

10 janvier 2013

Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France

Année 2011 – Résultats définitifs

Remarques générales

1. Revenus des services fixes

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

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

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

2. Changement de champ réglementaire en 2004

L'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..

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

L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005.

L'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires en 2005 (rubrique « Autres services ») créé également une rupture entre 2004 et 2005.

4. Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

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

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

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

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

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

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

5. Divers

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

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

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

Synthèse

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève à 43,8 milliards d'euros en baisse de 1,9% par rapport à 2010.

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 40,8 milliards d'euros (-2,3% sur un an). Sa baisse correspond à un recul à la fois des revenus des services fixes de 2,9% et des services mobiles de 2,6%, et ce, alors que les volumes consommés progressent : le volume des communications fixes et mobiles augmente de 0,7% en un an (217,8 milliards de minutes), le nombre de messages (SMS) connaît une croissance toujours très vive avec 146 milliards de SMS envoyés au cours de l'année 2011 (+42,2% en un an) et la consommation de data sur les réseaux mobiles double cette année encore.

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 8,3 milliards d'euros en 2011 (-5,8% sur un an). Le revenu des prestations d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes diminue de 2,2% malgré un revenu croissant tiré des accès en VGA et en dégroupage total. 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 10,0% en 2011, sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS.

Investissement et emploi

Les investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques atteignent 8,2 milliards d'euros en 2011, soit près de 900 millions d'euros supplémentaires par rapport à l'année précédente (+11,8%). La croissance est liée au déploiement des réseaux de troisième génération mobile et au très haut débit fixe, ainsi qu'à la modernisation des réseaux haut débit et des équipements fixes.

Le nombre d'emplois chez les opérateurs de communications électroniques atteint 129 000 à la fin de l'année 2011, soit une progression équivalente à celle de 2010 (+1,9%), après une baisse continue pendant un peu plus de dix ans. Mais contrairement à l'année 2010, durant laquelle la croissance était liée à l'augmentation des effectifs des opérateurs opérant dans les réseaux fixes, en 2011, les 2 500 salariés supplémentaires se répartissent équitablement entre les deux activités.

Services sur réseaux fixes

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 40,0 millions à la fin de l'année 2011. Il diminue pour la deuxième année consécutive (-600 000 abonnements en 2011) après avoir constamment augmenté depuis 2003. En septembre 2011, et pour la première fois, le nombre d'abonnements à la téléphonie au départ des boxes dépasse celui des abonnements bas débit.

En effet, le nombre de souscriptions à la téléphonie sur les accès haut débit (20,8 millions) progresse de 1,8 million en un an, soit un ralentissement par rapport aux précédentes années (+2,0 millions 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, -2,3 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 35,4 millions de lignes fixes. Les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (41%) sont minoritaires et leur proportion recule chaque année (-5 points en 2011) au profit du nombre de lignes exclusivement en voix sur large bande (46% à la fin de l'année 2011, +7 points en un an).

Le nombre d'abonnements internet à haut débit et très haut débit atteint 22,7 millions, en progression de 6,7% (+1,4 million en un an). Cette progression permet à la France de se situer, pour la deuxième année consécutive, au troisième rang de l'ensemble des pays de l'Union Européenne en termes de taux de pénétration (elle se place au quatrième rang si l'on considère l'ensemble des pays de l'OCDE). Le nombre d'accès très haut débit, incluant désormais les abonnements dont le débit maximum descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s (auparavant le seuil était fixé à 50 Mbit/s) atteint 1,3 million à la fin de l'année 2011, en croissance de près de 20% en un an.

Le revenu provenant des services sur réseaux fixes s'élève à 16,1 milliards d'euros en 2011. Après avoir stagné en 2010, il baisse de 2,9% sur un an en raison d'une croissance moins vive du revenu des services sur les accès haut et très haut débit (+6,3% sur un an contre +10,0% en 2010) et d'un recul plus important du revenu des services à bas débit (-14,6% contre -10,0% l'année précédente). Les services haut et très haut débit constituent, avec 9,8 milliards d'euros, 61% du revenu des services fixes (+5 points en un an). Le revenu des accès à internet et des abonnements téléphoniques en est la principale composante avec 8,0 milliards d'euros. Le changement du taux de la TVA intervenu début 2011 a incité certains opérateurs à modifier la structure de leurs offres en excluant le service de télévision de leurs forfaits mensuels d'accès à internet, ce qui explique l'augmentation soutenue (+21,1% sur un an) du segment des autres revenus liés à l'accès à internet, qui comprend la TV.

Le revenu de l'ensemble des communications a été fortement impacté en 2011 par l'inclusion, en début d'année, des appels fixes vers mobiles dans les forfaits d'abondance de téléphonie au départ des boxes opérant ainsi une substitution rapide des usages vers la VLB. Les revenus attribuables aux communications vers les mobiles baissent qu'elles soient émises sur le RTC (-19,6% sur un an) ou sur les accès haut débit (-8,3% sur un an) au profit des revenus de l'accès internet haut débit.

Le volume de communications fixes depuis les postes fixes atteint 111,3 milliards de minutes en 2011 (112,3 milliards avec la publiphonie et les cartes). Il diminue de 600 millions de minutes (-0,5% sur un an), alors qu'il progressait de deux à quatre milliards de minutes par an depuis 2008. Cet infléchissement est lié à l'accélération de la baisse du volume des communications par le RTC au départ des postes fixes (-8,2 milliards de minutes en 2011 contre 6,7 milliards en 2010), la croissance du volume de voix sur large bande augmentant de 8 à 9 milliards de minutes sur les trois dernières années.

