisse du trafic des communications internationales RTC est plus marquée que pour les autres destinations (-22,1%), en raison d'une plus forte concurrence des offres de VLB ; celle du trafic vers les mobiles est à l'inverse moins prononcée (-8,6%). Le revenu des communications RTC baisse en 2010 dans des proportions équivalentes quelle que soit la destination des appels (de 11 à 14% sur un an).

L'ensemble des communications RTC ne représente plus que 43% des minutes émises au départ des postes fixes (-6 points par rapport à 2009) mais 78% des revenus qu'elles génèrent du fait de la spécificité de la facturation de offres de voix sur large bande (les minutes incluses dans les forfait de type « multiplay » n'étant pas valorisées dans ces revenus). Les communications en RTC au départ des postes fixes à destination du fixe national représentent 41% des minutes émises vers les fixes nationaux et la quasi-totalité (97%) du revenu afférent. Les communications RTC vers l'international sont très minoritaires en trafic avec 21% des minutes internationales (-9 points par rapport à 2009) alors qu'elles représentent encore un peu plus de la moitié en revenu. A l'inverse, 73% des minutes vers les mobiles (-4 points en un an) sont émises au départ du RTC alors qu'elles ne représentent que les deux tiers des revenus.

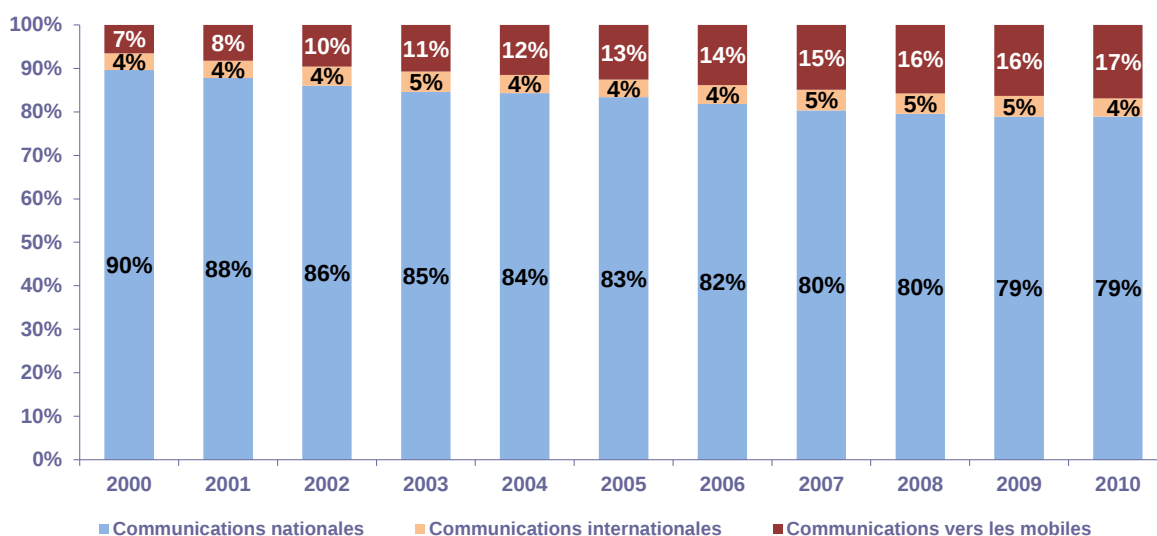
La structure de consommation est quasi inchangée : 79% des minutes sont à destination du fixe national, 17% sont à destination des mobiles et 4% de l'international.

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	2 952	2 348	2 110	1 716	1 523	-11,2%
Communications vers l'international	496	437	389	309	265	-14,2%
Communications vers mobiles	1 538	1 438	1 252	1 080	937	-13,2%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	4 986	4 223	3 750	3 105	2 726	-12,2%



Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	68 933	56 717	48 151	42 560	37 607	-11,6%
Communications vers l'international	3 699	3 367	2 851	2 565	1 997	-22,1%
Communications vers mobiles	11 623	10 488	9 512	8 799	8 039	-8,6%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	84 255	70 573	60 514	53 924	47 642	-11,6%

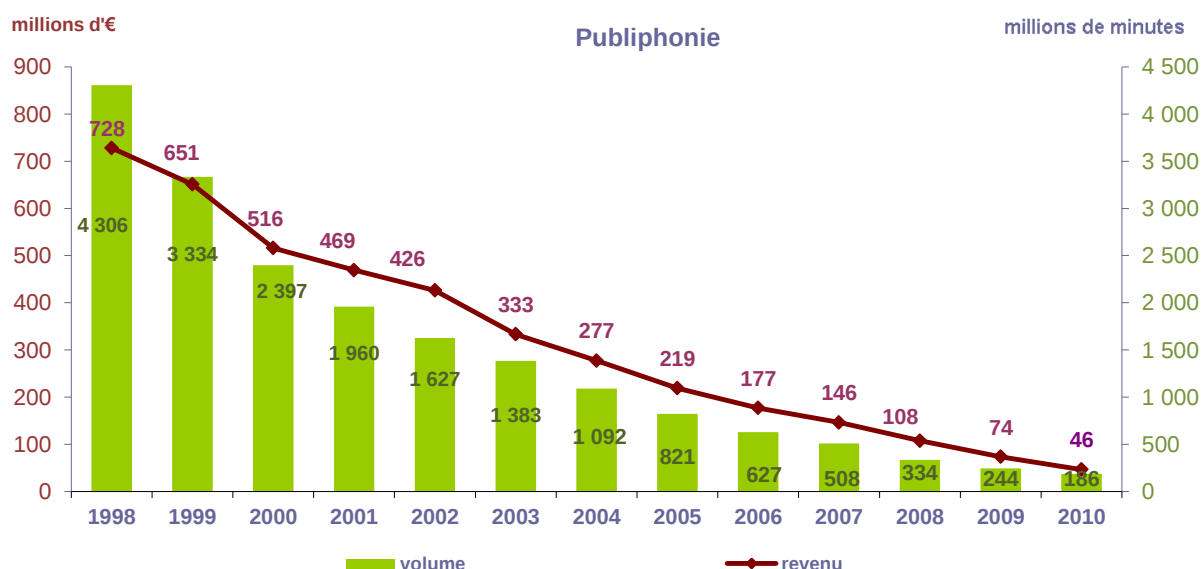
Répartition du volume RTC selon la destination d'appel



3.2.2 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe représente 201 millions d'euros. La publiphonie continue de décliner, le nombre de publiphones en service a baissé de plus de 5 000 en un an tandis que les revenus (46 millions d'euros) diminuent de près de 40% et le volume des communications de plus de 20%. A l'inverse, le segment de marché des cartes téléphoniques progresse en 2010 (+6,0% sur un an en revenu et +3,8% en trafic).

Publiphonie						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus des communications (millions d'€)	177	146	108	74	46	-37,1%
Volumes des communications (millions de minutes)	627	508	334	244	186	-23,5%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	169 788	159 799	152 075	142 648	137 311	-3,7%



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	207	144	136	146	155	6,0%
Millions de minutes écoulees via les cartes	2 170	1 723	1 365	1 315	1 364	3,8%

Note: Les cartes des réseaux fixes (hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur) sont de deux types :

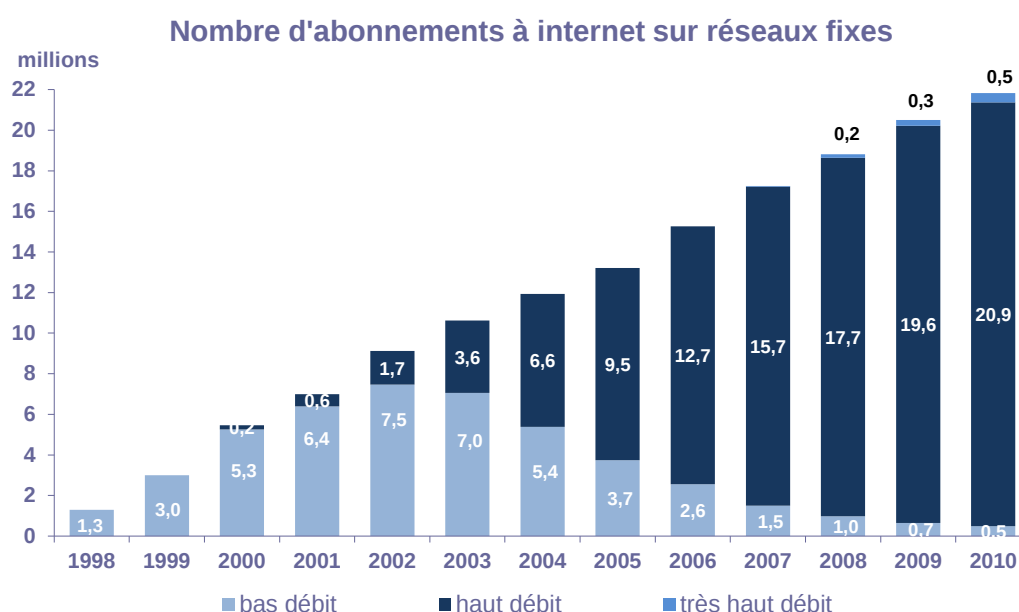
- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation 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.

L'observatoire ne couvre pas la totalité du marché des cartes, la plupart des entreprises qui les commercialisent n'étant pas soumises à déclaration auprès de l'ARCEP.

3.2.3 L'accès à internet en bas débit

Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (en millions d'euros)	333	197	117	71	46	-35,0%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit	2,557	1,496	0,982	0,651	0,483	-25,8%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	25 915	15 708	9 792	5 916	3 857	-34,8%

L'usage des services d'accès à internet en bas débit décline depuis six ans sur un rythme annuel supérieur à 30%. Au cours de l'année 2010, ce reflux s'est poursuivi et atteint 35% tant pour le revenu (46 millions d'euros) que pour le volume de minutes (3,9 milliards). Le nombre d'abonnements est passé à la fin de l'année 2010 sous le seuil d'un demi-million. La durée moyenne mensuelle de connexion est de 9h27 pour un accès bas-débit et a diminué de 37 minutes par rapport à celle de 2009.



3.3 Le haut débit

3.3.1 L'accès à internet en haut débit et très haut débit

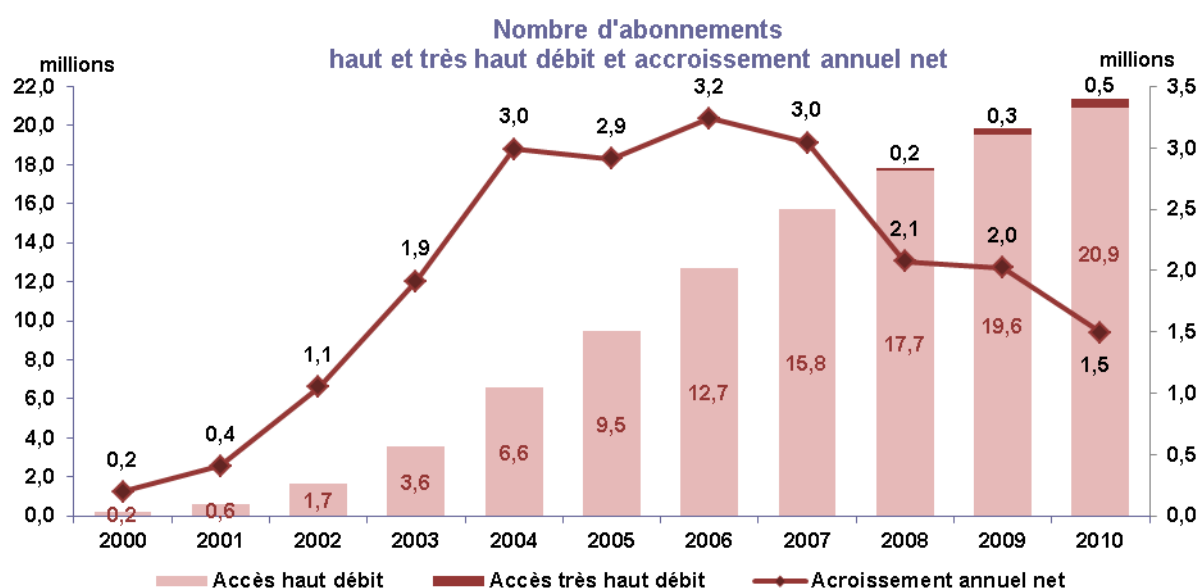
Le succès du haut débit ne se dément pas, soutenu sans cesse par des offres innovantes en termes de services ou simplement tarifaires (offres couplées fixe – mobile, nouvelles box permettant aux clients d'utiliser toujours plus de services). Le nombre d'abonnements à internet en haut et très haut débit atteint 21,3 millions à la fin de l'année 2010, soit 1,5 million d'abonnements supplémentaires par rapport à l'année précédente. La croissance est portée majoritairement par l'augmentation du nombre d'abonnements xDSL (+1,3 million, soit 19,9 millions d'abonnements au 31 décembre 2010), celle-ci ayant contribué à 84% de la croissance totale, mais toutes les technologies participent à la progression.

Le nombre d'abonnements au très haut débit atteint ainsi 465 000 (+56% en un an), dont 118 000 abonnements en FttH. Avec 50 000 abonnements supplémentaires, le nombre d'abonnements FttH s'est accru de 71,4% en un an. Le déploiement des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné s'est poursuivi tout au long de l'année 2010, portant le nombre de foyers éligibles au FttH à 1,1 million au 31 décembre 2010.

Le nombre d'abonnements au très haut débit par le câble coaxial augmente significativement, passant de 222 000 accès à la fin de l'année 2009 à 346 000 au 31 décembre 2010, soit 124 000 abonnements supplémentaires au cours de l'année.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Accès haut débit	12,710	15,753	17,667	19,564	20,885	6,7%
dont accès xDSL	12,032	14,974	16,813	18,604	19,862	6,8%
dont autres abonnements haut débit	0,678	0,779	0,854	0,961	1,023	6,4%
Accès très haut débit			0,164	0,291	0,464	59,6%
dont abonnements en fibre optique avec term. co-axiale			0,120	0,222	0,346	56,0%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)			0,044	0,069	0,118	71,4%
Nombre d'abonnements au haut et très haut débit	12,710	15,753	17,831	19,855	21,349	7,5%

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



3.3.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements à la voix sur large bande (VLB)

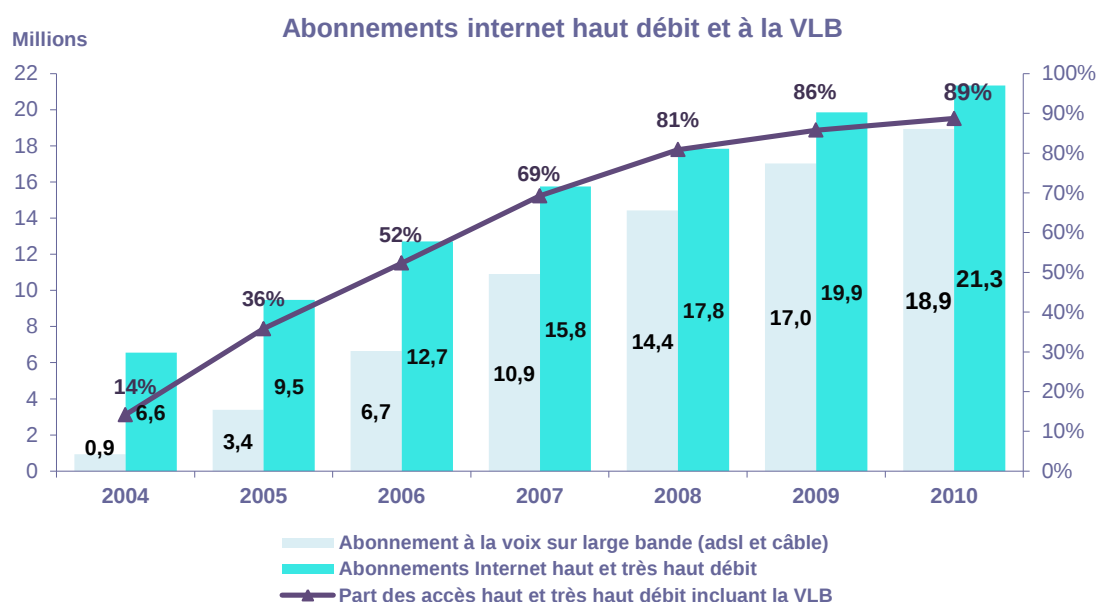
Le nombre de souscriptions à la voix sur large bande (VLB) s'élève à 18,9 millions à la fin de l'année 2010 et augmente de 1,9 million en un an. Depuis trois ans, cette croissance annuelle, qui atteignait 4,3 millions en 2007, s'est progressivement ralentie. La totalité de celle-ci se fait grâce aux souscriptions sur des lignes DSL sans abonnements RTC (+2,2 millions en un an). Ces lignes, au nombre de 12,6 millions, représentent désormais les deux-tiers des abonnements à un service de voix sur large bande.

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à la voix sur large bande	6,651	10,905	14,420	17,031	18,941	11,2%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	2,379	5,483	8,070	10,483	12,637	20,5%

Note : Abonnement au service téléphonique en voix sur large bande 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 ».

La commercialisation par les opérateurs de forfaits multiservices s'est rapidement généralisée. A la fin de l'année 2010, neuf clients sur dix ont souscrit un abonnement internet couplé avec un service de voix sur large bande, alors que, quatre ans auparavant, ils n'étaient qu'un sur deux.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à la VLB	6,651	10,905	14,420	17,031	18,941	11,2%
Abonnements Internet haut et très haut débit	12,711	15,753	17,831	19,855	21,349	7,5%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	52%	69%	81%	86%	89%	9,7%



Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique en VLB

Sur la terminologie employée :

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

L'ARCEP a désigné par «voix sur large bande» les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à 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 accès en VLB 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 VLB couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multiplay).

