

Observatoire annuel du marché des
communications électroniques en France



Année 2011 – Résultats provisoires

Remarques générales

1. Publication

L'ARCEP publie un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs s'appuyant sur l'enquête annuelle 2011 aura lieu à la fin de l'année 2012.

2. Revenus des services fixes

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

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

L'accès à un service de voix sur IP et les communications en IP, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

3. Changement de champ réglementaire en 2004

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

4. Rupture de série entre 2004 et 2005 (services de capacité 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 ») crée également une rupture entre 2004 et 2005.

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 des opérateurs de communications électroniques sur le marché des clients finals représente 44,1 milliards d'euros en 2011, dont 40,8 milliards pour les seuls services de communications électroniques en baisse de 2,3% en un an. Après plus de dix années de croissance ininterrompue, la croissance s'était ralentie en 2009 et 2010, mais le marché français est le seul, parmi les grands pays européens (Allemagne, France, Italie, Royaume-Uni, Espagne) qui n'ait pas baissé sur la période 2008-2010. Le volume de communications fixes et mobiles (219,6 milliards de minutes) augmente de 1,4% sur un an. Le nombre de messages de type SMS s'élève à 146 milliards, affichant encore en 2011 une croissance remarquable (+42,1% sur un an). Le succès de l'internet mobile ne se dément pas avec un trafic data qui a quadruplé en deux ans.

Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, qui s'explique pour une large part par la modification du régime de la TVA (les opérateurs ayant, en partie, gardé à leur charge cette augmentation de la fiscalité), par une croissance des volumes et par une baisse tendancielle des prix*.

Le marché intermédiaire entre opérateurs représente 8,6 milliards d'euros de revenu supplémentaire en 2011. Ce revenu est en retrait de 1,8% par rapport à celui de l'année 2010. Après une pause en 2009, le revenu tiré des prestations d'interconnexion et d'accès par les opérateurs fixes progresse depuis deux ans (+5,0% en 2011) sur un rythme comparable aux taux de croissance observés en 2007 et 2008 (+6% environ). Le segment du haut débit demeure dynamique avec dix millions de lignes en dégroupage, dont 8,9 millions en dégroupage total. A l'inverse, le revenu sur le marché de gros des opérateurs mobiles, qui était relativement stable entre 2007 et 2009 en raison de l'accroissement du revenu des SMS de gros, recule de près de 10% en 2011 après -8,7% en 2010, sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS.

Investissement et emploi

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques exerçant en France progresse, et ce à un rythme légèrement supérieur à 1% par an (1,2% après 1,6% en 2010). Cette évolution rompt avec la baisse tendancielle observée pendant un peu plus de dix ans et jusqu'en 2009. Les opérateurs emploient ainsi 127 500 personnes en décembre 2011, soit un niveau équivalent à celui de l'année 2008.

Après une année 2010 déjà marquée par un fort accroissement des investissements, la tendance se poursuit en 2011. L'ensemble des investissements atteint 7,9 milliards d'euros, soit un niveau record, à l'exception d'une année, depuis 1998. Les investissements liés au déploiement dans les réseaux haut et très haut débit se sont accrus d'un peu plus de 10% aussi bien dans le fixe que dans le mobile. Les opérateurs ont notamment consacré deux milliards d'euros pour le réseau mobile (déploiement des réseaux de 3^{ème} génération et licences 4G) et 700 millions d'euros pour le déploiement de la fibre.

Services fixes (téléphonie et internet)

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,9 millions à la fin de l'année 2011. Il diminue pour la deuxième année consécutive après avoir constamment augmenté depuis 2003. En septembre 2011, et pour la première fois, le nombre de lignes en voix sur large bande dépasse celui des abonnements bas débit.

Le nombre de souscriptions à la VLB (20,6 millions) progresse de 1,7 million en un an, soit un ralentissement par rapport aux précédentes années (+1,9 million en 2010) qui ne permet plus de compenser la baisse continue du nombre des abonnements bas débit (19,3 millions d'abonnements à fin décembre 2011, -2,2 millions en un an). Depuis deux ans, celle-ci est en partie alimentée par les résiliations de clients qui choisissent de ne pas conserver l'abonnement en RTC en supplément de la souscription à un service de voix sur large bande

(14,8 millions d'abonnements sont sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC, soit +2,1 millions en un an). Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,6 millions à la fin de l'année 2011) diminue de 600 000 en un an et représente 13% des 35,3 millions de lignes fixes. Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (42%) sont minoritaires et leur proportion recule chaque année (-4 points en 2011) au profit du nombre de lignes exclusivement en voix sur large bande (45% à la fin de l'année 2011, +6 points en un an).

Le nombre d'abonnements à internet à haut débit et très haut débit (ADSL, câble, fibre,...) atteint 22,8 millions à la fin de l'année 2011. L'accroissement annuel du volume d'abonnements ralentit : il atteint 1,4 million contre 1,5 million en 2010 et deux millions les deux années précédentes. L'accès à internet se fait désormais de façon quasi exclusive en haut débit, principalement en ADSL, qui représente un peu plus de neuf accès à internet sur dix avec 21,0 millions d'abonnements. Le nombre d'abonnements à très haut débit progresse de plus de 40% en un an et s'élève à 665 000 en décembre 2011, dont 200 000 sont des accès en fibre optique jusqu'à l'abonné (+80 000 accès en un an, +68,3%). La progression du nombre d'abonnements à très haut débit par le câble se poursuit sur un rythme de 120 000 abonnements supplémentaires en 2011 comme en 2010.

Après une stagnation du revenu des services fixes en 2010 (+0,2%), celui-ci recule de 3,1% en 2011 sous l'effet d'un ralentissement de la croissance du revenu provenant des services vendus sur des accès haut et très haut débit (+5,6% en 2011 contre +9,8% en 2010) et d'une baisse du revenu des services offerts sur le RTC (-14,0% en 2011 contre -9,8% l'année précédente). L'ensemble des revenus du haut débit atteint près de dix milliards d'euros, dont 8,0 milliards d'euros pour le revenu de l'accès qui recouvre les abonnements à internet et les forfaits multi-services (+400 millions d'euros). Après avoir constamment augmenté au cours des cinq dernières années, le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait chute de 11,4% en un an. Ce repli est dû à l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet, qui ne sont alors plus facturées en supplément de l'abonnement. Le revenu des services de téléphonie fixe en bas débit s'élève à 6,3 milliards d'euros pour l'année 2011.

Globalement stable entre 2004 et 2007, le volume de communications au départ des postes fixes progressait de deux à quatre milliards de minutes par an depuis l'année 2008. En 2011, la croissance faiblit (+700 millions de minutes) et le volume s'élève à 112,5 milliards de minutes (113,5 milliards de minutes avec la publiphonie et les cartes). Comme les années précédentes, l'accroissement est entièrement porté par la voix sur large bande dont le volume augmente de 8,5 milliards de minutes (identique à 2009 et 2010). Avec 72,7 milliards de minutes, ce sont ainsi près des deux tiers du trafic émis au départ des réseaux fixes qui sont en VLB, en augmentation de 8 points par rapport à l'année 2010. Cette proportion atteint 84% pour les communications à destination de l'international (+5 points) et désormais 58% pour les communications fixes vers les mobiles nationaux, soit une progression de 31 points en un an.

Depuis huit années, le trafic fixe à destination des mobiles demeurait quasiment stable, oscillant entre 11 milliards et 12 milliards de minutes par an. Longtemps exclues des forfaits d'abondance au départ des « box », le volume en large bande augmentait modérément (entre 300 millions de minutes et 700 millions de minutes par an). Leur inclusion, dès le début de l'année 2011, dans la quasi-totalité des nouvelles offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs, a totalement modifié la structure de consommation des clients. Le volume d'appels vers les mobiles en voix sur large bande a plus que triplé en un an, passant de trois milliards de minutes en 2010 à 9,9 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2011 (un volume de minutes désormais supérieur au volume de trafic à destination de l'étranger en VLB, à 9,3 milliards de minutes). L'ensemble du volume d'appels vers les mobiles atteint 16,9 milliards de minutes pour l'année 2011 (+53,6% en un an).

Au final, contrairement aux années précédentes, l'accroissement du trafic au départ des postes fixes se fait donc principalement grâce aux flux fixes vers les mobiles en voix sur large bande et non par le trafic vers les postes fixes nationaux. Les appels en voix sur large

bande vers les mobiles viennent en partie en concurrence des appels vers les postes fixes nationaux dont le volume annuel recule pour la première fois depuis 2007 (-7,3% en un an) et atteint son plus bas niveau avec 84,5 milliards de minutes écoulées en 2011 (il baisse de 98 millions de minutes pour la VLB, soit -0,2% sur un an). La part du trafic national dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes tombe à 75% en 2011 contre 81% en 2010.

Services mobiles

Pour la troisième année consécutive, le nombre de clients des services sur réseaux mobiles augmente sur un rythme annuel d'environ 3,5 millions de cartes SIM supplémentaires, portant le nombre de clients des services mobiles à 68,6 millions à fin décembre 2011 (ce qui correspond à un taux de pénétration de la population de 105,7%). Une part importante de l'accroissement du parc est due à l'augmentation du nombre d'abonnements et forfaits (+2,6 millions en un an) et notamment sur le segment de marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine » (+0,7 million de cartes en un an) mais aussi du succès des cartes internet exclusives (qui ne permettent de faire que de la donnée) telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques (+0,4 million). Elles constituent ensemble près de 10% du parc total, soit 6,5 millions de cartes.

Au total, les forfaits représentent 71% des cartes SIM en service (49,0 millions de contrats). Un peu plus d'un abonnement sur cinq (22,4%) est un forfait bloqué, dont le nombre, après une hausse en 2010, diminue en 2011 et est un peu inférieur à 11 millions.

Le nombre de cartes prépayées augmente d'un million en 2011 alors qu'il était relativement stable depuis trois ans autour de 18,7 millions de cartes. Depuis le milieu de l'année 2010 et l'arrivée sur le marché mobile d'opérateurs « ethniques », le segment des cartes prépayées est à nouveau plus dynamique.

Au cours du mois de décembre 2011, près de la moitié des possesseurs de téléphone mobile (précisément 47%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet). Leur nombre s'élève ainsi à 32,0 millions, soit un accroissement de 3,7 millions en un an. L'utilisation des réseaux de 3^{ème} génération progresse chaque année de 5 à 6 millions d'adeptes (+5 points en un an) : ainsi, en fin d'année 2011, quatre clients sur dix (soit 27,8 millions) ont utilisé au moins une fois la 3G soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications. L'accès à internet par le mobile se diffuse rapidement avec un quadruplement du volume de données consommées en deux ans.

Le nombre de numéros mobiles conservés par les utilisateurs a considérablement augmenté en 2011 ; sur l'ensemble de l'année, 3,3 millions de numéros mobiles ont ainsi fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre, soit un million de plus qu'en 2010. Deux événements sont à l'origine de cette croissance : un pic de portabilité au premier trimestre 2011 avec le changement de la TVA (finalement non répercutée) qui a désengagé temporairement de leurs contrats une partie des clients ; et, en fin d'année 2011, la réduction à 3 jours ouvrables du délai de portabilité en métropole au lieu de 7 jours calendaires avant le 7 novembre 2011.

Le revenu des services mobiles représente 19,0 milliards d'euros en 2011, en baisse de 2,5% sur un an. Ce reflux s'explique en particulier par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels à compter du 1^{er} février 2011, que les opérateurs mobiles ont décidé de ne pas répercuter sur la facture de leurs clients. Les tarifs TTC étant restés inchangés, la hausse de la TVA s'est traduite par une baisse des revenus hors taxes des opérateurs (plusieurs centaines de millions d'euros sur l'ensemble de l'année).

En termes de services, le revenu lié aux communications vocales (13,8 milliards d'euros) ne cesse de reculer depuis trois ans avec une nette accélération en 2011 (-8,0% après -1,3% en 2010 et -3,0% en 2009) alors même que le volume de communications au départ des mobiles progresse de près de trois milliards de minutes en 2011 (+2,8%). A l'inverse, le revenu des services de données (5,2 milliards d'euros) augmente de 16,0% en 2011, et représente 28% des revenus des services mobiles contre 23% un an auparavant. La croissance est principalement portée par l'augmentation du revenu des accès à l'internet et

des services multimédias, et ce depuis trois ans. Celle-ci représente 70% de la progression annuelle du revenu du transport de données en 2011 (soit 492 millions d'euros supplémentaires en un an), et la moitié du revenu du transport de données sur les réseaux mobiles (2,6 milliards d'euros). Le revenu de la messagerie interpersonnelle (SMS et MMS) augmente (+9,4%) grâce à la croissance exceptionnelle du volume de SMS depuis 2006. Le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à près de 150 milliards en 2011, soit un accroissement d'un peu plus de 40 milliards de messages en un an, identique à celui observé en 2010.

Le volume de communications au départ des téléphones mobiles s'élève à 106,1 milliards de minutes en 2011, en croissance de 2,8% sur un an. Depuis deux ans, l'augmentation du trafic consommé est portée par le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers, qui bénéficie des offres d'abondance vers tous les opérateurs (+3,5 milliards de minutes par rapport à 2010, +10,8%), mais aussi par la progression du trafic vers l'étranger (un milliard de minutes supplémentaires en un an, soit +44,6%) avec l'arrivée en 2010 d'opérateurs spécialisés dans ce type de communications. En effet, le trafic vers l'international a quasiment doublé en deux ans, passant de 1,8 milliard de minutes en 2009 à 3,4 milliards de minutes en 2011. A l'inverse, le volume de communications vers les postes fixes, en recul constant depuis l'année 2004, est relativement stable en 2011 (-0,3% en un an) en raison d'une dynamique positive sur le second semestre de l'année. La baisse du trafic on-net, c'est-à-dire entre clients d'opérateurs du même réseau mobile, se poursuit pour la troisième année consécutive (-3,2% en un an).

Les autres composantes du marché

Après trois années de baisse continue, le revenu des services à valeur ajoutée augmente légèrement (+1,2% sur un an) et atteint 2,1 milliards d'euros en 2011. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,2 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul aussi bien au départ des postes fixes (-4,1%) qu'au départ des mobiles (-13,0%). Cependant, l'activité des services de données (c'est-à-dire les services SMS +, le téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) connaît une croissance forte en 2011. Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutées au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros (+6,0%), soit 61% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Le trafic vers les services à valeur ajoutée atteint 8,2 milliards de minutes, en baisse de 13,5% sur un an (soit -1,3 milliard de minutes). Comme en 2010, le repli est plus marqué au départ des postes fixes (-1,1 milliard de minutes) qu'au départ des terminaux mobiles (-139 millions de minutes, soit dix fois moins que pour le fixe).

Le revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements téléphoniques (122 millions d'euros) baisse de 8,8% sur un an après un fort reflux en 2010 (-15% environ). Le nombre d'appels vers ces services a été divisé par trois en six ans (70 millions en 2011). Alors que le nombre d'appel au départ des postes fixes se maintient en 2011, il diminue de 30% au départ des mobiles après une baisse de 15% environ en 2010. Ainsi la part des appels émis depuis un mobile perd dix points en un an avec six appels sur dix ayant pour origine un téléphone mobile.

Le revenu des services de capacité (liaisons et transport de données fixes) est stable depuis trois ans à 3,7 milliards d'euros.

Les autres services représentent un revenu supplémentaire de 3,3 milliards d'euros, dont 2,6 milliards pour le revenu de la vente et location de terminaux par les opérateurs. Pour les opérateurs mobiles, il s'élève à 1,9 milliard d'euros en croissance de 9,0% par rapport à 2010.

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

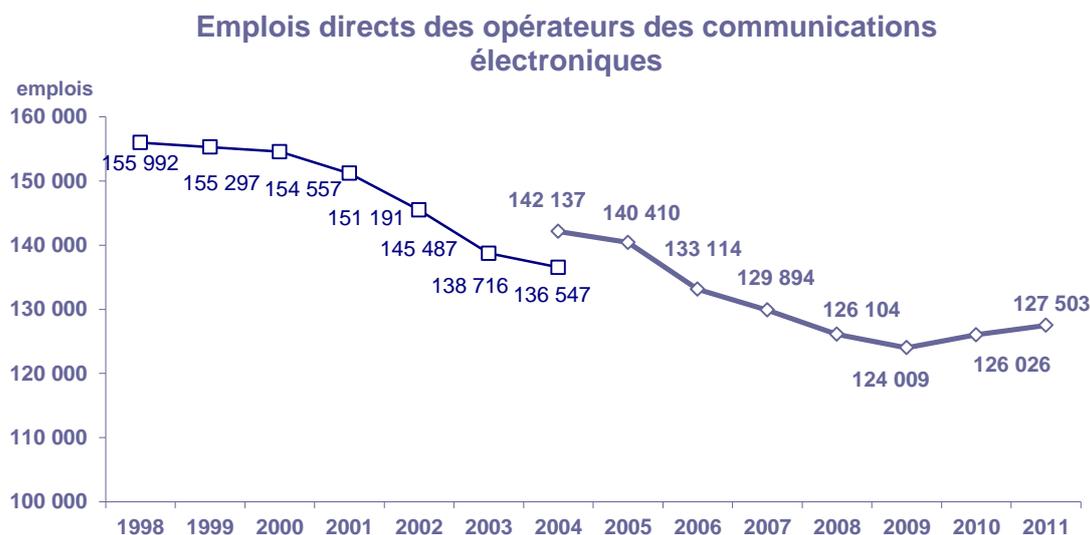
Sommaire

1	<i>Chiffres clés de l'activité des opérateurs</i>	10
2	<i>Le marché des communications dans son ensemble</i>	12
2.1	Le marché des clients finals	12
2.2	Le marché intermédiaire entre opérateurs	17
2.2.1	Le marché total	17
2.2.2	Segmentation entre les activités fixes et mobiles	18
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i>	21
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	21
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	21
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	22
3.1.3	La conservation du numéro fixe	24
3.2	Le bas débit	24
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	24
3.2.2	La publiphonie et les cartes	27
3.2.3	L'accès à internet en bas débit	28
3.3	Le haut débit	29
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit	29
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	30
3.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	33
3.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision	34
3.4	Les départements et collectivités d'outre-mer	35
3.5	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	39
3.5.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	39
3.5.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	39
4	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i>	43
4.1	Segmentation par type d'abonnements	43
4.2	Revenus et volumes de la voix et de la donnée	45
4.2.1	Revenus et volumes de la voix par destination d'appel	46
4.2.2	Revenus et volumes des services de données	47
4.3	Les services multimédias et la conservation du numéro	50
4.3.1	Utilisateurs de services multimédias	50
4.3.2	Conservation du numéro mobile	52
4.4	Les départements et collectivités d'outre-mer	53

5	<i>Les autres composantes du marché</i>	56
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	56
5.2	Les services de renseignements.....	58
5.3	Les liaisons louées et le transport de données.....	58
5.4	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels.....	59
5.5	Les terminaux et équipements.....	59
5.6	Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs.....	59
6	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	60

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques progresse, et ce à un rythme légèrement supérieur à 1% par an (1,2% après 1,6% en 2010). Cette évolution rompt avec la baisse tendancielle observée pendant un peu plus de dix ans et jusqu'en 2009. Les opérateurs emploient ainsi 127 500 personnes à la fin de l'année 2011, soit un niveau équivalent à celui du milieu de l'année 2008.

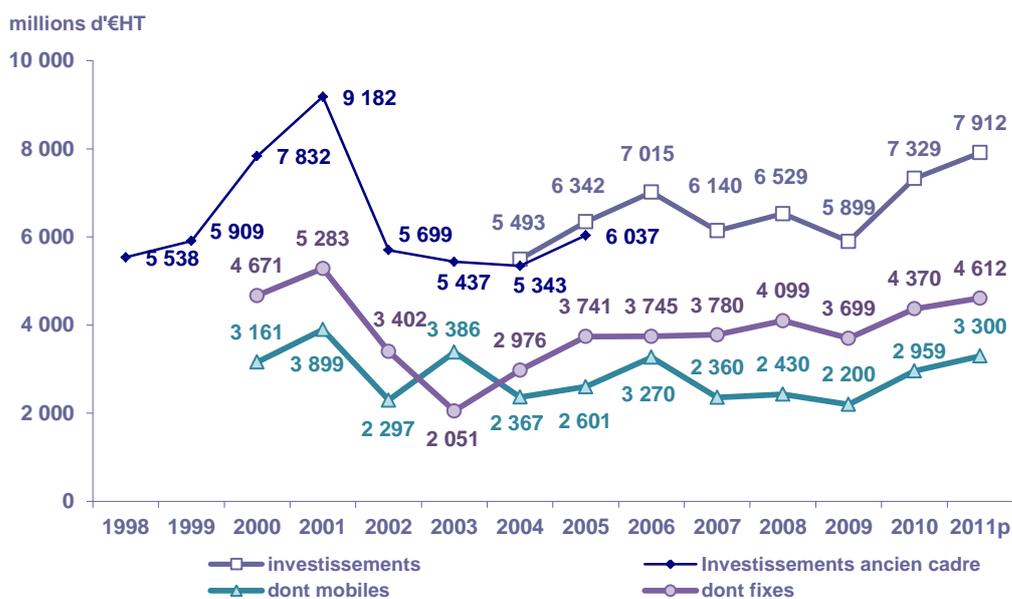


Les emplois directs					
Unités	2007	2008	2009	2010	2011p
Emplois	129 894	126 104	124 009	126 026	127 503
Evolutions en %	-2,4%	-2,9%	-1,7%	1,6%	1,2%

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.

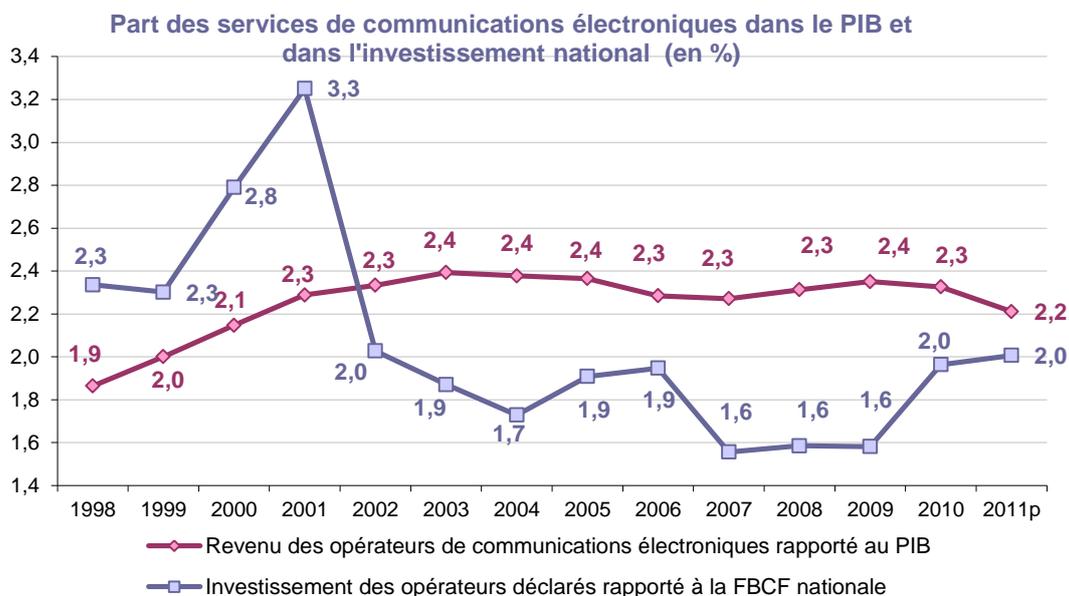
Après une année 2010 déjà marquée par un fort accroissement des investissements, la tendance se poursuit en 2011. L'ensemble des investissements atteint 7,9 milliards d'euros, soit un niveau record, à l'exception d'une année, depuis 1998. Les investissements liés au déploiement dans les réseaux haut et très haut débit se sont accrus d'un peu plus de 10% aussi bien dans le fixe que dans le mobile. Les opérateurs ont consacré notamment deux milliards d'euros au déploiement des réseaux mobiles de 3^{ème} génération ainsi qu'à l'achat de licences dans la bande 2,6 GHz (4G), et 700 millions d'euros pour le déploiement de la fibre.