Avec 73,0 milliards de minutes, les deux tiers du trafic au départ des réseaux fixes sont émis sur les accès haut débit (66%, +8 points par rapport à l'année 2010). La proportion de trafic en voix sur large bande atteint 85% pour les communications fixes vers l'international (+5 points en un an) et 64% pour les appels vers les postes fixes nationaux (+4 points en un an). Pour les communications fixes vers les mobiles, elle fait un bond de 31 points en un an pour atteindre 60%. Le volume des communications en voix sur large bande vers les mobiles a plus que triplé en un an et atteint 10,1 milliards de minutes en 2011 (soit 14% des minutes émises au départ des boxes contre 5% en 2010). Ces appels viennent concurrencer en partie les appels vers les postes fixes nationaux. Le volume annuel d'appels nationaux en VLB, qui était jusque-là le principal moteur de la croissance du trafic, est pour la première fois, en recul (-1,7% sur un an soit 950 millions de minutes en moins). L'ensemble du trafic fixe (RTC et VLB) vers les postes fixes nationaux est également en baisse pour la première fois depuis 2007 (-8,6% en un an) et atteint son plus bas niveau en 2011 avec 83,4 milliards de minutes. 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 sur réseaux mobiles

Le nombre de clients aux services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) s'élève à 68,6 millions en 2011. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est donc de 105,7% en France au 31 décembre 2011. Contrairement à l'année précédente, la croissance annuelle du nombre de clients en 2011 (+5,5% en un an) est de même ampleur qu'il s'agisse des abonnements (avec une forte contribution des cartes « Machine to Machine »), ou des cartes prépayées. Le nombre de forfaits classiques « voix » et « voix/data » (43,0 millions) augmente d'1,6 million en un an, soit 300 000 de moins qu'en 2010. Le nombre de cartes prépayées, qui baissait en 2010, augmente d'environ un million en 2011. En effet, les offres lancées à la fin du premier semestre 2010 par des opérateurs (dits « ethniques »), qui commercialisent principalement des cartes prépayées permettant de passer des appels internationaux à prix attractifs, connaissent un vif succès, entraînant également une explosion des minutes vers l'international (+560 millions de minutes en un an en 2010 et + un milliard en 2011).

La dynamique observée sur le nombre de clients, et contrairement aux années précédentes, ne se traduit que sur les volumes des services mobiles : progression des minutes consommées par les clients sous contrats forfaitaires et par les cartes prépayées (respectivement +2,1% en un an en 2011 et +8,5%), du volume de SMS, MMS (respectivement +46,5% et +16,9%), mais recul du revenu pour ces deux types de clientèle (respectivement -2,5% en un an en 2011 et -2,8%).

Le revenu des services mobiles (19,0 milliards d'euros HT en 2011), dont la croissance annuelle était inférieure à 5% depuis cinq ans après des croissances annuelles de l'ordre de 10% entre 2002 et 2005, est en recul pour la première fois en 2011 (-2,6%). Ceci s'explique en partie par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels effective à compter du 1^{er} février 2011. Les opérateurs mobiles ayant choisi de ne pas répercuter l'augmentation de la TVA sur la facture TTC de leurs clients, le revenu hors taxes a été donc amputé d'autant, impactant la croissance annuelle du revenu sur l'ensemble de l'année 2011 (plusieurs centaines de millions d'euros).

L'accroissement annuel des revenus du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet mobile) de 741 millions d'euros HT (+762 millions en 2010) ne compense pas, pour la première fois, la baisse du revenu des communications téléphoniques mobiles (13,7 milliards d'euros HT en 2011) entamée en 2009, du fait d'une accélération de son recul : -8,3% en un an en 2011 après -1,4% en 2010.

Le volume de minutes au départ des mobiles est de 105,5 milliards en 2011. Sa croissance annuelle est légèrement supérieure à celle de 2010 (+2,1% en 2010 et +2,5% en 2011), mais est très inférieure à celle enregistrée avant 2007, ce qui peut s'expliquer en partie par un intérêt croissant pour d'autres moyens de communications tels que le SMS ou l'internet mobile : des volumes de données consommées (55 800 téraoctets en 2011) et de SMS envoyés (146,4 milliards) en croissance annuelle respectivement de +84,0% et de +42,4%, et un nombre d'utilisateurs de services multimédias (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet) de 31,0 millions en 2011, en croissance de 2,8 millions en un an.

La densification de la couverture du territoire en réseau 3G par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec ce réseau rend l'utilisation des réseaux UMTS plus intense d'année en année. Ils sont ainsi 27,7 millions de clients mobiles à passer sur les réseaux 3G, un nombre qui croît de 5 à 6 millions par an depuis quatre ans.

Le nombre de cartes SIM détenues par les clients « entreprise » (10,8 millions en 2011) augmente en proportion plus vite que celui de la clientèle « grand public » en particulier du fait d'un fort recrutement de cartes « MtoM » en 2011 (+735 000 en un an). Le revenu des opérateurs mobiles rattaché à cette clientèle augmente de 5,9% en 2011, soit un peu moins qu'en 2010 (+6,4%). Pour les entreprises, le volume de communications mobiles augmente, en niveau, deux fois moins qu'en 2010 (+850 millions en 2011 versus +1,6 milliard en 2010) ;

La croissance est plus faible pour le « grand public » avec +2,1% mais demeure supérieure à 2010 (elle était stable).

La facture moyenne des clients des opérateurs mobiles est de 24,7 euros HT par mois (31,5 euros HT pour un forfait et 8,7 euros HT pour une carte prépayée), et diminue de 6,7% en 2011, ce qui représente une baisse de la facture de 1,8 euro HT en moyenne par mois par rapport à l'année 2010 (2,6 euros HT pour les clients titulaires d'un forfait).

La baisse de la facture moyenne mensuelle est cette fois-ci plus marquée pour les clients « grand public » que pour ceux du segment « entreprise » : 1,9 euro HT par mois en moins versus 1,1 euro HT en moins pour les clients « entreprise ».

En moyenne, une entreprise dépense 39,5 euros HT par mois par ligne mobile pour un volume moyen de communications de 4h37 minutes, 41 SMS envoyés et pour un volume moyen de données de 63 mégaoctets, alors qu'un client « grand public » consomme en moyenne un volume de 2h10 par mois, 220 SMS et 77 mégaoctets de données pour 22,8 euros HT par mois (forfaits et cartes prépayées).