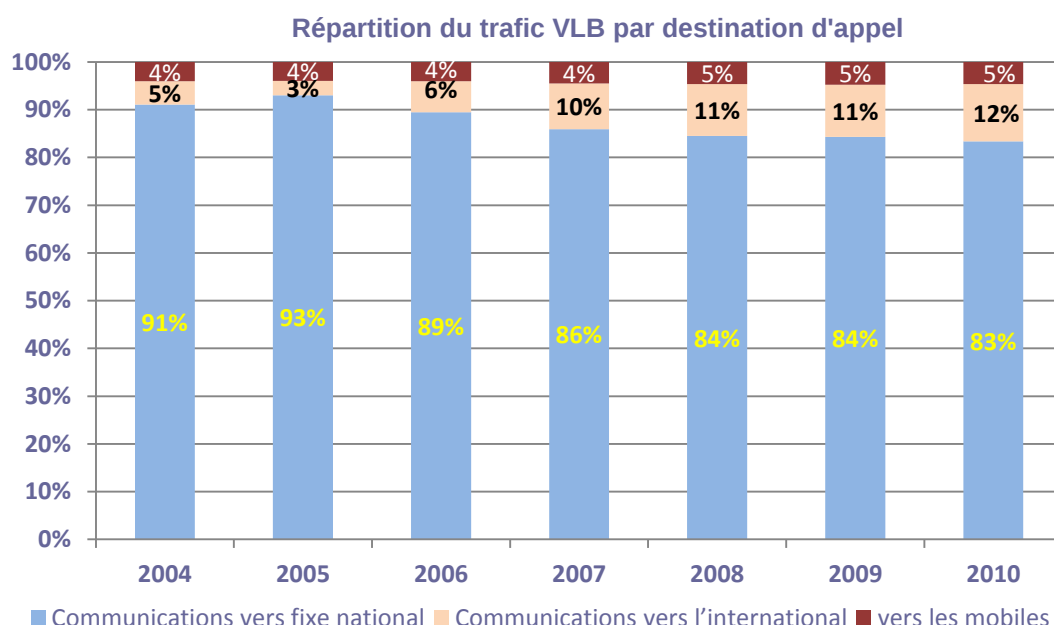
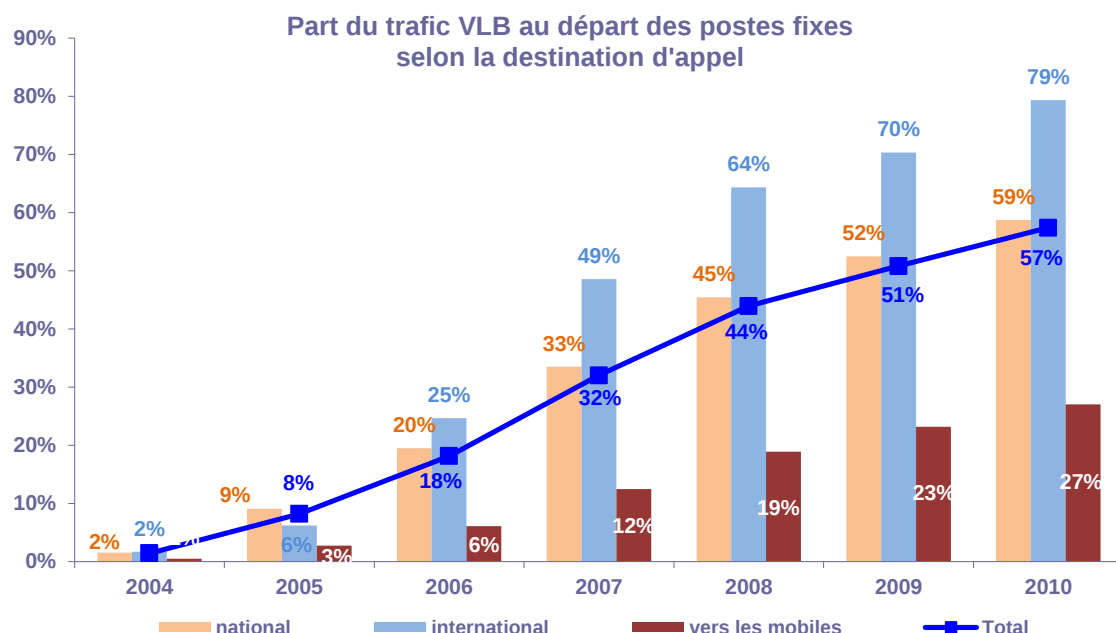
b) Les communications en voix sur large bande (VLB) depuis les lignes fixes

Le volume des communications en voix sur large bande s'est accru de 15,3% en un an et atteint 64,2 milliards de minutes en 2010, soit 57% de l'ensemble du trafic des réseaux fixes (+7 points en un an). Cependant, depuis deux ans, l'accroissement annuel du volume de la VLB est de l'ordre de 8,5 milliards de minutes alors qu'il dépassait 14 milliards de minutes en 2007 et 2008. Ce ralentissement s'explique principalement par le tassement progressif du rythme de l'accroissement annuel du nombre d'abonnements à un service de VLB (+1,9 million en 2010 contre +2,6 millions en 2009 et +3,5 millions en 2008). Par ailleurs, le trafic mensuel moyen d'un abonné à un service de VLB tend également à s'éroder, les nouveaux souscripteurs aux services de VLB ayant sans doute un niveau de consommation moins élevé que les premiers ayant adoptés ces nouveaux services de téléphonie. Depuis deux ans, la consommation mensuelle moyenne se situe ainsi sur un niveau légèrement inférieur à 5 heures (4h58 en 2010) alors qu'elle atteignait 5h16 en 2007.

Les communications nationales émises en IP, avec 53,5 milliards de minutes en 2010, représentent plus de 80% du trafic au départ des « box ». Leur volume augmente de 6,6 milliards de minutes, soit sensiblement au même rythme qu'en 2009 (+6,9 milliards de minutes). De même, le volume des communications vers les mobiles, qui représentent 3,0 milliards de minutes en 2010 (+12,2% en un an), s'accroît de 300 millions de minutes. Le volume des communications vers l'international atteint 7,7 milliards de minutes et progresse de 26,3% en un an (+1,6 milliard de minutes).

La voix sur large bande représente 59% des minutes émises depuis les postes fixes vers les postes fixes nationaux (+7 points en un an). Pour les appels vers l'international, grâce aux offres de gratuité proposées par les opérateurs vers de nombreuses destinations à l'étranger, la voix sur large bande est largement plébiscitée par rapport à la téléphonie classique. Près de 80% des minutes vers l'international sont désormais émises en VLB et cette proportion augmente rapidement (+9 points en un an). Le trafic des communications fixes vers les mobiles émis en VLB, qui ne bénéficie pas des mêmes offres que les autres destinations, est encore très minoritaire avec 27% mais progresse néanmoins (+4 points en un an).

Volumes des communications en VLB depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	16 700	28 569	40 101	46 976	53 549	14,0%
Communications vers l'international	1 211	3 183	5 146	6 084	7 686	26,3%
Communications vers mobiles	752	1 494	2 213	2 653	2 978	12,2%
Volumes au départ des accès en VLB	18 663	33 246	47 459	55 713	64 213	15,3%

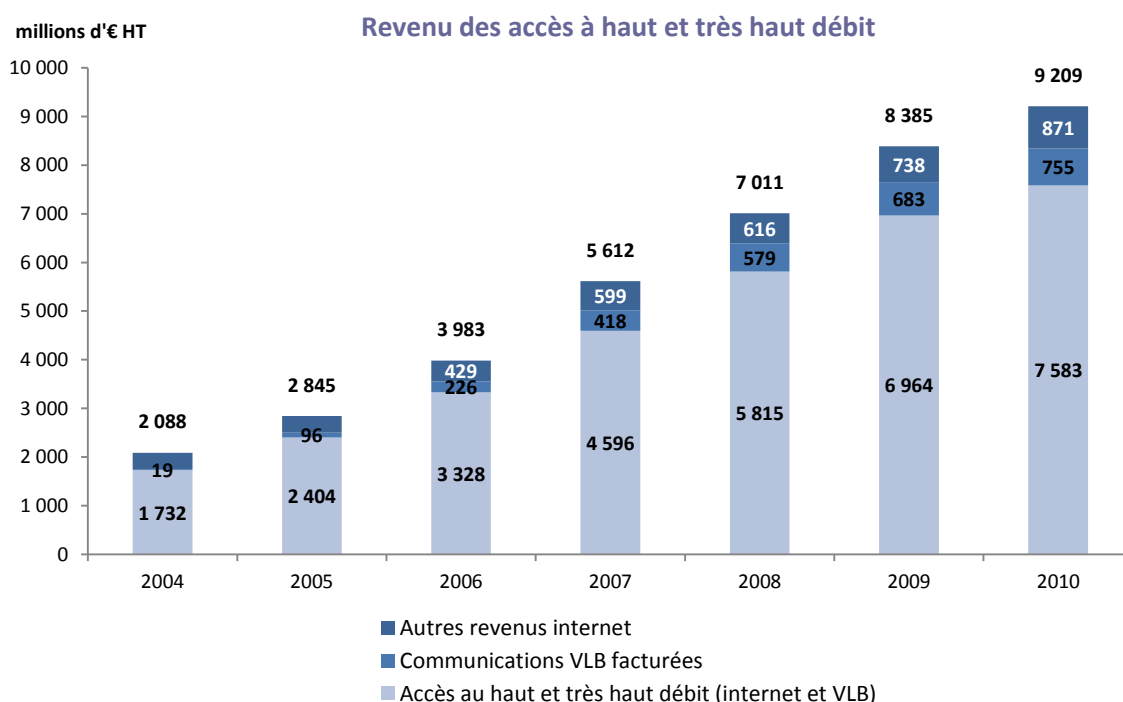


La structure de consommation de la voix sur large bande est très différente de celle de la téléphonie classique. Un abonné à un service de VLB téléphone trois fois plus à l'international (12% des minutes contre seulement 4% en RTC) et beaucoup moins vers les mobiles (seulement 5% des minutes contre 17% en RTC). La différence est moins sensible pour les appels vers les postes fixes nationaux où la proportion des minutes, qui diminue en VLB (83%), se rapproche du niveau de celle du RTC (79% des minutes).

3.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Revenus du haut et du très haut débit						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	3 328	4 596	5 815	6 964	7 583	8,9%
Communications VLB facturées	226	418	579	683	755	10,5%
Autres revenus liés à l'accès à internet	429	599	616	738	871	18,0%
Revenus du haut et du très haut débit	3 983	5 612	7 011	8 385	9 209	9,8%

Note : La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne ainsi que les revenus des opérateurs pour les services de contenus liés aux accès internet. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».



Le revenu généré par les services liés à la fourniture d'accès à internet haut et très haut débit s'élève à 9,2 milliards d'euros en 2010, en croissance de 9,8% en un an.

Avec un revenu évalué à 7,6 milliards d'euros, l'accès à internet et les abonnements en voix sur large bande représentent la majeure partie (82%) de l'ensemble des revenus du haut et du très haut débit. Les recettes des communications en voix sur large bande facturées en supplément du forfait multiservices (755 millions d'euros en 2010) continuent de s'accroître vivement, avec une progression supérieure à 10%.

Enfin, le revenu des autres services liés à l'accès à internet s'établit à 871 millions d'euros, en croissance de près de 20% en un an. Un peu plus de 40% de ce revenu provient des services de contenus liés à un accès en IP, c'est-à-dire les abonnements à la télévision en supplément du forfait multiservices, la vidéo à la demande ou d'autres prestations liées au contenu comme le téléchargement de musique en ligne. Ces services semblent connaître un fort engouement auprès des clients, le revenu lié à ces services ayant progressé de plus de 40% en un an.

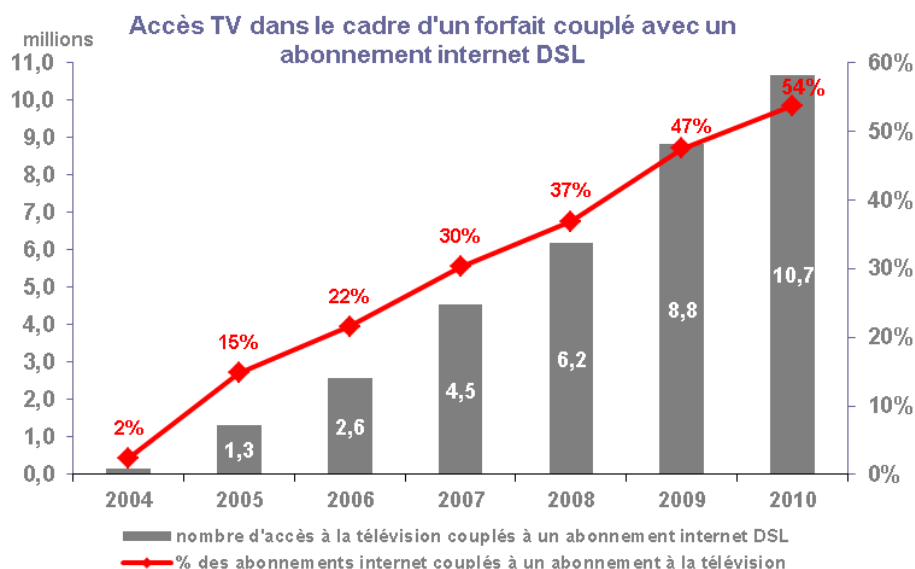
Revenus des autres services liés à l'accès Internet						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Autres services liés à l'accès Internet	429	599	616	738	871	18,0%
dont hébergement de sites hors accès	212	274	313	335	349	4,2%
dont recettes des services de contenu liés à un accès IP (TV, VoD, musique,...). Hors abonnements câble.	53	187	142	263	371	41,1%

Note : sont désormais inclus sous cette rubrique les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargement de musique ou de vidéo à la demande). Les données présentées sur les années précédentes tiennent compte de cet ajout.

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

Le nombre d'accès à la télévision souscrits auprès de l'opérateur ADSL atteint 10,7 millions à la fin de l'année 2010, soit 1,9 million d'abonnements supplémentaires, après une progression de 2,6 millions en 2009. Désormais, plus de la moitié des clients ayant souscrit à l'internet sur ADSL bénéficient d'un service de télévision.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement multiplay						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à la TV	2,593	4,538	6,202	8,831	10,683	21,0%
Abonnements Internet ADSL	12,032	14,974	16,813	18,604	19,862	6,8%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement multiplay	22%	30%	37%	47%	54%	13,3%



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» Adsl qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (internet, service de téléphonie). Le service de télévision peut alors être fourni soit par la ligne DSL soit par le satellite mais couplé à l'accès internet DSL.

3.4 Les départements et collectivités d'outre-mer

3.4.1 Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe (abonnements à la sélection du transporteur inclus) s'élève à 680 000 à la fin de l'année 2010 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra-marins. 20% environ des abonnements à la téléphonie sont des abonnements à la voix sur large bande alors que cette proportion atteint 50% en moyenne pour la France entière. Le bas débit est encore très présent qu'il s'agisse de la téléphonie ou de l'internet (75 000 abonnements à l'internet bas débit). Le haut débit représente ainsi, avec 407 000 abonnements, 84,5% des accès internet ultra-marins contre 98% en moyenne au niveau national. Environ 21% des clients disposant d'un accès en haut débit ont également souscrit une offre de TV auprès de leur opérateur.

Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse) - DCOM			
Millions d'unités	2009	2010	Evol.
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,692	0,680	-1,8%
dont Antilles-Guyane	0,437	0,427	-2,3%
dont Réunion-Mayotte	0,252	0,249	-0,9%
dont Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	-2,6%

Conservation des numéros fixes en 2010 - DCOM							
en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Nombre de numéros conservés	10 000	11 000	2 900	13200	16 600	NA	53 700

Abonnements à l'internet bas débit - DCOM				
Millions d'unités	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à l'internet bas débit	0,024	0,090	0,075	-16,8%
dont Martinique		0,022	0,015	-31,7%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		0,026	0,018	-31,0%
dont Guyane		0,010	0,007	-24,7%
dont Réunion-Mayotte		0,032	0,035	7,1%
dont Saint Pierre et Miquelon		<100	<100	na

Abonnements à l'internet haut et très haut débit - DCOM				
Millions d'unités	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	0,360	0,377	0,407	8,0%
dont Martinique		0,097	0,103	6,1%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		0,101	0,110	9,2%
dont Guyane		0,031	0,034	8,4%
dont Réunion		0,145	0,157	8,2%
dont Mayotte		0,001	0,001	30,0%
dont Saint Pierre et Miquelon		0,002	0,002	4,5%

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet en 2010 - DCOM						
en unités	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc total d'abonnés TV	27 800	29 500	3 000	22 800	2 700	85 800

3.4.2 Les revenus et volumes des abonnements et des communications

Comme sur le marché national, le revenu lié aux services en bas débit recule (-2,4% pour la téléphonie et -19,7% pour l'internet) tandis que le revenu du haut débit progresse vivement (+18,7% en un an à 169 millions d'euros, soit un tiers des revenus des services fixes). Au total, le revenu des services fixes s'élève à 512 millions d'euros, en croissance de 3,4% sur un an. Il représente 3,2% du marché national.

L'ensemble des communications au départ des postes fixes atteint 1,9 milliard de minutes, dont 26% sont des communications en voix sur large bande (57% au niveau national).

Revenus des services fixes - DCOM				
Millions d'euros	2008	2009	2010	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	290	345	337	-2,4%
dont Antilles-Guyane		225	219	-2,5%
dont Réunion-Mayotte		119	116	-2,2%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	0,0%
Revenus de l'internet bas débit		8	6	-19,7%
dont Antilles-Guyane		4	3	-24,3%
dont Réunion-Mayotte		4	3	-15,4%
dont Saint Pierre et Miquelon		ns	ns	
Revenus du haut et du très haut débit	130	142	169	18,7%
dont Antilles-Guyane		90	99	10,7%
dont Réunion-Mayotte		51	68	33,6%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	0,0%

Volume de communications des services fixes bas débit en 2010 - DCOM						
en millions de minutes	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Réunion-Mayotte	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Volume de communications bas débit (RTC)	482	478	109	340	11	1 420
dont communications vers les mobiles	60	72	24	76	1	233

Volume de communications des services fixes en voix sur large bande en 2010 - DCOM							
en millions de minutes	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Volume de communications en voix sur large bande	157	124	29	NA	200	NA	510
dont communications vers les mobiles	19	11	4	NA	19	NA	53

c) Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit

Accès ADSL achetés - DCOM			
Millions d'unités	2009	2010	Evol.
Nombre d'accès en dégroupage	0,076	0,101	32,8%
dont Martinique	0,022	0,022	0,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,019	0,023	22,2%
dont Guyane	0,005	0,005	10,9%
dont Réunion	0,031	0,051	66,4%
Nombre d'accès en bitstream	0,040	0,036	-8,8%
dont Martinique	0,011	0,014	24,3%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,008	0,008	0,0%
dont Guyane	0,002	0,002	0,0%
dont Réunion	0,018	0,012	-34,1%

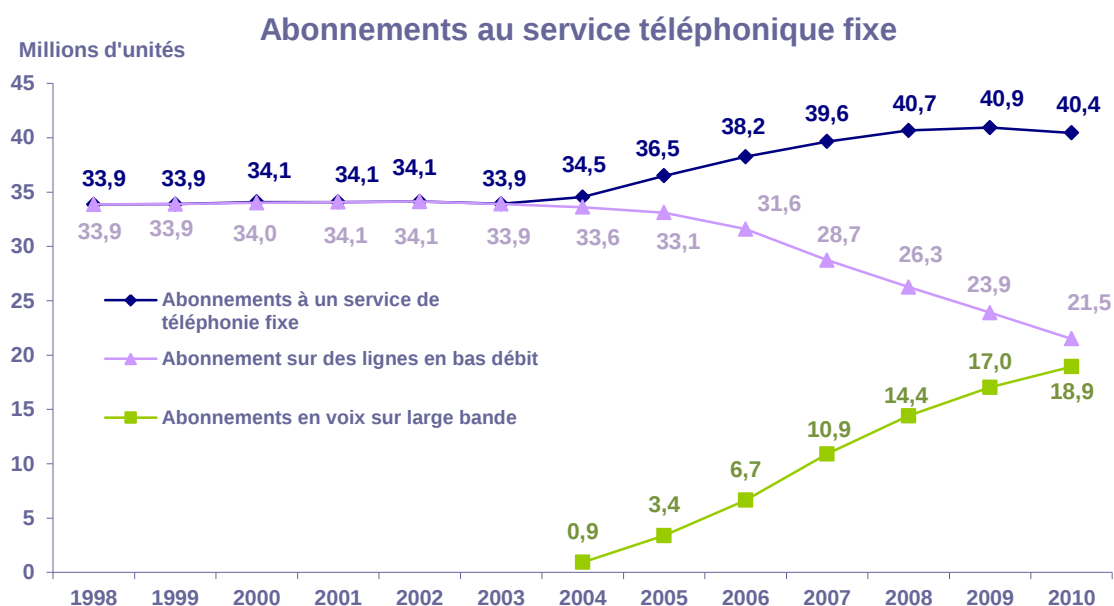
3.5 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

3.5.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 40,4 millions à la fin de l'année 2010. Alors qu'il augmentait sur les six dernières années, il baisse en 2010 de 1,2% en rythme annuel, soit un reflux de près de 500 000 abonnements. En effet, l'accroissement annuel des abonnements à la VLB, qui était supérieur à la décroissance des abonnements RTC, ne l'est plus en 2010 en raison du fort reflux des abonnements RTC (-2,4 millions en 2010 contre -2,1 millions en 2009) et du ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements VLB (+1,9 million contre +2,6 millions en 2009). Cette évolution s'explique en grande partie par le fait que de plus en plus de clients choisissent de ne pas conserver leur abonnement téléphonique RTC lorsqu'ils souscrivent un service de VLB. Ainsi le nombre de doubles abonnements (5,2 millions fin 2010), qui augmentait jusqu'alors, s'est réduit de près de 400 000 en un an.

La voix sur large bande, avec 18,9 millions d'abonnements à la fin de l'année 2010, représente à présent près de la moitié des abonnements de téléphonie fixe et cette proportion progresse de 6 points en un an (47% fin 2010 contre 41% fin 2009).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	31,598	28,738	26,252	23,903	21,506	-10,0%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	6,651	10,905	14,420	17,031	18,941	11,2%
Nombre d'abonnements	38,249	39,643	40,672	40,934	40,447	-1,2%



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

Le revenu des communications depuis les lignes fixes s'élève à 3,5 milliards d'euros en 2010 et baisse de 8,1% par rapport à celui de l'année précédente. Ce recul, dû au reflux rapide du revenu des services de téléphonie sur le RTC (-12,2% en un an), affecte tous les types de communications mais est plus prononcé pour les communications nationales (-10,8% sur un an) et pour les communications vers les mobiles (-6,8% sur un an). La baisse du revenu des communications internationales est plus contenue (-2,6% sur un an).