Investissements des opérateurs de communications électroniques



Les investissements au cours de l'exercice					
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p
Investissements (champ : nouveau cadre réglementaire)	6 140	6 529	5 899	7 329	7 912
Evolutions en %	-12,5%	6,3%	-9,6%	24,2%	8,0%

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



2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

En 2011, le revenu des opérateurs sur le marché des communications électroniques recule de 2,3% et s'élève à 40,8 milliards d'euros (hors revenus des autres services tels que les revenus de la location et la vente de terminaux et d'équipements). Si en 2010, la croissance du segment des services sur les réseaux fixes avait marqué le pas (+0,2%) tandis que celle des services mobiles demeurait dynamique (+2,9%, soit près de deux points de croissance par rapport à 2009), en 2011, le revenu des services mobiles est lui-même orienté à la baisse, en raison notamment de la modification du régime fiscal appliqué au secteur. Les services de données et le haut débit, fixe comme mobile, demeurent les moteurs pour la croissance du marché.

Le revenu des services haut et très haut débit fixes continue à croître (+5,6% en 2011) et atteint près de dix milliards d'euros. Il ne compense pas cependant le reflux accru (-14,0% en 2011 contre -9,8% en 2010) du revenu des services bas débit (téléphonie et internet sur bande étroite), qui n'est plus que de 6,3 milliards d'euros, en raison de la baisse rapide du nombre d'abonnements à ces services. Au final, le montant du revenu des services offerts sur réseaux fixes (16,0 milliards d'euros) recule de 3,1% par rapport à l'année 2010.

Le revenu des services offerts sur les réseaux mobiles représente 19,0 milliards d'euros, en baisse de 2,5% en un an, mais au même niveau qu'en 2009. Ce reflux s'explique en particulier par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels à compter du 1^{er} février 2011, que les opérateurs mobiles ont décidé de ne pas répercuter sur les factures de leurs clients. Les tarifs TTC des offres existantes étant restés inchangés, la hausse de TVA s'est traduite par une baisse des revenus hors taxes des opérateurs de plusieurs centaines de millions d'euros.

Revenus perçus auprès du client final						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services fixes	15 808	16 354	16 518	16 544	16 038	-3,1%
Services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 976	-2,5%
Ensemble de la téléphonie et Internet	33 376	35 023	35 428	36 001	35 014	-2,7%
Services à valeur ajoutée	2 788	2 514	2 293	2 110	2 135	1,2%
Services avancés	2 625	2 360	2 137	1 977	2 014	1,9%
Renseignements	163	154	157	134	122	-8,8%
Services de capacité	3 432	3 537	3 717	3 650	3 664	0,4%
Liaisons louées	1 444	1 471	1 521	1 495	1 519	1,7%
Transport de données	1 987	2 066	2 196	2 156	2 145	-0,5%
Total services de communications électroniques	39 596	41 074	41 439	41 762	40 814	-2,3%
Autres services	3 255	3 632	2 965	3 201	3 299	3,0%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	42 851	44 706	44 403	44 963	44 113	-1,9%

Notes :

- 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) ;
- les services mobiles comprennent la téléphonie mobile ("voix") et le transport de données sur réseau mobile (SMS, MMS, accès à internet, etc.) ;
- les services à valeur ajoutée sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service ;
- les autres services ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à location de terminaux et équipements (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					
%	2007	2008	2009	2010	2011 p
Services fixes	3,5%	3,5%	1,0%	0,2%	-3,1%
Services mobiles	4,8%	6,3%	1,3%	2,9%	-2,5%
Ensemble de la téléphonie et Internet	4,2%	4,9%	1,2%	1,6%	-2,7%
Services à valeur ajoutée	2,3%	-9,8%	-8,8%	-8,0%	1,2%
Services avancés	2,0%	-10,1%	-9,4%	-7,5%	1,9%
Renseignements	7,1%	-5,4%	1,3%	-14,6%	-8,8%
Services de capacité	1,2%	3,1%	5,1%	-1,8%	0,4%
Liaisons louées	-4,8%	1,9%	3,4%	-1,8%	1,7%
Transport de données	6,1%	3,9%	6,3%	-1,8%	-0,5%
Total services de communications électroniques	3,8%	3,7%	0,9%	0,8%	-2,3%
Autres services	11,2%	11,6%	-18,4%	8,0%	3,0%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	4,3%	4,3%	-0,7%	1,3%	-1,9%

Revenus des services fixes et mobiles



Après trois années de baisse continue, le revenu des services à valeur ajoutée augmente légèrement (+1,2% sur un an) et atteint 2,1 milliards d'euros en 2011. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,2 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul aussi bien au départ des postes fixes (-4,1%) qu'au départ des mobiles (-13,0%). Cependant, l'activité des services de données (c'est-à-dire les services SMS +, le téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) connaît une croissance forte en 2011 et permet ainsi une progression de 6,0% du revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs mobiles.

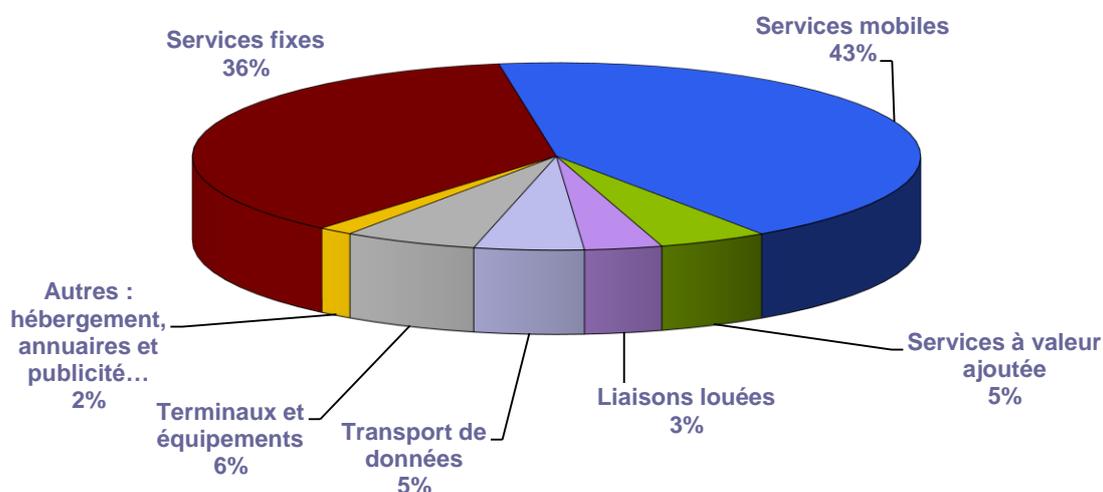
Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros, soit 61% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée. Le revenu des services de renseignements téléphoniques (122 millions d'euros) baisse de 8,8% sur un an après un fort reflux en 2010 (-15% environ).

Le revenu des services de capacité (liaisons et transport de données fixes) est stable depuis trois ans à 3,7 milliards d'euros.

Les autres services représentent un revenu supplémentaire de 3,3 milliards d'euros, dont 2,6 milliards pour le revenu de la vente et location de terminaux par les opérateurs. La vente et location de terminaux et équipements mobiles s'élève à 1,9 milliard d'euros en croissance de

9,0% par rapport à 2010. Le revenu des annuaires, de la publicité et de la cession de fichiers est en recul de 7,2% à 514 millions d'euros.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2011

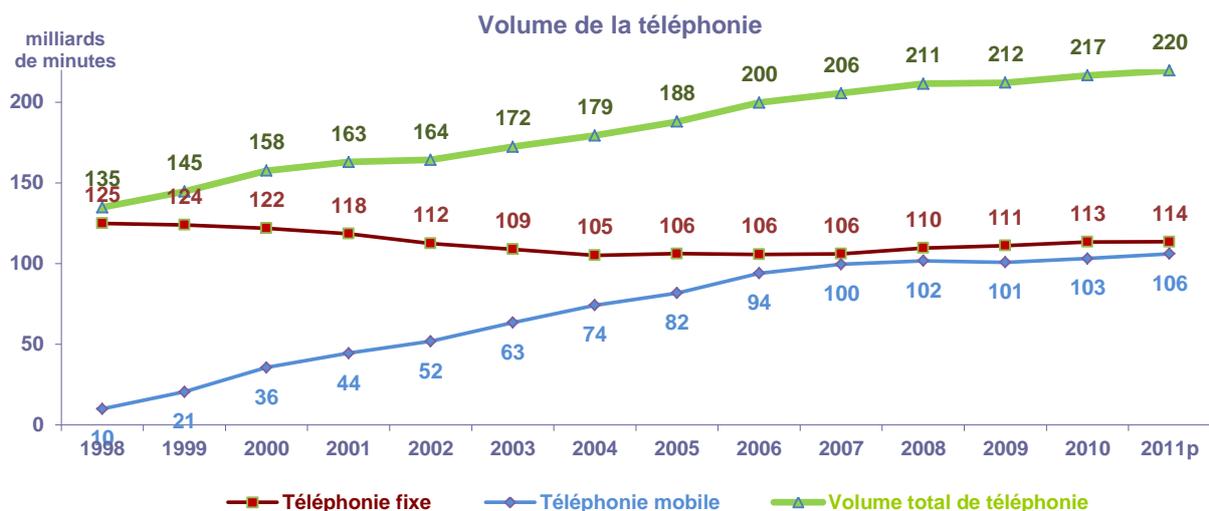


Volumes auprès des clients finals					
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p
Téléphonie fixe	106 049	109 672	111 195	113 406	113 520
Téléphonie mobile	99 525	101 779	100 836	103 190	106 066
Total services "voix"	205 575	211 451	212 032	216 596	219 586
Internet bas débit	15 708	9 792	5 916	3 857	2 368
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	19 236	34 653	63 015	102 776	146 014
Volume de données consommées (en téra octets)		2 930	13 578	31 059	55 922

Evolution des volumes auprès des clients finals					
%	2007	2008	2009	2010	2011p
Téléphonie fixe	0,3%	3,4%	1,4%	2,0%	0,1%
Services mobiles	5,8%	2,3%	-0,9%	2,3%	2,8%
Total services "voix"	2,9%	2,9%	0,3%	2,2%	1,4%
Internet bas débit	-39,4%	-37,7%	-39,6%	-34,8%	-38,6%
Nombre de SMS émis	27,8%	80,1%	81,8%	63,1%	42,1%
Volume de données consommées (en téra octets)			363,4%	128,7%	80,0%

Avec l'émergence de la voix sur large bande en 2005, le trafic au départ des réseaux fixes (RTC+VLB) n'a cessé de s'accroître. En 2011 cependant, le volume de minutes est stable à 113,5 milliards de minutes (+0,1% sur un an). La consommation de minutes en large bande progresse comme en 2010 d'environ 8,5 milliards de minutes, ce qui compense précisément le reflux du volume de communications en RTC. L'année 2011 est marquée par l'extension aux communications fixes vers les mobiles des forfaits multi-services haut débit incluant des communications en abondance. Dès la mise en place de ces offres, le trafic fixe vers les mobiles a décollé (+53,6% en un an) alors qu'il était stable autour de 11 milliards de minutes depuis huit années.

Pour la deuxième année consécutive, le volume de trafic de téléphonie mobile augmente de près de 3%. Cette croissance ne se fait pas au détriment de celle du volume de SMS (+42,1% en un an) ni de l'utilisation des services de données dont la consommation a pratiquement doublé en un an.

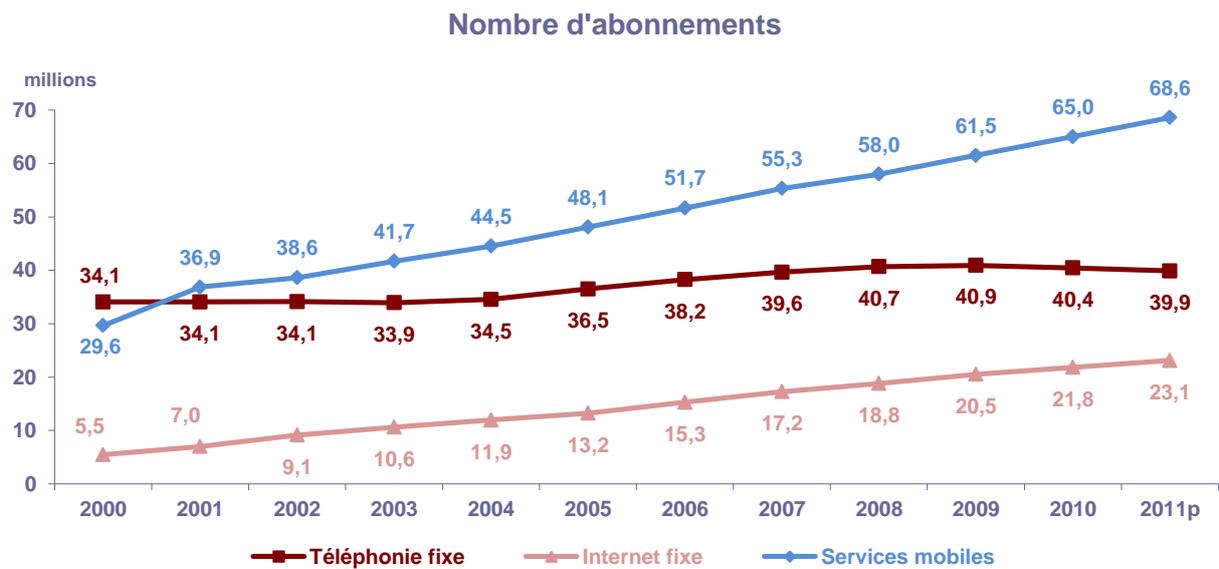


Abonnements					
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	39,643	40,672	40,934	40,447	39,883
Abonnements à Internet	17,248	18,813	20,506	21,832	23,089
Nombre de clients aux services mobiles	55,337	57,994	61,536	65,029	68,616

Evolution des abonnements					
%	2007	2008	2009	2010	2011p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	3,6%	2,6%	0,6%	-1,2%	-1,4%
Abonnements à Internet	13,0%	9,1%	9,0%	6,5%	5,8%
Nombre de clients aux services mobiles	7,1%	4,8%	6,1%	5,7%	5,5%

Le nombre de lignes fixes est stable depuis trois ans autour de 35,3 millions de lignes. La majorité d'entre elles (65%) sont connectées à internet en haut ou très haut débit, soit 22,8 millions d'abonnements. Le service de téléphonie sur large bande est fourni sur près de six lignes sur dix dépassant désormais le nombre d'accès avec un abonnement au service téléphonique en bas débit. Au total le nombre d'abonnements au service de téléphonie fixe recule de près de 600 000 abonnements et s'élève à 39,9 millions.

Après un début d'année 2011 plutôt dynamique, l'accroissement du nombre de clients des services sur les réseaux mobiles a ralenti au cours du quatrième trimestre 2011 (+1,6 million de clients contre plus de deux millions les années précédentes au cours des trois derniers mois de l'année), en raison probablement de l'attente suscitée par l'arrivée du quatrième opérateur de réseau mobile sur le marché. Fin décembre 2011, le nombre de clients des services mobiles s'élève à 68,6 millions, soit un accroissement de 3,6 millions en un an.



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 8,6 milliards d'euros en 2011. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes augmente de 5,0% grâce au revenu croissant tiré des accès en VGA et en dégroupage total. A l'inverse, le revenu des opérateurs mobiles, qui était relativement stable entre 2007 et 2009 en raison de l'accroissement du revenu des SMS de gros, recule de près de 10% en 2011 après -8,7% en 2010, sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS (supérieures à 30%). Le volume de SMS échangés entre les réseaux des opérateurs augmente au même rythme qu'en 2010 (+23 milliards de messages en 2011, soit près de +40% sur un an), pour une croissance de revenu correspondant de 20% environ.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 382	4 602	4 453	4 734	4 970	5,0%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	4 283	4 320	4 362	3 984	3 590	-9,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	8 665	8 922	8 816	8 717	8 559	-1,8%
dont international entrant	584	596	512	402	341	-15,1%

Le trafic total s'élève à 209 milliards de minutes en croissance de 5,6% sur un an. Alors que ce trafic diminuait continument depuis 2005 notamment en raison de la baisse de l'internet commuté (13% du trafic d'interconnexion en 2005, 0,4% en 2011), il repart à la hausse depuis 2010 grâce à une croissance à la fois des volumes d'interconnexion fixe et des volumes d'interconnexion mobile. En 2011, le volume se terminant sur les réseaux mobiles augmente de 17,6% sous l'effet principalement des offres d'abondance fixes vers mobiles lancées en début d'année 2011.

Volumes des services d'interconnexion y compris les services d'interconnexion à Internet bas débit						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	157 278	146 381	145 310	147 258	150 262	2,0%
Services d'interconnexion Internet bas débit	9 124	4 813	2 565	1 394	873	-37,4%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	41 996	44 235	46 046	49 167	57 835	17,6%
Ensemble des services d'interconnexion	208 397	195 429	193 921	197 819	208 970	5,6%
dont international entrant	10 653	11 821	11 876	10 921	11 463	5,0%

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 doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

2.2.2 Segmentation entre les activités fixes et mobiles

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

Le revenu des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes augmente de 5,0% en 2011 après une croissance de 6,3% en 2010 et ce, dans un contexte de baisse des tarifs des prestations de gros régulées d'environ 3,8% en 2011 par rapport à 2010.

La croissance du revenu des prestations liées au service téléphonique est soutenue par le revenu des prestations de la VGA qui progresse de 10,2% en un an. Le revenu sur le marché de gros du haut débit dépasse les deux milliards d'euros en 2011, soit 42% des revenus de gros des services fixes.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (hors internet bas débit) s'accroît de 2,0% en 2011 et s'élève à 150,3 milliards de minutes.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe (yc VGA)	2 923	2 882	2 690	2 753	2 895	5,1%
dont trafic international entrant	406	412	366	290	262	-9,7%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	41	20	14	6	4	-34,3%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 513	1 700	1 750	1 974	2 071	4,9%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 476	4 602	4 453	4 734	4 970	5,0%

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

Traffics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	157 278	146 381	145 310	147 258	150 262	2,0%
dont trafic international entrant	8 376	9 331	9 443	8 487	9 489	11,8%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	9 124	4 813	2 565	1 394	873	-37,4%
Ensemble des minutes d'interconnexion fixe	166 401	151 194	147 875	148 652	151 135	1,7%

Dégroupage						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,613	1,393	1,309	1,194	1,055	-11,7%
Nombre de lignes totalement dégroupées	3,625	4,939	6,414	7,690	8,886	15,6%
Nombre de lignes dégroupées	5,238	6,332	7,723	8,884	9,942	11,9%

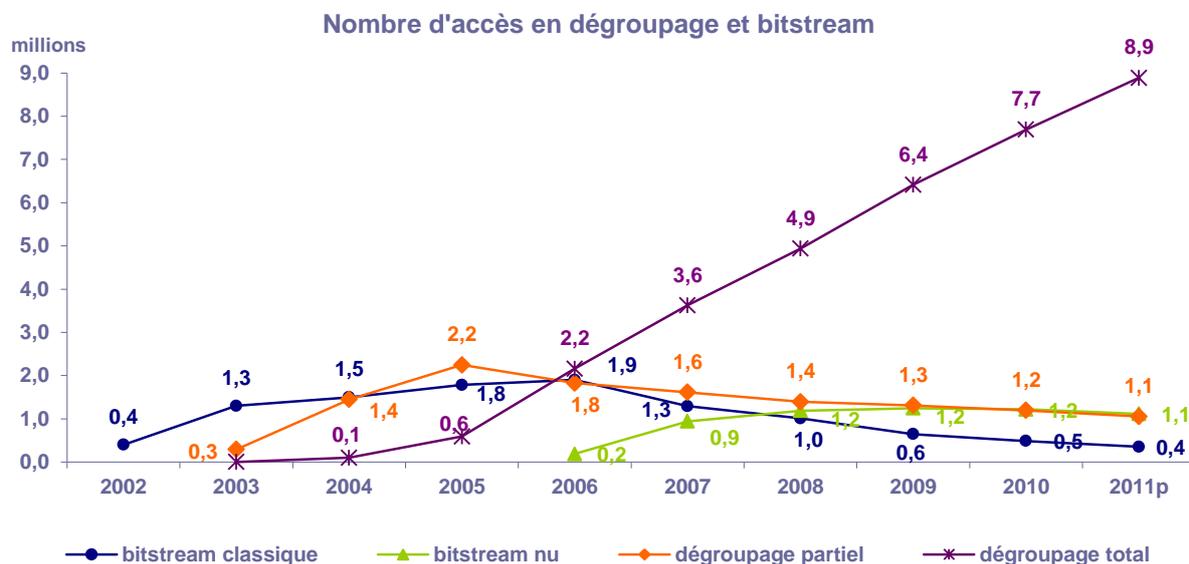
Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"	0,942	1,186	1,245	1,219	1,115	-8,5%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national	1,291	1,010	0,647	0,487	0,352	-27,7%
Nombre total de lignes	2,233	2,196	1,892	1,706	1,467	-14,0%

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

La croissance du segment haut débit en ADSL demeure dynamique sur le marché de détail comme sur le marché intermédiaire entre opérateurs. Ainsi, le nombre de lignes louées (dégroupage, bitstream) à l'opérateur historique s'élève à 11,4 millions en décembre 2011, en croissance d'un peu plus de 800 000 lignes en un an. Le dégroupage total représente près de 80% des accès de gros vendus à des opérateurs alternatifs avec 8,9 millions de lignes. Cette offre de gros ne cesse de progresser d'année en année (+1,2 million de lignes en un an) au détriment des autres offres, en repli depuis un peu plus de trois ans. C'est le

cas notamment du dégroupage partiel, qui compte 1,1 million de lignes à fin 2011, et dont le recul atteint près de 12 % en un an.

La baisse du nombre d'accès en bitstream s'accroît et atteint -14,0% en 2011 contre -9,9% en 2010. Le nombre d'accès en bitstream nu, qui était stable depuis 2008 à environ 1,2 million de lignes, décroît de quelques 100 000 lignes.



b) Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Quasiment stable entre 2007 et 2009 autour de 4,3 milliards d'euros de revenus annuels, le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion des réseaux mobiles diminue en 2011 de près de 10%, soit sensiblement au même rythme qu'en 2010 (-8,7%). Au total, il s'élève à 3,6 milliards d'euros en 2011, dont 2,0 milliards pour les prestations de voix (-24,5% en un an) et 1,6 milliard pour la terminaison d'appel des SMS (+20,3%). Les baisses de tarifs de terminaison d'appel vocal et SMS, supérieures à 30%, ainsi que celles des tarifs d'itinérance internationale en zone UE (voir notes ci-dessous) diminuent le revenu lié à ces prestations d'interconnexion malgré une croissance toujours dynamique des volumes échangés.

Les évolutions sur le marché de détail se traduisent naturellement sur le marché de gros. Grâce aux baisses de tarifs sur les terminaisons d'appels mobiles, la grande majorité des fournisseurs d'accès à internet ont inclus dans le forfait d'accès aux services, dès le début de l'année 2011, des offres d'abondance vers les mobiles. Le trafic fixe vers les mobiles a ainsi bondi de 53,6% (+5,9 milliards de minutes) en un an alors qu'il était stable depuis 2005. En outre, le volume du trafic entre opérateurs mobiles ne cesse de progresser chaque année sous l'effet de la diffusion des forfaits d'abondance vers tous les opérateurs : +3,5 milliards de minutes en 2011 (+10,8% en un an) après +2,9 milliards de minutes en 2010. Ainsi, le volume de minutes d'interconnexion progresse de 17,6% en 2011 contre +6,8% un an auparavant.

Sur le segment des messages textes (SMS), la croissance demeure toujours très vive avec 146 milliards de SMS envoyés au cours de l'année 2011 (+42,2% en un an). Un peu plus de la moitié sont à destination d'un réseau mobile tiers, soit un total sur le marché de gros de près de 80 milliards de messages (y compris SMS entrants internationaux). L'accroissement est de 23 milliards de SMS en un an, un volume identique à la progression constatée en 2010.

Revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services d'interconnexion (hors SMS)	3 974	3 729	3 268	2 688	2 031	-24,5%
dont trafic international entrant	178	184	147	112	79	-29,2%
dont Roaming in des abonnés étrangers	695	658	560	501	496	-1,0%
SMS entrants	309	592	1 094	1 296	1 559	20,3%
Total des revenus des services d'interconnexions	4 283	4 320	4 362	3 984	3 590	-9,9%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Ensemble des services d'interconnexion	41 996	44 235	46 046	49 167	57 835	17,6%
dont trafic international entrant	2 278	2 490	2 433	2 434	2 556	5,0%
dont Roaming in des abonnés étrangers	1 641	1 899	1 865	1 942	1 974	1,6%
SMS entrants (millions)	9 129	17 304	33 856	57 232	79 832	39,5%

Notes :

- A partir du 1^{er} juillet 2011, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 2 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles. Elle était au plus égale à 3 c€/min pour Orange France et SFR, et au plus égal à 3,4c€/min pour Bouygues Telecom pour la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 1^{er} juillet 2011.