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée s'établit à deux milliards d'euros en 2011, soit une progression de 2,0% par rapport à 2010. Pour la première fois depuis 2008, la croissance des recettes liées aux services à valeur ajoutée « data », c'est-à-dire les services SMS+, le téléchargement de sonneries, de logo, etc. depuis les téléphones mobiles (814 millions d'euros, +19,6% en un an), compense totalement la perte de revenu sur les services à valeur ajoutée vocaux et télématiques, dont le revenu s'établit à 1,2 milliard d'euros (-7,1% en un an). Le repli observé provient de l'ensemble des services vocaux et télématiques, tous paliers tarifaires confondus, à l'exception des services surtaxés à tarification élevée, dont le revenu (597 millions d'euros) s'accroît pour la première fois depuis 2007, au rythme de +3,0% sur un an.

Le marché des services de renseignements téléphoniques reste orienté à la baisse. Le revenu des opérateurs attributaires de numéros de services de renseignements (126 millions d'euros en 2011) baisse de 6,0% sur un an. Les volumes des appels vers ces services (70 millions d'appels pour 165 millions de minutes) décroissent sur un rythme annuel supérieur à 15% et ce, pour la troisième année consécutive.

Avec 3,7 milliards d'euros de revenu, les services de capacité (liaisons louées et transport de données) se stabilisent en 2011, après un léger repli (-1,8%) l'année précédente. Le revenu du transport de données s'établit à 2,1 milliards d'euros, soit près de 60% des recettes totales des services de capacité. Le revenu des liaisons louées s'élève quant à lui à 1,5 milliard d'euros, en légère croissance par rapport à 2010 (+1,0%).

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location d'équipements et de terminaux s'élève à 2,3 milliards d'euros sur l'année 2011 (+5,4% sur un an). Les ventes de terminaux mobiles, stimulées par la commercialisation de terminaux innovants (« smartphones ») représentent 1,6 milliard d'euros et progressent de près de 10% sur un an alors que celles de terminaux fixes et internet (690 millions d'euros) sont en recul de 3,5% sur un an.

**L'Autorité a publié le 28 juin 2012, l'étude qu'elle a menée concernant l'évolution des prix sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2010 à 2011.*

http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indices-prix-mobiles/indices_prix_mobiles_2010-2011-juin2012.pdf

Sommaire

1	<i>Chiffres clés de l'activité des opérateurs</i>	10
1.1	L'investissement	10
1.2	L'emploi direct	11
1.3	Les charges	12
1.4	Les données de cadrage	13
2	<i>Le marché des communications dans son ensemble</i>	14
2.1	Le marché des clients finals	14
2.2	Le marché intermédiaire entre opérateurs	19
2.2.1	Le marché total	19
2.2.2	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	20
2.2.3	Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles	22
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i>	24
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	24
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	24
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	26
3.1.3	La conservation du numéro fixe	27
3.2	Le bas débit	28
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	28
3.2.2	La publiphonie et les cartes	32
3.2.3	L'accès à internet en bas débit	33
3.3	Le haut débit	34
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit	34
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	35
3.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	38
3.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision	40
3.4	Les départements et collectivités d'outre-mer	41
3.4.1	Les abonnements	41
3.4.2	Les revenus et volumes des abonnements et des communications	42
3.4.3	Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit	44
3.5	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	45
3.5.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	45
3.5.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	46
3.5.3	Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle	48
3.6	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes	56
5	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i>	60
5.1	Segmentation par type d'abonnements	60
5.2	Revenus et volumes de la voix et de la donnée	62
5.2.1	Revenus et volumes de la voix par destination d'appel	63
5.2.2	Revenus et volumes des services de données	65
5.3	Les services multimédias et la conservation du numéro	67
5.3.1	Utilisateurs de services multimédias	67

5.3.2	Conservation du numéro mobile	69
5.4	Segmentation par type de clientèle	70
5.5	Les départements et collectivités d'outre-mer	72
5.6	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles.....	75
5.6.1	Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée	75
5.6.2	Par type de clientèle : grand public ou entreprise	78
6	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	79
6.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	79
6.1.1	Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée.....	80
6.1.2	Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu	82
6.2	Les services de renseignements.....	83
7	<i>Les services de capacité.....</i>	84
7.1	Les liaisons louées.....	84
7.2	Le transport de données sur réseaux fixes.....	86
8	<i>Les autres revenus</i>	88
8.1	Les terminaux et équipements	88
8.2	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	88
8.3	Autres revenus liés à l'activité des opérateurs	88
9	<i>Dépenses des opérateurs mobiles pour leur activité de communications électroniques</i>	89

1 Chiffres clés de l'activité des opérateurs

1.1 L'investissement

Les investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques atteignent 8,2 milliards d'euros en 2011, soit près de 900 millions d'euros supplémentaires par rapport à l'année précédente (+11,8%). A l'exception de l'année 2001, un tel niveau d'investissements n'a jamais atteint depuis 1998. Cette hausse est notamment due à l'effort d'investissement dans le déploiement des réseaux mobiles de troisième génération, mais aussi à la modernisation des réseaux d'accès des services fixes et à l'innovation en matière d'équipement (box, etc...).