L'ensemble du trafic au départ des réseaux fixes atteint 111,9 milliards de minutes en 2010 et continue de progresser (+2,0% sur un an, soit 2,2 milliards de minutes supplémentaires) grâce à une croissance continue et forte des minutes de voix sur large bande (+15,3% en 2010) qui représentent désormais 57% des volumes émis depuis les lignes fixes.

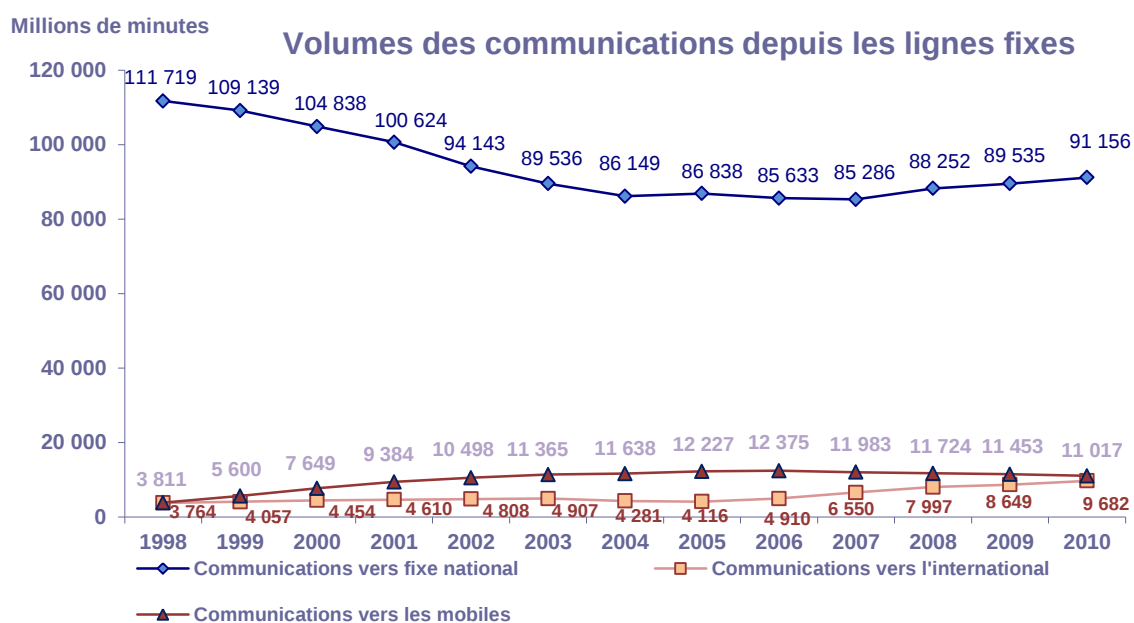
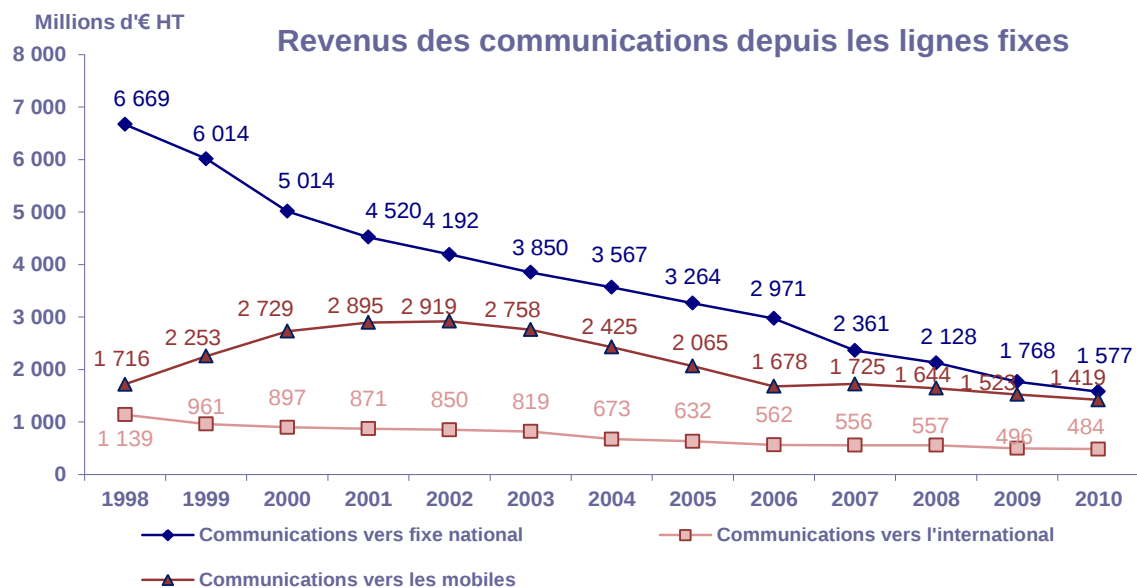
Le trafic vers les postes fixes nationaux (plus de 80% de l'ensemble du trafic fixe) augmente de façon limitée (+1,8% sur un an) en raison de la baisse importante de ce trafic sur le RTC. Le trafic vers l'international (9,7 milliards de minutes en 2010) connaît une forte progression (+12,0% sur un an) depuis l'apparition en 2006 d'offres de VLB « illimitées » vers de nombreuses destinations à l'étranger. Cependant le rythme de croissance de ce trafic est moins rapide depuis deux ans, environ 850 millions de minutes, alors qu'il atteignait 1,5 milliard de minutes au cours des deux années précédentes. Le trafic fixe à destination des mobiles (11,0 milliards de minutes) est en baisse depuis quatre ans (-3,8% sur un an en 2010).

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	2 971	2 361	2 128	1 768	1 577	-10,8%
Communications vers l'international	562	556	557	496	484	-2,6%
Communications vers mobiles	1 678	1 725	1 644	1 523	1 419	-6,8%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	5 211	4 641	4 329	3 788	3 480	-8,1%
dont communications RTC	4 986	4 223	3 750	3 105	2 726	-12,2%
dont communications au départ des "box" en VLB	226	418	579	683	755	10,5%

Note : le revenu des communications en voix sur large bande (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	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	85 633	85 286	88 252	89 535	91 156	1,8%
Communications vers l'international	4 910	6 550	7 997	8 649	9 682	12,0%
Communications vers mobiles	12 375	11 983	11 724	11 453	11 017	-3,8%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	102 918	103 819	107 973	109 637	111 855	2,0%
dont communications RTC	84 255	70 573	60 514	53 924	47 642	-11,6%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	18 663	33 246	47 459	55 713	64 213	15,3%

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



3.5.3 Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle

a) Les abonnements au service téléphonique

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle (30,7 millions à la fin de l'année 2010) décroît légèrement par rapport à fin 2009 (-0,3% soit un recul d'environ 100 000 abonnements). La progression des souscriptions à des services de voix sur large bande (+1,7 million en un an) ne compense pas complètement la décreue des abonnements classiques sur les lignes analogiques (-1,8 million d'abonnements) puisqu'en effet le choix du dégroupage total ou de bitstream nu (ou équivalent pour l'opérateur historique) est de plus en plus répandu. Enfin, depuis deux ans, la croissance du nombre d'abonnements résidentiels à la VLB est inférieure à deux millions alors qu'elle atteignait 3,5 à 4 millions les deux années précédentes en raison du moindre accroissement des accès haut débit.

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle grand public						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre d'abonnements	27,884	29,453	30,663	30,780	30,690	-0,3%
dont abonnements sur lignes analogiques	21,064	18,430	16,411	14,724	12,940	-12,1%
dont abonnements sur lignes numériques	0,023	0,008	0,012	0,010	0,008	-18,6%
dont abonnements à la voix sur large bande	6,586	10,790	14,240	16,049	17,741	10,5%

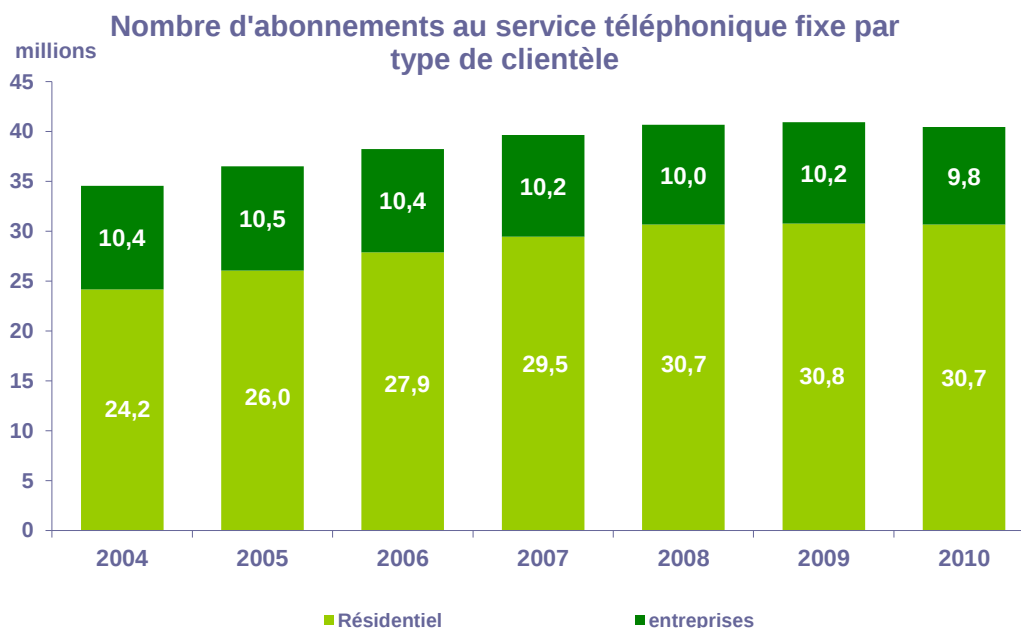
Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle grand public						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	1,175	0,755	0,423	0,178	0,116	-34,8%
Abonnements à la présélection	4,524	2,985	2,030	1,669	1,225	-26,6%
Abonnements à la sélection du transporteur	5,700	3,740	2,453	1,847	1,341	-27,4%
Abonnements à la VGAST	0,015	0,668	0,680	0,701	0,775	10,5%

Le nombre d'abonnements au service téléphonique souscrits par les « entreprises » est de 9,8 millions à la fin de l'année 2010, soit un peu moins du quart (24%) du parc total. Par rapport à fin 2009, ce nombre baisse de 3,9% ce qui représente près de 400 000 abonnements en moins. La migration des abonnements vers des solutions en IP et notamment de voix sur large bande est plus lente que sur le marché résidentiel. En 2010, les abonnements en VLB s'accroissent de 218 000 (+22,2%) alors que le nombre d'abonnements sur des lignes analogiques (-150 000) mais surtout numériques (-450 000) recule de 600 000 en un an. Cette évolution ne signifie pas nécessairement une baisse du taux d'équipement des entreprises mais probablement une migration vers d'autres types d'accès avec une rationalisation du nombre d'abonnements au plus juste des besoins des entreprises. En outre, il est probable qu'une partie des abonnements des TPE soit de plus en plus comptabilisée par les opérateurs alternatifs avec les abonnements résidentiels lors du changement d'opérateurs.

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle entreprise						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre d'abonnements	10,366	10,190	10,010	10,151	9,757	-3,9%
dont abonnements sur lignes analogiques	5,413	5,373	5,362	5,116	4,960	-3,0%
dont abonnements sur lignes numériques	4,887	4,701	4,468	4,054	3,598	-11,2%
dont abonnements à la voix sur large bande	0,066	0,116	0,180	0,982	1,199	22,2%

Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle entreprise						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,295	0,288	0,222	0,195	0,102	-47,9%
Abonnements à la présélection	0,898	0,922	0,653	0,759	0,709	-6,5%
Abonnements à la sélection du transporteur	1,193	1,209	0,875	0,954	0,811	-15,0%
Abonnements à la VGAST		0,035	0,173	0,324	0,380	17,5%

Des solutions alternatives à l'abonnement RTC auprès de l'opérateur historique existent avec la sélection du transporteur et la vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGAST). Les formules de sélection du transporteur, qui représentent environ 10% des abonnements RTC pour les deux types de clientèle, sont en perte de vitesse mais cette décline est presque deux fois plus rapide pour la clientèle résidentielle, qui plébiscite les offres de VLB au détriment des offres de sélection (-27,4%), que pour la clientèle « entreprises » (-15,0%). Le nombre d'abonnements VGAST est en progression à la fois pour la clientèle résidentielle (+10,5%) et pour la clientèle « entreprises » (+17,5%) où il représente respectivement 6,0% et 4,4% des abonnements RTC.



A la fin de l'année 2010, les abonnements téléphoniques de la clientèle « grand public » se répartissent pour 58% sur des accès sur large bande (17,7 millions) et pour 42% sur des lignes analogiques (12,9 millions). La proportion de lignes numériques résidentielles est quasi nulle. Un peu plus de la moitié des abonnements de la clientèle « entreprises » (51%) sont sur des lignes analogiques (5,0 millions), à 37% sur des lignes numériques (3,6 millions) et pour 12% sur des accès sur large bande (1,2 million).

Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2010						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Nombre d'abonnements	30,690	75,9%	9,757	24,1%	40,447	100,0%
dont abonnements sur lignes analogiques	12,940	72,3%	4,960	27,7%	17,900	100,0%
dont abonnements sur lignes numériques	0,008	0,2%	3,598	99,8%	3,606	100,0%
dont abonnements à la voix sur large bande	17,741	93,7%	1,199	6,3%	18,941	100,0%

Abonnements à la sélection du transporteur par type de clientèle au 31/12/2010						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements à la sélection du transporteur	1,341	62,3%	0,811	37,7%	2,152	100,0%
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,116	53,3%	0,102	46,7%	0,217	100,0%
dont abonnement à la présélection	1,225	63,3%	0,709	36,7%	1,934	100,0%

Sélection du transporteur , VGAST et nombre d'abonnements au service téléphonique sur lignes classiques						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements au service téléphonique sur ligne RTC	12,948		8,558		21,506	
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,116	0,9%	0,102	1,2%	0,217	1,0%
dont abonnement à la présélection	1,225	9,5%	0,709	8,3%	1,934	9,0%
dont abonnements issus de la VGAST	0,775	6,0%	0,380	4,4%	1,155	5,4%

b) Revenu et volume liés au service téléphonique

Près de 60% du revenu du marché de la téléphonie fixe en 2010 est réalisé auprès de la clientèle résidentielle (5,1 milliards d'euros HT). La structure des dépenses des clients résidentiels et celle des clients entreprises sont différentes, mais elles varient peu d'une année à l'autre. Cependant, le poids des « frais accès, abonnements et services supplémentaire » représente une proportion accrue de la dépense pour chacune de ces clientèles, et surtout elle est majoritaire (59% pour les dépenses en téléphonie fixe des clients résidentiels et 57% pour les entreprises). Les dépenses en communications vers les mobiles sont proches de celles en téléphonie fixe nationale (respectivement 15% pour le fixe vers mobile et 17% pour les communications fixes nationales pour la clientèle résidentielle et 19% et 20% pour la clientèle « entreprise »).

Sur le segment résidentiel, les dépenses de communications des clients résidentiels vers les postes fixes nationaux tendent à s'éroder depuis trois ans (-1 point en 2010) tandis que la part des dépenses des communications vers les mobiles et celle des communications vers l'international se renforce (+1 point pour ces deux postes). La répartition des dépenses sur le segment entreprise est quasi inchangée par rapport à 2009.

En volume de trafic, si les communications vers les postes fixes nationaux représentent toujours plus de 80% du trafic résidentiel, le poids de l'international dans la structure de consommation des clients résidentiels se renforce depuis plusieurs années grâce aux offres de voix sur large bande. L'international représente ainsi 10% des minutes de la clientèle résidentielle en 2010 contre 4% en 2006.

La structure de consommation des entreprises est quasiment inchangée en 2010 par rapport à celle de l'année précédente. Le trafic vers les postes fixes nationaux représente 75% de leur trafic et la proportion de minutes émises vers les mobiles demeure beaucoup plus élevée que pour le secteur résidentiel (21% contre 6%).

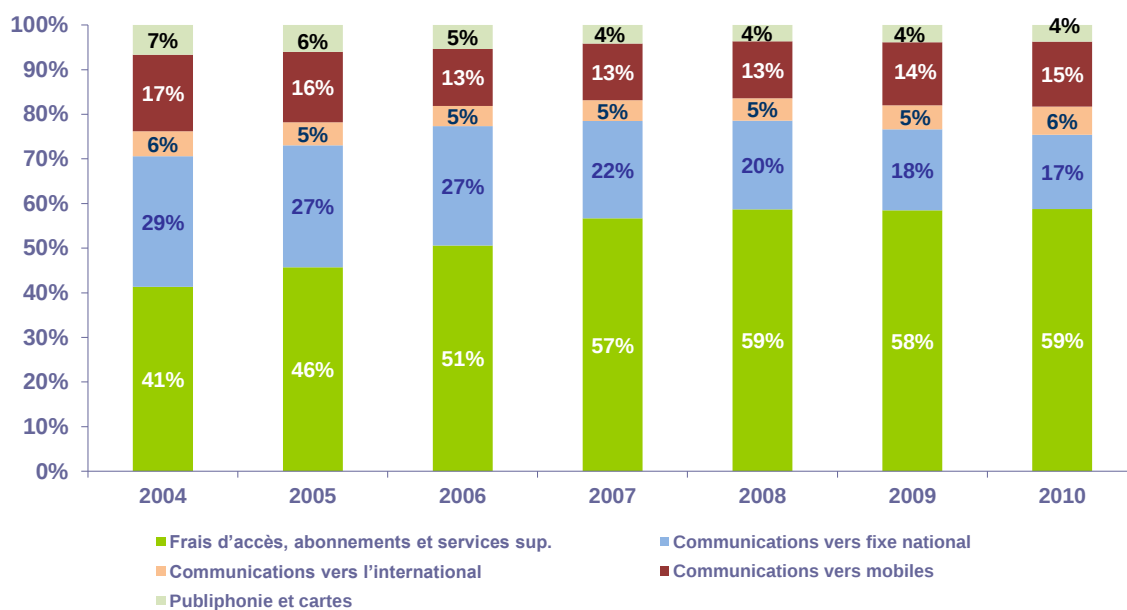
Au total, trois minutes sur quatre émises en 2010 sur les réseaux fixes (75%) proviennent de la clientèle résidentielle. Cette proportion est encore plus forte pour le trafic vers l'international qui provient à 87% des clients résidentiels. A l'inverse, le trafic des entreprises est majoritaire pour les communications vers les mobiles où il représente 55% du trafic.