- La terminaison d'appel SMS est de 1,5c€/SMS pour les trois opérateurs depuis le 1^{er} juillet 2011 (2c€/SMS dans les DOM), contre 2c€ pour Orange France et SFR et 2,17c€ pour Bouygues Telecom depuis le 1^{er} octobre 2010 et jusqu'au 30 juin 2011 (3c€/SMS dans les DOM).

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

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également les baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2011 de 0,39€ HT à 0,35€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,15€ HT à 0,11€ HT pour les appels reçus à l'étranger. Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.

Services d'accès et de départ d'appel des opérateurs mobiles						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenu de la vente d'accès et de départ d'appel aux MVNO	216	271	248	371	539	45,3%
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	1 034	1 394	1 770	3 831	6 285	64,1%

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.

Après un doublement en 2010, le volume de minutes vendues en gros progresse encore de plus de 60% en 2011 (à 6,3 milliards de minutes). Le revenu augmente sensiblement (+45,3%) et atteint 539 millions d'euros.

En 2011 en effet, la part de marché détenue par les opérateurs virtuels (en nombre de clients) dépasse 10% (11,4% à fin décembre 2011), en croissance de quatre points en un an. Le segment des cartes communautaires (ou ethniques) joue un rôle moteur dans cette progression.

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

Après une stagnation du revenu total des services fixes en 2010 (+0,2%), celui-ci recule de 3,1% en 2011 sous l'effet d'un ralentissement de la croissance du revenu provenant des services vendus sur des accès haut et très haut débit (+5,6% en 2011 contre +9,8% en 2010) et d'une baisse accrue du revenu des services offerts sur le RTC (-14,0% en 2011 contre -9,8% l'année précédente).

L'inclusion, début 2011, des appels fixes vers les mobiles dans les nouveaux forfaits multi-services au départ des box a transformé le mode de consommation pour ces appels qui s'effectuaient jusqu'ici majoritairement au départ des accès en bas débit ; cette évolution impacte à la fois les revenus du RTC (-18,4% pour les appels vers les mobiles) et les revenus des communications en VLB vers les mobiles (-11,4%) dont une partie est désormais forfaitisée.

Par ailleurs, le changement de la TVA a incité quelques opérateurs à modifier la structure de leurs offres en excluant le service de télévision du forfait mensuel, ce qui a contribué à la croissance soutenue du segment « autres revenus liés à l'accès à internet ».

Majoritaire depuis l'année 2009, le revenu du haut et très haut débit représente 61% du revenu des services, en croissance de 5 points en un an.

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus du bas débit	10 195	9 344	8 133	7 335	6 309	-14,0%
Abonnements et communications en RTC	9 708	8 983	7 841	7 087	6 154	-13,2%
Internet bas débit	197	117	71	46	31	-33,7%
Publiphonie et cartes	290	243	220	202	124	-38,3%
Revenus du haut et du très haut débit	5 613	7 010	8 385	9 208	9 728	5,6%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	4 596	5 815	6 964	7 583	8 004	5,6%
Communications VLB facturées	418	579	683	755	669	-11,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	599	616	738	871	1 055	21,2%
Ensemble des revenus des services fixes	15 808	16 354	16 518	16 544	16 037	-3,1%

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

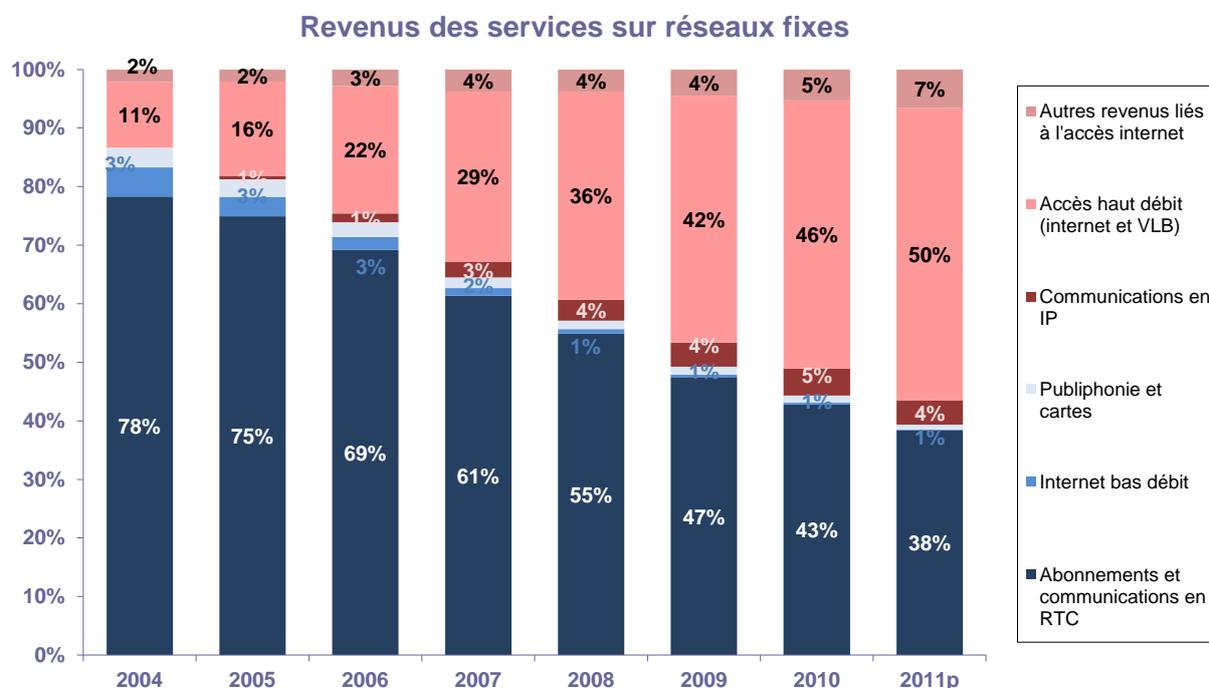
L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à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

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

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	70 573	60 514	53 924	47 642	39 833	-16,4%
Publiphonie et cartes	2 231	1 698	1 559	1 551	994	-35,9%
Communications en voix sur large bande	33 246	47 459	55 713	64 213	72 686	13,2%
Ensemble téléphonie fixe	106 049	109 672	111 195	113 406	113 513	0,1%

La baisse du volume des communications par le RTC au départ des postes fixes se poursuit sur un rythme soutenu (-16,4% en 2011 après -11,6% en 2010) tandis que la croissance annuelle du volume de communications en voix sur large bande demeure supérieure à 10%. En revanche, le volume de trafic de la publiphonie et des cartes s'effondre avec un recul de près de 36%. Au total le volume de communications vocales est stable à 113,5 milliards de minutes. Les communications en voix sur large bande représentent désormais 65% de ce trafic.



3.1.2 Le nombre de lignes fixes

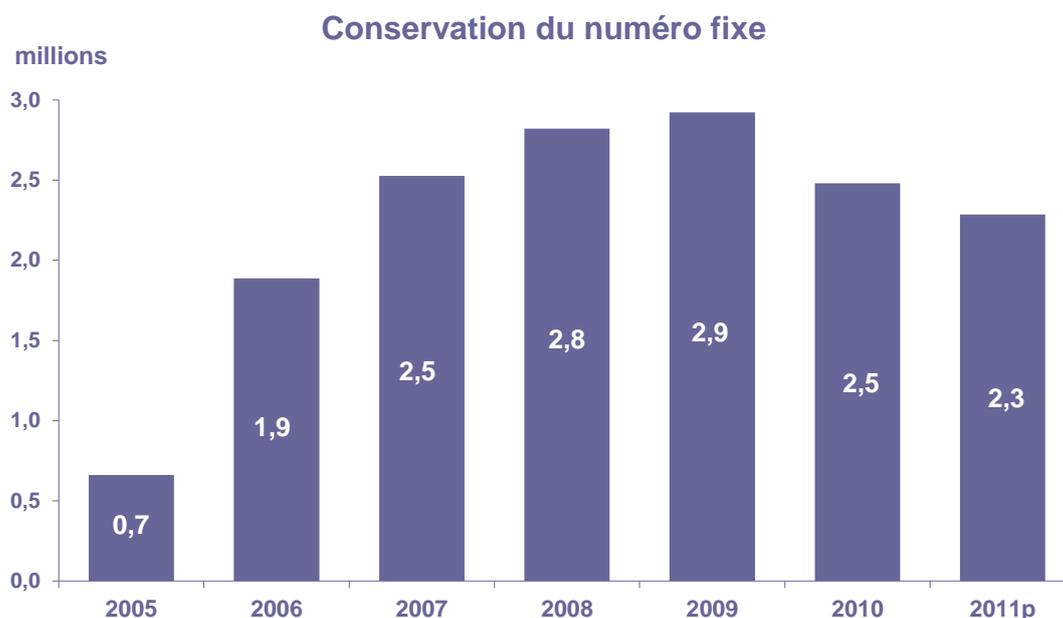
Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre total de lignes fixes	34,527	35,040	35,339	35,337	35,299	-0,1%
dont lignes bas débit uniquement	23,622	20,619	18,308	16,403	14,694	-10,4%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit ds)	5,116	5,657	5,595	5,215	4,583	-12,1%
dont lignes haut débit uniquement	5,789	8,764	11,435	13,719	16,010	16,7%

Le nombre de lignes fixes est stable depuis 2009 à 35,3 millions de lignes. Le nombre de lignes uniquement bas débit diminue au profit du nombre de lignes exclusivement en haut débit (16 millions de lignes, soit 2,3 millions de plus qu'en 2010). Ces lignes qui ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur large bande représentent 45% du nombre total de lignes, soit 6 points de plus qu'en 2010. Leur progression est soutenue par l'accroissement du nombre de lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC (dégrouperage total et offres équivalentes de type bitstream nu) dont le volume augmente de 2,1 millions en un an.

3.1.3 La conservation du numéro fixe

Conservation du numéro						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	2,525	2,821	2,921	2,481	2,285	-7,9%

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients changeant d'opérateur diminue. Après un reflux important en 2010 (de près de 450 000 par rapport à l'année 2009), la baisse est de 200 000 numéros en 2011 (-7,9% en un an). Au total, pour l'ensemble de l'année, 2,3 millions de numéros ont fait l'objet d'un « portage » d'un opérateur à un autre.



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	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	28,738	26,252	23,903	21,506	19,278	-10,4%
dont abonnements issus de la VGAST	0,703	0,853	1,024	1,260	1,436	13,9%

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

La baisse du nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC se poursuit en 2011 avec un recul de 2,2 millions d'abonnements. Depuis six ans environ, le nombre d'abonnements par le RTC décroît d'un peu plus de deux millions chaque année et s'élève à 19,3 millions en décembre 2011.

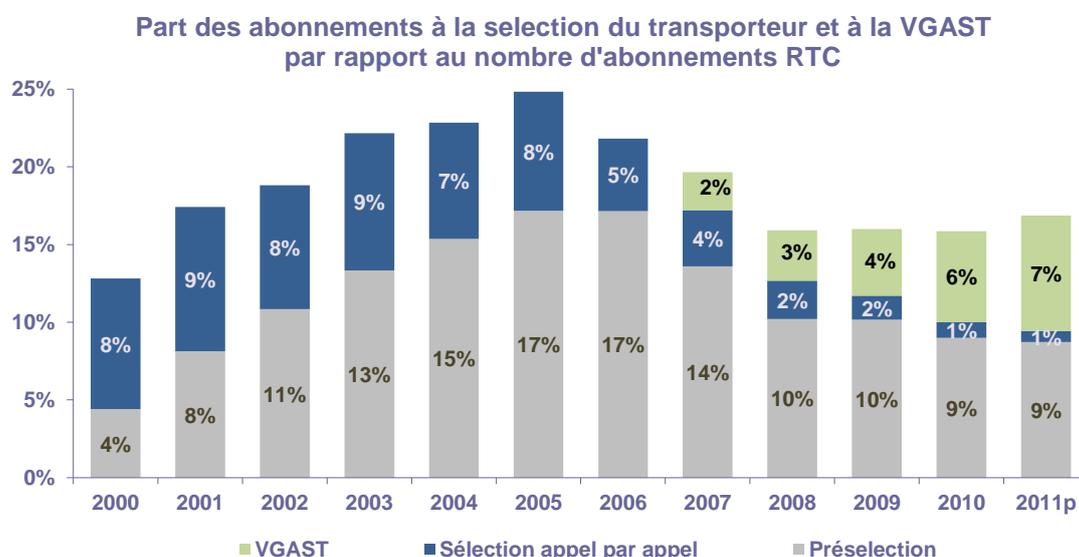
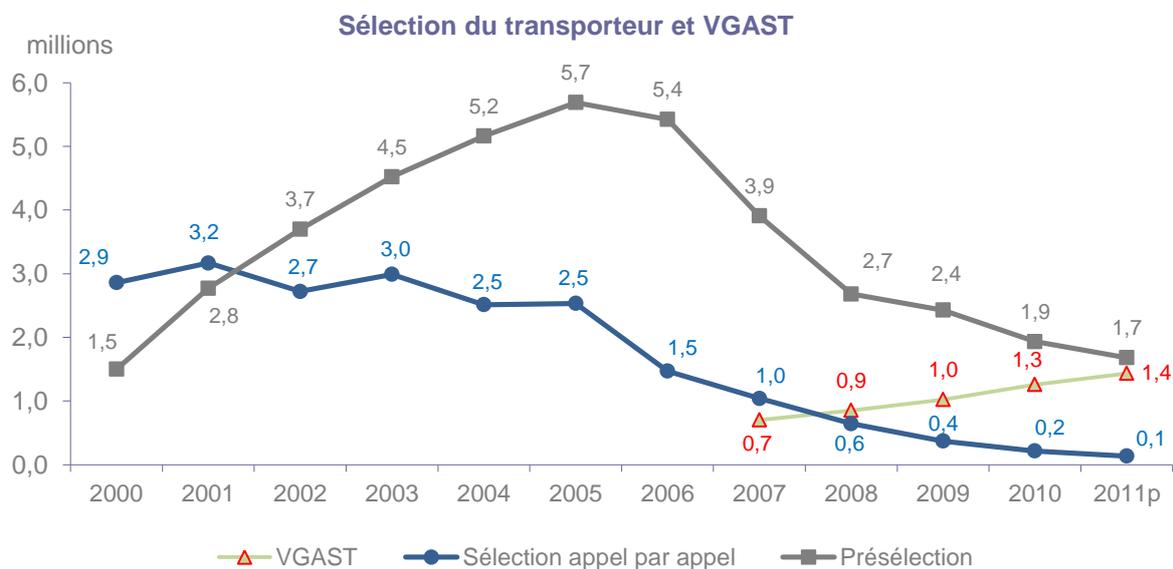
Le nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC commercialisés par les opérateurs alternatifs (abonnements VGA) augmente de 180 000 et atteint 1,4 million. Sa part dans l'ensemble des abonnements bas débit (7,4%) progresse d'un point et demi en un an.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	1,042	0,646	0,373	0,217	0,135	-37,8%
Abonnements à la présélection	3,907	2,682	2,428	1,934	1,681	-13,1%
Abonnements à la sélection du transporteur	4,949	3,328	2,800	2,152	1,816	-15,6%

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

La baisse du nombre d'abonnements à la sélection du transporteur décélère en 2011 avec une diminution de 340 000 abonnements en un an contre 650 000 en 2010. Cependant, la sélection du transporteur voit son volume de clients diminuer depuis cinq ans en raison de la concurrence de la voix sur large bande mais aussi de celle des abonnements issus de la VGA. Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à 1,7 million tandis que la sélection appel par appel attire 135 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur dans l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit n'évolue pas par rapport à 2010. La présélection représente un peu moins de 9% des abonnements et la sélection appel par appel atteint 1%.



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

Avec la baisse du nombre des abonnements bas débit, le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique par le RTC recule pour la troisième année consécutive. En effet jusqu'en 2008, le reflux du nombre d'abonnement avait été compensé par les différentes hausses du tarif de l'abonnement téléphonique. Le revenu des abonnements est un peu inférieur à 4,0 milliards d'euros pour l'année 2011.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 484	5 233	4 736	4 362	3 979	-8,8%

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

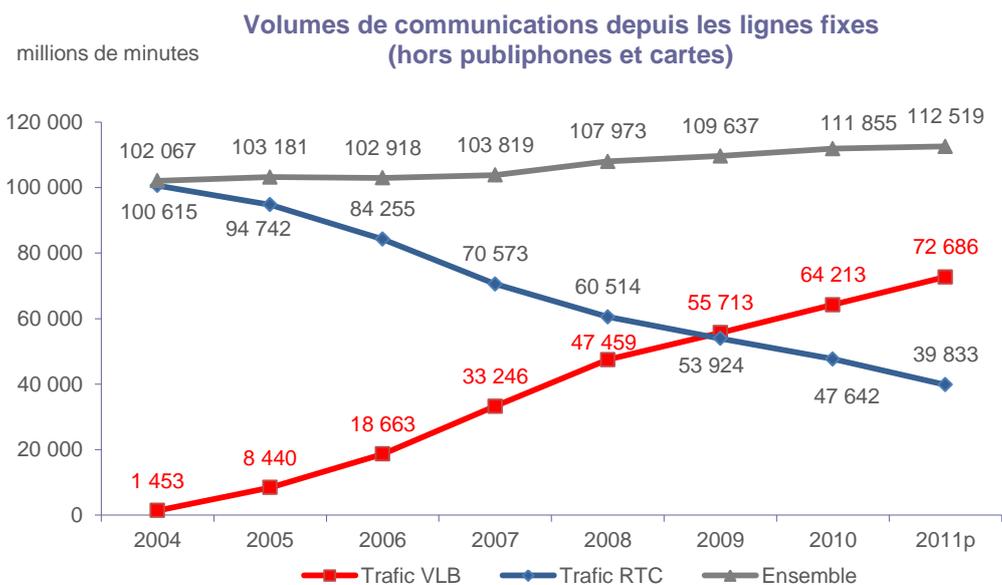
En revenu comme en volume, la baisse du segment de marché des communications en RTC s'accélère en 2011 : elle atteint -20,2% en valeur et -16,4% en volume alors qu'elle était en 2010 sur un rythme d'environ -12%. Le revenu des seules communications en RTC depuis les postes fixes s'élève en 2011 à 2,2 milliards d'euros. Le recul s'est accentué avec la baisse plus marquée du volume qui touche toutes les destinations, mais aussi à la suite de l'alignement par l'opérateur historique du tarif de ses communications fixes nationales sur son tarif local le 20 décembre 2010 et dont les effets se font pleinement sentir en 2011.

Les communications à destination des mobiles sont un peu plus impactées que les précédentes années avec l'émergence des offres d'abondance au départ des box pour ce type de communications. Le trafic diminue ainsi d'un milliard de minutes en un an. Le revenu afférent décline de 18,4% en un an avec, en outre, une baisse des tarifs de détail des communications vers les mobiles au départ des postes fixes à partir du 1^{er} décembre 2011 (cependant les effets ne sont pas visibles en 2011).

Les communications en RTC représentent 76% des revenus des communications depuis un poste fixe (-2 points par rapport à 2010), mais seulement 35% des minutes émises au départ des postes fixes (39,8 milliards de minutes), soit une diminution de 7 points en un an. Cette baisse s'explique surtout par l'évolution des communications vers les mobiles dont le volume émis en VLB a beaucoup augmenté en 2011 au détriment du bas débit : 42 % des minutes sont émises au départ du RTC contre 73% en 2010, soit une chute de 31 points en volume ; en revenu, les communications en RTC représentent 65% des revenus des communications vers les mobiles (-1 point). Pour les communications vers les postes fixes en national, le revenu du RTC atteint 96% (-1 point) tandis que le volume est de 37% (-4 points). La moitié du revenu des communications vers l'international (50%, -5 points en un an) provient du RTC alors que ces communications sont minoritaires en volume (16%, -4 points).

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications vers fixe national	2 348	2 110	1 716	1 523	1 183	-22,3%
Communications vers l'international	437	389	309	265	227	-14,5%
Communications vers mobiles	1 438	1 252	1 080	937	765	-18,4%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	4 223	3 750	3 105	2 726	2 175	-20,2%

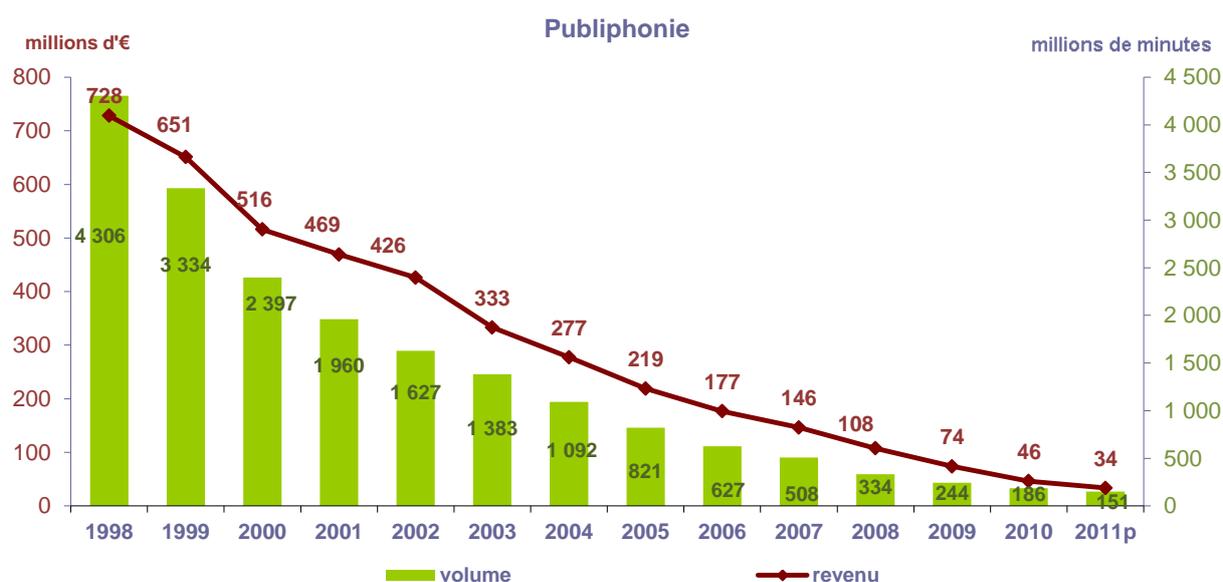
Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications vers fixe national	56 717	48 151	42 560	37 607	31 073	-17,4%
Communications vers l'international	3 367	2 851	2 565	1 997	1 724	-13,7%
Communications vers mobiles	10 488	9 512	8 799	8 039	7 036	-12,5%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	70 573	60 514	53 924	47 642	39 833	-16,4%



3.2.2 La publiphonie et les cartes

Le marché des cartes de téléphonie fixe et de la publiphonie connaît en 2011 un très fort recul. Le revenu global diminue de près de 40% contre 10% environ les deux précédentes années. Depuis l'arrivée d'opérateurs de téléphonie mobile dits « ethniques » en 2010 et 2011, ce segment de marché est fortement concurrencé. Le volume de minutes consommées est inférieur à un milliard.