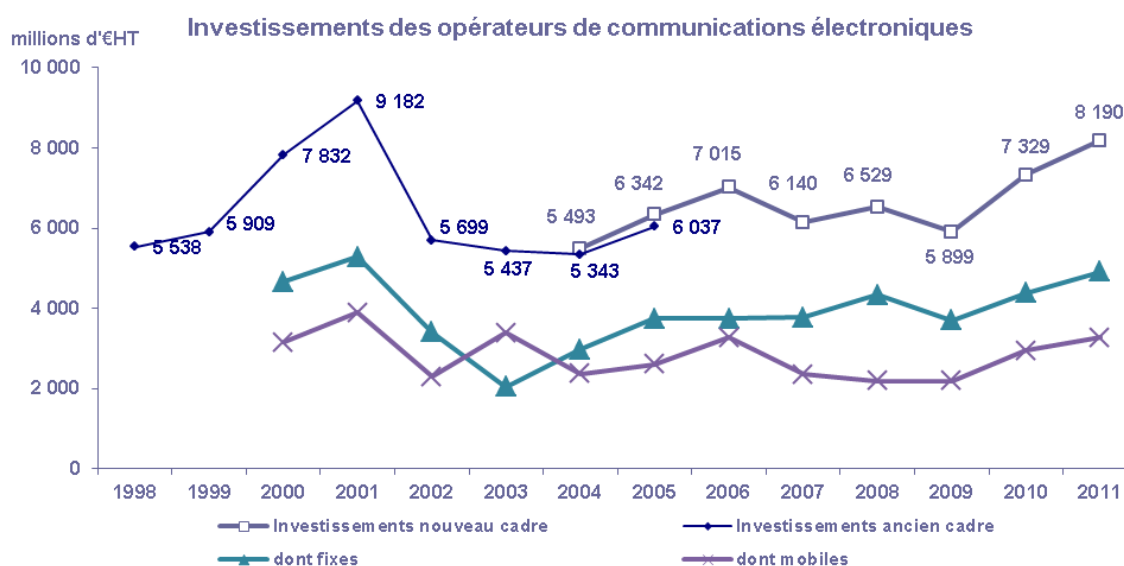
Les opérateurs mobiles ont réalisé plus de trois milliards d'euros d'investissements dont 2,3 milliards d'euros (+40% environ en un an) pour le déploiement, la maintenance et l'augmentation de la capacité de la partie terminale des réseaux 3G et du cœur des réseaux. Ces investissements incluent le montant des licences 4G d'une valeur de 936 millions d'euros en 2011 (en 2010, celui des licences 3G s'établissait à 820 millions d'euros).

Le montant investi par les opérateurs fixes sur la même période s'accroît également, et atteint près de 5 milliards d'euros en 2011. Ces mêmes opérateurs ont réalisé un peu plus de 700 millions d'euros d'investissements pour le déploiement des réseaux à très haut débit, soit une croissance de 9,3% par rapport à 2010.

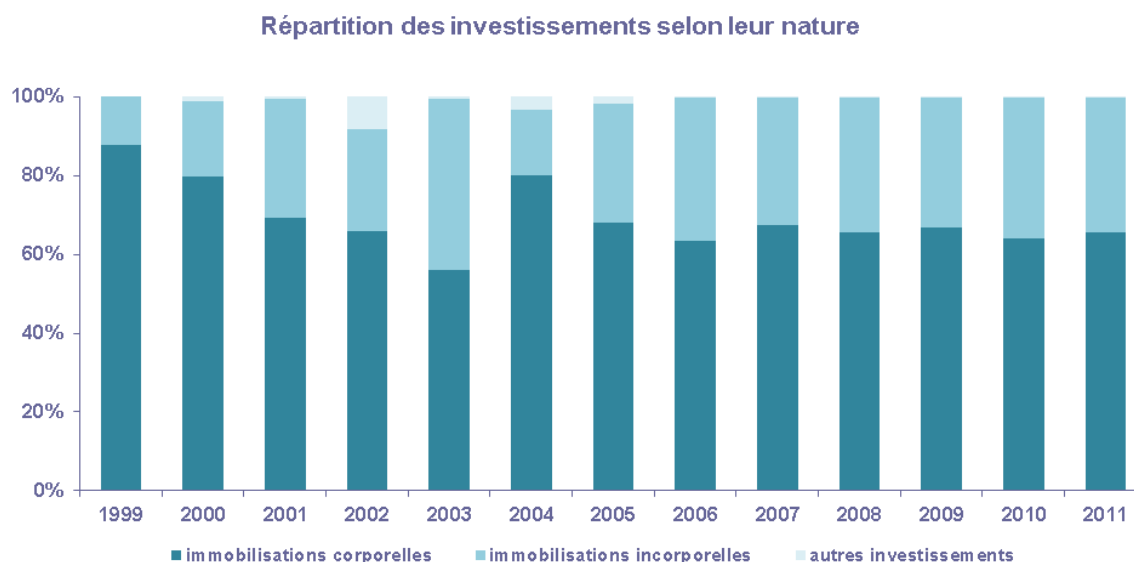
Les investissements						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Investissements au cours de l'exercice	6 140	6 529	5 899	7 335	8 190	11,7%
dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles	4 146	4 291	3 946	4 698	5 372	14,4%
dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles	1 991	2 222	1 947	2 628	2 813	7,1%
dont autres investissements	3	16	6	9	4	-51,9%
dont investissements THD			624	650	710	9,3%
dont investissements 3G / 4G			1 110	1 698	2 354	38,7%

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

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



Depuis 2005, les investissements corporels représentent un peu moins des deux tiers du total des investissements réalisés chaque année par les opérateurs de communications électroniques. Ces investissements augmentent fortement depuis deux ans (+19,0% en 2010, +14,4% en 2011) et atteignent 5,4 milliards d'euros en 2011.