Revenu et volume émanant des clients résidentiels

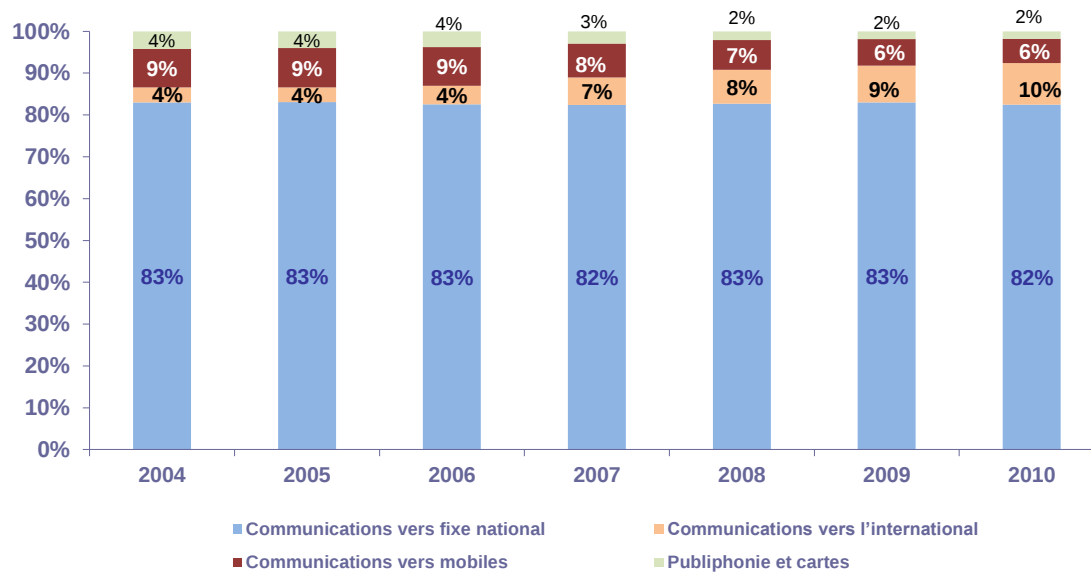
Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en valeur						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	3 532	3 771	3 791	3 186	2 997	-5,9%
Communications vers fixe national	1 868	1 447	1 289	989	850	-14,1%
Communications vers l'international	316	310	324	295	320	8,7%
Communications vers mobiles	891	847	825	769	743	-3,4%
Publiphonie	177	146	108	74	46	-37,1%
Cartes	198	129	126	137	144	4,7%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	6 982	6 649	6 464	5 450	5 101	-6,4%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en volume						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	59 242	60 805	66 053	68 314	70 069	2,6%
Communications vers l'international	3 220	4 866	6 481	7 201	8 446	17,3%
Communications vers mobiles	6 642	5 965	5 663	5 234	4 909	-6,2%
Publiphonie	627	508	334	244	186	-23,5%
Cartes	2 056	1 648	1 325	1 294	1 343	3,8%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	71 787	73 792	79 856	82 288	84 954	3,2%

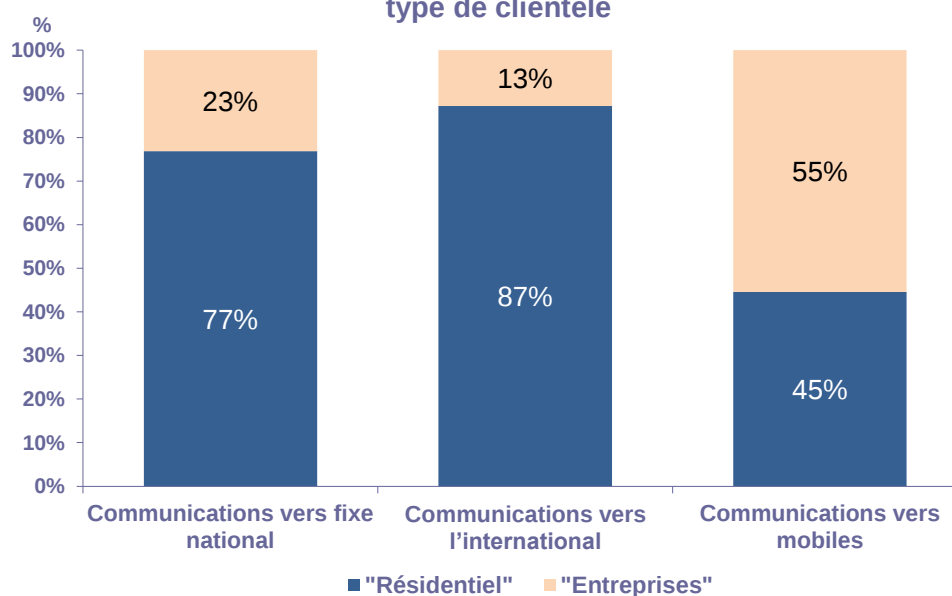
Structure des dépenses de la clientèle grand public



Structure des volumes de la clientèle grand public



Structure des volumes sur les réseaux fixes suivant le type de clientèle

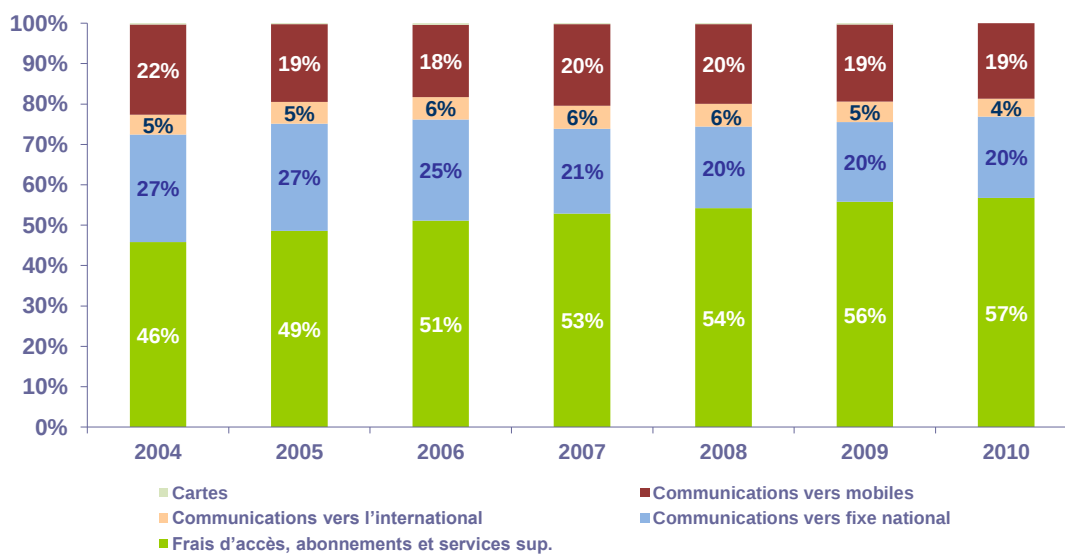


Revenu et volume émanant des entreprises

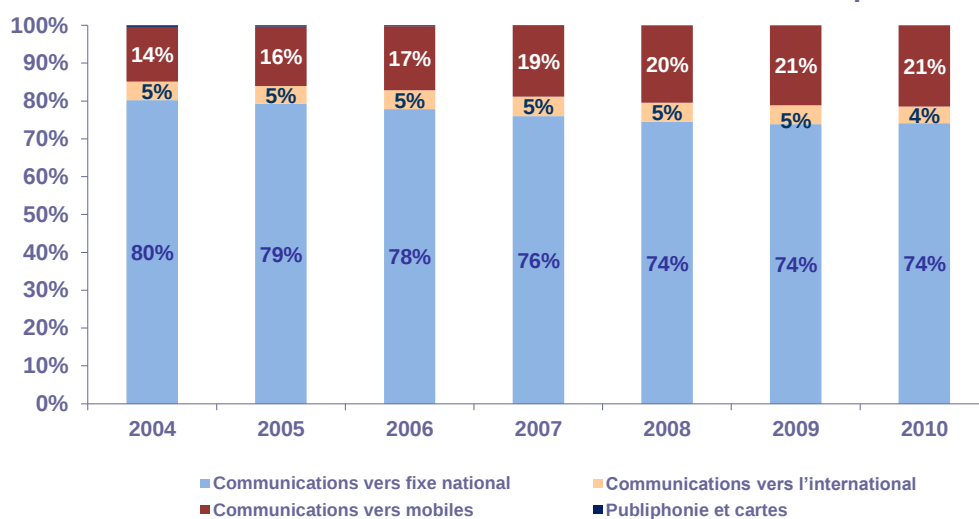
Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en valeur						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	2 251	2 297	2 248	2 206	2 056	-6,8%
Communications vers fixe national	1 104	914	839	779	728	-6,6%
Communications vers l'international	245	246	233	202	163	-19,2%
Communications vers mobiles	788	878	818	754	676	-10,3%
Cartes	9	16	10	9	11	25,5%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	4 397	4 350	4 148	3 950	3 634	-8,0%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en volume						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications vers fixe national	26 392	24 481	22 199	21 221	21 086	-0,6%
Communications vers l'international	1 690	1 684	1 516	1 447	1 236	-14,6%
Communications vers mobiles	5 733	6 018	6 061	6 035	6 108	1,2%
Cartes	114	75	39	21	21	3,1%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	33 928	32 257	29 816	28 725	28 452	-0,9%

Structure des dépenses de la clientèle entreprise



Structure des volumes de la clientèle entreprise



Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT)	35,6	36,7	37,5	37,5	37,4	-0,1%
Volume mensuel moyen voix sortant	253	252	259	260	264	1,7%

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

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

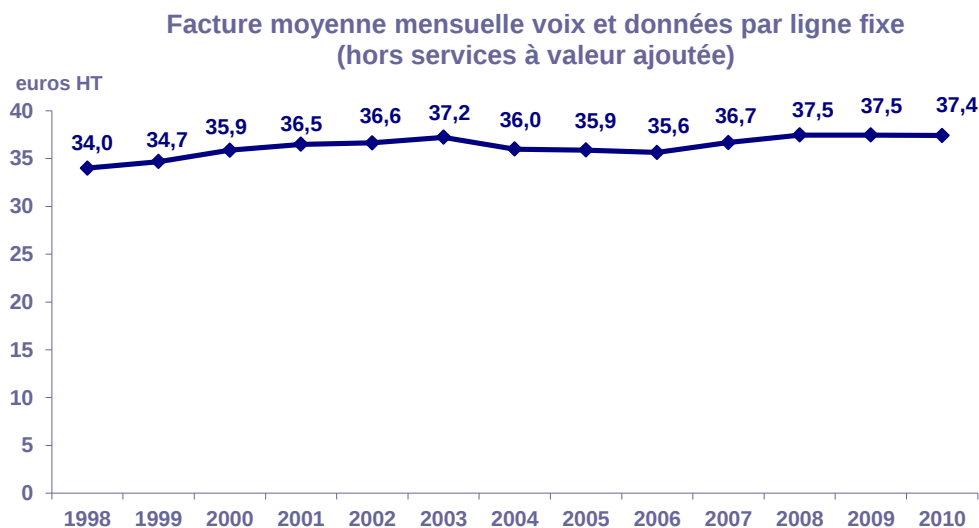
Ne sont pas comptabilisés :

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

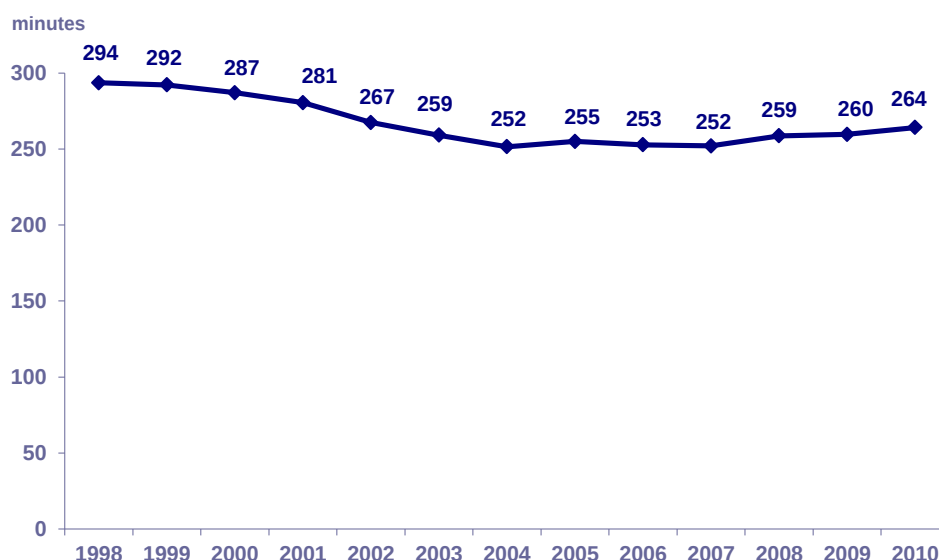
Au final, elle est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et internet) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et VLB) 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 : $[(\text{parc total de clients à la fin de l'année N} + \text{parc total de clients à la fin de l'année N-1}) / 2]$



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Jusqu'en 2008, l'observatoire publiait une facture mensuelle moyenne par client internet haut débit ainsi qu'une facture moyenne pour les communications voix sur large bande (VLB) facturées au-delà du forfait internet haut débit. Les offres couplant l'accès à internet haut débit et la VLB étant de plus en plus répandues (neuf abonnés internet haut débit sur dix ont également souscrit un service de VLB en 2010) ; ces deux indicateurs perdent de leur sens ; c'est pourquoi l'observatoire publie désormais une facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès en haut ou très haut débit agrégeant les revenus de ces services.

Facture mensuelle moyenne par abonnement						
Euros HT	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	27,2	26,8	27,2	26,1	26,0	-0,2%
A un accès en bas débit à l'internet	8,8	8,1	7,9	7,3	6,8	-6,4%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	27,1	30,5	32,4	35,0	35,2	0,7%

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

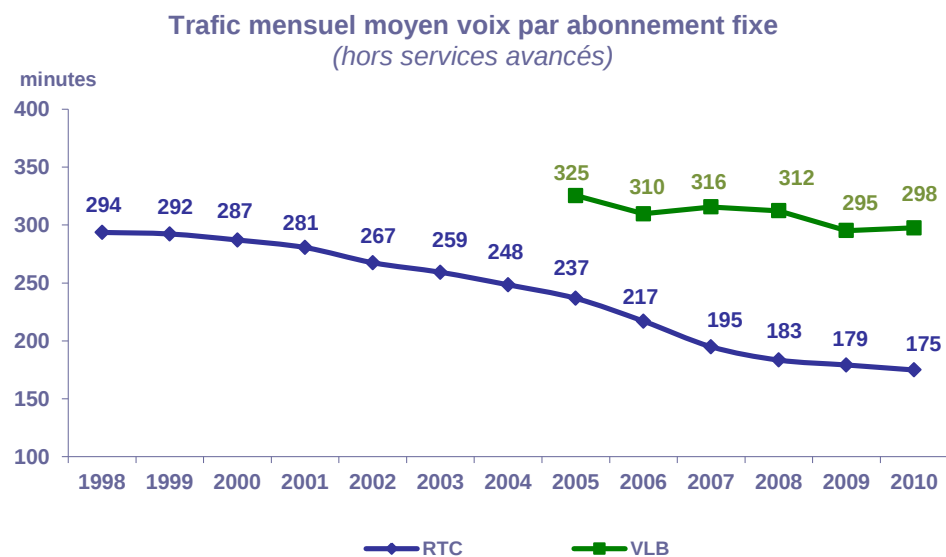
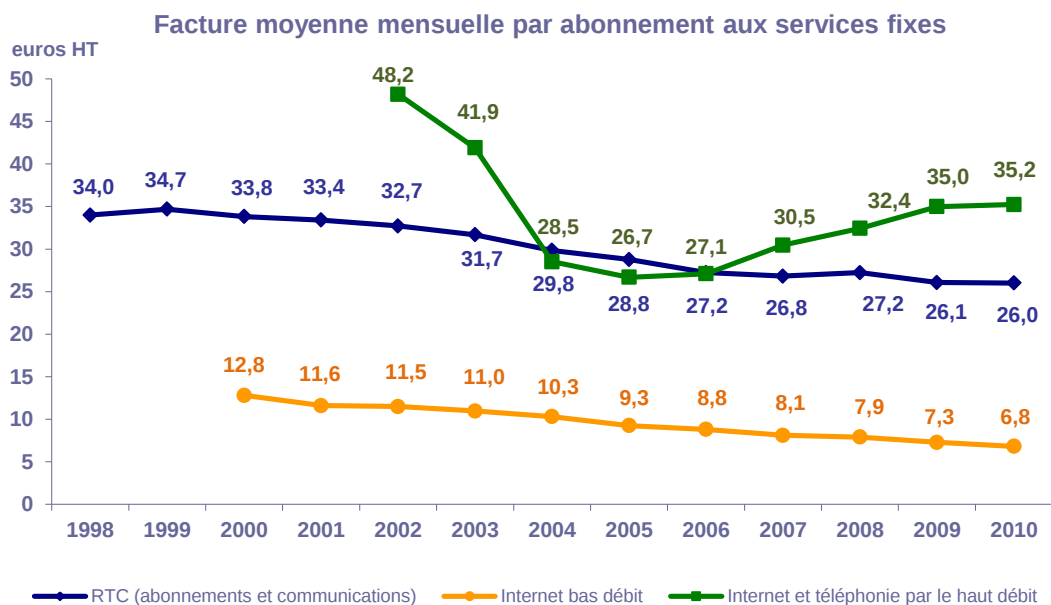
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

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

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement						
en heures par mois	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC	3H37	3H15	3H03	2h59	2h55	-2,4%
Au service téléphonique fixe en IP	5H10	5H16	5H12	4H55	4H58	0,8%
A un accès en bas débit à l'internet	11h25	10h46	10h59	10h04	9h27	-6,1%

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

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



5 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

5.1 Segmentation par type d'abonnements

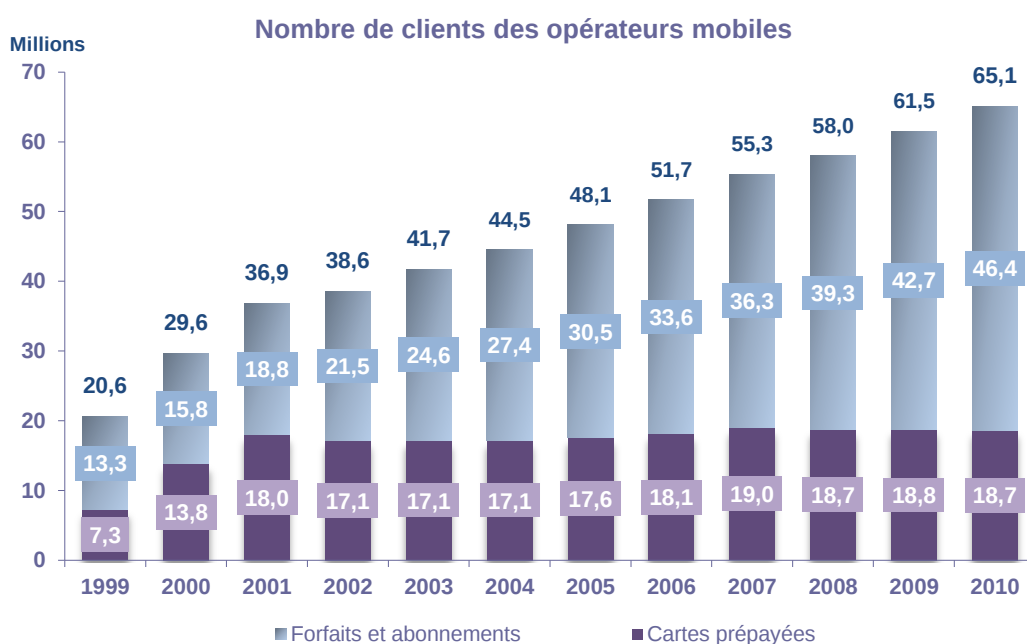
Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (65,1 millions en 2010) augmente de 3,5 millions en un an (+5,7% en 2010 et +6,1% entre 2008 et 2009). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, dépasse désormais les 100%, soit 100,8% à la fin de l'année 2010.

La croissance annuelle du nombre de cartes SIM est entièrement portée par les abonnements et forfaits. Très largement majoritaires (71% du nombre total de cartes SIM en service), leur poids ne cesse d'augmenter depuis 2001 (1 à 2 points de plus par an depuis 2004). Leur nombre augmente de 8,6% en un an en 2010, une tendance autour de 8 à 9%, stable depuis trois ans, après trois années consécutives entre 10 et 11%. Les forfaits bloqués (11,4 millions), qui permettent aux clients de maîtriser leur consommation, représentent 27,7% du nombre total d'abonnements classiques « voix » (hors cartes « MtoM » et cartes internet exclusives), une proportion qui augmente de 0,7 point en un an.

Le nombre de cartes prépayées (18,7 millions en 2010) est en légère baisse cette année (-0,8% en un an en 2010 et +0,4% en 2009). L'année 2010 est marquée par l'arrivée sur le marché mobile d'opérateurs spécialisés dans les appels internationaux (dits « ethniques »). Ils commercialisent principalement des cartes prépayées. Le succès des offres lancées à la fin du premier semestre 2010, a permis d'amortir le recul du nombre de cartes prépayées.