Publiphonie						
	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€)	146	108	74	46	34	-27,5%
Volumes des communications (millions de minutes)	508	334	244	186	151	-19,1%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	159 799	152 075	142 648	137 311	129 391	-5,8%



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	144	136	146	155	91	-41,5%
Millions de minutes écoulées via les cartes	1 723	1 365	1 315	1 364	843	-38,2%

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

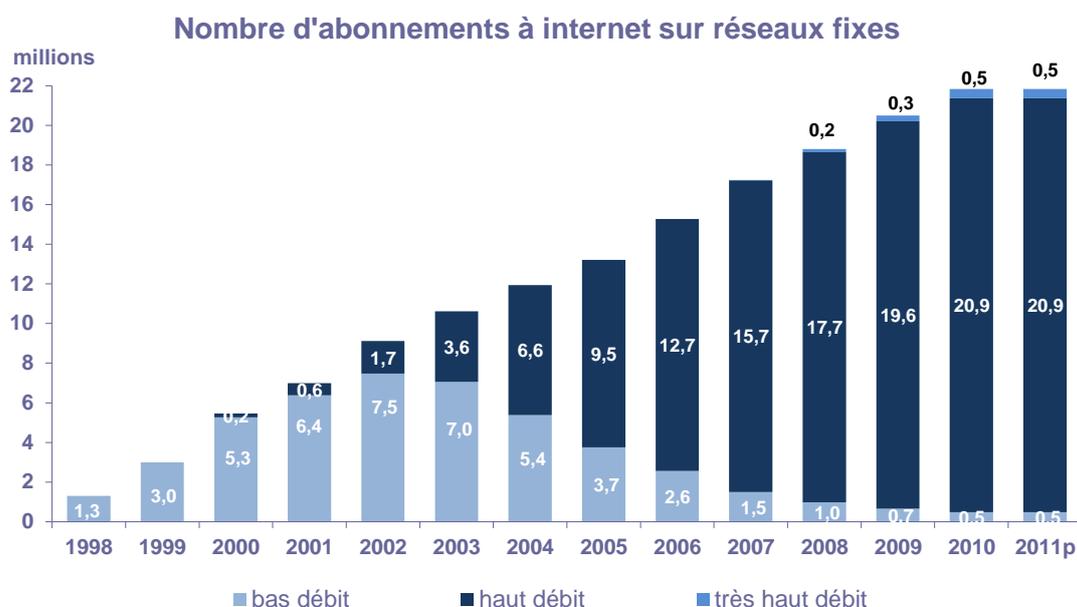
- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation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

Le rythme de baisse (entre 30% et 40% par an depuis 2005) de l'utilisation des accès à internet en bas débit se poursuit en 2011. Le volume de minutes s'élève à 2,4 milliards de minutes en 2011 pour un revenu de 31 millions d'euros. En décembre 2011, le nombre d'abonnements à internet en bas débit est de 294 000. Les clients se connectent en moyenne 8h30 par mois, soit une heure de moins qu'en 2010.

Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (en millions d'euros)	197	117	71	46	31	-33,7%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit	1,496	0,982	0,651	0,483	0,294	-39,2%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	15 708	9 792	5 916	3 857	2 368	-38,6%



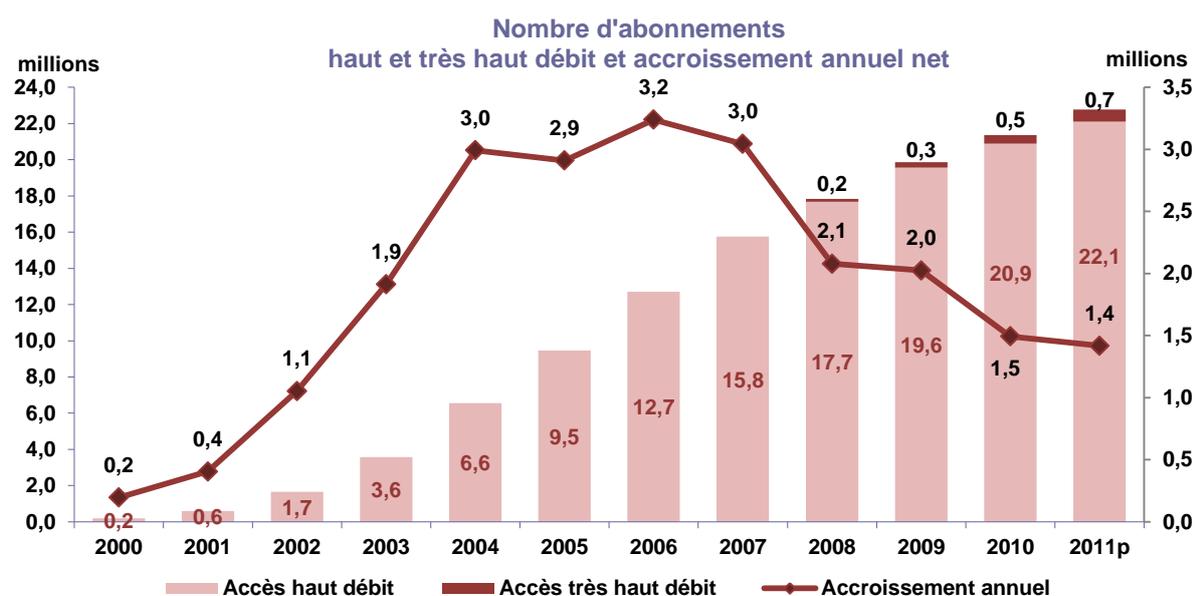
3.3 Le haut débit

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

Abonnements à internet haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Accès haut débit	15,753	17,667	19,564	20,885	22,102	5,8%
dont accès xDSL	14,974	16,813	18,604	19,862	21,002	5,7%
dont autres abonnements haut débit	0,779	0,854	0,961	1,023	1,100	7,5%
Accès très haut débit		0,164	0,291	0,464	0,664	43,2%
dont abonnements en fibre optique avec term. co-axiale		0,120	0,222	0,346	0,466	34,7%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)		0,044	0,069	0,118	0,198	68,3%
Nombre d'abonnements au haut et très haut débit	15,753	17,831	19,855	21,349	22,766	6,6%

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.

L'accès à internet se fait désormais de façon quasi exclusive en haut débit (moins de 300 000 abonnements sont en bas débit), principalement en ADSL, qui représente un peu plus de neuf accès à internet sur dix avec 21,0 millions d'abonnements. Le nombre d'abonnements à très haut débit progresse de plus de 40% en un an et s'élève à 665 000 en décembre 2011, dont 200 000 sont des accès en fibre optique jusqu'à l'abonné (+80 000 accès en un an, +68,3%). Les souscriptions ont donc progressé plus vite que le déploiement : sur les 1,5 million de logements éligibles aux offres très haut débit en FttH à fin 2011 (+37% en un an), 13,4% sont effectivement équipés d'un abonnement à la fibre ; cette proportion n'était que de 8,7% un an auparavant. Par ailleurs, environ 4,3 millions de logements sont éligibles à des offres très haut débit en fibre optique avec terminaison en câble coaxial. La progression du nombre d'abonnements à très haut débit par le câble se poursuit sur un rythme de 120 000 abonnements supplémentaires en 2011 comme en 2010. Au total, l'accroissement annuel du nombre d'abonnements à internet à haut débit atteint 1,4 million, soit un léger ralentissement par rapport à 2010.



3.3.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements

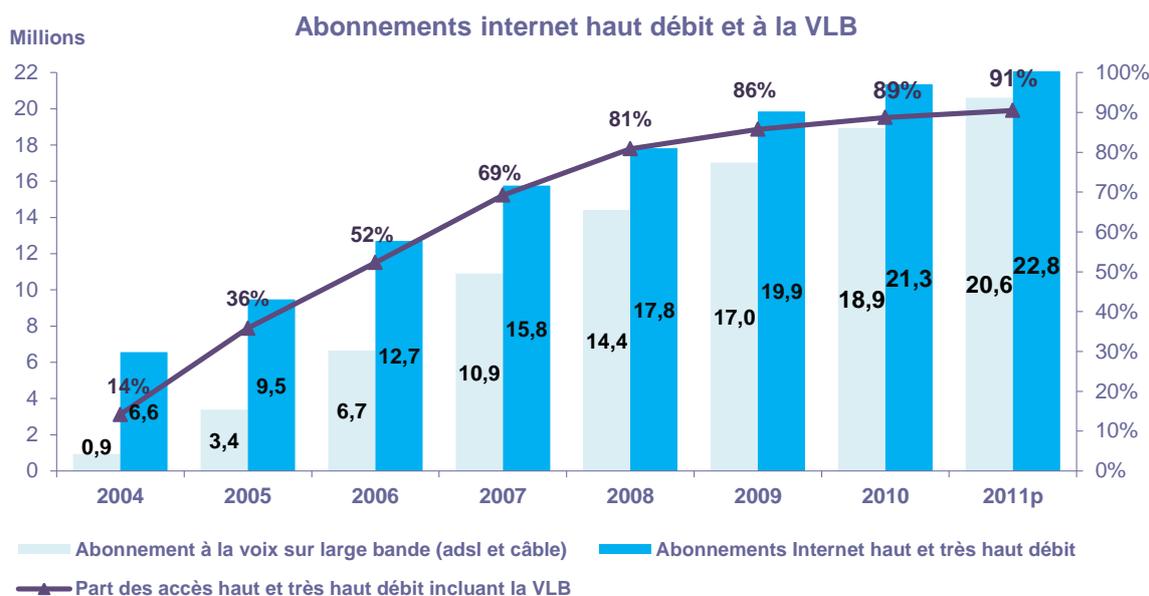
Le nombre d'abonnements à la voix sur large bande dépasse désormais le nombre d'abonnements à la téléphonie en RTC qui décroît continûment. Le nombre de souscriptions atteint ainsi 20,6 millions en décembre 2011, en progression de 1,7 million sur un an. Cependant la croissance tend à se réduire (elle était de 2,6 millions en 2009 et de 1,9 million en 2010), en lien avec la moindre augmentation des abonnements à internet. La totalité de la progression est imputable aux souscriptions à des lignes « DSL » sans abonnement RTC, qui représentent, avec 14,8 millions d'abonnements (+2,1 millions en un an), sept abonnements en voix sur large bande sur dix (72%).

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements à la voix sur large bande	10,905	14,420	17,031	18,941	20,605	8,8%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	5,483	8,070	10,483	12,637	14,778	16,9%

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

Les forfaits d'accès à internet par le haut débit couplent de façon quasi systématique la téléphonie et l'accès à internet de telle sorte que, la téléphonie en voix sur large bande concerne 91% des accès haut et très haut débit à la fin de l'année 2011.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements à la VLB	10,905	14,420	17,031	18,941	20,605	8,8%
Abonnements Internet haut et très haut débit	15,753	17,831	19,855	21,349	22,766	6,6%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	69%	81%	86%	89%	91%	11,9%



Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Sur la terminologie employée :

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

La «voix sur large bande» désigne 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 ; la «voix sur internet» désigne 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 en IP comptabilisées dans l'observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Par ailleurs, les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur internet de PC à PC ne sont pas interrogés. 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 en VLB des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

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

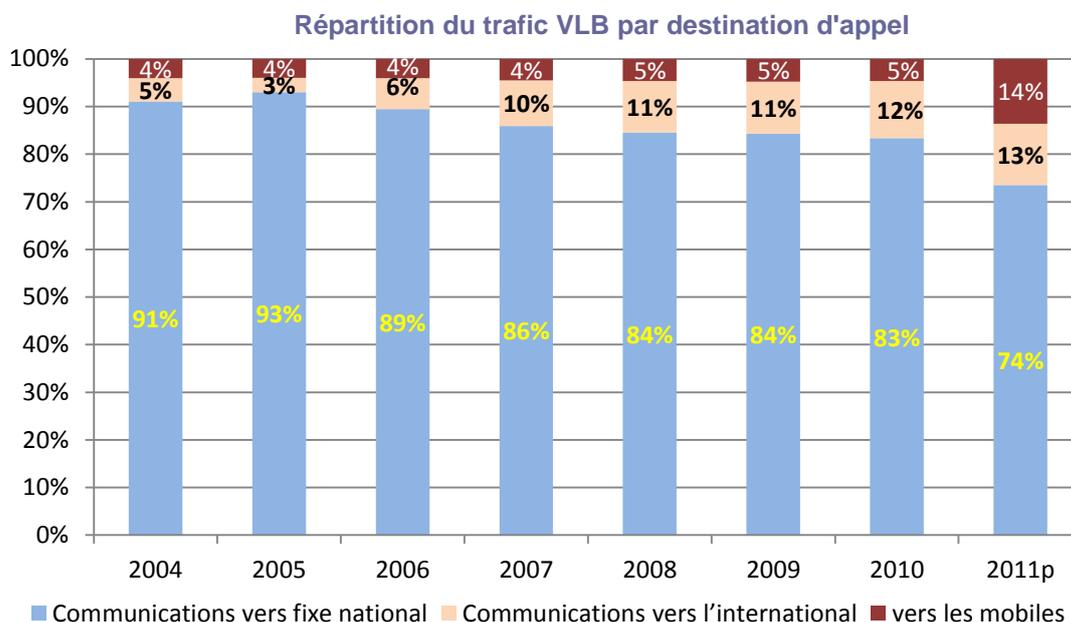
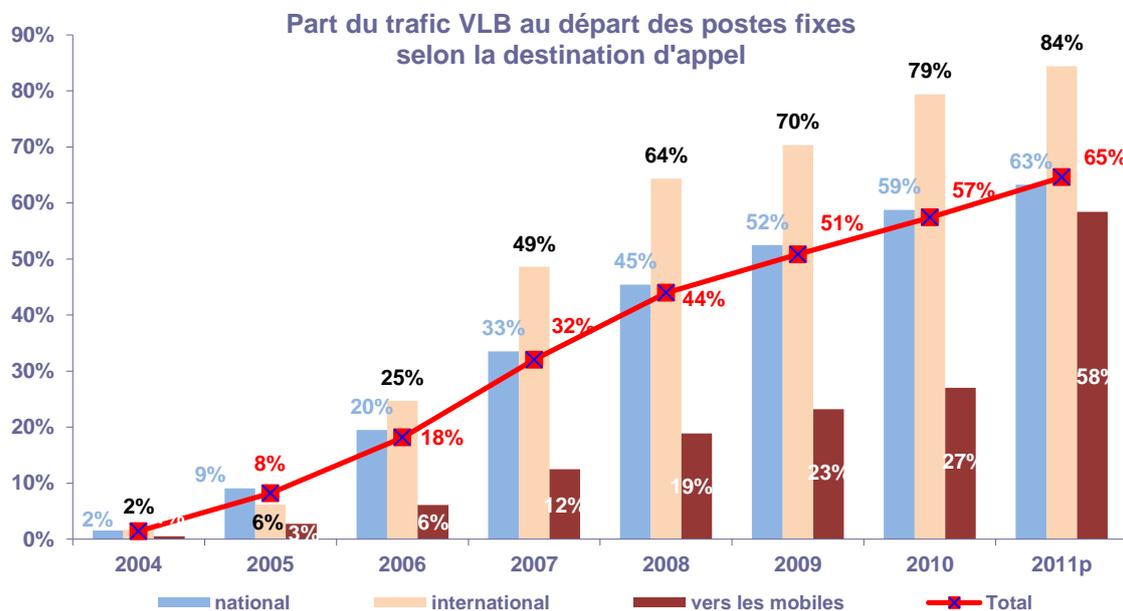
La croissance du volume des communications en voix sur large bande reste soutenue en 2011 (+13,2% sur un an). L'accroissement du volume se fait ainsi depuis trois ans sur un rythme annuel d'environ 8,5 milliards de minutes contre une croissance de plus de 14 milliards de minutes en 2007 et 2008. Le ralentissement de la croissance s'explique par un tassement de la progression annuelle du nombre des abonnements à la voix sur large qui est d'environ 1,7 million en 2011 après +1,9 million en 2010, +2,6 millions en 2009 et +3,5 millions en 2008.

Avec 72,7 milliards de minutes, ce sont ainsi près des deux tiers du trafic au départ des réseaux fixes qui sont en voix sur large bande, en augmentation de 8 points par rapport à l'année 2010. Cette proportion atteint 84% pour les communications à destination de l'international (+5 points) et désormais 58% pour les communications fixes vers les mobiles nationaux, soit une progression de 31 points en un an.

Ces dernières, longtemps exclues des forfaits d'abondance au départ des « box », augmentaient modérément (entre 300 millions de minutes et 700 millions de minutes par an) alors même que le nombre de clients des services mobiles progressait. Leur inclusion, dès le début de l'année 2011, dans la quasi-totalité des nouvelles offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs, a totalement modifié la structure de consommation des clients. Le volume d'appels vers les mobiles a plus que triplé en un an, passant de trois milliards de minutes en 2010 à 9,9 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2011. Ce volume de minutes est par ailleurs désormais supérieur au volume de trafic à destination de l'étranger (9,3 milliards de minutes). Pour autant, le trafic fixe vers l'international confirme sa bonne tenue avec une progression d'1,7 milliard de minutes (+1,6 milliard de minutes en 2010).

Alors que la croissance des volumes en voix sur large bande était portée par le trafic vers les postes fixes nationaux (80% de la croissance ces quatre dernières années et plus encore auparavant), ce n'est plus le cas en 2011. Les appels en voix sur large bande vers les mobiles viennent en partie en concurrence des appels vers les postes fixes nationaux dont le volume annuel recule de 98 millions de minutes en 2011 (-0,2% sur un an). Ce reflux est plus net en fin d'année (-7,5% de baisse au quatrième trimestre 2011).

Volumen des communications en VLB depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications vers fixe national	28 569	40 101	46 976	53 549	53 451	-0,2%
Communications vers l'international	3 183	5 146	6 084	7 686	9 344	21,6%
Communications vers mobiles	1 494	2 213	2 653	2 978	9 891	232,1%
Volumes au départ des accès en VLB	33 246	47 459	55 713	64 213	72 686	13,2%



L'utilisation de la ligne téléphonique fixe diffère selon que le client est équipé ou non d'une "box". Les abonnés à la voix sur large bande consacrent en effet trois fois plus de leurs appels à destination de l'international que les abonnés à la téléphonie classique (13% des volumes de minutes contre 4% au départ du réseau téléphonique commuté) et cette proportion évolue peu pour les deux types de téléphonie au cours des dernières années. Avec l'inclusion dans le forfait d'accès à internet des appels vers les mobiles, la proportion du trafic au départ des box et à destination d'un mobile grimpe de 9 points en un an (soit 14% en 2011) et se rapproche ainsi de la répartition de la consommation pour le trafic RTC (18% des minutes d'appels sont vers les mobiles).

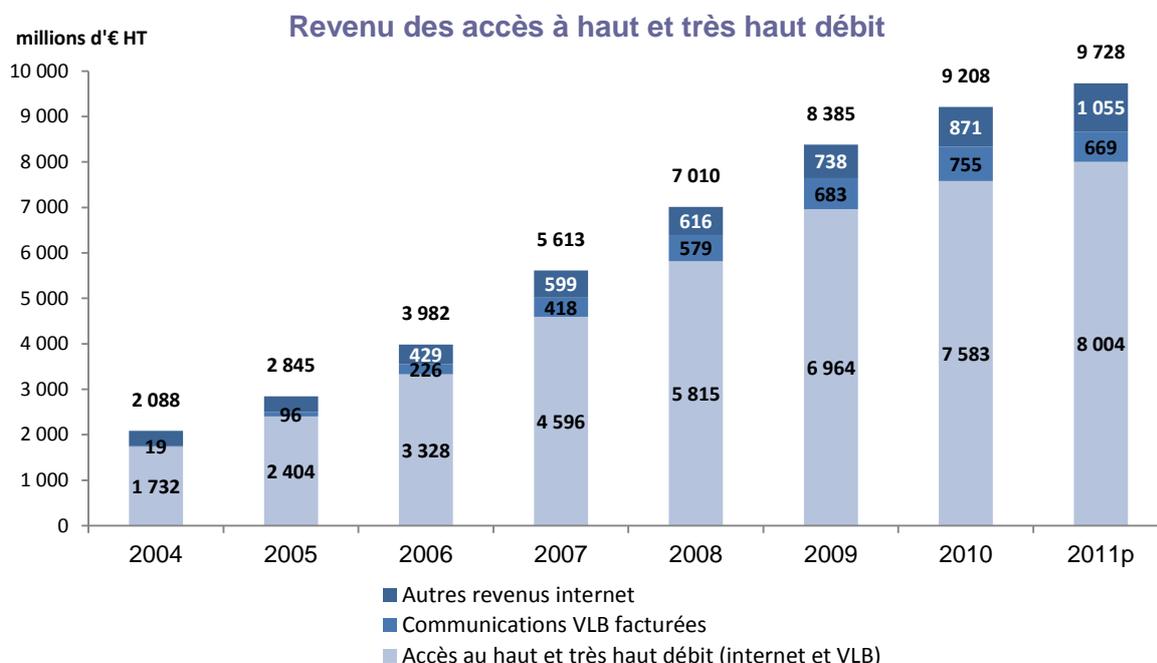
La proportion de minutes en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux chute de 9 points en 2011 (au profit des communications vers les mobiles) pour atteindre 74%. Longtemps bien supérieure à la proportion d'appels vers les fixes nationaux des personnes utilisant la téléphonie classique (78%), elle est désormais inférieure.

3.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

L'ensemble des revenus du haut débit atteint près de dix milliards d'euros (9,7 précisément), en augmentation de 5,6% sur un an. Si la croissance a ralenti en 2011 (+500 millions d'euros en un an contre +700 millions d'euros en 2010), le marché du haut débit fixe demeure l'un des piliers du marché des communications électroniques. Le revenu de l'accès qui recouvre les abonnements à internet et les forfaits multi-services, représente 8,0 milliards d'euros et progresse de 400 millions d'euros sous l'effet de l'accroissement du nombre d'abonnés.

Le changement du taux de TVA a conduit les opérateurs à revoir leur modèle de facturation de leurs offres internet couplées à un service de télévision en excluant par exemple la télévision du forfait de base (contrairement aux opérateurs mobiles, sur le segment du fixe, tous les opérateurs ont choisi de répercuter le changement de TVA, donc aucun impact sur les chiffres d'affaires hors taxes). Dans un tel cas, le revenu de la télévision est comptabilisé dans la rubrique « Autres services liés à l'accès à internet » qui regroupe plus généralement les recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit dont notamment les services de téléchargements de vidéo à la demande ou de musique lorsqu'ils sont facturés par l'opérateur de communications électroniques. Le revenu généré par ces services dépasse le milliard d'euros (11% des revenus) et affiche une très forte croissance en 2011 (+21,2%).

Après avoir constamment augmenté au cours des cinq dernières années, le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait chute de 11,4% en un an. Ce repli est dû à l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet, qui ne sont alors plus facturées en sus de l'abonnement.



Revenus du haut et du très haut débit						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	4 596	5 815	6 964	7 583	8 004	5,6%
Communications VLB facturées	418	579	683	755	669	-11,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	599	616	738	871	1 055	21,2%
Revenus du haut et du très haut débit	5 613	7 010	8 385	9 208	9 728	5,6%

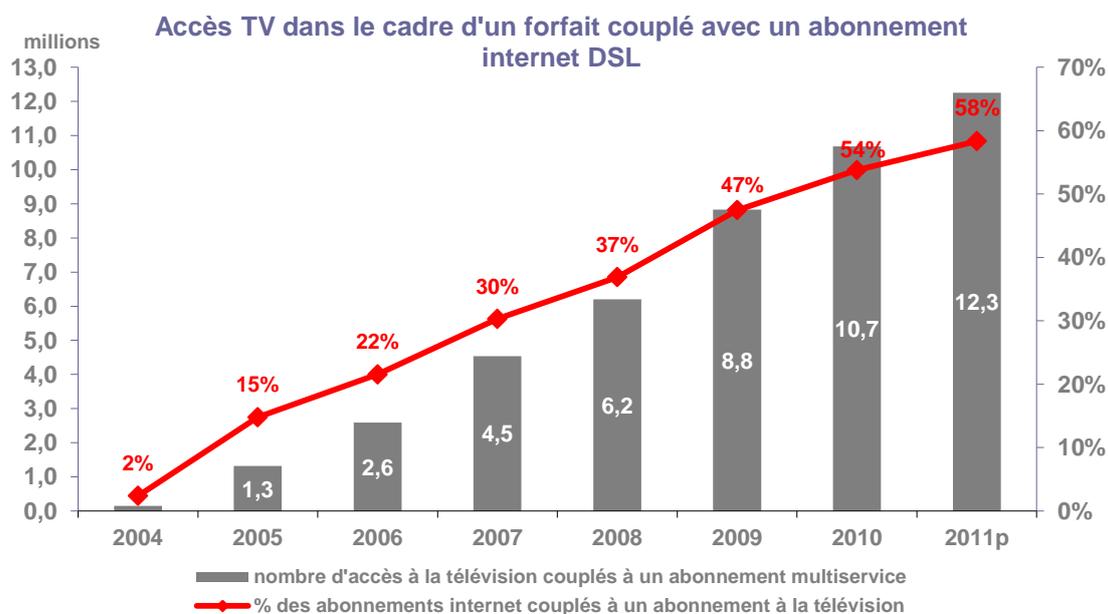
Note : La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Elle inclut également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les 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 ».