1.2 L'emploi direct

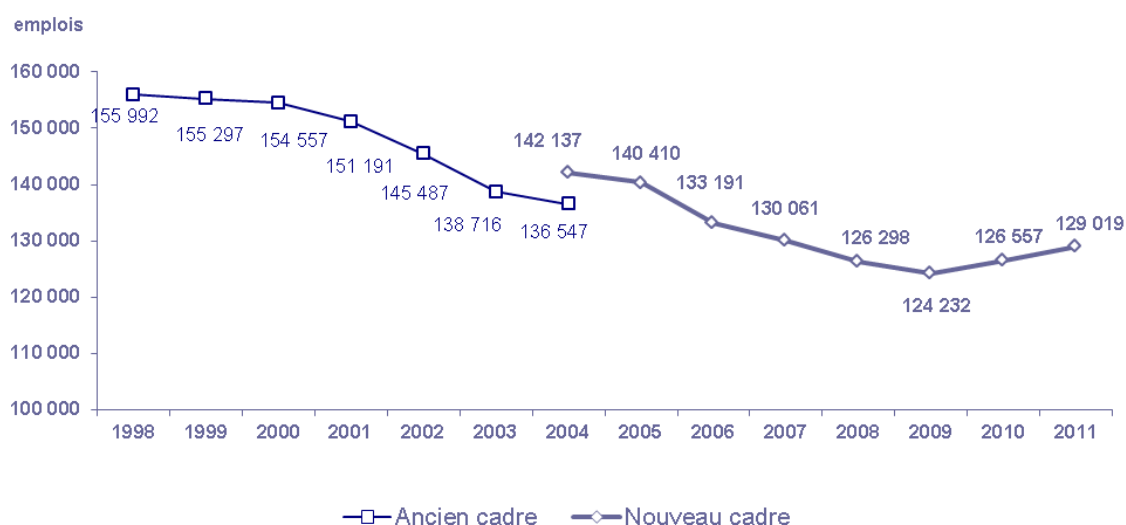
Pour la deuxième année consécutive, et après plus de dix ans de baisse continue, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques (129 000 à la fin de l'année 2011) s'accroît (+5 000 emplois en deux ans). Alors qu'en 2010, la totalité de la croissance était liée à l'augmentation des effectifs des opérateurs fixes, en 2011, les 2 500 salariés supplémentaires se répartissent équitablement entre les deux activités.

La proportion d'emplois de cadres s'est constamment renforcée au cours des dernières années et représente 46% des emplois des opérateurs déclarés à la fin de l'année 2011, alors que cette catégorie de personnel ne représentait qu'un peu plus d'un tiers des effectifs totaux en 2005. La totalité de la croissance du nombre d'emplois est portée en 2011 par cette catégorie de personnel, le nombre d'emplois des non cadres étant stable par rapport à 2010.

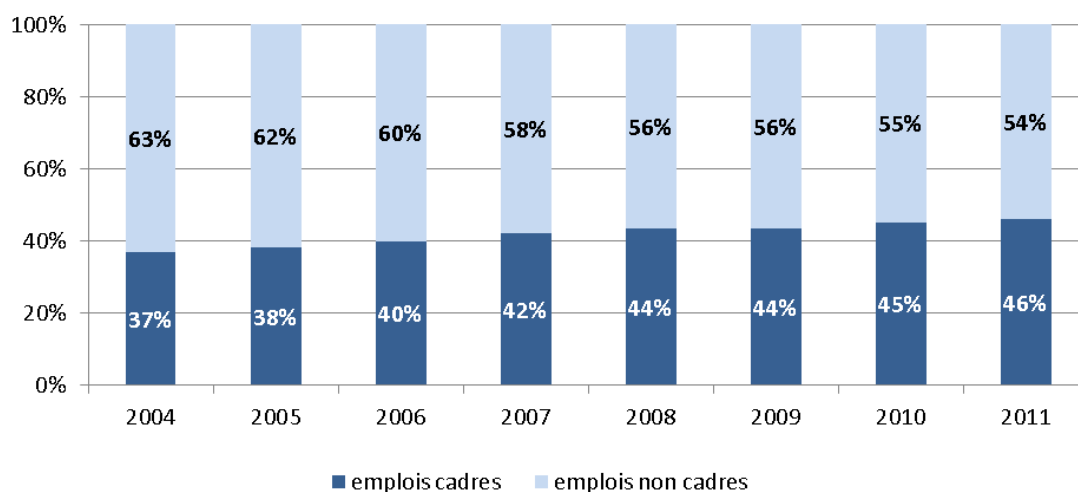
Les emplois directs						
Unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Emplois	130 061	126 298	124 232	126 557	129 019	1,9%
dont cadres	54 752	55 087	54 203	57 271	59 647	4,1%
dont non cadres	75 309	71 211	70 029	69 286	69 372	0,1%

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.

Emplois directs des opérateurs des communications électroniques



Répartition de l'emploi par CSP



1.3 Les charges

Les charges salariales des opérateurs de communications électroniques s'élèvent à 8,7 milliards d'euros en 2011, en croissance de 1,3% en un an, soit une progression équivalente à celle du nombre d'emplois.