Nombre de clients à un service mobile						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements et forfaits	33,561	36,309	39,258	42,731	46,401	8,6%
dont forfaits bloqués				10,640	11,448	7,6%
Cartes prépayées	18,102	19,028	18,736	18,805	18,663	-0,8%
dont cartes prépayées actives	17,193	17,673	16,958	16,835	16,746	-0,5%
Nombre de clients à un service mobile	51,663	55,337	57,994	61,536	65,064	5,7%

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.



Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



La dynamique observée sur les cartes prépayées et les abonnements se traduit naturellement dans l'évolution des revenus et volumes des services mobiles : progression des revenus et des minutes consommées par les clients sous contrats forfaitaires, recul du marché pour les clients équipés de cartes prépayées.

Le revenu des services mobiles augmente de 2,9% en un an en 2010 pour atteindre 19,5 milliards d'euros en 2010. Sa croissance annuelle est inférieure à 5% depuis cinq ans (avec une exception en 2008 à +6,3% en un an) après des croissances annuelles de l'ordre de 10% entre 2002 et 2005.

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements et forfaits	14 483	15 267	16 383	16 739	17 424	4,1%
dont forfaits bloqués				2 298	2 484	8,1%
Cartes prépayées	2 288	2 302	2 286	2 172	2 033	-6,4%
Revenus des services mobiles	16 771	17 569	18 669	18 911	19 458	2,9%

La quasi-totalité (89,5%) de ce revenu provient des abonnements et des forfaits (y compris les cartes internet exclusives et les cartes « MtoM »), qui portent, depuis 2008, la totalité de la croissance annuelle du revenu des services mobiles : +4,1% en un an en 2010, soit environ deux points de plus qu'en 2009 (+2,2% en 2009).

Les cartes prépayées ne participent pas à la croissance du revenu des services mobiles, et cela, depuis six années consécutives avec une exception en 2007.

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements et forfaits	87 054	91 930	93 691	93 589	96 470	3,1%
dont forfaits bloqués				9 945	9 842	-1,0%
Cartes prépayées	6 972	7 595	8 089	7 247	6 720	-7,3%
Volume total de minutes	94 026	99 525	101 779	100 836	103 190	2,3%

Le volume de minutes au départ des mobiles est de 103,2 milliards à la fin de l'année 2010. Sa croissance annuelle ralentit depuis plusieurs années, et plus particulièrement en 2007 où elle perd neuf points en un an. Ceci peut s'expliquer en partie par un intérêt croissant pour d'autres moyens de communications tels que le SMS ou l'internet mobile. La croissance

annuelle est de +2,3% en 2010 (soit 2,4 milliards de minutes supplémentaires en un an) contrairement à l'année précédente où elle était négative (-0,9% en 2009).

Le succès des SMS se confirme en 2010. Le volume de messages augmente de 39,8 milliards en seulement un an (après +28,4 milliards en 2009). La quasi-totalité de cette croissance (37,1 milliards) provient de la consommation des clients titulaires d'un abonnement.

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Abonnements et forfaits	11 168	15 223	27 297	51 728	88 825	71,7%
dont forfaits bloqués					49 090	-
Cartes prépayées	3 881	4 013	7 354	11 287	13 951	23,6%
Nombre de SMS interpersonnels émis	15 050	19 236	34 653	63 015	102 776	63,1%

Ventilation des services mobiles suivant le type de formule en 2010						
	Forfaits		Cartes		Ensemble	
	Valeur	%	Valeur	%	Valeur	%
Parcs (en millions d'unités)	46,401	71,3%	18,663	28,7%	65,064	100%
Revenus (en millions d'euros HT)	17 424	89,5%	2 033	10,5%	19 458	100%
Volumes (en millions de minutes)	96 470	93,5%	6 720	6,5%	103 190	100%
Nombre de SMS émis (en millions)	88 825	86,4%	13 951	13,6%	102 776	100%

5.2 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

Les revenus des services mobiles se composent, d'une part, du revenu lié aux communications téléphoniques mobiles (« services voix ») et, d'autre part, du revenu lié à l'envoi de SMS, MMS, et à l'utilisation de l'internet sur le mobile, auquel sont ajoutés les revenus des cartes « MtoM » et des cartes internet exclusives (« transport de données »).

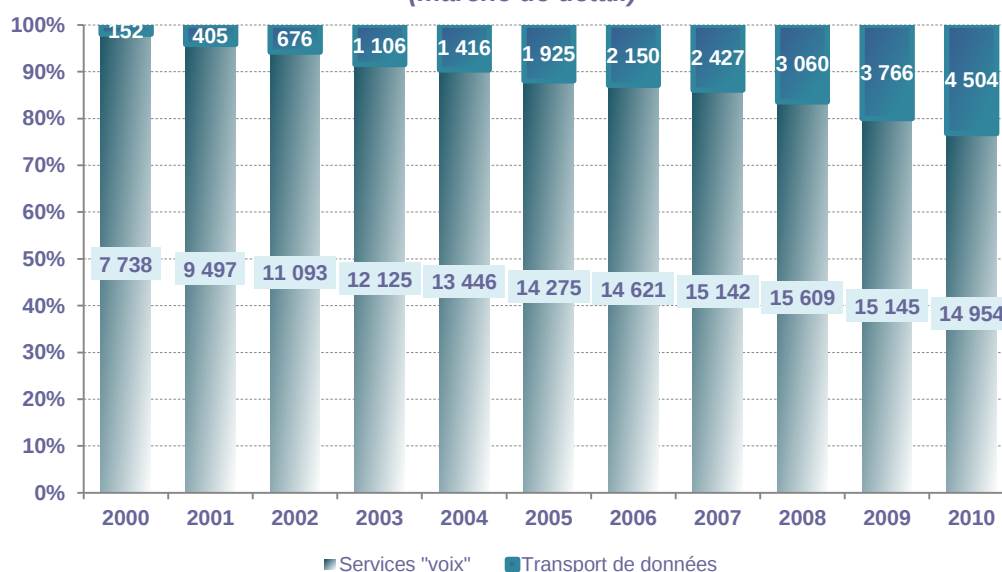
Revenus des services mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services "voix"	14 621	15 142	15 609	15 145	14 954	-1,3%
Transport de données	2 150	2 427	3 060	3 766	4 504	19,6%
Revenus des services mobiles	16 771	17 569	18 669	18 911	19 458	2,9%

Part du transport de données dans le revenu en %	13%	14%	16%	20%	23%	+3 points
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----------

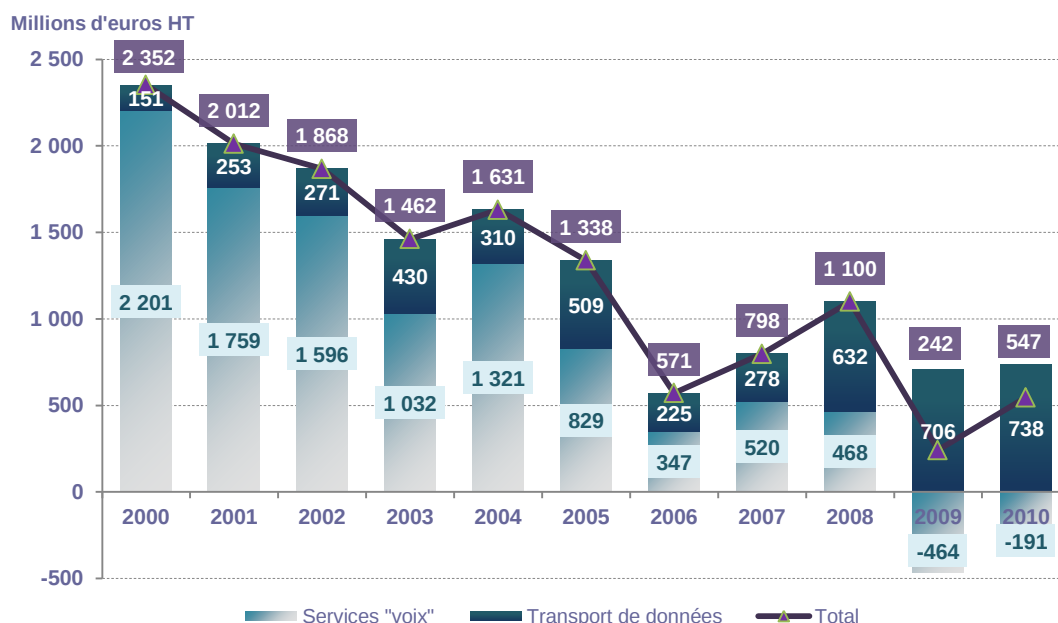
Note : il s'agit des revenus sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée.

L'année 2010 confirme l'engouement des clients pour l'internet mobile et l'envoi de SMS : les volumes de données consommées et de SMS envoyés sont en croissance annuelle respectivement de 128,9% et de 63,1%. En effet, l'accroissement annuel des revenus des services mobiles (+547 millions d'euros HT en 2010) est entièrement portée par le transport de données pour la deuxième année consécutive. Le revenu du transport de données (4,5 millions d'euros) augmente de 19,6% en un an en 2010 (+23,1% en 2009) ; son poids (23%) dans le revenu total des opérateurs mobiles gagne trois points en un an. En revanche, le revenu des communications téléphoniques mobiles (« services voix ») baisse depuis deux ans, mais dans une moindre mesure en 2010 (-1,3% en un an en 2010 après -3,0% en 2009).

**Structure du revenu des opérateurs mobiles selon sa nature
(marché de détail)**



Evolution de la croissance annuelle des revenus des services mobiles



5.2.1 Revenus et volumes de la voix par destination d'appel

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (nationales, internationales et roaming out) est de 15,0 milliards d'euros en 2010. Le revenu des communications nationales, qui représente 88,3% du revenu des communications mobiles, baisse depuis deux ans : -1,6% en 2010 et -3,2% en 2009. En revanche, son volume afférent progresse de 1,7% en 2010 en partie grâce au succès des contrats forfaitaires proposés par les opérateurs mobiles offrant, par exemple, des appels illimités vers plusieurs numéros ou à certaines plages horaires, et qui encouragent la consommation de minutes.

Le revenu des communications internationales augmente en 2010 (+6,8%), ainsi que son volume qui connaît un décollage remarquable (+34,5%). Depuis 2006, la croissance annuelle

se maintient à un rythme supérieur à 12%, ce qui représente environ 200 millions de minutes supplémentaires chaque année entre 2006 et 2009. L'apparition, au deuxième trimestre 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs attractifs sur les appels vers l'international entraîne une augmentation très marquée de ces minutes (+600 millions de minutes en 2010).

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications nationales	12 912	13 344	13 852	13 414	13 202	-1,6%
Communications vers l'international	667	736	785	795	849	6,8%
Roaming out	1 042	1 062	971	936	903	-3,5%
Revenus des communications au départ des mobiles	14 621	15 142	15 609	15 145	14 954	-1,3%

Un peu moins de la moitié du volume de minutes consommées (48,5% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. Le trafic « on-net » baisse pour la deuxième année consécutive (-1,7% en 2010 et -4,3% en 2009). En revanche, la consommation de minutes vers les clients de réseaux mobiles tiers reste dynamique (+9,8% en un an en 2010 et +7,1% en 2009) grâce à la commercialisation de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France). Le trafic vers les téléphones fixes baisse continuellement depuis cinq ans, mais dans une moindre mesure en 2010 (-1,8% contre -3,7% en 2009).

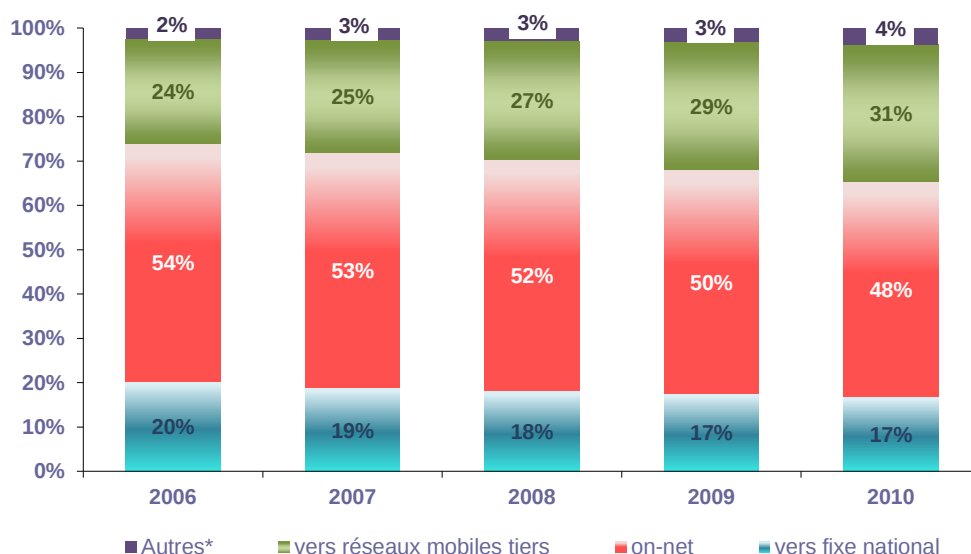
Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Communications nationales	91 686	96 836	98 837	97 779	99 475	1,7%
Communications mobiles vers fixe national	19 168	18 802	18 490	17 797	17 471	-1,8%
Communications on-net	50 362	52 759	53 131	50 844	50 004	-1,7%
Communications vers réseaux mobiles tiers	22 156	25 275	27 216	29 138	32 000	9,8%
Communications vers l'international	1 160	1 366	1 565	1 753	2 358	34,5%
Roaming out	1 180	1 323	1 377	1 304	1 357	4,1%
Volumes de communications au départ des mobiles	94 026	99 525	101 779	100 836	103 190	2,3%

Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. En 2010, 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.

Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients en situation d'itinérance au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. A partir du 1^{er} juillet 2010, les prix des communications sont passés de 0,39 à 0,35 euro pour les appels émis et de 0,15 à 0,11 euro pour les appels reçus. Les baisses respectives de ces tarifs régulés sont ainsi respectivement de 10% et de 27%.

Répartition du volume de communications mobiles par destination d'appel

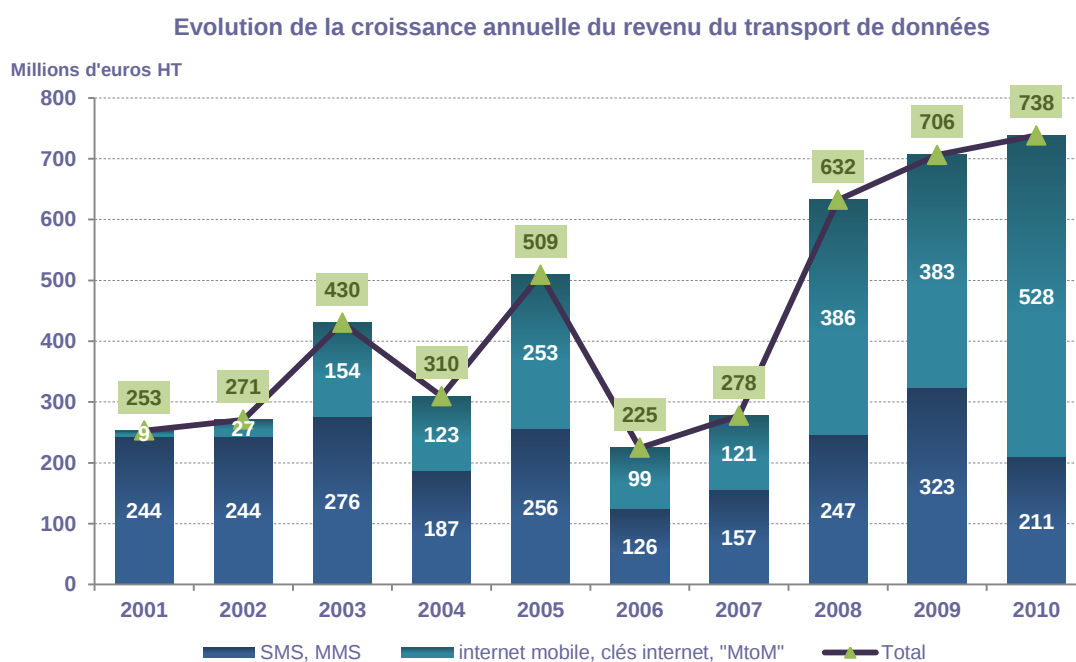
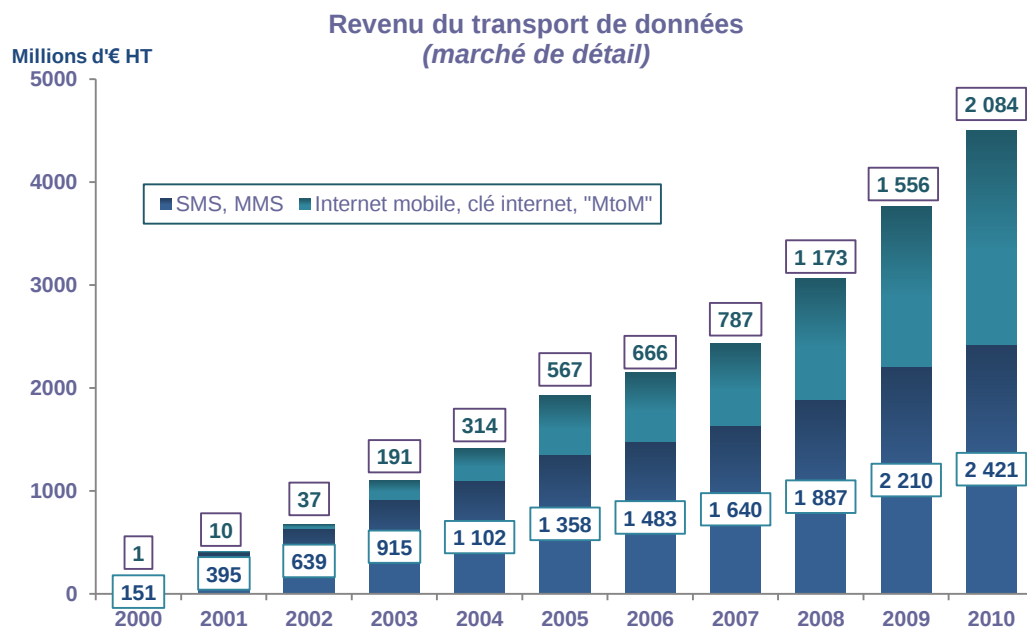


*Autres : communications vers l'international et roaming out.