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 progresse à un rythme soutenu (+14,7%) et concerne 12,3 millions d'abonnés en décembre 2011. Près de six abonnés sur dix à internet en ADSL (58%) ont ainsi souscrit également un abonnement TV.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement multiplay						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements à la TV	4,538	6,202	8,831	10,683	12,255	14,7%
Abonnements Internet ADSL	14,974	16,813	18,604	19,862	21,002	5,7%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement multiplay	30%	37%	47%	54%	58%	8,5%

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



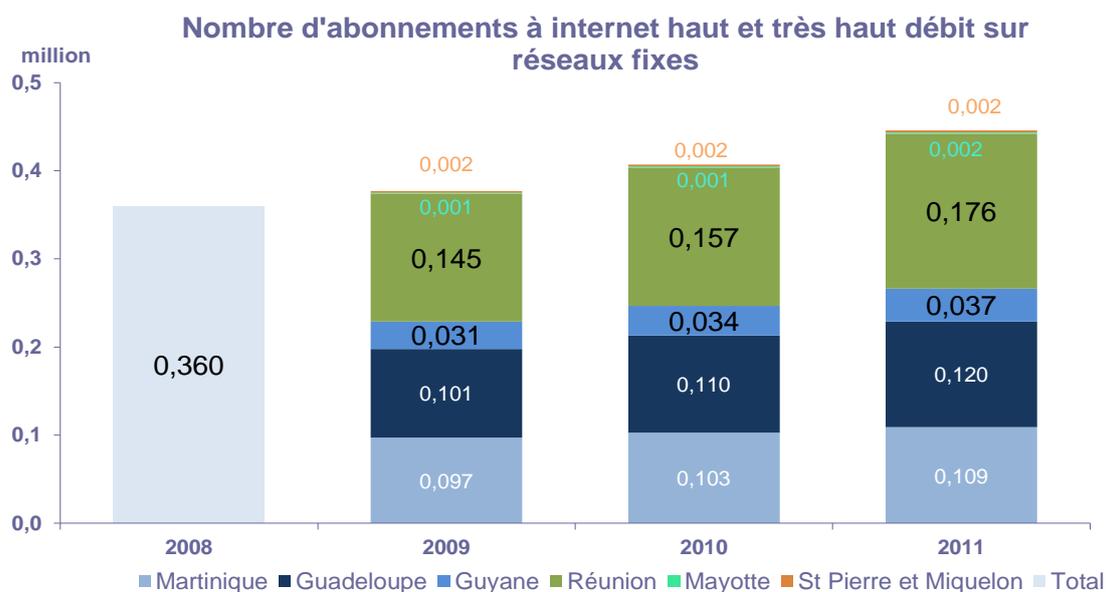
3.4 Les départements et collectivités d'outre-mer

a) Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 700 000 en décembre 2011 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra-marins. Le quart des abonnements sont en voix sur large bande, en croissance de 5 points en un an (dont un tiers pour La Réunion – Mayotte). La conservation du numéro fixe (80 000 numéros portés en 2011) enregistre une forte progression dans la plupart des départements et double en Martinique. L'accès à internet en haut débit se généralise avec une progression de dix points de la proportion de ces abonnements (94%, soit 446 000 abonnements) et se rapproche ainsi de la moyenne au niveau national (99%). Près du quart des clients disposant d'un accès en haut débit ont également souscrit une offre de TV auprès de leur opérateur. L'accès à internet par le bas débit s'effondre avec une baisse de près de 60% du nombre de ces abonnements.

Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse) - DCOM				
Millions d'unités	2009	2010	2011	Evol.
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,692	0,680	0,700	3,0%
dont Antilles-Guyane	0,437	0,427	0,434	1,6%
dont Réunion-Mayotte	0,252	0,249	0,263	5,6%
dont Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	ns

Conservation des numéros fixes - DCOM			
Millions d'unités	2010	2011	Evol.
Nombre de numéros conservés	0,054	0,080	49,3%
dont Martinique	0,010	0,021	107,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,011	0,016	48,2%
dont Guyane	0,003	0,005	55,2%
dont Réunion	0,013	0,011	-13,6%
dont Mayotte	0,017	0,027	64,5%



Abonnements à l'internet haut et très haut débit - DCOM					
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	0,360	0,377	0,407	0,446	9,5%
dont Martinique		0,097	0,103	0,109	5,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy		0,101	0,110	0,120	8,9%
dont Guyane		0,031	0,034	0,037	10,7%
dont Réunion		0,145	0,157	0,176	12,0%
dont Mayotte		0,001	0,001	0,002	15,4%
dont Saint Pierre et Miquelon		0,002	0,002	0,002	4,3%

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet - DCOM				
Millions d'unités	2010	2011	Evol.	
Parc total d'abonnés TV	0,086	0,106	23,8%	
dont Martinique	0,028	0,028	0,7%	
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,030	0,034	15,9%	
dont Guyane	0,003	0,005	70,0%	
dont Réunion-Mayotte	0,023	0,039	70,6%	
dont Saint Pierre et Miquelon	0,003	Nd	na	

Abonnements à l'internet bas débit - DCOM					
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à l'internet bas débit	0,024	0,090	0,075	0,030	-59,7%
dont Martinique		0,022	0,015	0,005	-63,8%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy		0,026	0,018	0,007	-62,8%
dont Guyane		0,010	0,007	0,002	-75,3%
dont Réunion-Mayotte		0,032	0,035	0,016	-53,0%
dont Saint Pierre et Miquelon		<0,001	<0,001	<0,001	na

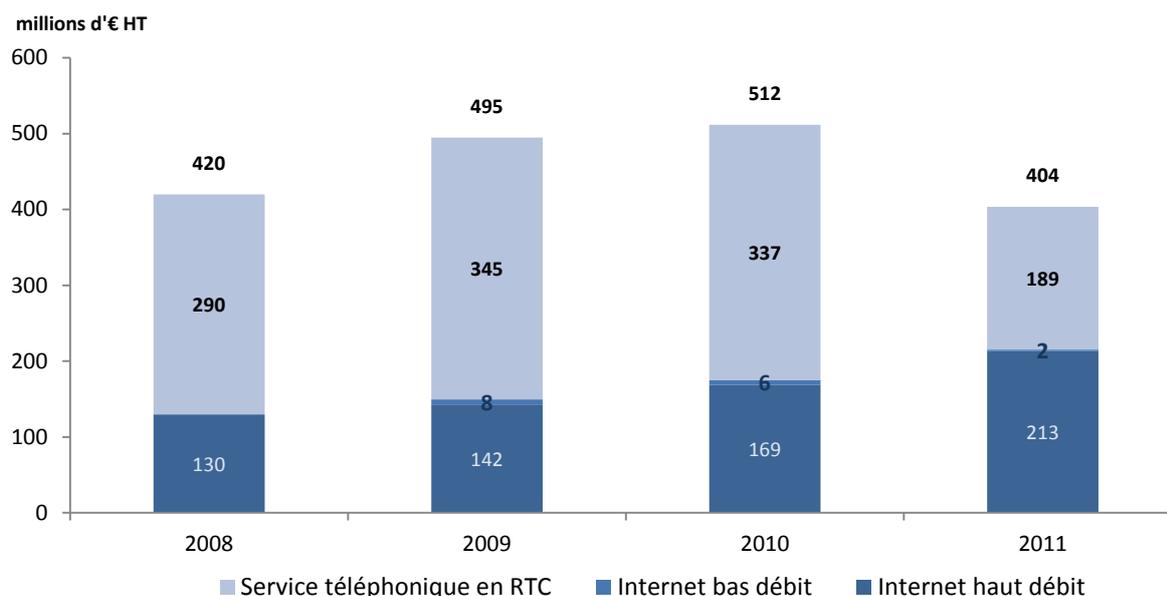
b) Les revenus et volumes des abonnements et des communications

Le revenu du haut débit (213 millions d'euros) progresse aux dépens du bas débit dont le reflux est important sur la téléphonie fixe. Le haut débit représente un peu plus de la moitié (53%) du revenu des services fixes des départements dominiens en 2011 pour 61% au niveau national. Au total, le marché ultra-marin des services fixes représente 2,5% du revenu des services fixes de la France entière.

L'ensemble des communications au départ des postes fixes s'élève à 2,0 milliards de minutes, en croissance de 5,4% sur un an. Le volume de communications en voix sur large bande progresse fortement (+33,5% en un an) compensant le reflux du trafic en bas débit. Un tiers des communications sont désormais en VLB (+7 points en un an) alors que cette proportion est de 64% pour l'ensemble du territoire. Cependant, l'analyse par départements montre que dans la zone Réunion-Mayotte, la part de la VLB est plus élevée que dans les autres départements (où elle atteint 45%).

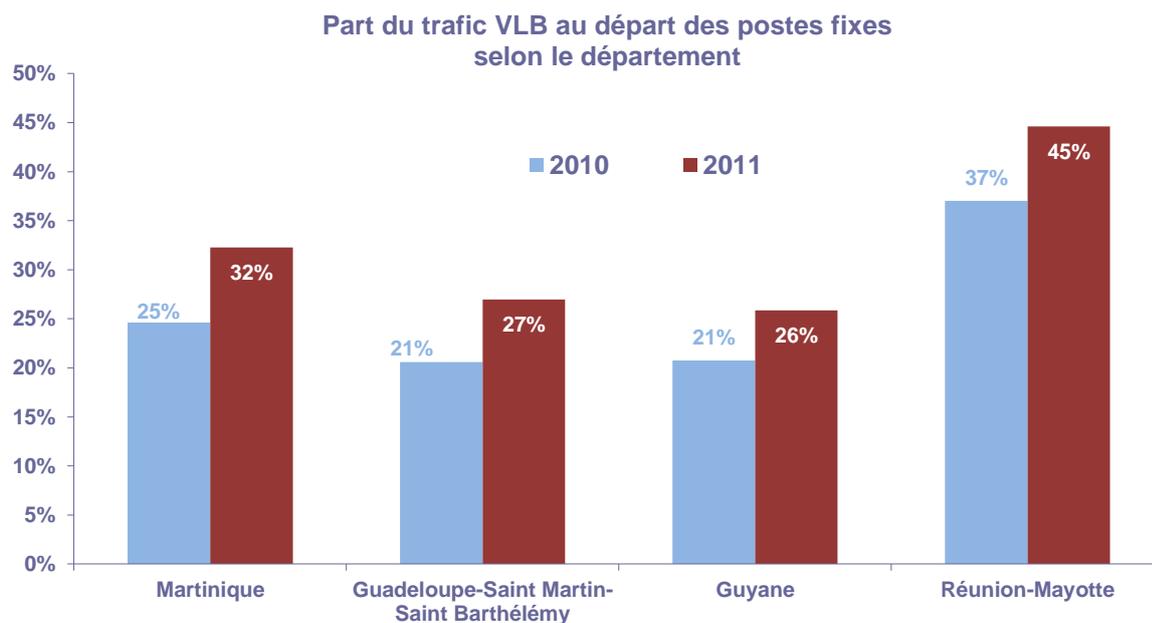
Revenus des services fixes - DCOM					
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communication)	290	345	337	189	-44,0%
dont Antilles-Guyane		225	219	127	-41,9%
dont Réunion-Mayotte		119	116	60	-48,6%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	-5,6%
Revenus de l'internet bas débit		8	6	2	-67,2%
dont Antilles-Guyane		4	3	1	-67,9%
dont Réunion-Mayotte		4	3	1	-66,7%
dont Saint Pierre et Miquelon		ns	ns	ns	
Revenus du haut et du très haut débit	130	142	169	213	26,3%
dont Antilles-Guyane		90	99	122	23,1%
dont Réunion-Mayotte		51	68	89	31,4%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	11,8%

Revenu des accès à haut et très haut débit



Volume de communications des services fixes bas débit (RTC) - DCOM			
Millions de minutes	2010	2011	Evol.
Volume de communications bas débit (RTC)	1 420	1 353	-4,7%
dont Martinique	482	463	-3,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	478	460	-3,8%
dont Guyane	109	104	-4,2%
dont Réunion-Mayotte	340	316	-7,2%
dont Saint Pierre et Miquelon	11	10	-3,7%
dont volume de communications en RTC vers les mobiles	233	197	-15,1%
dont Martinique	60	51	-14,2%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	72	62	-13,5%
dont Guyane	24	21	-13,8%
dont Réunion-Mayotte	76	62	-18,6%
dont Saint Pierre et Miquelon	1	2	33,3%

Volume de communications des services fixes en voix sur large bande - DCOM			
Millions de minutes	2010	2011	Evol.
Volume de communications en voix sur large bande	510	681	33,5%
dont Martinique	157	220	40,1%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	124	170	37,0%
dont Guyane	29	36	27,7%
dont Réunion	200	254	27,1%
dont volume de communications en VLB vers les mobiles	53	116	119,1%
dont Martinique	19	44	131,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	11	22	91,2%
dont Guyane	4	10	151,3%
dont Réunion	19	41	116,6%



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

Comme sur le marché national, le marché de gros de l'ADSL est porté par le dégroupage, tandis que le bitstream recule.

Accès ADSL achetés - DCOM				
Millions d'unités	2009	2010	2011	Evol.
Nombre d'accès en dégroupage	0,076	0,101	0,151	49,5%
dont Martinique	0,022	0,022	0,036	62,1%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,019	0,023	0,034	49,1%
dont Guyane	0,005	0,005	0,009	68,6%
dont Réunion	0,031	0,051	0,073	42,3%
Nombre d'accès en bitstream	0,040	0,036	0,027	-25,1%
dont Martinique	0,011	0,014	0,005	-60,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,008	0,008	0,004	-52,4%
dont Guyane	0,002	0,002	0,001	-47,8%
dont Réunion	0,018	0,012	0,017	39,2%

3.5 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

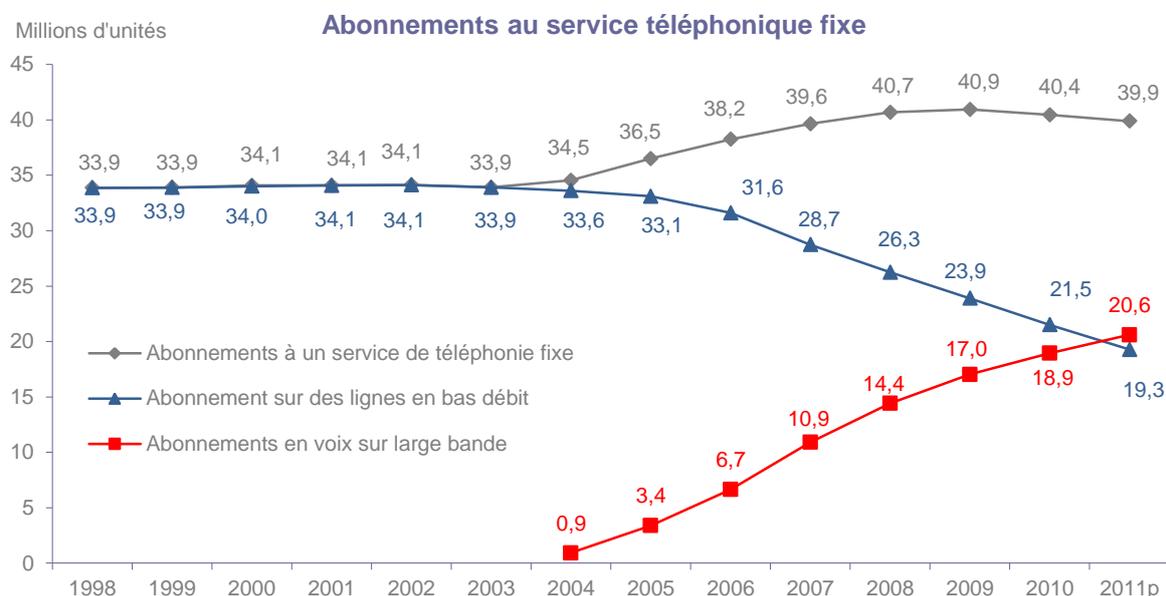
3.5.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,9 millions à la fin de l'année 2011. Il diminue pour la deuxième année (-600 000 abonnements en 2011), après avoir constamment augmenté depuis 2003.

Le recul du nombre des abonnements sur le RTC se poursuit en effet sur un rythme un peu supérieur à deux millions par an depuis six ans (-2,2 millions d'abonnements au cours de l'année 2011). Jusqu'en 2009, cette baisse était entièrement compensée par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande (+2,6 millions d'abonnements en 2009, +3,5 millions en 2008) dont l'accroissement annuel a ralenti depuis deux ans (+1,9 million en 2010 et +1,7 million en 2011), en raison de la moindre augmentation des abonnements à internet. En outre, la baisse du nombre d'abonnements sur le RTC est désormais alimentée par les résiliations de clients qui choisissent de ne pas conserver l'abonnement en RTC en supplément de la souscription à un service de voix sur large bande (14,8 millions d'abonnements à des lignes « DSL » sans abonnement RTC, soit +2,1 millions en un an). Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,6 millions à la fin de l'année 2011) diminue de 600 000 en un an.

Depuis septembre 2011, le nombre d'abonnements en voix sur large bande (20,6 millions à fin 2011) dépasse celui des abonnements bas débit (19,3 millions).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	28,738	26,252	23,903	21,506	19,278	-10,4%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	10,905	14,420	17,031	18,941	20,605	8,8%
Nombre d'abonnements	39,643	40,672	40,934	40,447	39,883	-1,4%



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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes s'élève à 2,8 milliards d'euros, en baisse de 18,3% par rapport à 2010 (soit -636 millions d'euros). Ce reflux est accentué (il a doublé en un an) par la diminution en 2011 du revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-86 millions

d'euros) qui chute, après des années de croissance ininterrompue, à la suite de l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet (dès lors, elles ne sont plus facturées en sus de l'abonnement). Mais c'est principalement le repli du revenu des communications en RTC, représentant avec 2,2 milliards d'euros les trois quarts du revenu depuis les postes fixes, qui explique la baisse puisque ce dernier perd 20,2% en un an.

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
<i>Millions d'euros</i>	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications vers fixe national	2 361	2 128	1 768	1 577	1 226	-22,2%
Communications vers l'international	556	557	496	484	450	-7,0%
Communications vers mobiles	1 725	1 644	1 523	1 419	1 167	-17,7%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	4 641	4 329	3 788	3 480	2 844	-18,3%
dont communications RTC	4 223	3 750	3 105	2 726	2 175	-20,2%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	418	579	683	755	669	-11,4%

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

Le revenu des communications nationales enregistre la plus forte baisse en proportion (-22,2% en un an) en raison du reflux important du trafic en RTC, mais aussi pour la première fois d'une baisse du volume de communications en voix sur large bande (-0,2% sur un an), dû à la vive concurrence exercée par les offres d'abondance pour les appels fixes vers les mobiles. En outre, la chute de ce revenu est plus marquée que les trois années précédentes durant lesquelles elle oscillait entre 10% et 17% par an. Le trafic fixe vers les postes fixes nationaux baisse pour la première fois depuis 2007 (-7,3% en un an) et atteint son plus bas niveau avec 84,5 milliards de minutes écoulées en 2011. La part du trafic national dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes tombe à 75% en 2011 contre 81% en 2010.

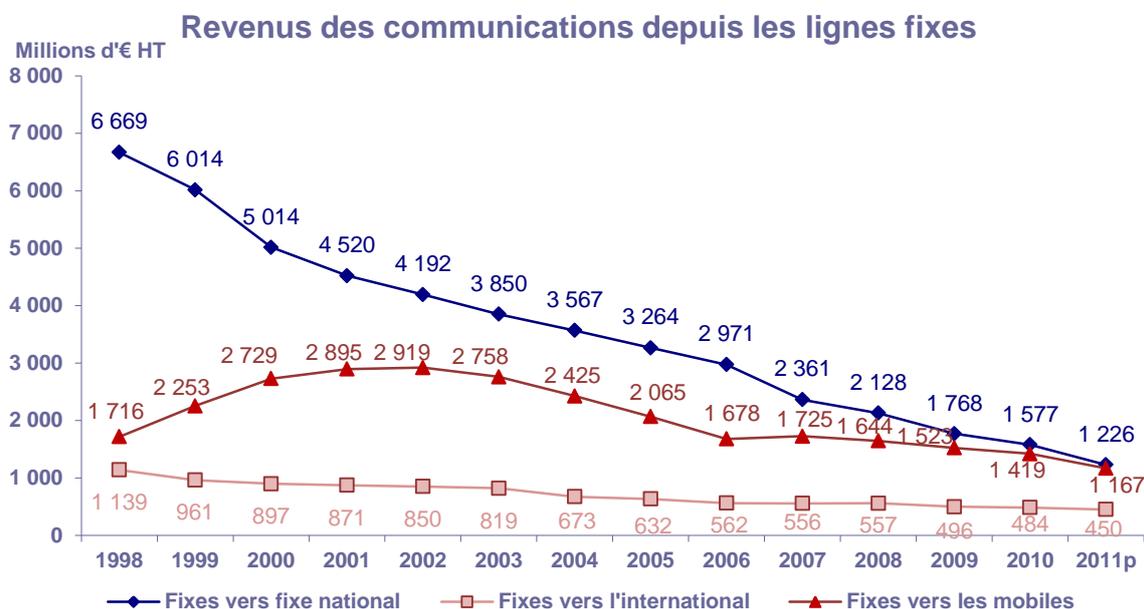
Depuis huit ans, le trafic fixe à destination des mobiles demeurait quasiment stable, oscillant entre 11 milliards et 12 milliards de minutes par an et affichait même une baisse depuis 2007 (-4,4% en 2010). L'inclusion, dès le début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des nouvelles offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs, a totalement modifié la structure de consommation des clients. Le volume d'appels vers les mobiles a décollé (+53,6% en un an) et atteint 16,9 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2011. La proportion de minutes en voix sur large bande bondit en un an avec 58% pour les communications fixes vers les mobiles nationaux, soit une progression de 31 points. Le revenu est naturellement impacté par la baisse des volumes depuis les accès en RTC et par l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet, qui ne sont alors plus facturées en sus de l'abonnement. Il recule de 17,7% sur un an.

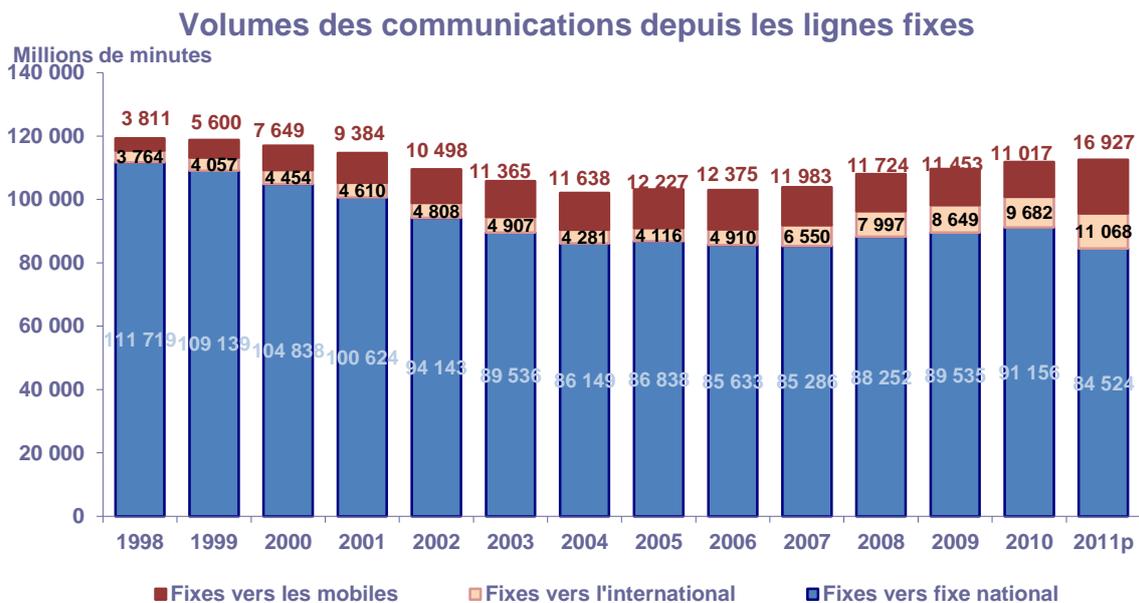
Après un ralentissement de la croissance en 2009 et 2010 (respectivement +0,7 milliard et + un milliard de minutes), le trafic à destination de l'étranger retrouve un rythme un peu plus soutenu avec une progression annuelle de 1,4 milliard de minutes en 2011, soit sensiblement sur le même niveau que pour la période 2006 - 2008. Depuis l'apparition d'offres illimitées en voix sur large bande en 2004, les communications vers l'international profitent de l'augmentation du volume des appels émis en voix sur large bande. Ceux-ci représentent 84% des minutes vers l'international (+5 points). Un grand nombre de destinations bénéficiant de l'absence de facturation au-delà du forfait, le revenu afférent à ces communications diminue de 7,0% sur un an (450 millions d'euros en 2011).