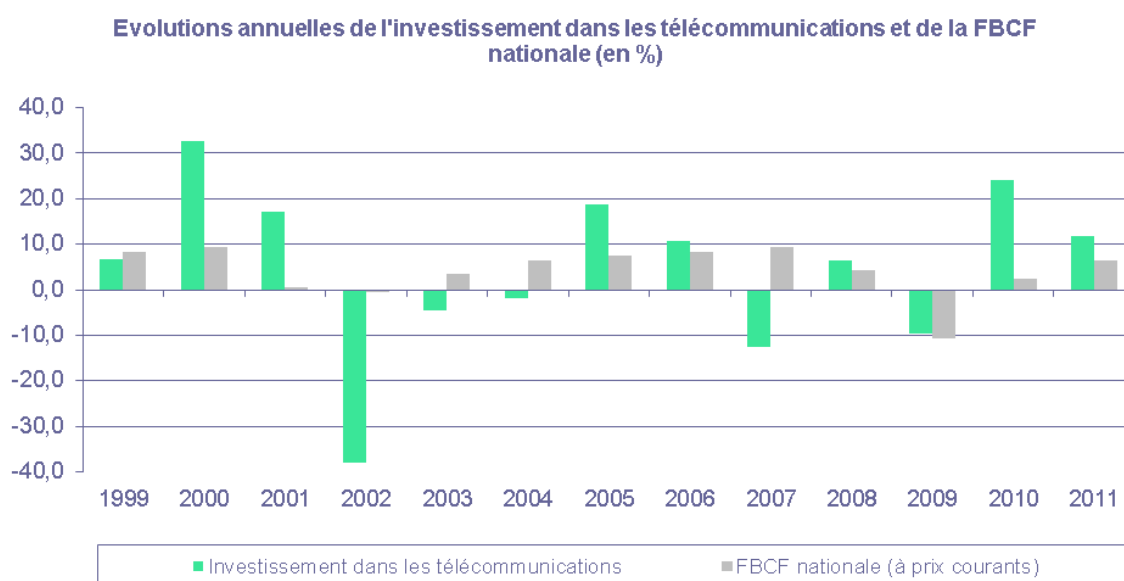
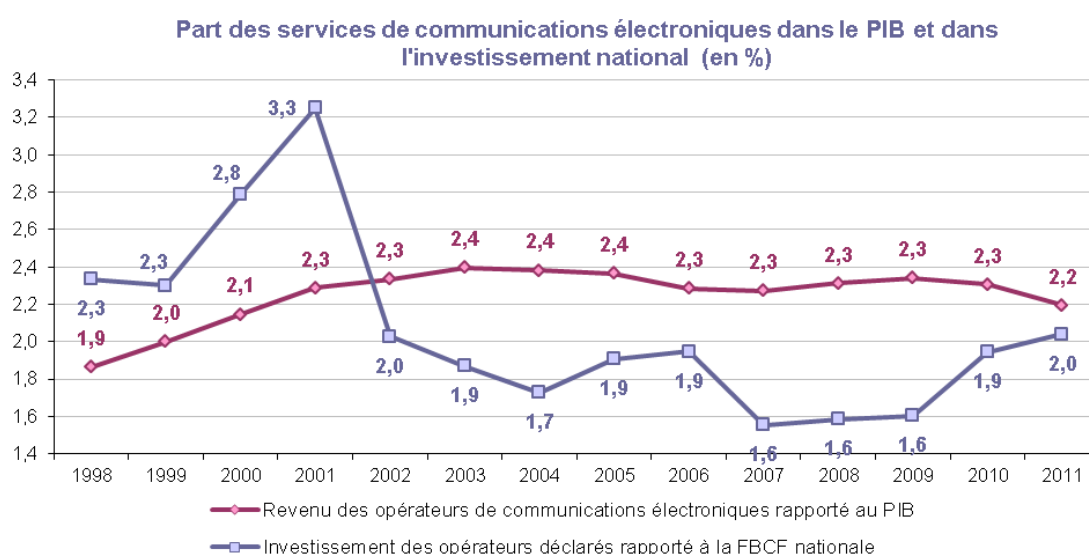
Par ailleurs, depuis 2009, les dépenses en recherche et de développement sont restées quasiment stables. Leur montant est d'environ 900 millions d'euros chaque année (879 millions d'euros en 2011).

Les charges						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Salaires et charges sociales	8 815	8 817	8 608	8 582	8 694	1,3%
Dépenses de recherche et développement	886	958	898	892	879	-1,4%

1.4 Les données de cadrage

Le revenu des opérateurs de communications électroniques représente une part stable (2,3% à 2,4%) du PIB national depuis 2002. En 2011, cette part diminue légèrement, et s'établit à 2,2%.

La part de l'investissement réalisée par les opérateurs dans la formation brute de capital fixe nationale s'est fortement accrue en 2010, en raison notamment de l'accroissement très important des investissements dans le secteur des communications électroniques (+24,2%), à comparer avec l'accroissement moindre de la FBCF (+2,5%). Cette tendance se maintient en 2011, avec une augmentation des investissements des opérateurs de près de 12%, alors que l'investissement national augmente de 6,5%. Au total, en 2011, 2,0% des investissements réalisés en France l'ont été par les opérateurs de réseaux de télécommunications.



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 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 aux services audiovisuels. 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 (+6,3% en 2011) et atteint près de dix milliards d'euros. Il ne compense pas cependant le reflux accru (-14,6% en 2011 contre -10,0% en 2010) du revenu des services bas débit (téléphonie et internet sur bande étroite), qui n'est plus que de 6,2 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 (16,1 milliards d'euros) recule de 2,9% par rapport à l'année 2010.

Le revenu des services offerts sur les réseaux mobiles représente 19,0 milliards d'euros, en baisse de 2,6% 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 HT	2007	2008	2009	2010	2011
Services fixes	15 807	16 355	16 518	16 544	16 062
Services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 957
Ensemble de la téléphonie et Internet	33 376	35 023	35 429	36 002	35 020
Services à valeur ajoutée	2 788	2 514	2 293	2 110	2 142
Services avancés	2 625	2 360	2 137	1 977	2 017
Renseignements	163	154	157	134	126
Services de capacité	3 432	3 537	3 717	3 650	3 651
Liaisons louées	1 444	1 471	1 548	1 526	1 541
Transport de données	1 987	2 066	2 169	2 125	2 110
Total services de communications électroniques	39 596	41 074	41 440	41 762	40 813
Autres services	3 255	3 632	2 716	2 927	3 008
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	42 851	44 706	44 156	44 689	43 821

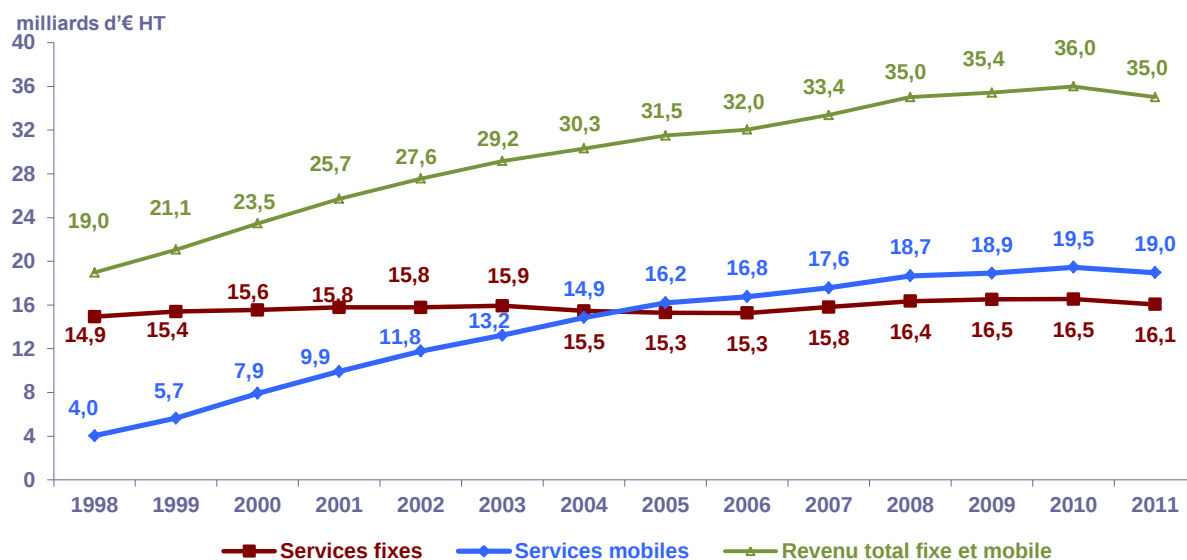
Notes :