5.2.2 Revenus et volumes des services de données

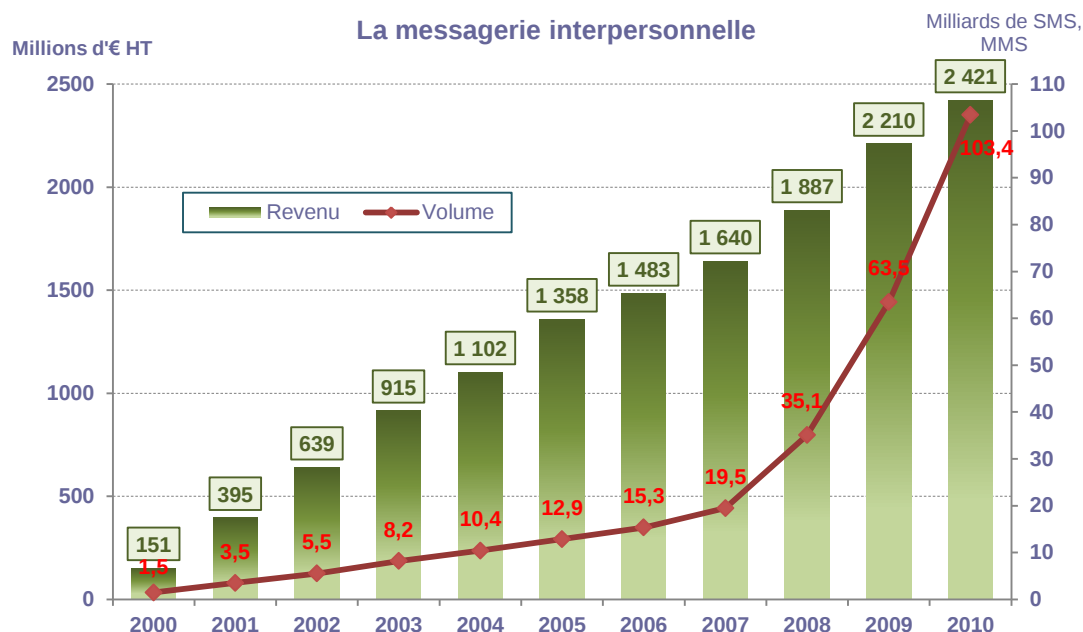
Le revenu du transport de données (4,5 milliards d'euros) augmente de 19,6% en 2010 et se compose, pour un peu plus de la moitié, du revenu lié à l'envoi de SMS et de MMS (2,4 milliards d'euros). Cette proportion tend à diminuer (-5 points en un an) en raison de l'intérêt croissant des clients pour les services multimédias (internet, e-mail, etc.) favorisé par la diffusion rapide de terminaux et d'offres adaptés à ces services. Depuis trois ans, la majorité de l'accroissement du revenu du transport de données (+738 millions d'euros en 2010) provient de l'augmentation du revenu de l'accès à l'internet (+528 millions d'euros en 2010). Le volume de données consommées par les utilisateurs est en moyenne de 172 méga-octets par mois en 2010, soit une augmentation de la consommation d'environ 50% par rapport à 2009. Malgré tout, le revenu de la messagerie interpersonnelle (SMS, MMS) continue d'augmenter (+9,5% en 2010 et +17,1% en 2009) du fait de l'explosion du volume de SMS (+63,1% en un an en 2010 et +81,8% en 2009), qui s'élève à 103,4 milliards, soit une croissance de près de 40 milliards en seulement un an.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 483	1 640	1 887	2 210	2 421	9,5%
Accès à internet et autres services multimédias	666	787	1 173	1 556	2 084	33,9%
Transport de données	2 150	2 427	3 060	3 766	4 504	19,6%



Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	15 050	19 236	34 653	63 015	102 776	63,1%
Nombre de MMS interpersonnels	294	256	407	463	648	40,0%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	15 344	19 492	35 060	63 478	103 424	62,9%

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Volume de données consommées				13 578	31 082	128,9%



5.3 Les services multimédias et la conservation du numéro

5.3.1 Utilisateurs de services multimédias

Plus de quatre clients sur dix (précisément 43,4%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet) au cours du mois de décembre 2010. Leur nombre s'élève à 28,3 millions fin 2010, soit un accroissement de 4,8 millions d'utilisateurs par rapport à décembre 2009, une forte croissance annuelle déjà entamée en 2009 avec 4,4 millions d'utilisateurs supplémentaires par rapport à décembre 2008.

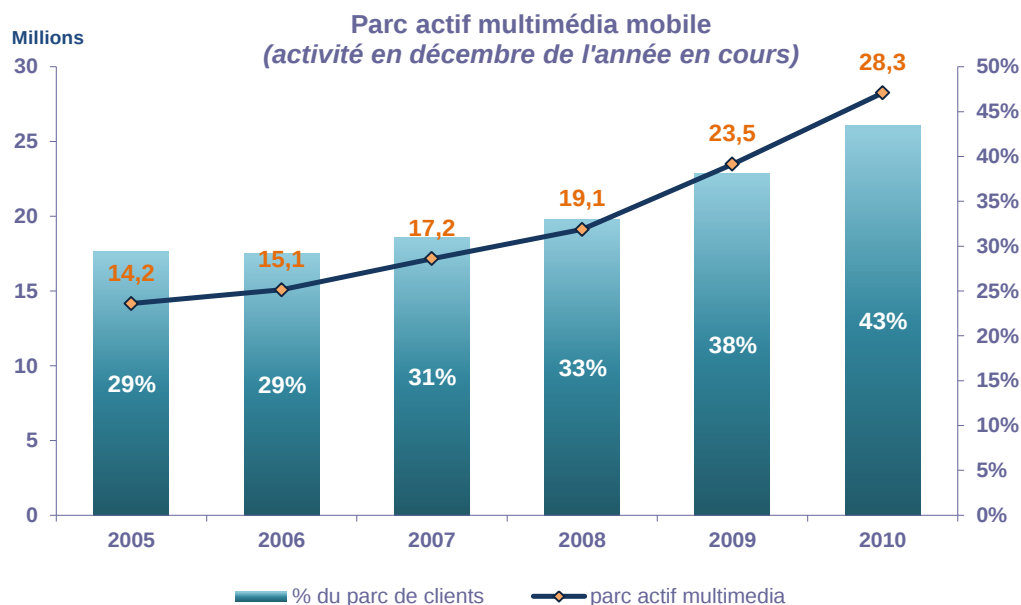
La densification de la couverture du territoire en réseau 3G par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec ce réseau rend l'utilisation des réseaux UMTS plus intense d'année en année. Un peu plus d'un tiers des clients des opérateurs (35,2% exactement) les utilise soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications. Ils sont ainsi 22,9 millions d'abonnés mobiles à passer sur le réseau 3G, un nombre qui croît de 5 à 6 millions par an depuis trois ans.

Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Parc multimédia mobile	15,079	17,163	19,122	23,481	28,259	20,3%
Parc actif 3G		5,885	11,439	17,693	22,905	29,5%

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 dédiées aux connexions à l'internet (clé 3G, etc.) est de 2,7 millions en 2010, en augmentation de 31,6% en un an. Ce taux de croissance annuel est inférieur à celui des deux précédentes années (+110,2% en 2009 et +101,4% en 2008).

Cartes Internet/data exclusives						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives		0,491	0,990	2,080	2,738	31,6%

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

Le marché des cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») demeure très dynamique en 2010 (+67,5% en un an). Leur nombre est de 2,6 millions en 2010, soit 1,1 million de plus qu'un an plus tôt.

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre d'abonnements "MtoM"		0,487	0,900	1,568	2,626	67,5%

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

Au 31 décembre 2010, la part des cartes ne permettant pas de passer des appels vocaux (« MtoM » et clés internet exclusives) par rapport au nombre total de cartes SIM s'élève à 8,2%, soit deux points de plus par rapport à l'année 2009. Un peu plus de six cartes « non voix » supplémentaires sur dix, en 2010, sont une carte SIM « MtoM ».

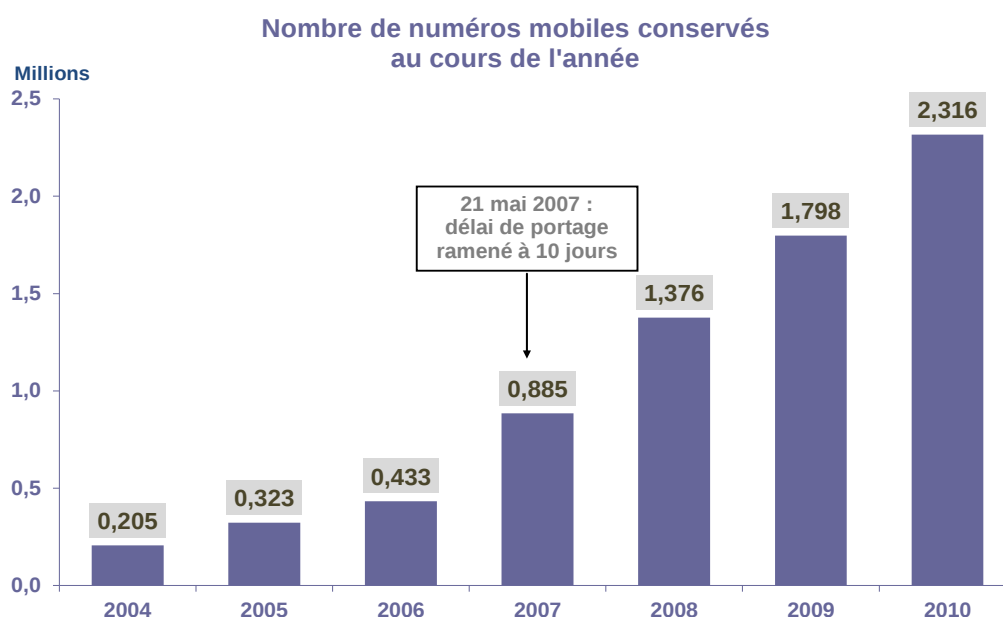
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"		0,979	1,889	3,648	5,363	47,0%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM		2%	3%	6%	8%	+2 points

5.3.2 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros qui ont été conservés au cours de l'année 2010 est de 2,3 millions et augmente de 400 000 à 500 000 par an depuis 2007, année durant laquelle le délai de portage a été réduit à 10 jours.

Conservation du numéro mobile						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	0,433	0,885	1,376	1,798	2,316	28,8%

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.



5.4 Segmentation par type de clientèle

Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. La définition pour la segmentation entre clientèle « grand public » et « entreprise » sur le marché de détail est la suivante :

1. La clientèle « entreprise » regroupe deux types de clients :

1.1 – Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple, parce que l'offre ou l'option ne peuvent être souscrites que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.

1.2 - Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.

2. La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprise ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ». Les clients des offres « marketées » « Pro » seront inclus en grand public sauf s'ils se sont déclarés en tant qu'entreprises auprès de l'opérateur (en fournissant un numéro d'inscription SIREN, SIRET, par exemple).

Le nombre de lignes mobiles des clients « entreprises » (9,5 millions en 2010) augmente en proportion plus vite que le nombre de cartes détenues par la clientèle « grand public », en particulier du fait d'un fort recrutement de cartes « MtoM » en 2010. En effet, même si les abonnements classiques « voix » des entreprises progressent chaque année (+7,2% en 2010 et +5,9% en 2009), leur croissance est moins rapide que celle des cartes « MtoM », qui contribuent depuis plusieurs années pour plus de 50% à l'accroissement annuel du nombre de cartes SIM « entreprise » (66,5% en 2010 et 58,3% en 2009). Ainsi, le parc de cartes SIM des entreprises se compose pour 62,7% d'abonnements classiques « voix », mais cette proportion diminue d'environ sept points chaque année depuis 2008 (-7,6 points en 2010 par rapport à 2009) au profit des cartes « MtoM ».

Le revenu des opérateurs mobiles rattaché aux dépenses réalisées par la clientèle « entreprise » augmente de 5,9% en 2010, soit plus qu'en 2009 (+1,6%). Le constat est similaire pour la clientèle « grand public », dont la croissance annuelle du revenu des services mobiles gagne un point en un an en 2010.

Le volume de communications mobiles de la clientèle « grand public » stagne (-0,4% en un an en 2010), alors qu'il augmente fortement pour les entreprises (+15,1%).

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de clients	51,663	55,337	57,994	61,536	65,064	5,7%
Grand public	-	49,519	51,265	53,660	55,598	3,6%
Entreprises	-	5,818	6,729	7,876	9,466	20,2%

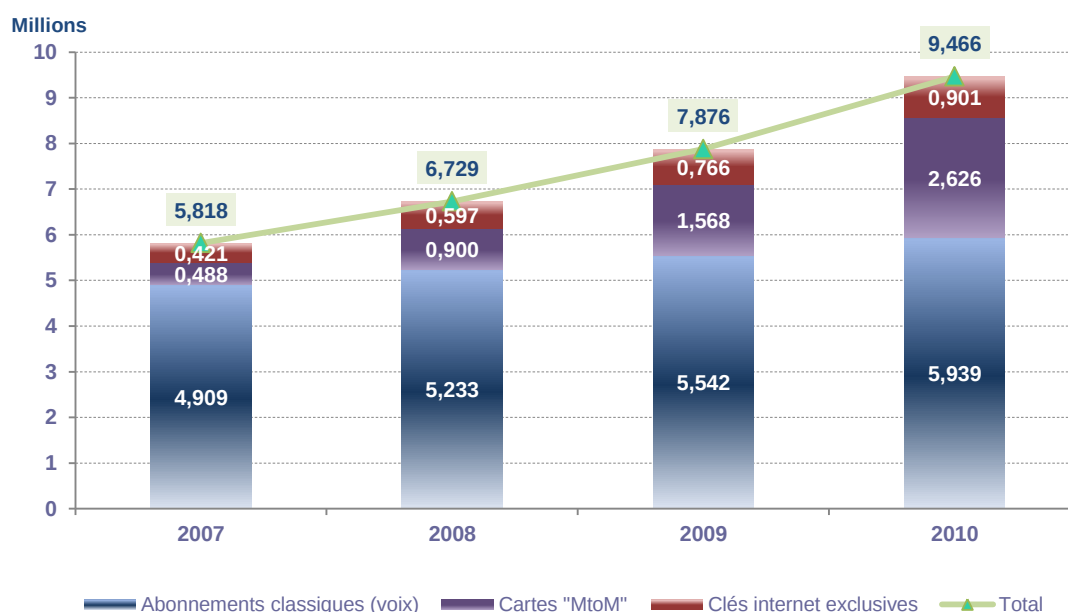
Revenus des clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus des services mobiles	16 771	17 569	18 669	18 911	19 458	2,9%
Grand public	-	14 912	15 652	15 845	16 212	2,3%
Entreprises	-	2 657	3 017	3 066	3 246	5,9%

Volumes des services mobiles par type de clientèle						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Volume de communications mobiles	94 026	99 525	101 779	100 836	103 190	2,3%
Grand public	-	84 210	85 285	83 202	82 884	-0,4%
Entreprises	-	15 315	16 494	17 635	20 305	15,1%

Volumes des SMS et MMS par type de clientèle						
Millions	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de messages courts (SMS, MMS) interpersonnels			35 058	35 058	103 424	195,0%
Grand public			31 862	31 862	101 389	218,2%
Entreprises			3 196	3 196	2 035	-36,3%

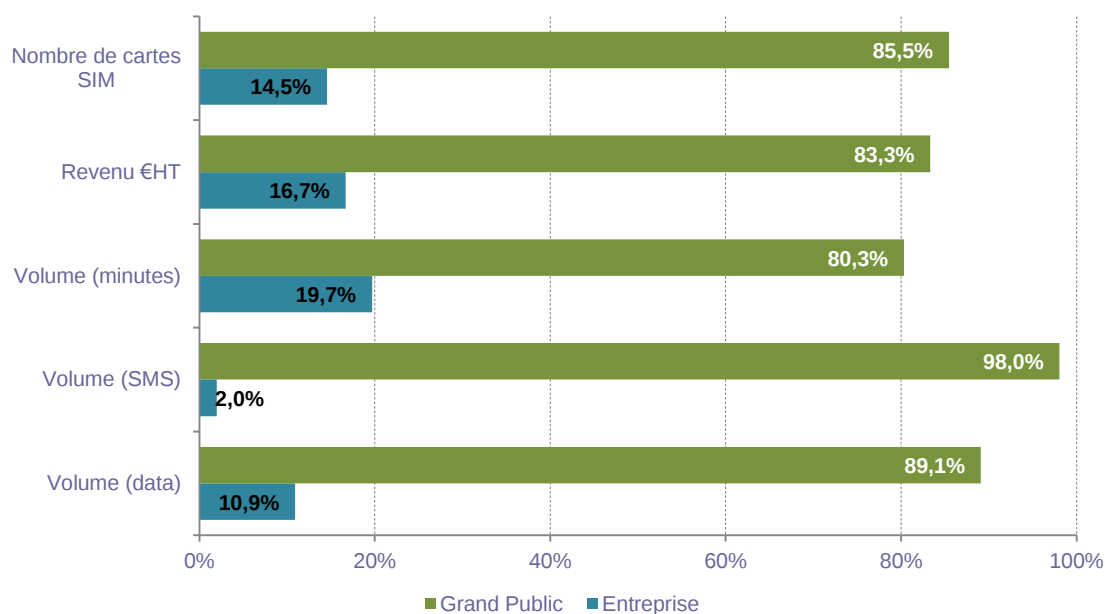
Volumes de données par type de clientèle						
Tera octets	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Volume de données consommées par les clients				13 578	31 058	128,7%
Grand public				-	27 667	-
Entreprises				-	3 391	-

Répartition des cartes SIM "entreprise" selon le type d'abonnements



Les lignes « entreprises » représentent environ 15% du parc total de cartes SIM et 16,7% des revenus. Leur structure de consommation diffère cependant de celle des clients résidentiels. La « voix » occupe en effet une place plus importante pour les clients sur le segment entreprise, qui n'utilisent, par ailleurs, quasiment pas les SMS comme moyen de communication.

Répartition entre les clientèles "entreprise" et résidentielle des services mobiles



5.5 Les départements et collectivités d'outre-mer

Le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer progresse d'environ 100 000 par an. Le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, est, pour la plupart des départements, supérieur au taux de pénétration en métropole. Ceci s'explique en partie par une plus forte détention de cartes prépayées : elles représentent 49,3% des 2,5 millions cartes SIM outre-mer contre 29% au niveau national.

Abonnements aux services mobiles - DCOM				
Millions d'unités	2008	2009	2010	Evol.
Martinique	0,470	0,498	0,534	7,2%
post-payé	0,279	0,289	0,300	3,7%
prépayé	0,191	0,209	0,234	12,0%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,526	0,553	0,612	10,6%
post-payé	0,264	0,277	0,293	5,5%
prépayé	0,262	0,276	0,320	15,8%
Guyane	0,219	0,235	0,257	9,5%
post-payé	0,095	0,102	0,108	5,6%
prépayé	0,124	0,132	0,149	12,5%
Réunion	0,902	0,917	0,911	-0,7%
post-payé	0,453	0,491	0,523	6,6%
prépayé	0,449	0,427	0,388	-9,1%
Mayotte	0,161	0,176	0,180	2,6%
post-payé	0,036	0,043	0,042	-2,8%
prépayé	0,125	0,133	0,138	4,4%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	0,003	0,004	8,8%
post-payé	0,002	0,002	0,002	4,8%
prépayé	0,001	0,001	0,002	15,4%
Nombre de clients aux services mobiles	2,282	2,382	2,498	4,9%

Taux de pénétration des services mobiles dans les DCOM					
en %	population au 1 ^{er} janv. 2008	2009	population au 1 ^{er} janv. 2009	2010	Evol.
Martinique	398 000	125%	402 000	133%	+ 8 points
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	443 400	125%	447 700	136%	+9,points
Guyane	219 300	107%	229 000	112%	+5 points
Réunion	817 000	112%	817 000	112%	-
Mayotte	191 200	92%	196 500	0%	-
Saint Pierre et Miquelon	6 316	54%	6 345	58%	+4 points
Taux de pénétration des services mobiles	2 075 216	115%	2 098 545	123%	+4 points

Conservation des numéros mobiles - DCOM			
Unités	2009	2010	Evol.
Martinique	9 400	10 400	10,6%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	7 100	8 000	12,7%
Guyane	1 900	2 900	52,6%
Réunion	14 600	14 600	0,0%
Mayotte	200	400	100,0%
Saint Pierre et Miquelon	-	-	-
Nombre de numéros portés au cours de l'année	33 200	36 300	9,3%

Le marché mobile outre-mer représente un revenu de 764 millions d'euros en 2010 pour un volume de 3,6 milliards de minutes (soit 3,5% de l'ensemble du marché mobile) et près de trois milliards de SMS envoyés par an (soit 2,9% du marché total). Les consommations sont différentes d'un département à l'autre : les clients résidant à La Réunion envoient à eux seuls les deux tiers des SMS.

Nombre de SMS émis en 2010 - DCOM							
En millions	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Nombre de SMS émis	422	398	142	17	1 988	<1	2 966

5.6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles

5.6.1 Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée

La facture moyenne est désormais calculée hors cartes « MtoM » (en revenu et en volume de cartes). Les volumes de minutes et de SMS sont calculés hors cartes « MtoM » 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.

La facture moyenne des clients des opérateurs mobiles est de 26,4 euros HT par mois et diminue de 1,6% en 2010, ce qui représente une baisse de la facture de 44 centimes en moyenne par rapport à l'année 2009 (90 centimes pour les clients titulaires d'un forfait). Ceci s'explique en partie par une croissance modérée des revenus des opérateurs mobiles (hors cartes « MtoM ») par rapport à l'augmentation des cartes SIM en service en 2010 : « 436 millions d'euros supplémentaires pour 1,8 million de cartes SIM ».

Le volume de communications « voix » (2h26 en moyenne par client et par mois) diminue peu cette année par rapport à 2009 : une minute en moins en moyenne par client en 2010 contre 6 minutes en moins entre 2008 et 2009. En revanche, la consommation de SMS s'accroît en 2010 de 54 SMS en moyenne par client et par mois (+58,2%).