Globalement stable entre 2004 et 2007, le volume de communications depuis un poste fixe progresse de deux à quatre milliards de minutes par an depuis 2008. En 2011, la croissance faiblit (+0,7 milliard de minutes) et le trafic s'élève à 112,5 milliards de minutes. Avec 72,7 milliards de minutes, ce sont ainsi près des deux tiers du trafic au départ des réseaux fixes qui sont en voix sur large bande, en augmentation de 8 points par rapport à l'année 2010.

Volumés des communications depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications vers fixe national	85 286	88 252	89 535	91 156	84 524	-7,3%
Communications vers l'international	6 550	7 997	8 649	9 682	11 068	14,3%
Communications vers mobiles	11 983	11 724	11 453	11 017	16 927	53,6%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	103 819	107 973	109 637	111 855	112 519	0,6%
dont communications RTC	70 573	60 514	53 924	47 642	39 833	-16,4%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	33 246	47 459	55 713	64 213	72 686	13,2%

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 multi-play). Volume et revenu ne portent donc pas sur le même périmètre.





4 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

4.1 Segmentation par mode de souscription

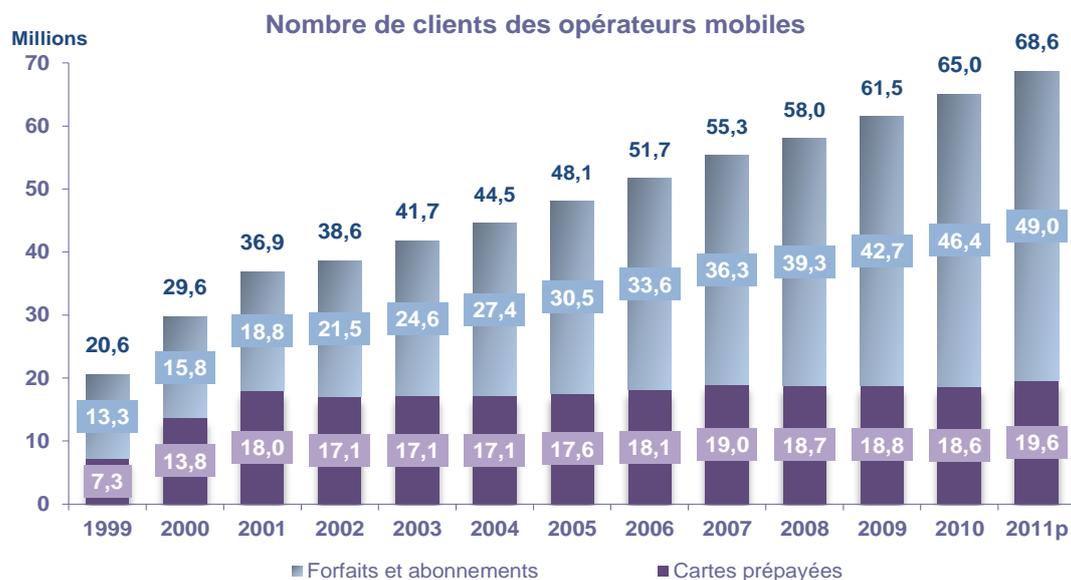
Pour la troisième année consécutive, le nombre de clients des services sur réseaux mobiles augmente sur un rythme annuel d'environ 3,5 millions de cartes SIM supplémentaires, portant le nombre de clients des services mobiles à 68,6 millions à fin décembre 2011 (ce qui correspond à un taux de pénétration de la population de 105,7%). Cependant, après un début d'année 2011 plutôt dynamique, l'accroissement du nombre de clients des services sur les réseaux mobiles a ralenti au cours du quatrième trimestre 2011 (+1,6 million de clients contre plus de deux millions les années précédentes au cours des trois derniers mois de l'année).

Une part importante de l'accroissement du parc est due à l'augmentation du nombre d'abonnements et forfaits (+2,6 millions en un an) et notamment sur le segment de marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine » (MtoM) (+0,7 million de cartes en un an) mais aussi du succès des cartes internet exclusives (qui ne permettent de faire que de la donnée) telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques (+0,4 million). Elles représentent ensemble près de 10% du parc total, soit 6,5 millions de cartes. Au total, les forfaits représentent 71% des cartes SIM en services, soit 49,0 millions d'abonnements. Un peu plus d'un abonnement sur cinq (22,4%) est un forfait bloqué permettant aux clients de maîtriser leur consommation. Après une hausse en 2010, le nombre de forfaits bloqués diminue en 2011 et est un peu inférieur à 11 millions.

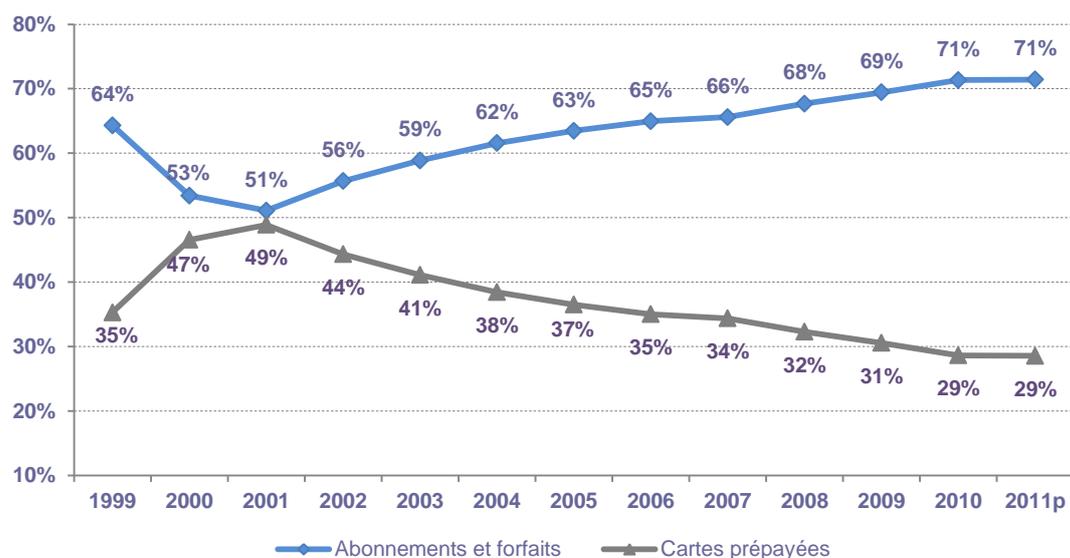
Le nombre de cartes prépayées augmente d'un million en 2011 alors qu'il était relativement stable depuis trois ans autour de 18,7 millions de cartes. Depuis la mi 2010 et l'arrivée sur le marché mobile d'opérateurs spécialisés dans les appels à destination de l'international, le segment des cartes prépayées est à nouveau plus dynamique.

Nombre de clients à un service mobile						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements et forfaits	36,309	39,258	42,731	46,402	49,010	5,6%
dont forfaits bloqués			10,640	11,448	10,981	-4,1%
Cartes prépayées	19,028	18,736	18,805	18,626	19,606	5,3%
dont cartes prépayées actives	17,673	16,958	16,835	16,747	17,352	3,6%
Nombre de clients à un service mobile	55,337	57,994	61,536	65,029	68,616	5,5%

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



Le revenu des services mobiles décroît de 500 millions d'euros en 2011 et s'élève à 19,0 milliards d'euros, soit un niveau un peu supérieur à celui de 2009. Le reflux est davantage marqué sur les cartes prépayées (-5,2%) que sur les forfaits (-2,2%) qui constituent la quasi totalité des revenus (90%). La progression du volume de communications au départ des mobiles (106,1 milliards de minutes, +2,8% sur un an) provient en grande partie de la hausse du trafic émanant des abonnés sous contrat forfaitaire (93% du volume) ; cependant la croissance du volume émanant des cartes prépayées (+8,6% sur un an) est notable et à mettre au profit du développement d'offres de communications vers l'international par les opérateurs ethniques.

Comme en 2010, le volume de messages interpersonnels augmente de 40 milliards environ, dont 95% grâce à la croissance de la consommation des clients titulaires d'un abonnement.

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements et forfaits	15 267	16 383	16 739	17 424	17 049	-2,2%
Cartes prépayées	2 302	2 286	2 172	2 033	1 927	-5,2%
Revenus des services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 976	-2,5%

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements et forfaits	91 930	93 691	93 589	96 470	98 768	2,4%
Cartes prépayées	7 595	8 089	7 247	6 720	7 298	8,6%
Volume total de minutes	99 525	101 779	100 836	103 190	106 066	2,8%

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Abonnements et forfaits	15 223	27 297	51 728	88 825	129 799	46,1%
Cartes prépayées	4 013	7 354	11 287	13 951	16 215	16,2%
Nombre de SMS interpersonnels émis	19 236	34 653	63 015	102 776	146 014	42,1%

4.2 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

Le revenu des services mobiles représente 19,0 milliards d'euros en 2011, en baisse de 2,5% sur un an. Ce reflux s'explique en particulier par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels à compter du 1^{er} février 2011, que les opérateurs mobiles ont décidé en grande majorité de ne pas répercuter sur la facture de leurs clients. Les tarifs TTC étant restés inchangés, la hausse de la TVA s'est traduite par une baisse des revenus hors taxes des opérateurs (plusieurs centaines de millions d'euros sur l'ensemble de l'année).

En termes de services, le revenu lié aux communications vocales (13,8 milliards d'euros) ne cesse de reculer depuis trois ans avec une nette accélération en 2011 (-8,0% après -1,3% en 2010 et -3,0% en 2009) alors même que le volume de communications au départ des mobiles progresse de près de trois milliards de minutes en 2011 (+2,8%).

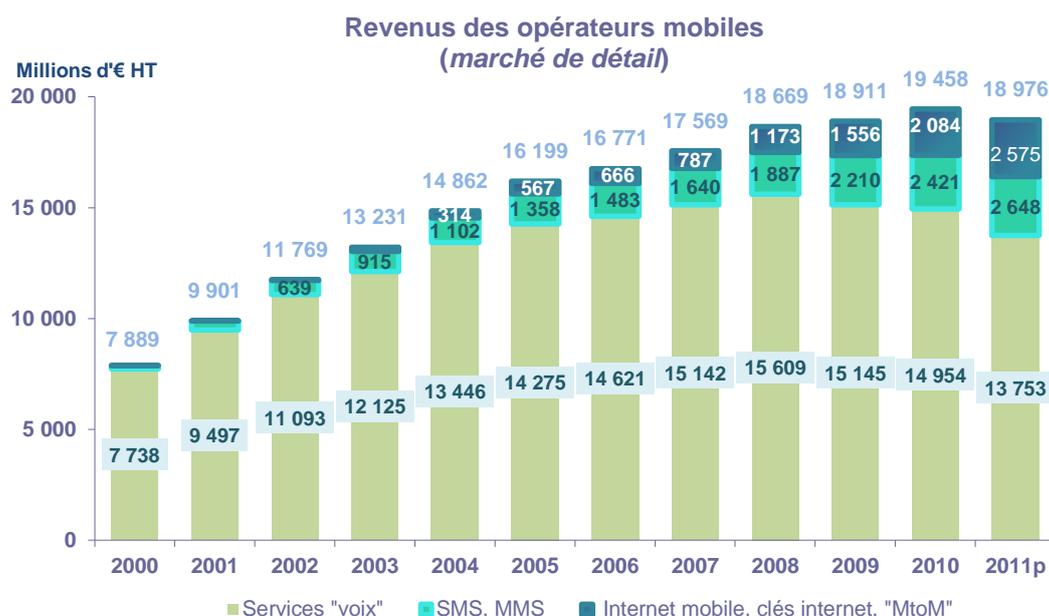
A l'inverse, le revenu des services de données (5,2 milliards d'euros) augmente de 16,0% en 2011. De ce fait, sa part augmente de 5 points en un an, passant de 23% à 28% en 2011.

La consommation de données est désormais un axe fort de croissance du marché mobile. Le trafic data a ainsi quadruplé en deux ans et s'élève à près de 60 000 téra octets consommés sur l'ensemble de l'année. Le succès des SMS est toujours patent avec une croissance similaire à celle observée en 2010 : un peu plus de 40 milliards de messages supplémentaires ont été envoyés en 2011, portant à près de 150 milliards le nombre de SMS émis.

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Services "voix"	15 142	15 609	15 145	14 954	13 753	-8,0%
Transport de données	2 427	3 060	3 766	4 504	5 223	16,0%
Revenus des services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 976	-2,5%

Part du transport de données dans le revenu en %	14%	16%	20%	23%	28%	+5 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 exclus également les revenus de détail des services à valeur ajoutée.



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

Le revenu des communications téléphoniques mobiles ne cesse de reculer depuis l'année 2008 avec une nette accélération en 2011 (-8,0% après -1,3% en 2010 et -3,0% en 2009) alors même que le volume de communications au départ des mobiles progresse de près de trois milliards de minutes en 2011 (+2,8%).

Le revenu des communications nationales est le plus affecté avec une baisse de 9,5% sur un an (11,9 milliards d'euros en baisse d'1,3 milliard d'euros). Il représente 86,9% des revenus de la voix, soit une diminution d'1,4 point en un an. Le volume des communications nationales (communications on-net, vers les mobiles tiers, vers les fixes nationaux) progresse de 1,8% en 2011 (soit sensiblement comme en 2010).

Avec l'arrivée en 2010 d'opérateurs dits ethniques, spécialisés dans les communications à destination de l'étranger, le trafic vers l'international a quasiment doublé en deux ans, passant de 1,8 milliard de minutes en 2009 à 3,4 milliards de minutes en 2011. Avec une progression d'un milliard de minutes sur un an (+44,6%), le revenu a naturellement augmenté (+100 millions d'euros, soit +12,8%) malgré les baisses de tarifs.

Le trafic international représente 3,2% de l'ensemble des communications mobiles en 2011 contre 2,3% en 2010 (+0,9 point en un an).

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros hors taxes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications nationales	13 344	13 852	13 414	13 202	11 946	-9,5%
Communications vers l'international	736	785	795	849	957	12,8%
Roaming out	1 062	971	936	903	850	-5,9%
Revenus des communications au départ des mobiles	15 142	15 609	15 145	14 954	13 753	-8,0%

Le volume de communications au départ des téléphones mobiles et vers les postes fixes ou mobiles nationaux dépasse en 2011 les 100 milliards de minutes (101,3 milliards).

Le volume de communications vers les postes fixes est en recul constant depuis l'année 2004. En 2011, ce volume est relativement stable (-0,3% en un an) en raison d'une dynamique positive sur le second semestre de l'année. La baisse du trafic on-net, c'est-à-dire entre clients d'opérateurs du même réseau mobile, se poursuit pour la troisième année consécutive. Le volume de minutes diminue ainsi d'1,6 milliard en 2011. Le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers bénéficie, à l'inverse, des offres d'abondance vers tous les opérateurs et augmente de 3,5 milliards de minutes par rapport à 2010 (+10,8% en un an).

Le trafic on-net représente 46% du volume total (en recul de trois points) devant le volume des communications vers les réseaux mobiles tiers (33%, +2 points), puis les communications vers les postes fixes (16%, -1 point).

Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Communications nationales	96 836	98 837	97 779	99 475	101 287	1,8%
Communications mobiles vers fixe national	18 802	18 490	17 797	17 471	17 420	-0,3%
Communications on-net	52 759	53 131	50 844	50 004	48 401	-3,2%
Communications vers réseaux mobiles tiers	25 275	27 216	29 138	32 000	35 466	10,8%
Communications vers l'international	1 366	1 565	1 753	2 358	3 410	44,6%
Roaming out	1 323	1 377	1 304	1 357	1 370	0,9%
Volumes de communications au départ des mobiles	99 525	101 779	100 836	103 190	106 066	2,8%

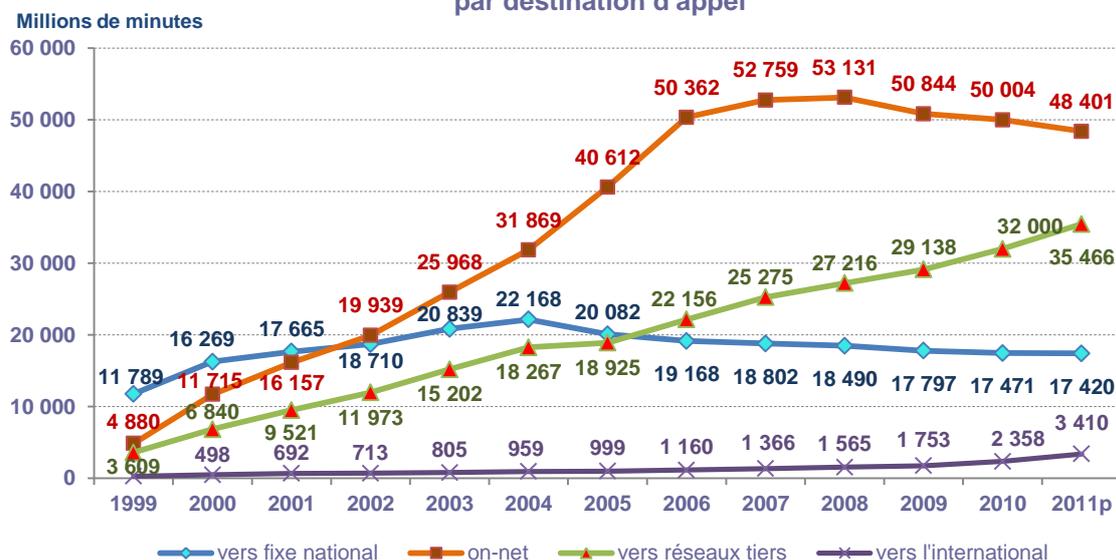
Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. En 2010, elles représentent environ 7% du trafic on-net.

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

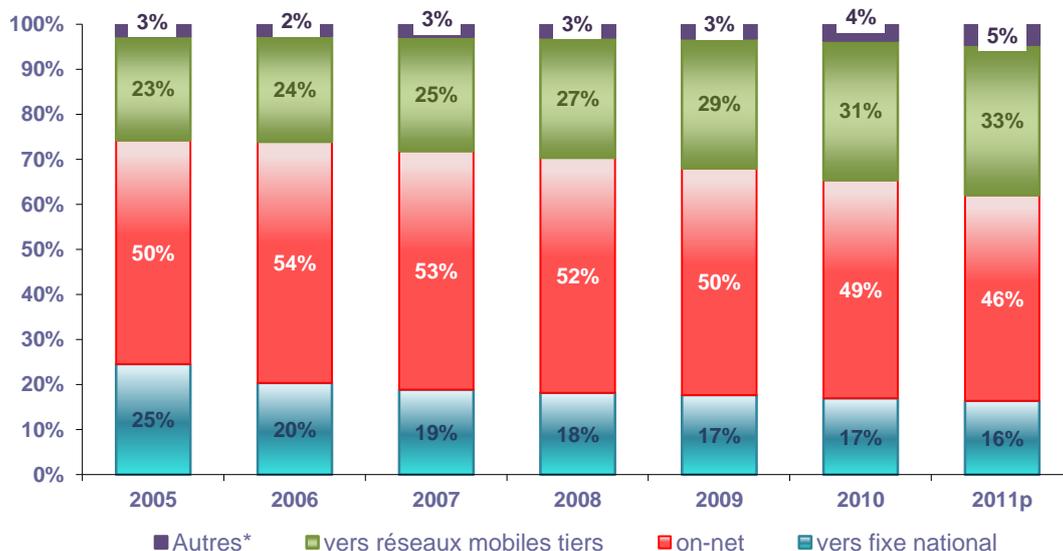
Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Les prix des communications émises en situation d'itinérance à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le

1^{er} juillet 2011 de 0,39€ HT à 0,35€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,15€ HT à 0,11€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Répartition du volume de communications mobiles par destination d'appel



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

4.2.2 Revenus et volumes des services de données

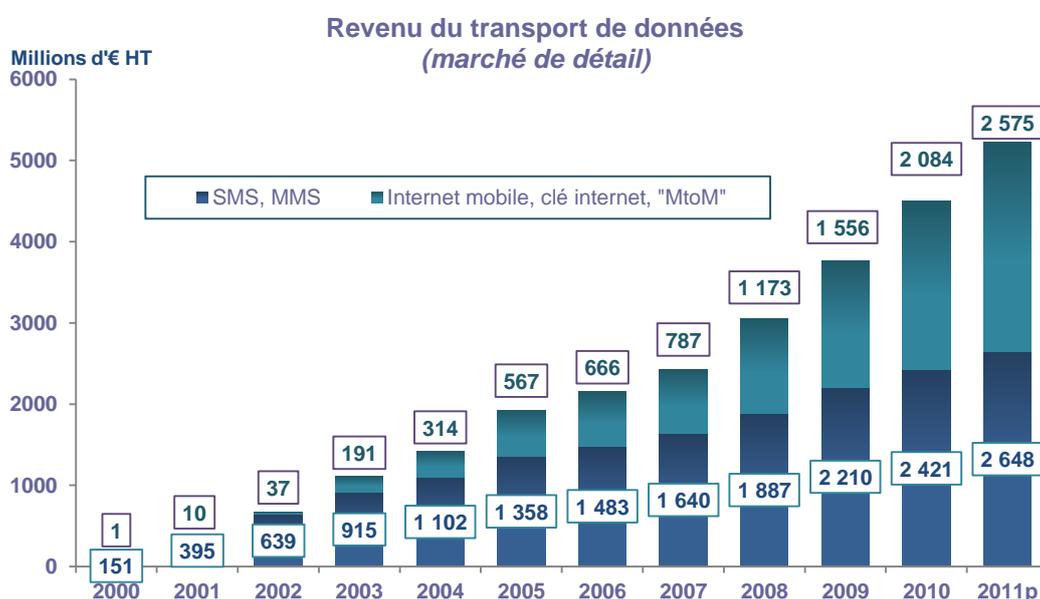
La consommation de données est l'un des axes de croissance du marché des mobiles tant en volume qu'en valeur. Le revenu du transport de données s'élève à 5,2 milliards d'euros, en hausse de 16,0% par rapport à 2010. La croissance est principalement portée par l'augmentation du revenu des accès à l'internet et des services multimédias, et ce depuis trois ans. Celle-ci représente 70% de la progression annuelle du revenu du transport de données en 2011 (soit 492 millions d'euros supplémentaires en un an sur les 719 millions

d'euros de croissance), mais surtout la moitié des revenus de la data sur les réseaux mobiles (2,6 milliards d'euros).

La part du revenu de la messagerie interpersonnelle dans les services « data » ne cesse par conséquent de diminuer chaque année, perdant en 2011 trois points. Cependant, le revenu des messages textes (SMS et MMS) croît continument, tiré par la croissance exceptionnelle du volume de SMS depuis 2006. Le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à près de 150 milliards en 2011, soit un accroissement d'un peu plus de 40 milliards de messages en un an, identique à celui observé en 2010.