- 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
Services fixes	3,5%	3,5%	1,0%	0,2%	-2,9%
Services mobiles	4,8%	6,3%	1,3%	2,9%	-2,6%
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%	1,5%
Services avancés	2,0%	-10,1%	-9,4%	-7,5%	2,0%
Renseignements	7,1%	-5,4%	1,3%	-14,6%	-6,0%
Services de capacité	1,2%	3,1%	5,1%	-1,8%	0,0%
Liaisons louées	-4,8%	1,9%	5,2%	-1,5%	1,0%
Transport de données	6,1%	3,9%	5,0%	-2,0%	-0,7%
Total services de communications électroniques	3,8%	3,7%	0,9%	0,8%	-2,3%
Autres services	11,2%	11,6%	-25,2%	7,8%	2,8%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	4,3%	4,3%	-1,2%	1,2%	-1,9%

Revenus des services fixes et mobiles



Après trois années de baisse continue, le revenu des services à valeur ajoutée augmente légèrement (+1,5% 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 (-5,0%) qu'au départ des mobiles (-10,7%). 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 6,9% du revenu lié à la facturation des services avancés émis au départ des clients des opérateurs mobiles.

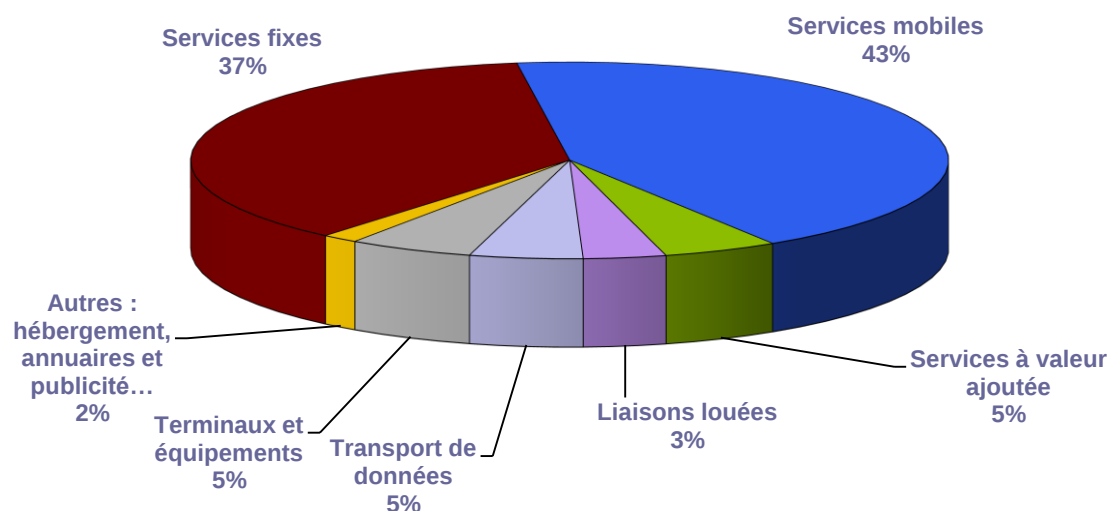
Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros, soit 62% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée. Le revenu des services de renseignements téléphoniques (126 millions d'euros) baisse de 6,0% 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 trois milliards d'euros, dont 2,3 milliards pour le revenu de la vente et location de terminaux par les opérateurs. La vente