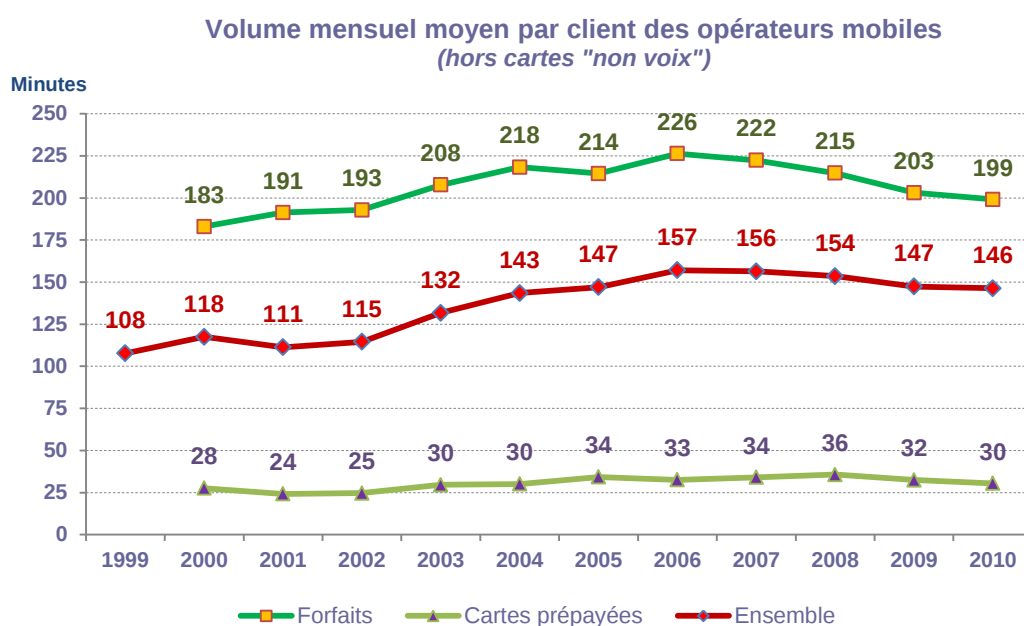
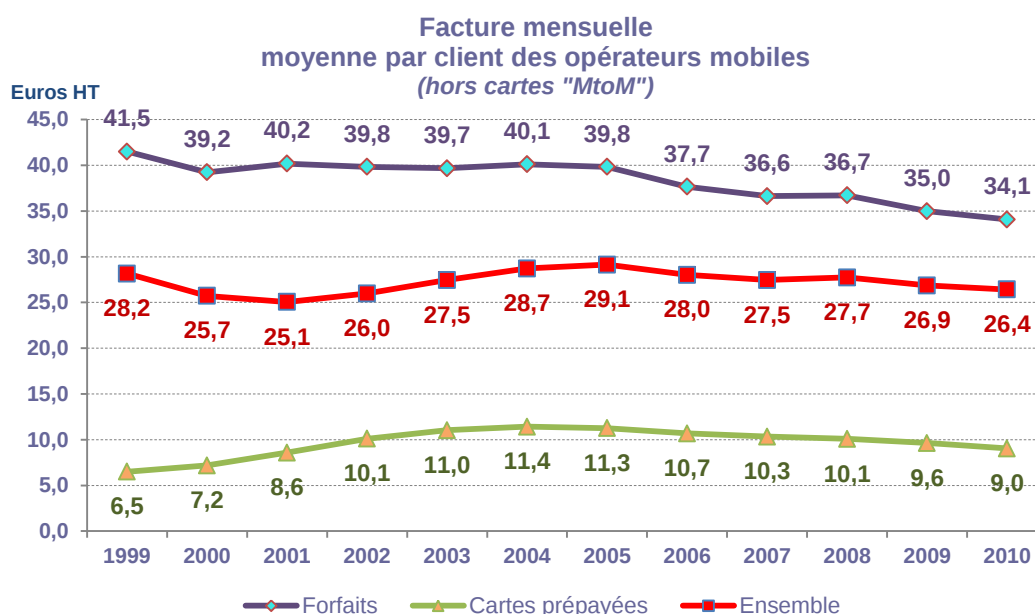
Les clients ayant souscrit un forfait dépensent en moyenne 34,10 euros HT pour un volume de communications de 3h19 et 183 SMS envoyés par mois. La consommation des clients de cartes prépayées est nettement inférieure avec seulement 30 minutes de communications en moyenne par mois et 63 messages envoyés pour un montant moyen de 9,0 euros hors taxes.

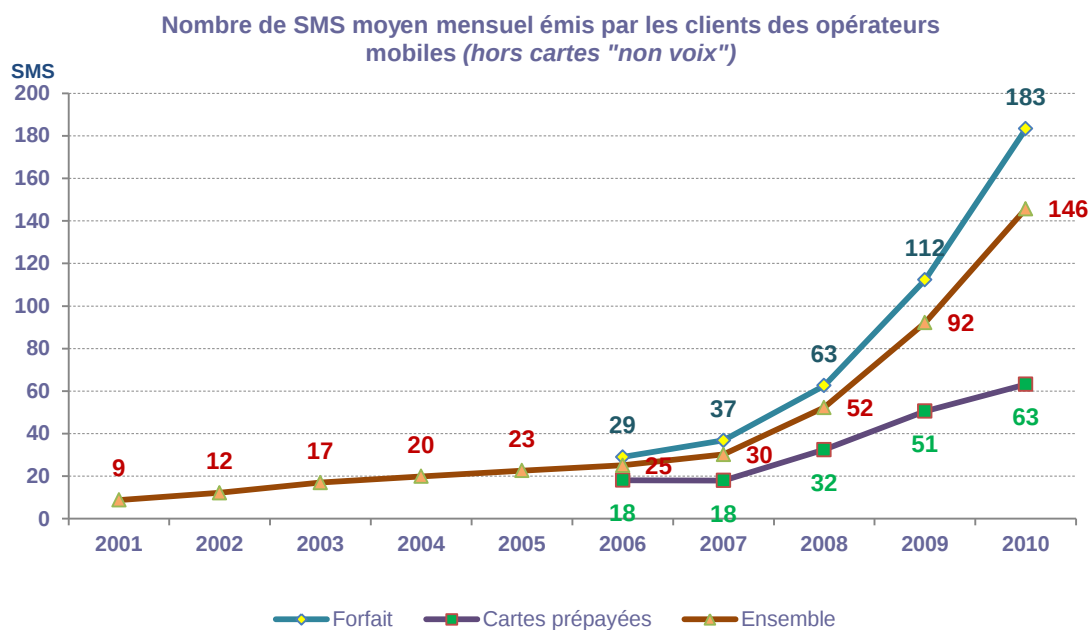
Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	28,0	27,5	27,7	26,9	26,4	-1,6%
dont client au forfait	37,7	36,6	36,7	35,0	34,1	-2,6%
dont client prépayé	10,7	10,3	10,1	9,6	9,0	-6,2%
Volume mensuel moyen par client en minutes	157	156	154	147	146	-0,8%
dont client au forfait	226	222	215	203	199	-2,0%
dont client prépayé	33	34	36	32	30	-6,3%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	25	30	52	92	146	58,1%
dont client au forfait	29	37	63	112	183	63,3%
dont client prépayé	18	18	32	51	63	24,9%

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

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 (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») 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 (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).





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 l'internet. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Les revenus correspondants à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

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

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

5.6.2 Par type de clientèle : grand public ou entreprise

La baisse de la facture moyenne mensuelle est légèrement plus marquée pour les clients « entreprise » que pour ceux du « grand public » : -2,5% en un an en 2010 (soit 1,0 euro HT en moins par mois) versus -1,7% (soit 50 centimes d'euros HT en moins par mois) pour les clients « grand public ».

En moyenne, une entreprise dépense 40,5 euros HT par mois pour un volume de communications de 4h55 minutes et 30 SMS envoyés, alors qu'un client « grand public » consomme un volume moyen de 2h10 par mois et 159 SMS pour 24,7 euros HT par mois, soit 15,8 euros HT par mois de moins que les lignes entreprises.

Consommations moyennes mensuelles des clients GRAND PUBLIC des opérateurs mobiles						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT		25,1	25,9	25,2	24,7	-1,7%
Volume mensuel moyen par client en minutes		142	142	134	130	-3,1%
Volume mensuel moyen par client en SMS			53	51	159	209,5%

Consommations moyennes mensuelles des clients ENTREPRISES des opérateurs mobiles						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT		41,3	44,5	41,5	40,5	-2,5%
Volume mensuel moyen par client en minutes		260	271	273	295	8,1%
Volume mensuel moyen par client en SMS			53	49	30	-40,2%

La facture moyenne « entreprise » est alors calculée hors cartes « MtoM » (en revenu et en volume de cartes).

Les volumes de minutes et de SMS sont calculés hors cartes « MtoM » et hors cartes internet exclusives.

6 Les services à valeur ajoutée

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

Le revenu des services à valeur ajoutée baisse pour la troisième année consécutive (-7,5% sur un an) et s'élève à deux milliards d'euros en 2010. Le revenu des services vocaux et télématiques, qui représente 67% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul sur un rythme élevé et supérieur à 13%.

Les revenus ont été affectés en 2008 et 2009 par l'entrée en vigueur de deux lois* concernant la facturation au consommateur de certains services. Certaines dispositions sont entrées en vigueur de façon différée. C'est le cas de certains numéros auparavant décomptés hors forfait qui sont désormais inclus dans le prix forfaitaire de l'abonnement mobile (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010). Ces évolutions tarifaires impactent fortement le revenu lié aux consommations de ces services au départ des téléphones mobiles (482 millions d'euros, soit un recul de près de 20% en 2010 après -10,8% en 2009 et -13,2% en 2008). Le revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs fixes baisse de 9,2%.

Les recettes provenant de la consommation des services à valeur ajoutée « données », c'est-à-dire les services de SMS plus, le téléchargement de sonneries, de logos, etc. progressent de plus de 40 millions d'euros en 2010 (+6,6%), pour atteindre 681 millions d'euros. Les années précédentes, ce revenu avait augmenté à un rythme supérieur à 10%. En 2010, le revenu provenant de ces services représente plus d'un tiers de l'ensemble des recettes liées aux services à valeur ajoutée, contre seulement 15% quatre ans auparavant.

Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) atteignent près de 1,2 milliard d'euros, en recul de 6,2%.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 394	1 350	1 111	896	813	-9,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 180	1 275	1 248	1 241	1 163	-6,2%
dont services avancés vocaux	787	777	675	602	482	-19,9%
dont services avancés "data"	393	498	573	639	681	6,6%
Ensemble des revenus de services avancés	2 573	2 625	2 360	2 137	1 977	-7,5%

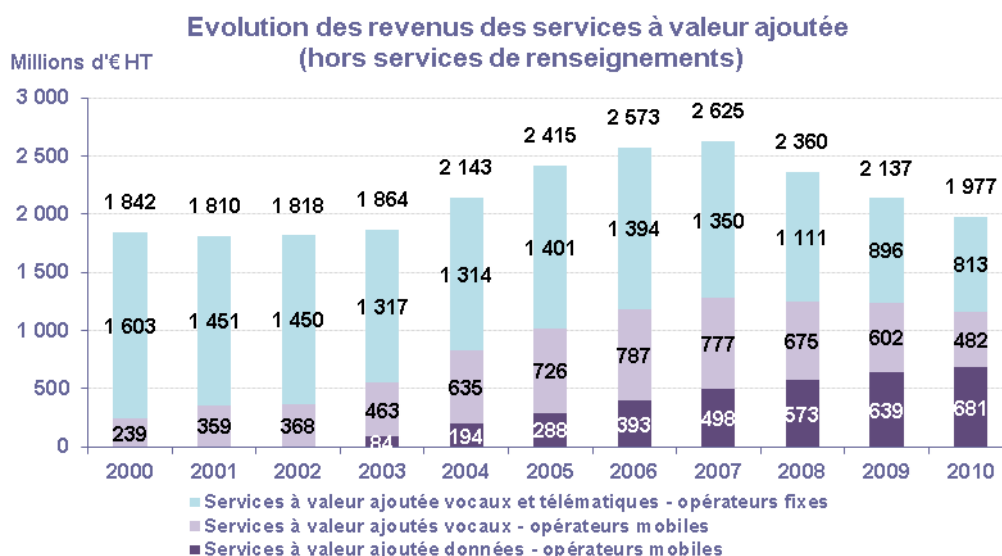
Le revenu des services à valeur ajoutée provient, pour plus des deux tiers de sa valeur, de la clientèle grand public. Mais la répartition des recettes entre les différents types de clientèle est très différente selon le réseau utilisé : alors que deux tiers des revenus tirés des services à valeur ajoutée sur réseaux fixes sont issus de la clientèle entreprise, seulement 8% du revenu des opérateurs mobiles provient des clients entreprises.

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données - en 2010						
Millions d'euros	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	1363	69,0%	613	31,0%	1976	100,0%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes	296	36,4%	517	63,6%	813	100,0%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles	1067	91,8%	96	8,2%	1163	100,0%

Notes :

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

* La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite « loi Chatel impose, depuis le 1^{er} juin 2008, la gratuité des temps d'attente pour les services de communications électroniques (services après-vente, services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat). La loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (LME) instaure, à partir du 1^{er} janvier 2009, le changement tarifaire des hotlines puisque le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation, ne peut plus être surtaxé. De plus, certains numéros surtaxés sont inclus dans le prix des appels au départ des réseaux mobiles lorsque le client a souscrit un forfait (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010).



Le volume de communications vers les services à valeur ajoutée s'élève à 9,5 milliards de minutes en 2010, soit un recul de près de 15% en un an. Le trafic au départ des lignes fixes (8,0 milliards de minutes sur l'ensemble de l'année), qui représente plus de 80% de l'ensemble des minutes vers les services à valeur ajoutée, subit un déclin important (-16,1% par rapport à 2009, soit -1,5 milliard de minutes). Avec 1,5 milliard de minutes en 2010, le trafic est également en fort recul au départ des réseaux mobiles, mais la décroissance est moins importante (-6,5% sur un an).

Le nombre de messages surtaxés (698 millions de messages) progresse de 11,1% sur un an.

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 594	10 941	10 662	9 562	8 024	-16,1%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 590	1 706	1 739	1 574	1 472	-6,5%
Volumes de communications	12 184	12 647	12 401	11 136	9 496	-14,7%

Volumes des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	631	662	614	629	698	11,1%

6.1.1 Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée

Le revenu des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques, tous réseaux confondus, s'élève à 1,3 milliard d'euros, en forte diminution en 2010 (-13,8%). Le revenu est en baisse quel que soit le palier tarifaire, mais le déclin est très important en ce qui concerne les services à tarification élevée dont le montant s'élève à 579 millions d'euros (-17,5%), ainsi que les recettes des services à valeur ajoutée à tarification intermédiaire (512 millions d'euros de revenus soit un recul de 10,5%). Les recettes des services libre appel diminuent de 5,9% mais ne représentent que 9% du revenu total des services à valeur ajoutée. Ces recettes proviennent en partie d'entreprises ou d'administrations appelées qui supportent le coût des communications.

Revenus des services à valeur ajoutée vocaux - opérateurs fixes et mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus des services de libre appel	112	108	127	128	120	-5,9%
Revenus des services à tarification intermédiaire	609	617	607	572	512	-10,5%
Revenus des services à tarification élevée	1 249	1 248	934	701	579	-17,5%
Revenus des services kiosque télématique	151	106	75	58	42	-28,6%
Revenus des services d'acheminement spécial	59	47	43	43	43	-0,6%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée voix	2 181	2 127	1 786	1 502	1 295	-13,8%

Note :

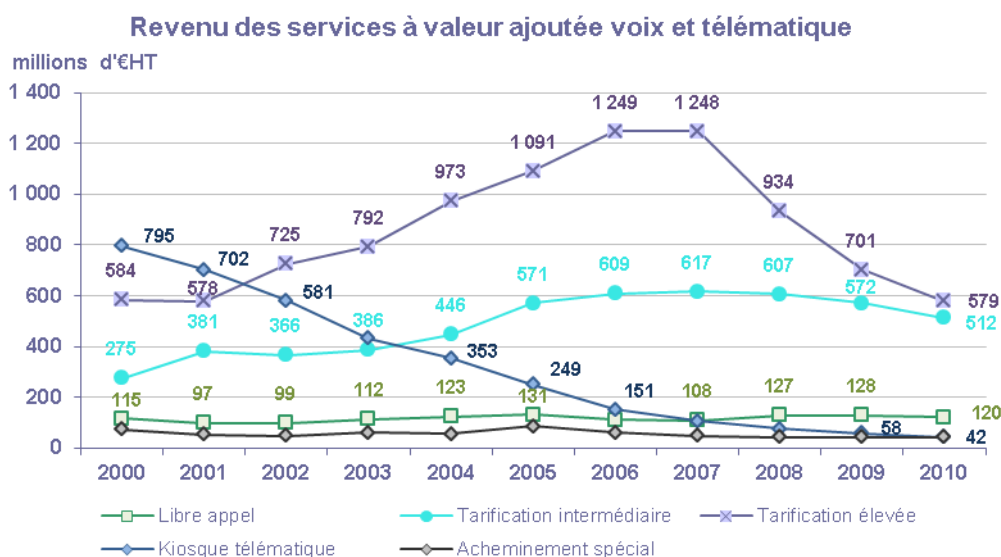
Les services libre appel : services gratuits pour l'appelant (ou dont le tarif est inférieur au prix d'une communication locale depuis la boucle locale d'un autre opérateur que celle de l'opérateur attributaire ou gestionnaire du numéro). Il s'agit des services dont la numérotation est de type 0800PQ, 0805PQ, 08088Q, 0809PQ, 10YT, 30PQ, 31PQ).

Les services à tarification intermédiaire : services dont la tarification est généralement inférieure à 0,15 euros TTC par minute. Il s'agit des services dont les numéros sont de type 0810PQ, 0811PQ, 0819PQ, 0820PQ, 0821PQ, 0825PQ, 0826PQ, 0884PQ.

Les services vocaux à tarification élevée : services dont la tarification est supérieure ou égale à 0,15 euros TTC par minute. Il s'agit des services dont les numéros sont de type 0890PQ, 0891PQ, 0892PQ, 0893PQ, 0897PQ, 0898PQ, 0899PQ, 32PQ, 39PQ.

Les services kiosque télématique : services du type minitel ou vidéotex. Il s'agit principalement de numéros de type 36PQ et 0836PQ.

Les services d'acheminement spécial : les services offerts au-dessus du service téléphonique de base, tels que les services de télé ou vidéo conférence, les services de routage spécial, les services EDI par accès téléphonique etc. mettant en œuvre des équipements de réseaux spécifiques (ponts, serveurs, etc.). Sont inclus ici également les revenus générés par les services de surveillance, contrôle, téléométrie etc. assurés par liaisons permanentes bas débit (de type DOV – Data Over Voice ou Canal D RNIS) sur le réseau téléphonique commuté.

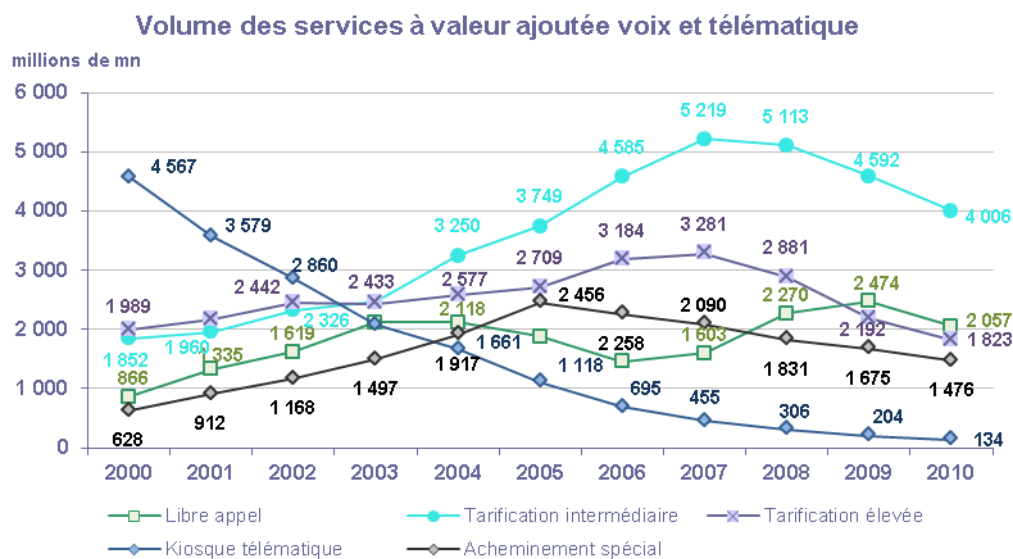


Le volume de communications vers les services à valeur ajoutée diminue quel que soit le palier tarifaire, suivant ainsi la tendance observée sur les revenus.