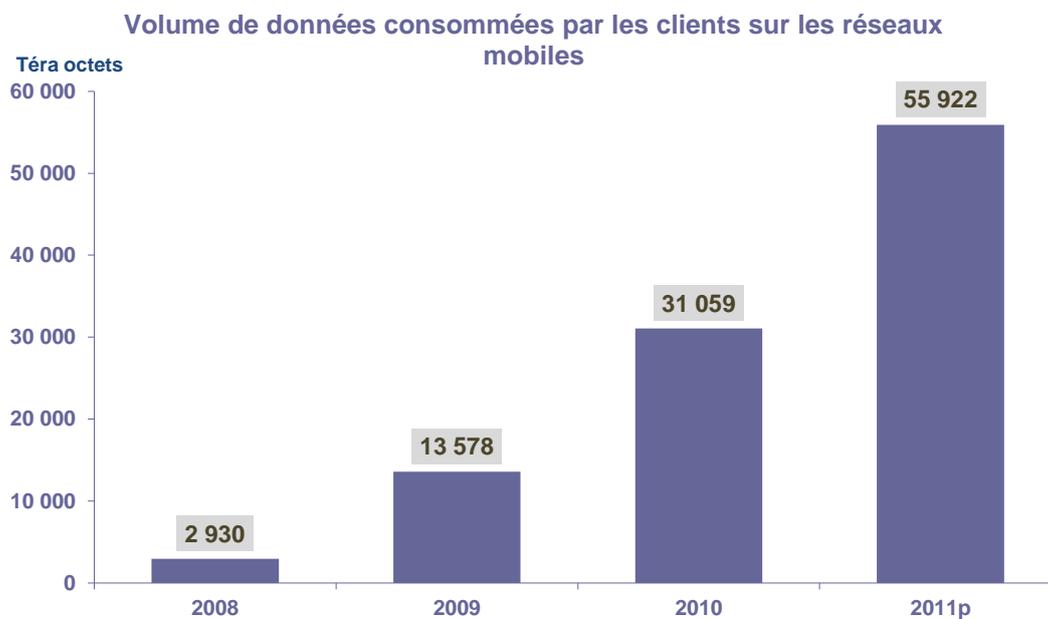
Le trafic data a quadruplé en deux ans et s'élève à près de 60 000 téra octets consommés sur l'ensemble de l'année.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 640	1 887	2 210	2 421	2 648	9,4%
Accès à internet et autres services multimédias	787	1 173	1 556	2 084	2 575	23,6%
Transport de données	2 427	3 060	3 766	4 504	5 223	16,0%



Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	19 236	34 653	63 015	102 776	146 014	42,1%
Nombre de MMS interpersonnels	256	407	463	648	1 011	56,1%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	19 492	35 060	63 478	103 424	147 025	42,2%

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Volume de données consommées		2 930	13 578	31 059	55 922	80,0%



4.3 Les services multimédias et la conservation du numéro

4.3.1 Utilisateurs de services multimédias

Au cours du mois de décembre 2011, près de la moitié des possesseurs de téléphone mobile (précisément 47%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet). Leur nombre s'élève ainsi à 32,0 millions, soit un accroissement de 3,7 millions par rapport à décembre 2010 contre +4,8 millions de progression annuelle en 2010.

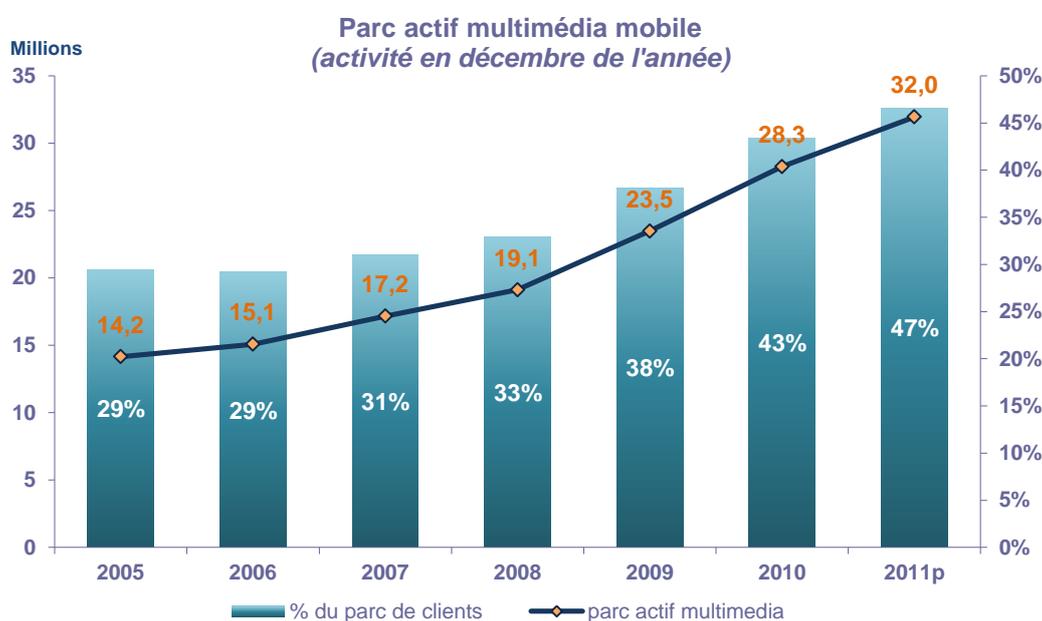
L'utilisation des réseaux de 3^{ème} génération progresse chaque année de 5 à 6 millions d'adeptes (+5 points en un an) : ainsi, en fin d'année 2011, quatre clients sur dix (soit 27,8 millions) ont utilisé au moins une fois la 3G soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications.

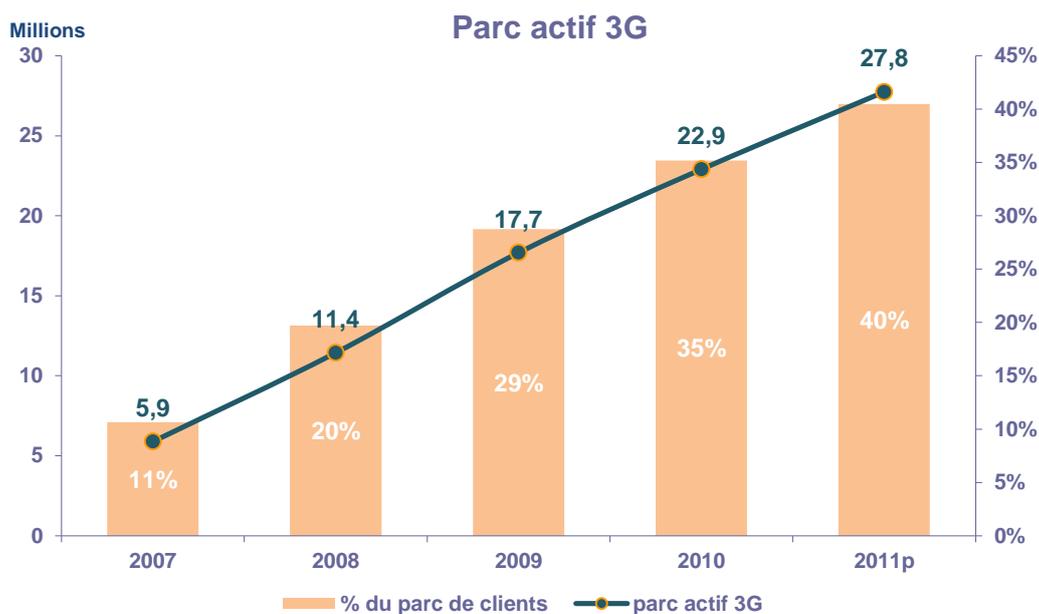
Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Parc multimédia mobile	17,163	19,122	23,481	28,259	31,951	13,1%
Parc actif 3G	5,885	11,439	17,693	22,905	27,750	21,2%

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 exclusivement utilisées pour une connexion à internet en situation de mobilité (via une carte PCMCIA, une clé internet 3G ou 3G+ ...) et qui ne permettent pas de passer des appels vocaux, dépasse les trois millions en décembre 2011 (3,2 millions précisément). La croissance annuelle a un peu ralenti par rapport aux deux précédentes années (+420 000 cartes en 2011 contre +660 000 en 2010 et +1,1 million en 2009).

Cartes Internet/data exclusives						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives	0,491	0,990	2,080	2,738	3,160	15,4%

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

Le marché des cartes SIM pour objets communicants (cartes M2M) continue de se développer : avec 3,4 millions, le nombre de ces cartes dépasse le nombre de cartes d'accès à internet par un réseau mobile.

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre d'abonnements "MtoM"	0,487	0,900	1,568	2,626	3,361	28,0%

Note : Le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « M2M ») 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 cours des quatre dernières années, une part importante de la croissance du nombre de cartes SIM provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine » (+0,7 million de cartes en un an) mais aussi du succès des cartes internet exclusives (qui ne permettent de faire que de la donnée) telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques (+0,4 million). Elles représentent ensemble près de 10% du parc total, soit 6,5 millions de cartes. Cependant, leur contribution à l'accroissement de l'ensemble des cartes SIM en service diminue. En 2010, les cartes « non voix » représentaient la moitié de l'augmentation totale du parc de client (+1,7 million de cartes sur une croissance globale de +3,5 millions en 2010) contre un tiers en 2011 (+1,2 million de cartes en un an).

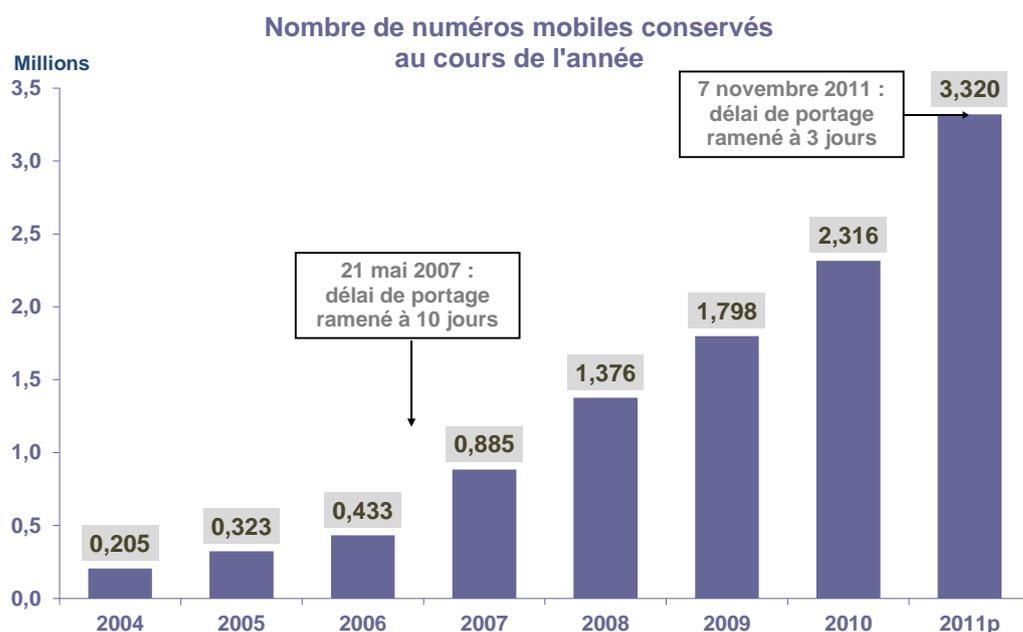
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	0,979	1,889	3,648	5,363	6,521	21,6%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	2%	3%	6%	8%	10%	+2 points

4.3.2 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros mobiles conservés par les utilisateurs a considérablement augmenté en 2011 ; sur l'ensemble de l'année, 3,3 millions de numéros mobiles ont ainsi fait l'objet d'un portage d'un opérateur à un autre, soit un million de plus qu'en 2010. Deux événements sont à l'origine de cette croissance : un pic de portabilité au premier trimestre 2011 avec le changement de la TVA (finalement non répercutée) qui a désengagé temporairement de leurs contrats une partie des clients ; et, en fin d'année 2011, la réduction à 3 jours ouvrables du délai de portabilité en métropole au lieu de 7 jours calendaires avant le 7 novembre 2011.

Conservation du numéro mobile						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	0,885	1,376	1,798	2,316	3,320	43,3%

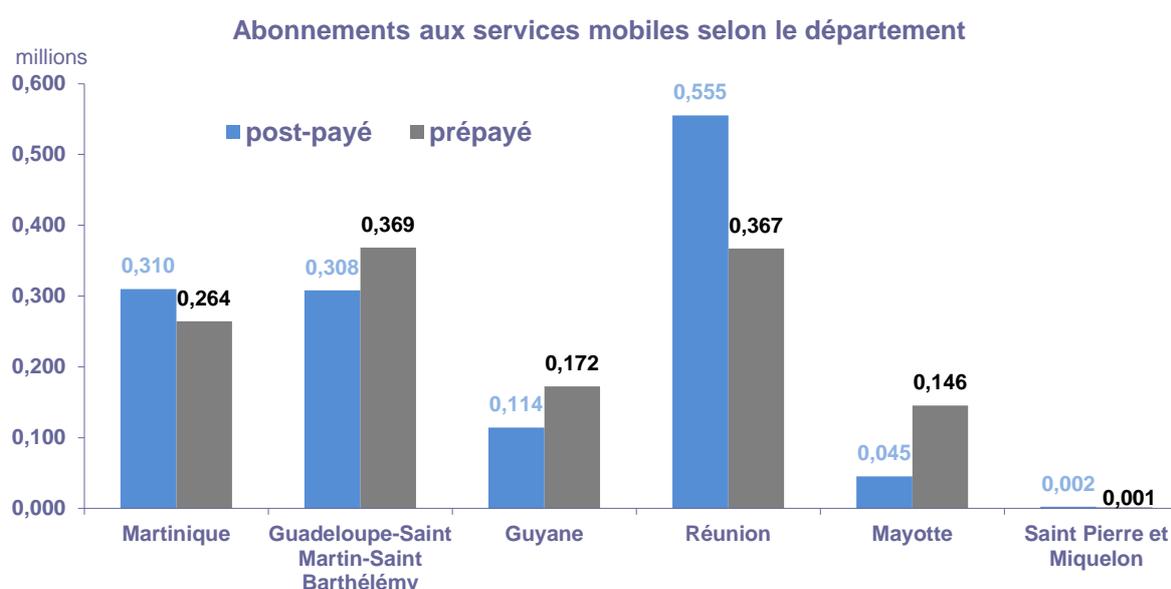
Note : Le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année correspondante. Champ : Métropole et DOM.



4.4 Les départements et collectivités d'outre-mer

Avec 2,7 millions de cartes SIM, les départements ultra-marins représentent 3,9% du parc total de clients en France. En 2011, le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer progresse un peu plus fortement que les années précédentes avec un accroissement de 160 000 cartes environ contre 100 000 par an les trois années précédentes. La progression s'est davantage portée dans la zone Antilles-Guyane dans laquelle le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, augmente de 11 à 15 points en un an. Il est, pour la plupart des départements, supérieur au taux de pénétration en métropole : 125% en moyenne pour les DOM contre 105% pour la métropole. Ceci s'explique en partie par une plus forte détention de cartes prépayées : elles représentent 49,6% des cartes SIM contre 29% au niveau national. La part des cartes prépayées est d'ailleurs majoritaire dans trois départements (Guadeloupe, Guyane et Mayotte).

Abonnements aux services mobiles - DCOM					
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	Evol.
Martinique	0,470	0,498	0,534	0,574	7,6%
post-payé	0,279	0,289	0,300	0,310	3,3%
prépayé	0,191	0,209	0,234	0,264	13,1%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,526	0,553	0,612	0,677	10,6%
post-payé	0,264	0,277	0,293	0,308	5,3%
prépayé	0,262	0,276	0,320	0,369	15,4%
Guyane	0,219	0,235	0,257	0,287	11,6%
post-payé	0,095	0,102	0,108	0,114	5,6%
prépayé	0,124	0,132	0,149	0,172	15,9%
Réunion	0,902	0,917	0,911	0,922	1,2%
post-payé	0,453	0,491	0,523	0,555	6,1%
prépayé	0,449	0,427	0,388	0,367	-5,4%
Mayotte	0,161	0,176	0,180	0,191	5,9%
post-payé	0,036	0,043	0,042	0,045	8,4%
prépayé	0,125	0,133	0,138	0,146	5,1%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	0,003	0,004	0,004	0,0%
post-payé	0,002	0,002	0,002	0,002	4,5%
prépayé	0,001	0,001	0,002	0,001	-6,7%
Nombre de clients aux services mobiles	2,282	2,382	2,498	2,654	6,3%



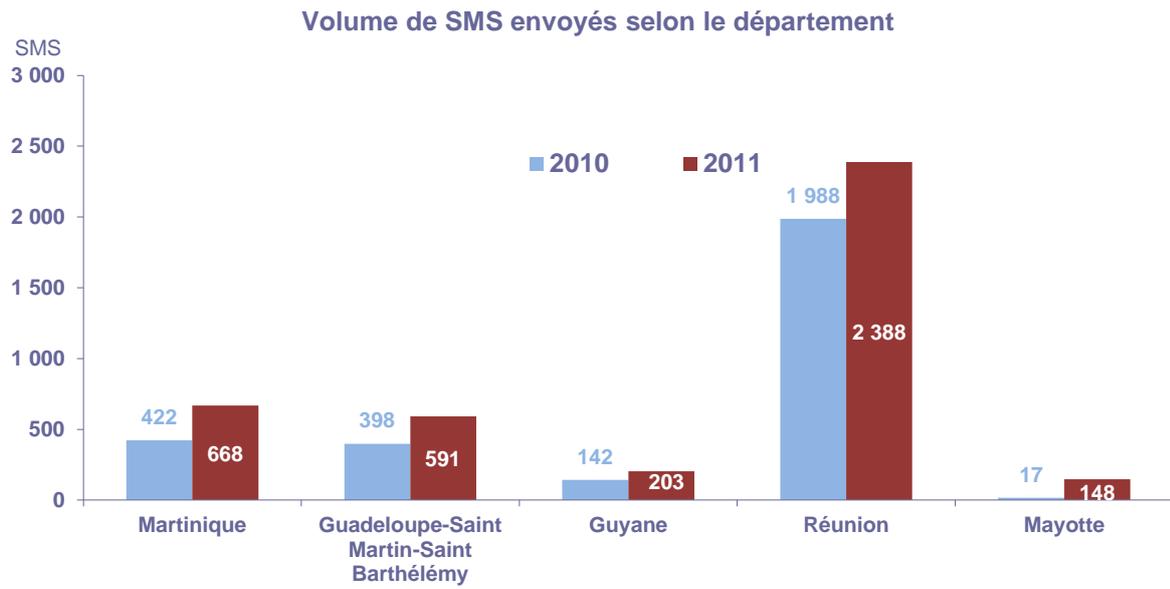
Taux de pénétration des services mobiles dans les DCOM					
en %	population au 1 ^{er} janv. 2009	2010	population au 1 ^{er} janv. 2010	2011	Evol.
Martinique	402 000	133%	399 636	144%	+ 11 points
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	447 700	136%	448 094	151%	+15 points
Guyane	229 000	112%	232 223	123%	+11 points
Réunion	817 000	112%	833 451	111%	-1 point
Mayotte	196 500	92%	201 000	95%	+3 points
Saint Pierre et Miquelon	6 345	58%	6 345	59%	+1 point
Taux de pénétration des services mobiles	2 098 545	123%	2 098 545	125%	+2 points

Conservation des numéros mobiles - DCOM				
Unités	2009	2010	2011	Evol.
Martinique	9 400	10 400	12 400	19,2%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	7 100	8 000	9 400	17,5%
Guyane	1 900	2 900	3 200	10,3%
Réunion	14 600	14 600	16 100	10,3%
Mayotte	200	400	400	0,0%
Nombre de numéros portés au cours de l'année	33 200	36 300	41 500	14,3%

Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 794 millions d'euros en 2011 (4,2% du marché total) pour un volume de 3,6 milliards de minutes (soit 3,4% de l'ensemble du marché mobile) et de près de 4 milliards de SMS envoyés en 2011 (soit 2,7% du marché total). Le marché des SMS est aussi dynamique dans ces départements que sur l'ensemble du territoire avec une croissance de près de 35% sur un an. Six SMS sur dix émis dans ces territoires le sont par des clients résidant à La Réunion.

Nombre de SMS émis - DCOM			
Millions	2010	2011	Evol.
Martinique	422	668	58,3%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	398	591	48,6%
Guyane	142	203	43,1%
Réunion	1 988	2 388	20,1%
Mayotte	17	148	767,1%
Saint Pierre et Miquelon	<1	-	-
Nombre de SMS émis au cours de l'année	2 966	3 997	34,8%

Volume de minutes sortantes en 2011 - DCOM							
en millions de minutes	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Volume de minutes sortantes	920	930	360	270	1 100	2	3 582



5 Les autres composantes du marché

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

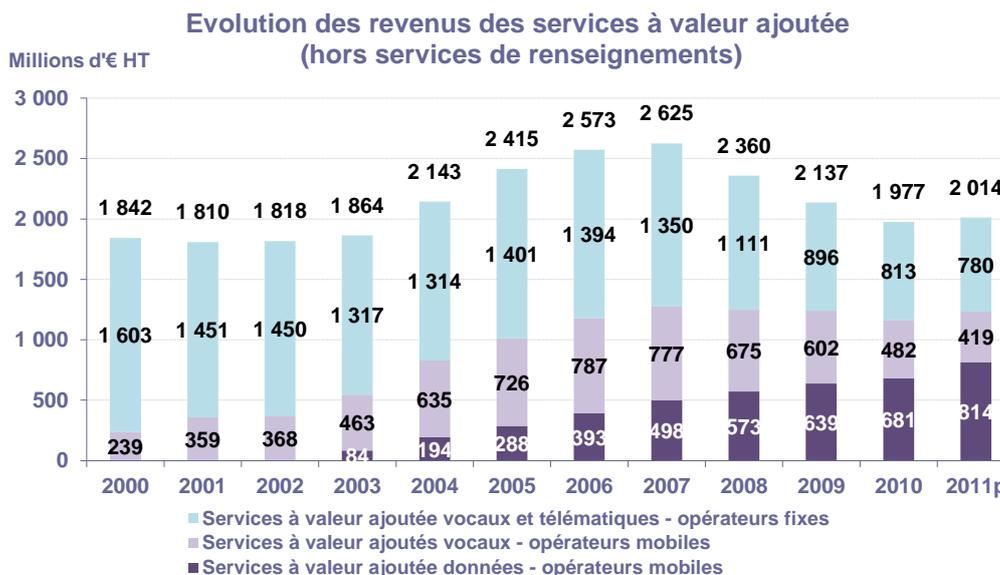
Après trois années de baisse continue, le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) augmente légèrement (+1,9% sur un an) et repasse au-dessus des deux milliards d'euros de revenu annuel. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,2 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul aussi bien au départ des postes fixes (-4,1%) qu'au départ des mobiles (-13,0%). Cependant, l'activité des services de données (c'est-à-dire les services SMS +, le téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) connaît une croissance forte en 2011 et permet ainsi une progression de 6,0% du revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs mobiles.

Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros, soit 61% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 350	1 111	896	813	780	-4,1%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 275	1 248	1 241	1 163	1 233	6,0%
dont services avancés vocaux	777	675	602	482	419	-13,0%
dont services avancés "data"	498	573	639	681	814	19,5%
Ensemble des revenus de services avancés	2 625	2 360	2 137	1 977	2 014	1,9%

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 « données » 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 mobiles (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010).



La baisse du volume de minutes vers les services à valeur ajoutée (8,2 milliards de minutes en 2011) se poursuit avec un recul de 13,5%. Comme en 2010, le reflux est plus marqué au départ des postes fixes (-1,1 milliard de minutes, soit -14,2% sur un an) qu'au départ des terminaux mobiles (-139 millions de minutes, -9,4%).

Au départ des postes fixes, deux services participent structurellement à la baisse. Tout d'abord, le trafic vers les services kiosques télématiques décline depuis plusieurs années (-70 millions de minutes en 2010) et ne représentait plus que 134 millions de minutes en 2010 contre un peu plus de 1,1 milliard de minutes en 2005. Ensuite, les appels vers les services d'acheminement spécial (télé ou vidéo conférence, services EDI par accès téléphonique,...), qui représentaient 15% du trafic SVA en 2010 diminuent également fortement depuis quelques années (entre 150 millions et 200 millions de minutes par an depuis 2005). L'évolution de ces services pour 2011 est probablement la même qu'en 2010.

Après une progression de 11,1% du nombre de messages surtaxés en 2010, un léger reflux est constaté en 2011 (-2,0%), soit 684 millions de messages.

Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 941	10 662	9 562	8 024	6 884	-14,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 706	1 739	1 574	1 472	1 333	-9,4%
Volumés de communications	12 647	12 401	11 136	9 496	8 218	-13,5%

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique"						
Millions d'appels	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	4 797	4 013	4 675	4 442	3 048	-31,4%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	764	721	633	551	442	-19,8%
Nombre d'appels	5 561	4 735	5 307	4 993	3 490	-30,1%

Volumés des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	662	614	629	698	684	-2,0%

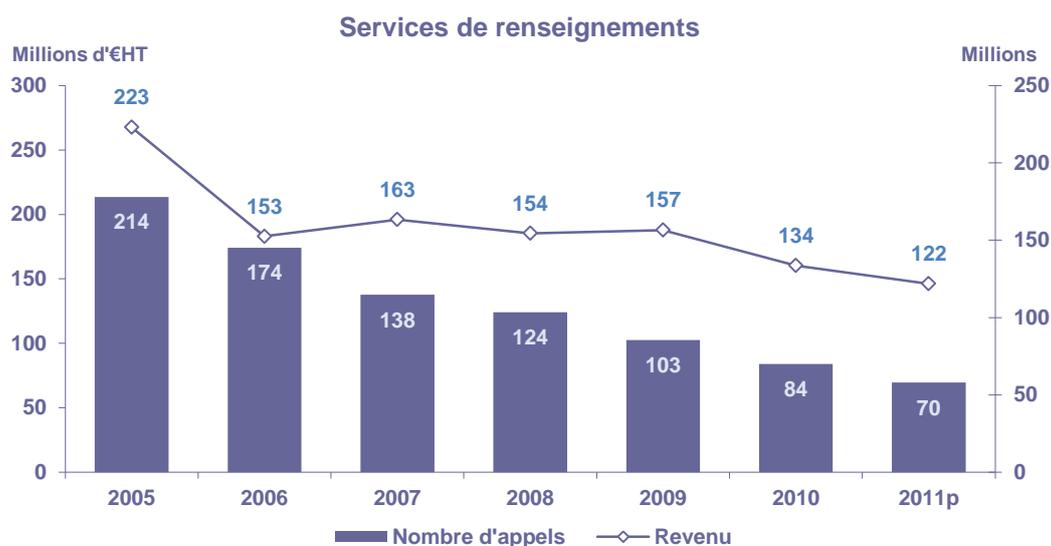
5.2 Les services de renseignements

Depuis le changement de numéros des services de renseignements fin 2005, le recul de l'activité est manifeste. Le nombre d'appels a ainsi été divisé par trois entre 2005 et 2011. Alors que le nombre d'appels au départ des postes fixes se maintient en 2011, il diminue de 30% au départ des mobiles après une baisse de 15% environ en 2010. Ainsi la part des appels émis depuis un mobile perd 10 points en un an avec six appels sur dix ayant pour origine un téléphone mobile.

Après une période de stabilité du niveau de revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements (autour de 150 millions d'euros entre 2006 et 2009), le revenu diminue de 8,8% en 2011 après un recul de 15% environ en 2010.

Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements						
	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€)	163	154	157	134	122	-8,8%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)		272	229	196	168	-14,2%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	138	124	103	84	70	-17,1%

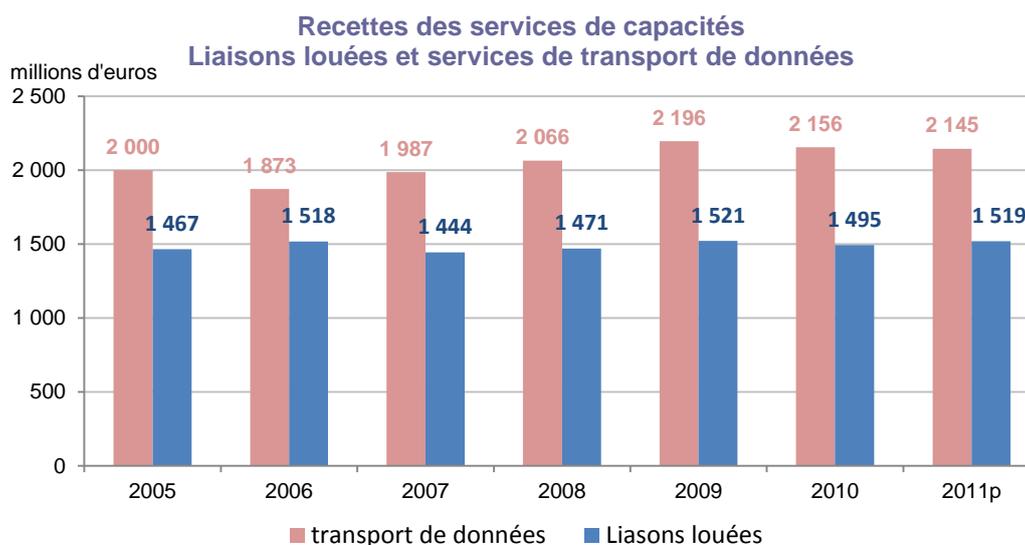
Note : Sont considérés comme services de renseignements : les anciens numéros de renseignements fixe (12, 3200, 3211, 3212) et mobiles (612, 712, 222) en service jusqu'au 3 avril 2006, les nouveaux numéros de type 118xyz en service depuis novembre 2005 et les numéros court donnant accès à des services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



5.3 Les liaisons louées et le transport de données

Le revenu du marché des services de capacité est stable depuis trois ans environ et s'élève à 3,7 milliards d'euros. Le revenu des liaisons louées représente un peu plus de 40% de ce segment de marché. Les besoins des entreprises et des opérateurs évoluent vers des accès avec des débits de plus en plus élevés, entraînant la fermeture de la commercialisation de plusieurs produits (les liaisons louées bas débit mais aussi les services X25).

Revenus des liaisons louées et du transport de données						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus des liaisons louées	1 444	1 471	1 521	1 495	1 519	1,7%
Revenus du transport de données	1 987	2 066	2 196	2 156	2 145	-0,5%
Revenus des services de capacités	3 432	3 537	3 717	3 650	3 664	0,4%



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

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	38	28	20	161	163	1,5%

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

5.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 5,5% en 2011. Ce revenu atteint 2,6 milliards d'euros dont 1,9 milliard d'euros pour les terminaux et équipements mobiles dont le revenu augmente de 9,0% tandis que le revenu lié à cette activité diminue pour les opérateurs fixes.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	724	744	745	715	692	-3,1%
Opérateurs mobiles	1 813	2 207	1 586	1 770	1 929	9,0%
Revenus des équipements et des terminaux	2 537	2 952	2 331	2 485	2 621	5,5%

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.

La série des revenus des opérateurs mobiles pour la vente et location de terminaux a été modifiée à partir de 2009 à la suite d'un changement de comptabilisation de ces revenus.

5.6 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Revenus accessoires	675	648	609	553	514	-7,2%

Des factures moyennes mensuelles (hors taxes) par ligne fixe et par abonnement en baisse

La facture moyenne par ligne fixe (dépenses mensuelles en téléphonie fixe et en accès à internet) s'élève à 36,3 euros HT en 2011, en recul de 1,10 euro sur un an. Cette facture par ligne correspond à ce qu'un client paye globalement par mois pour l'accès au réseau fixe, qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, en bas ou haut débit, et qu'il dispose de la téléphonie en RTC, de la téléphonie en VLB, ou des deux.

Jusqu'en 2008 et sous l'effet de l'accroissement du nombre de ménages équipés en internet et de la substitution des accès bas débit en accès haut débit, la facture par ligne fixe augmentait continûment. Elle est restée stable autour de 37,5 euros par mois entre 2008 et 2010, la diminution des revenus provenant des abonnements en bas débit étant compensée par l'augmentation de l'équipement en haut débit et du revenu afférent. En 2011, en revanche, les baisses du revenu des communications (-20,2% en un an) et du revenu des abonnements par le RTC (-8,8%) sont plus marquées (la facture moyenne par abonnement à la téléphonie fixe en bas débit recule de 90 centimes) tandis que la croissance du nombre d'abonnements au haut débit ralentit. Les baisses sur le bas débit sont liées au repli du nombre d'abonnements à la téléphonie fixe en bas débit (-10,4%) et en particulier du nombre d'abonnés à la fois bas et haut débit (4,6 millions à la fin 2011, soit un recul de 600 000 en un an).

Le volume de minutes de téléphonie consommées par ligne fixe évolue peu en 2011 (4h25 par mois, soit une minute supplémentaire en moyenne chaque mois par rapport à 2010). La consommation des clients qui téléphonent via le RTC est en repli de 12 minutes en 2011 (2h43 par mois) poursuivant la tendance observée depuis un peu plus de dix ans. A l'inverse, le trafic moyen des clients en téléphonie en large bande augmente de 8 minutes (5h06 par mois), bénéficiant notamment de la croissance du volume d'appels fixes vers mobiles au départ des box.

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT)	36,7	37,5	37,5	37,4	36,3	-2,8%
Volume mensuel moyen voix sortant	252	259	260	264	265	0,6%

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

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

Ne sont pas comptabilisés :

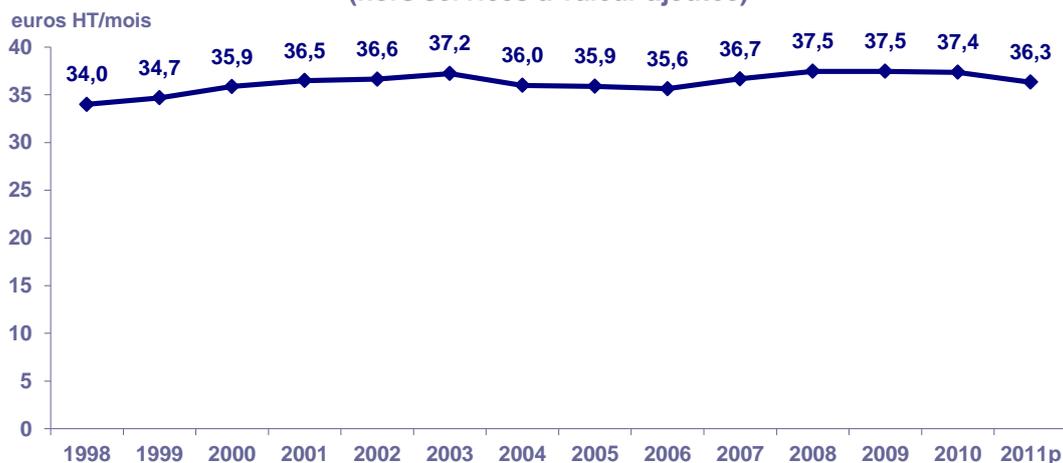
- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

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

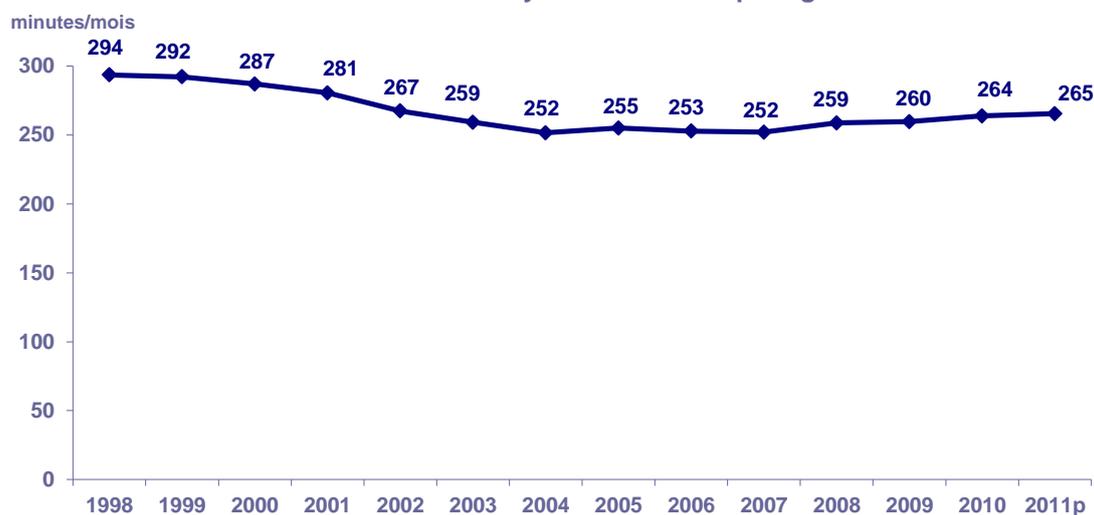
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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

Facture moyenne mensuelle voix et données par ligne fixe (hors services à valeur ajoutée)



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Facture mensuelle moyenne par abonnement						
Euros HT	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,8	27,2	26,1	26,0	25,1	-3,3%
A un accès en bas débit à l'internet	8,1	7,9	7,3	6,8	6,6	-3,2%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	30,5	32,4	35,0	35,2	34,8	-1,2%

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

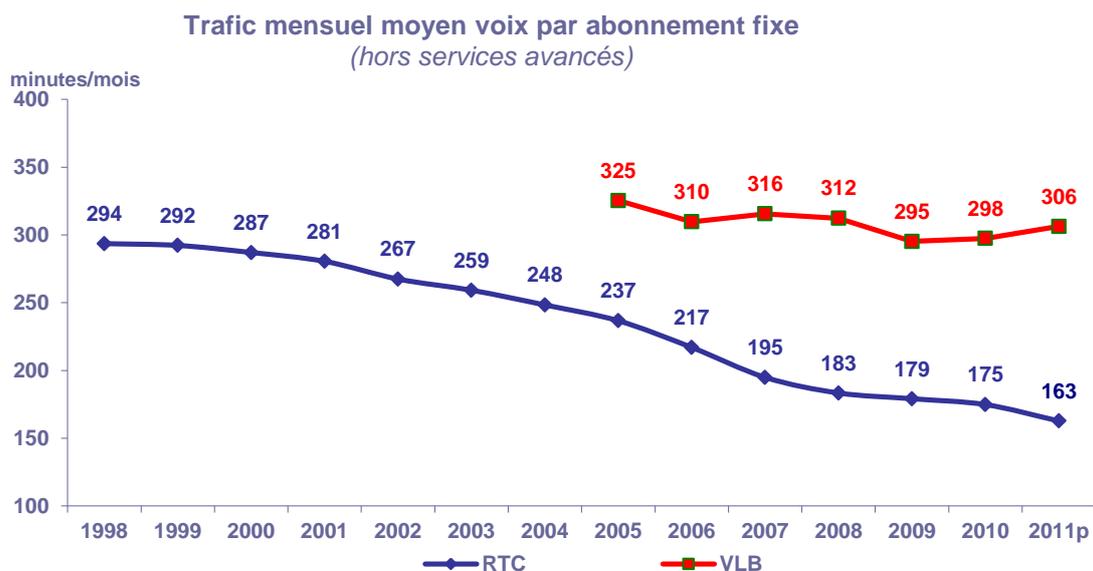
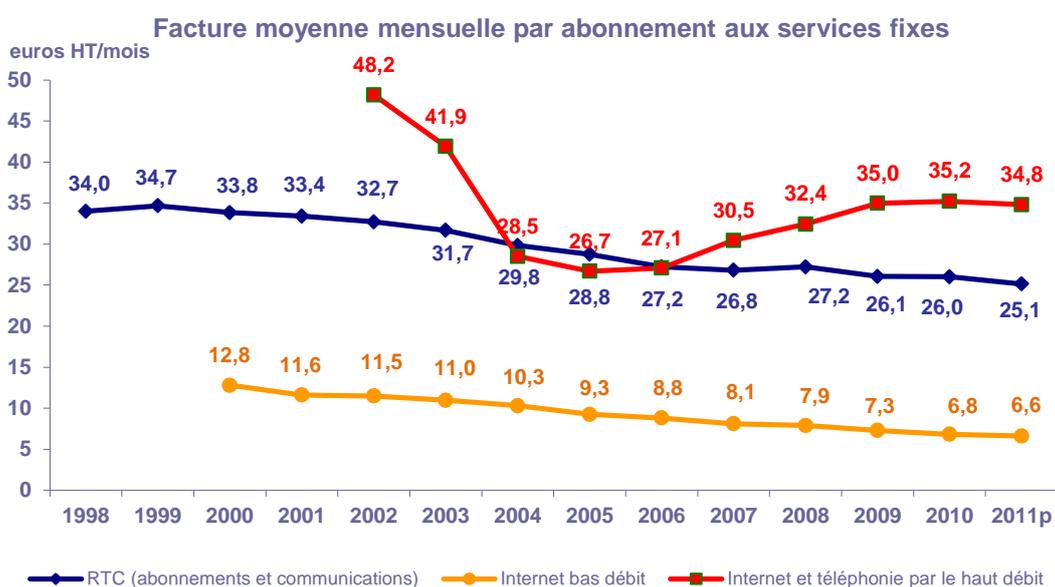
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

- 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	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC	3H15	3H03	2h59	2h55	2h43	-6,9%
Au service téléphonique fixe en VLB	5H16	5H12	4H55	4H58	5H06	3,0%
A un accès en bas débit à l'internet	10h46	10h59	10h04	9h27	8h28	-10,4%

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

- 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.



Un recul très fort de la facture moyenne mensuelle hors taxes des clients des opérateurs mobiles en 2011

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.

L'objectif est de limiter le biais dû à l'accroissement de ces cartes à usage « non voix » sur les indicateurs de consommation moyenne des clients des opérateurs mobiles.

La facture moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles, calculée en excluant les cartes MtoM (et le revenu associé), diminue de 1,70 euro en un an. Cette baisse s'explique en partie par la non répercussion sur la facture TTC des clients de l'augmentation du taux de TVA au 1^{er} février 2011. En outre, l'accroissement du volume de cartes SIM en service est important (+2,9 millions en un an hors cartes MtoM, contre +2,6 millions en 2010) alors que dans le même temps, le revenu des services mobiles diminue.

Concernant les forfaits, la baisse de la facture atteint 2,5 euros par mois, soit un montant moyen mensuel de 31,6 euros. Depuis trois ans, la facture mensuelle des clients détenant une carte prépayée est inférieure à dix euros, et elle recule en 2011 de 70 centimes.

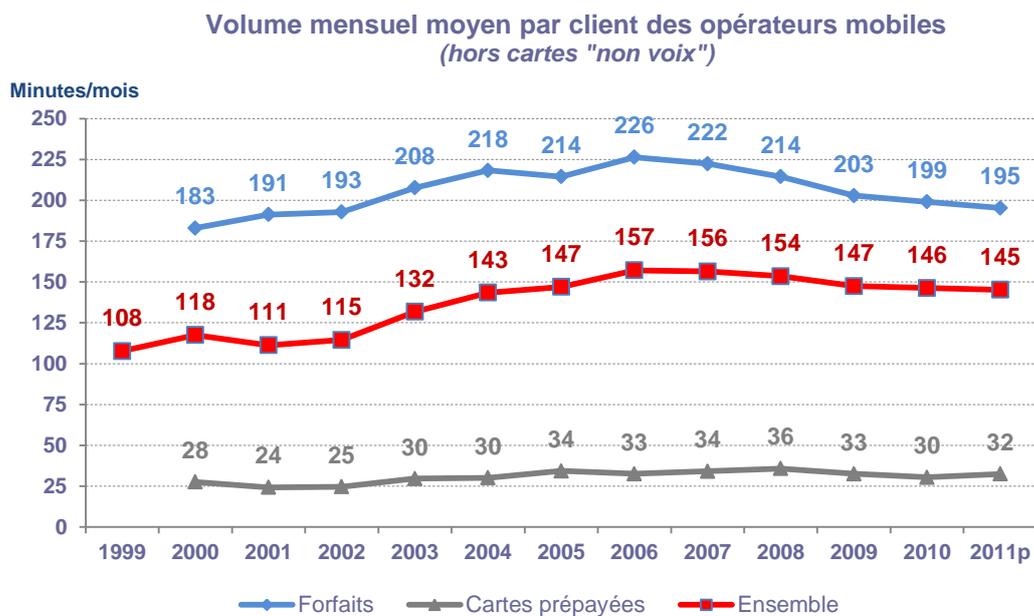
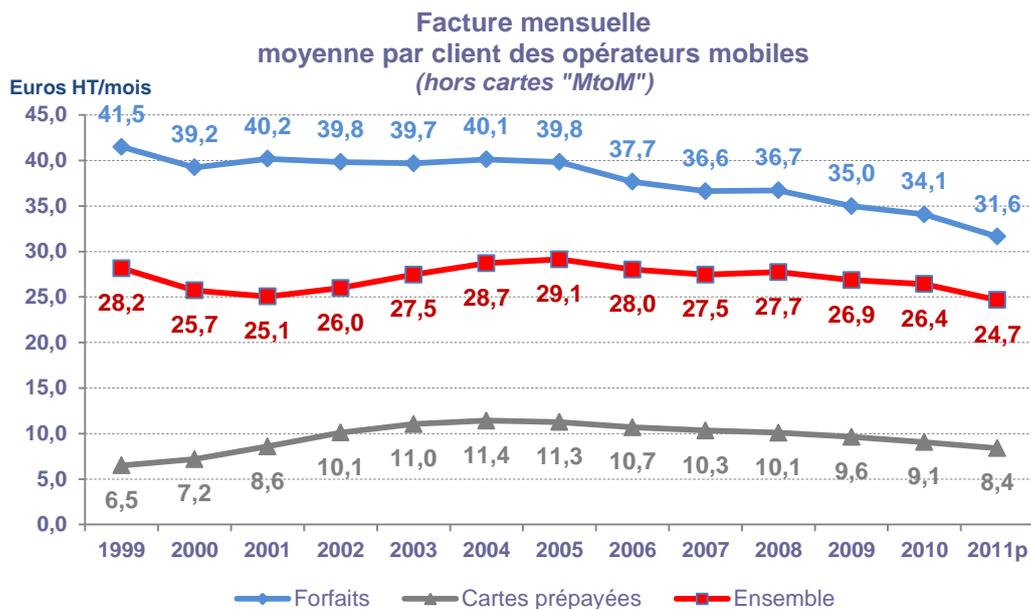
Le volume de minutes consommées par mois est stable (recul d'une minute, comme en 2010) alors que le volume de SMS envoyés atteint 200 messages. Le décalage selon le type de souscription est fort : 257 SMS envoyés par mois pour les clients disposant d'un forfait contre 72 messages par carte prépayée. Le trafic de données s'élève, en moyenne sur l'ensemble des cartes mobiles (hors cartes MtoM) à 75 méga octets par mois en 2011.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2007	2008	2009	2010	2011p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	27,5	27,7	26,9	26,4	24,7	-6,6%
dont client au forfait	36,6	36,7	35,0	34,1	31,6	-7,2%
dont client prépayé	10,3	10,1	9,6	9,1	8,4	-7,2%
Volume mensuel moyen par client en minutes	156	154	147	146	145	-0,8%
dont client au forfait	222	214	203	199	195	-1,9%
dont client prépayé	34	36	33	30	32	6,7%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	30	52	92	146	200	37,3%
dont client au forfait	37	62	112	183	257	40,2%
dont client prépayé	18	33	51	63	72	14,1%

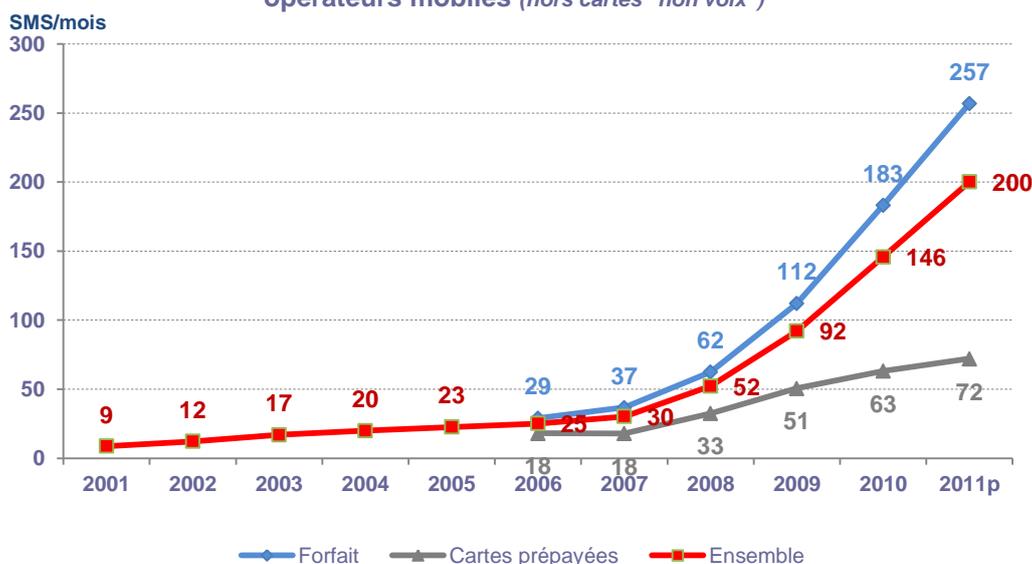
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, **hors revenu des cartes « MtoM »**) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors 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).



Nombre de SMS moyen mensuel émis par les clients des opérateurs mobiles (hors cartes "non voix")



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

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

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

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

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