Le trafic vers les services à tarification intermédiaire et à tarification élevée est en net recul (respectivement -12,6% et -16,7%) sous l'effet de l'entrée en vigueur des lois « Chatel » et « LME ». Les deux années précédentes, le recul de ces volumes avait été partiellement compensé par l'accroissement du trafic vers les services libre appel, qui avait progressé de 42,0% en 2008, puis de 8,3% en 2009 pour atteindre 2,5 milliards de minutes en 2009. En 2010, le volume de communications vers les services libre appel diminue de près de 17% pour s'établir à 2,1 milliards de minutes.

Le déclin des volumes de trafic vers les services kiosques télématiques (-34,2%) et pour les services d'acheminement spécial (-11,9%) (télé et vidéoconférence, services EDI, etc.), se poursuit.

Volumes des services à valeur ajoutée - voix et télématique						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Volumes des services libre appel	1 462	1 603	2 270	2 474	2 057	-16,8%
Volumes des services à tarification intermédiaire	4 585	5 219	5 113	4 592	4 006	-12,8%
Volumes vers les services à tarification élevée	3 184	3 281	2 881	2 192	1 823	-16,8%
Volumes vers les services kiosque télématique	695	455	306	204	134	-34,2%
Volumes des services d'acheminement spécial	2 258	2 090	1 831	1 675	1 476	-11,9%
Ensemble des volumes de services à valeur ajoutée	12 184	12 647	12 401	11 136	9 496	-14,7%



6.1.2 Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu

Reversements des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Reversements des services à valeur ajoutée voix	1 333	1 355	1 152	1 143	1 030	-9,9%
dont services à tarification intermédiaire et élevée	1 225	1 281	1 095	1 099	997	-9,3%
dont services kiosque télématique	108	74	56	44	33	-25,5%
Reversements des services à valeur ajoutée data	177	231	299	306	349	14,1%

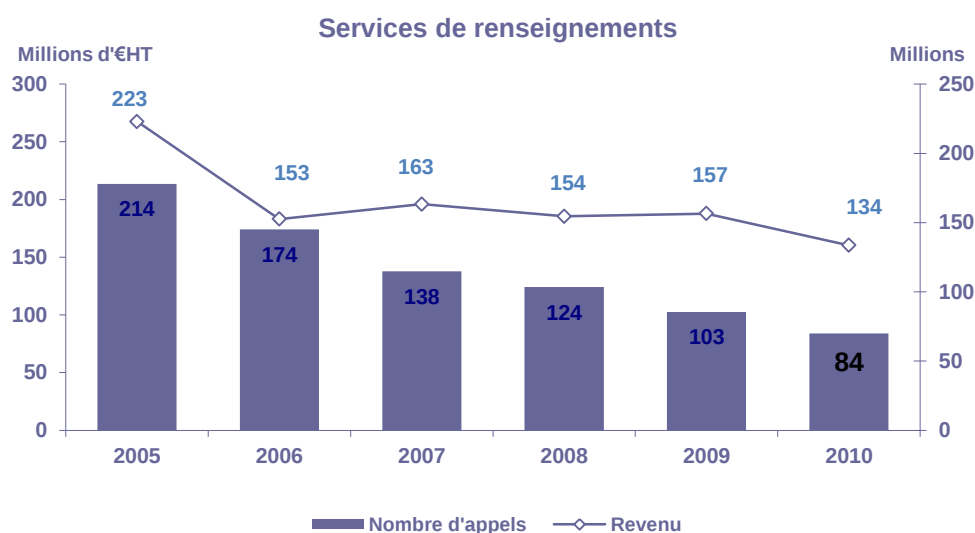
Les reversements des services à revenus partagés correspondent aux montants versés par les opérateurs aux entreprises proposant le service au public.

6.2 Les services de renseignements

Le revenu des opérateurs attributaires de numéros de services de renseignements est de 134 millions d'euros en 2010 (-14,6% sur un an) alors qu'il se maintenait à un niveau supérieur à 150 millions d'euros depuis 2006. Le volume en minutes des appels à destination de ces services est également en baisse de 14,6% en rythme annuel. Le nombre d'appels émis vers ces services (84 millions en 2010) recule de 18,1% sur un an et, en cinq ans, il a été divisé par deux. Une large majorité des appels vers les services de renseignements (sept sur dix) provient des téléphones mobiles.

Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements						
	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€)	153	163	154	157	134	-14,6%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)			272	229	196	-14,6%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	174	138	124	103	84	-18,1%

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).



7 Les services de capacité

7.1 Les liaisons louées

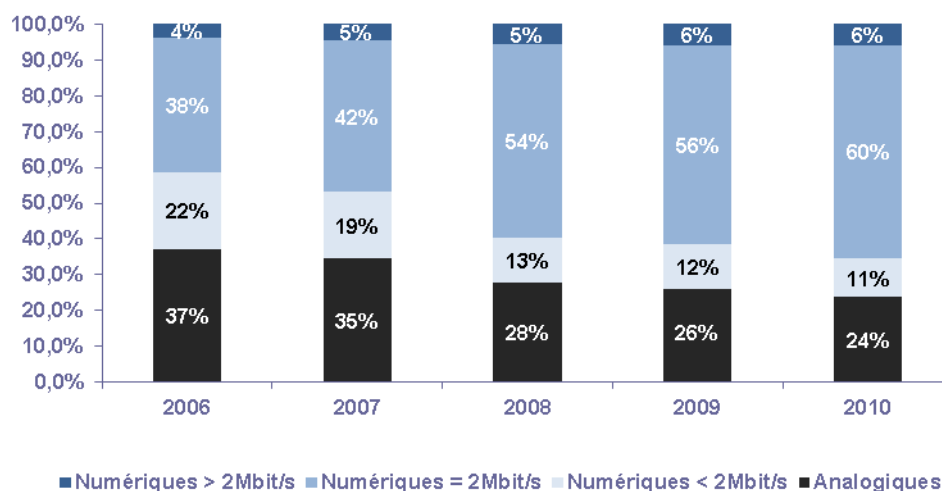
Le nombre de liaisons louées analogiques et numériques s'élève à 140 182 à la fin de l'année 2010, en légère baisse de 2,6%. Les liaisons analogiques (33 210 au 31 décembre 2010) et les liaisons numériques de moins de 2 mbps (15 200 accès) diminuent de plus de 10% en un an (respectivement -11,7% et -13,8%), poursuivant ainsi la tendance baissière observée les années précédentes. Les accès numériques de plus de 2 mbps sont également en léger recul en 2010, mais leur nombre reste supérieur à 8 000 à la fin de l'année.

Le nombre de liaisons numériques dont le débit est de 2 mbps est stable (+0,7% en un an, pour près de 107 000 accès) après deux années de baisses consécutives.

Enfin, les autres services de capacité (accès xDSL, Ethernet, etc...) connaissent une croissance importante en 2010 (+9,0%, soit + 9 000 accès). Leur nombre atteint 112 507 grâce à l'augmentation du nombre de liaisons xDSL vendues sur le marché de gros.

Parc de liaisons louées en fin d'année						
Unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Parc de liaisons analogiques et numériques	167 603	168 011	148 966	143 887	140 182	-2,6%
dont liaisons louées analogiques	62 153	58 069	41 475	37 613	33 210	-11,7%
dont liaisons louées numériques	105 450	109 942	107 491	106 274	106 972	0,7%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	36 227	31 309	18 722	17 629	15 200	-13,8%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	63 210	70 878	80 650	80 131	83 701	4,5%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	6 013	7 755	8 119	8 513	8 071	-5,2%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	69 072	84 633	89 713	103 192	112 507	9,0%

Répartition du revenu des liaisons louées

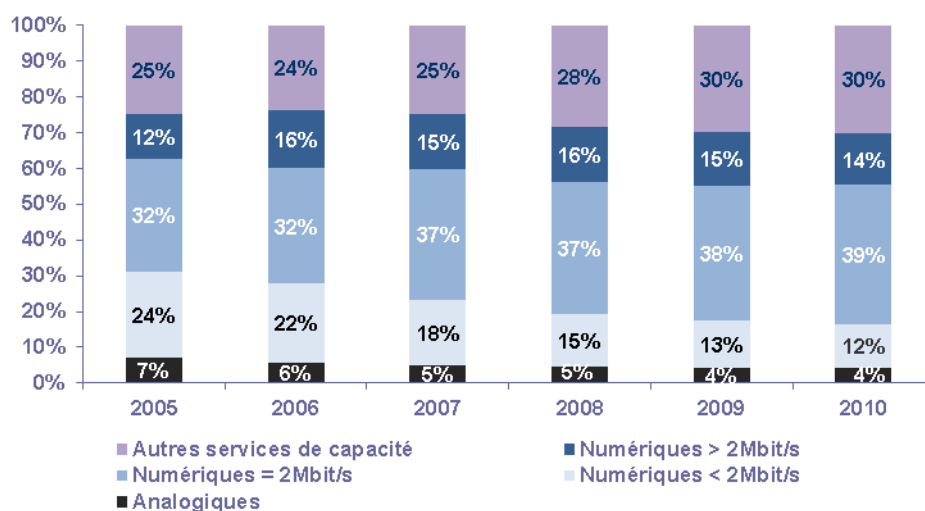


Parc de liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2010						
Unités	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Parc de liaisons louées analogiques et numériques	52 781	37,7%	87 401	62,3%	140 182	100,0%
dont liaisons louées analogiques	30 813	92,8%	2 397	7,2%	33 210	100,0%
dont liaisons louées numériques	21 968	20,5%	85 004	79,5%	106 972	100,0%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	12 195	80,2%	3 005	19,8%	15 200	100,0%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	7 120	8,5%	76 581	91,5%	83 701	100,0%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	2 653	32,9%	5 419	67,1%	8 071	100,0%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	17 684	15,7%	94 823	84,3%	112 507	100,0%

Le revenu provenant des liaisons louées s'élève à 1,5 milliard d'euros, soit un recul de 1,8%. Les deux années précédentes, le revenu lié à ces services avait augmenté à un rythme de 2 à 3% par an. Le léger recul observé est essentiellement lié à la baisse du revenu des liaisons louées de moins de 2 mbps (-18 millions d'euros en un an, soit un revenu de 182 millions d'euros), et de celui des liaisons supérieures à 2 mbps, dont le revenu s'élève à 212 millions d'euros en 2010, soit une diminution de 7,1% en un an. Ces baisses de revenu sont partiellement compensées par l'accroissement des recettes liées aux liaisons louées de 2 mbps (584 millions d'euros en 2010), en croissance de 1,7% sur un an. Enfin, le revenu des autres services de capacité s'élève à 454 millions d'euros et représente 30% de l'ensemble des recettes de liaisons louées en 2010 comme en 2009 (+ 5 points par rapport à 2007).

Revenus des liaisons louées par classe de débit						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Liaisons louées analogiques	88	70	67	65	64	-1,5%
Liaisons louées numériques	1 071	1 015	987	1 002	977	-2,5%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	334	265	216	200	182	-9,2%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	490	530	543	574	584	1,7%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	246	220	229	228	212	-7,1%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	359	360	418	454	454	-0,2%
Revenus des liaisons louées	1 518	1 444	1 471	1 521	1 495	-1,8%

Répartition du revenu des liaisons louées

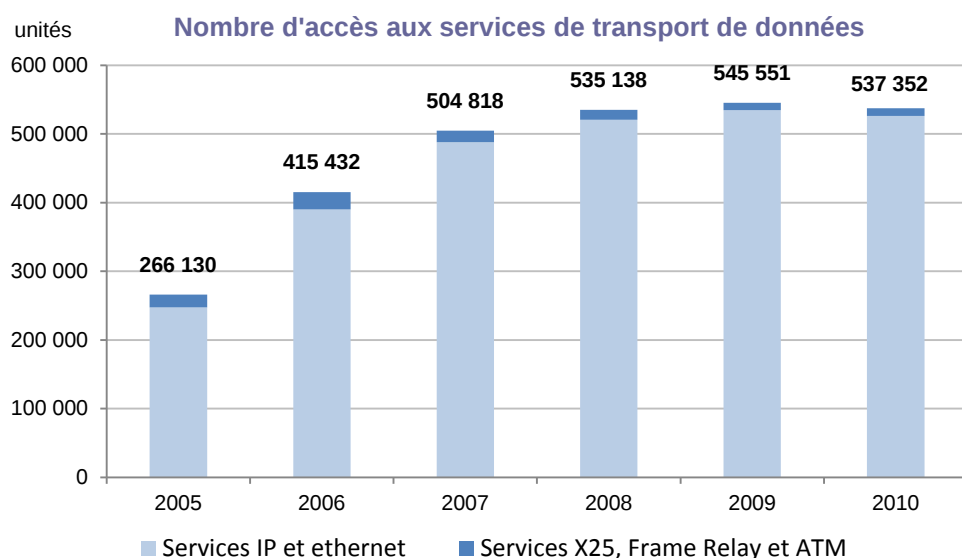


7.2 Le transport de données sur réseaux fixes

Le nombre d'accès aux services de transport de données s'établit à 537 000 à la fin de l'année 2010, en légère diminution (-1,5%). Après quatre années de baisses consécutives, le nombre d'accès X25, Frame Relay et ATM s'est stabilisé au niveau de 11 000 accès.

Le nombre d'accès aux réseaux privés virtuels a, quant à lui, diminué de 1,5%, pour s'établir à 526 000 accès au 31 décembre 2010.

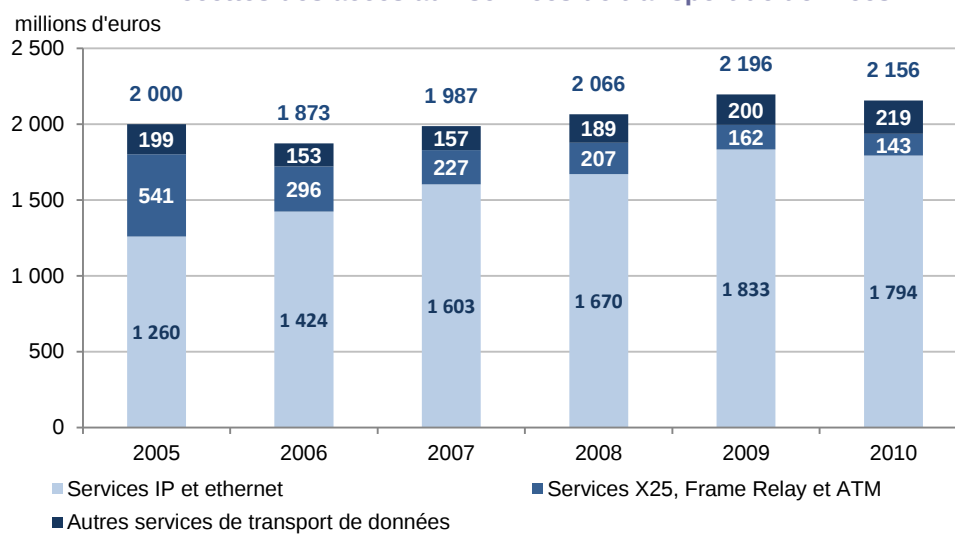
Nombre d'accès aux services de transport de données						
Unités	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services X25, Frame Relay et ATM	25 441	16 791	14 239	11 101	11 124	0,2%
Services IP et ethernet	389 991	488 027	520 899	534 450	526 228	-1,5%
Transport de données	415 432	504 818	535 138	545 551	537 352	-1,5%



Le revenu provenant de la fourniture d'accès à des services de transport de données suit la tendance observée sur le parc. Avec 2,2 milliards d'euros en 2010, le revenu est en baisse de 1,8%, principalement en raison de la baisse des recettes liées aux réseaux privés virtuels (1,8 milliard d'euros, soit -2,1%) qui représentent plus de 80% de l'ensemble des revenus. En revanche, le revenu des autres services de transport de données s'accroît de près de 10% en un an, et atteint 219 millions d'euros.

Revenus des services de transport de données						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Services X25, Frame Relay et ATM	296	227	207	162	143	-12,1%
Services IP et ethernet	1 424	1 603	1 670	1 833	1 794	-2,1%
Autres services de transport de données	153	157	189	200	219	9,5%
Revenus du transport de données	1 873	1 987	2 066	2 196	2 156	-1,8%

Recettes des accès aux services de transport de données



8 Les autres revenus

8.1 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location d'équipements et de terminaux sur l'année 2010 atteint 2,5 milliards d'euros et augmente de 6,6% en rythme annuel. Les ventes de terminaux mobiles représentent, avec 1,8 milliard d'euros, près des trois-quarts de ce revenu et elles ont progressé fortement (+11,6% sur un an) avec la commercialisation en milieu d'année 2010 de nouveaux terminaux tactiles (« smartphones »).

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	646	724	744	745	715	-4,0%
Opérateurs mobiles	1 513	1 813	2 207	1 586	1 770	11,6%
Revenus des équipements et des terminaux	2 159	2 537	2 952	2 331	2 485	6,6%

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

Il ne s'agit ici que d'une faible partie du marché des équipements et terminaux. Les revenus sont uniquement ceux des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP. Les terminaux achetés directement dans les magasins par les clients ne sont pas compris dans cette rubrique.

8.2 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	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	36	38	28	20	161	n.s

Note : l'évolution du chiffre de l'année 2010 est due à une meilleure prise en compte des revenus liés à cette activité.

8.3 Autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Revenus accessoires	728	675	648	609	553	-9,1%
dont revenus d'annuaires papier	654	653	618	578	524	-9,4%
dont revenus de publicité (hors connexion en ligne)	65	16	21	24	22	-11,0%
dont revenus des cessions de fichiers	8	7	9	6	8	28,5%

9 Dépenses des opérateurs pour leur activité de communications électroniques

Les réponses des opérateurs à l'enquête concernant leurs consommations en services d'interconnexion, en valeur et en volume, ne correspondent pas toujours à celles relatives aux ventes de services d'interconnexion, en revenu et en volume.

De plus, l'attention du lecteur doit être portée sur le fait que les données recueillies auprès des opérateurs sur leurs achats en services d'interconnexion sont partielles. En effet, seules les informations relatives à la terminaison de trafic selon l'origine de l'appel sont demandées. En particulier, les données de transit, de collecte et de l'accès n'apparaissent pas dans le questionnaire.

Dépenses en services d'interconnexion						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Achats de services d'interconnexion et de roaming	6 543	5 577	4 984	4 343	4 703	8,3%
dont achats des opérateurs fixes	3 111	2 409	1 987	1 638	2 402	46,6%
dont achats des opérateurs mobiles	3 432	3 168	2 997	2 704	2 300	-14,9%

Volumes achetés en services d'interconnexion						
Millions de minutes	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Achats de services d'interconnexion et de roaming	115 818	114 822	117 538	122 046	154 967	27,0%
dont achats des opérateurs fixes	69 598	65 953	67 205	69 893	100 812	44,2%
dont achats des opérateurs mobiles	46 221	48 869	50 333	52 153	54 155	3,8%

Achats des services d'interconnexion par les opérateurs mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	3 432	3 168	2 997	2 704	2 300	-14,9%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	190	234	207	184	184	0,3%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	2 261	2 075	1 962	1 790	1 344	-24,9%
Terminaison internationale	280	268	266	248	279	12,7%
Roaming out	702	591	561	483	493	2,1%

Volumes achetés en services d'interconnexion par les opérateurs mobiles						
Millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	46 221	48 869	50 333	52 153	54 155	3,8%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	20 703	20 127	19 649	19 216	17 527	-8,8%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	22 307	25 600	27 212	29 157	32 484	11,4%
Terminaison internationale	2 421	2 741	2 961	2 982	3 067	2,9%
Roaming out	789	401	512	799	1 076	34,7%