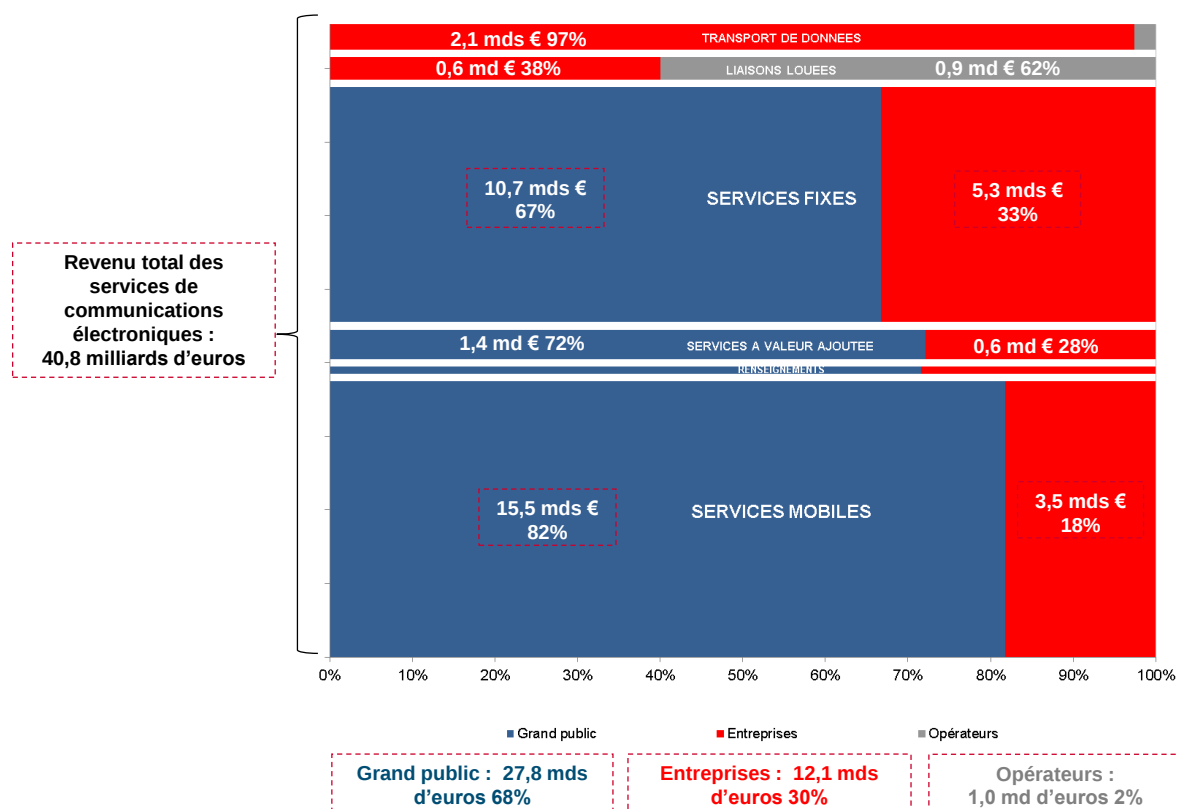
et location de terminaux et équipements mobiles s'élève à 1,6 milliard d'euros en croissance de 9,6% par rapport à 2010. Le revenu des annuaires, de la publicité et de la cession de fichiers est en recul de 7,3% à 513 millions d'euros.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2011



En 2011, le marché résidentiel représente un plus des deux tiers des revenus des opérateurs de communications électroniques.

Répartition des revenus sur le marché final par type de clientèle en 2011

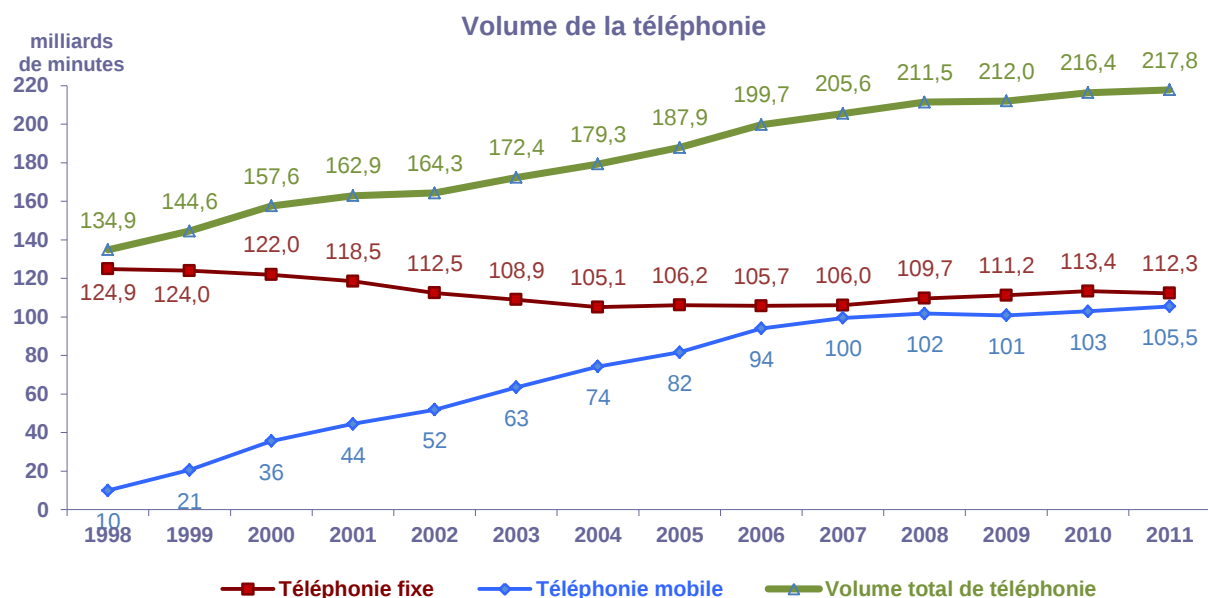


Volumes auprès des clients finals					
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011
Téléphonie fixe	106 049	109 672	111 195	113 406	112 277
Téléphonie mobile	99 525	101 779	100 836	102 953	105 527
Total services "voix"	205 575	211 451	212 032	216 359	217 803
Internet bas débit	15 708	9 792	5 916	3 857	2 363
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	19 236	34 653	63 015	102 776	146 389
Volume de données consommées (en Téra octets)		2 930	13 267	30 331	55 805

Evolution des volumes auprès des clients finals					
%	2007	2008	2009	2010	2011
Téléphonie fixe	0,3%	3,4%	1,4%	2,0%	-1,0%
Services mobiles	5,8%	2,3%	-0,9%	2,1%	2,5%
Total services "voix"	2,9%	2,9%	0,3%	2,0%	0,7%
Internet bas débit	-39,4%	-37,7%	-39,6%	-34,8%	-38,7%
Nombre de SMS émis	27,8%	80,1%	81,8%	63,1%	42,4%
Volume de données consommées (en Téra octets)			352,8%	128,6%	84,0%

Avec l'émergence de la voix sur large bande en 2005, le trafic au départ des réseaux fixes n'a cessé de s'accroître. En 2011 cependant, le volume de minutes diminue légèrement à 112,3 milliards de minutes (-1,0% sur un an). La consommation de minutes en large bande progresse comme en 2010 d'environ 8,5 milliards de minutes, ce qui compense pratiquement totalement 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 (+52,3% 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 plus de 2%. Cette croissance ne se fait pas au détriment de celle du volume de SMS (+42,4% en un an) ni de l'utilisation des services de données dont la consommation a pratiquement doublé en un an.



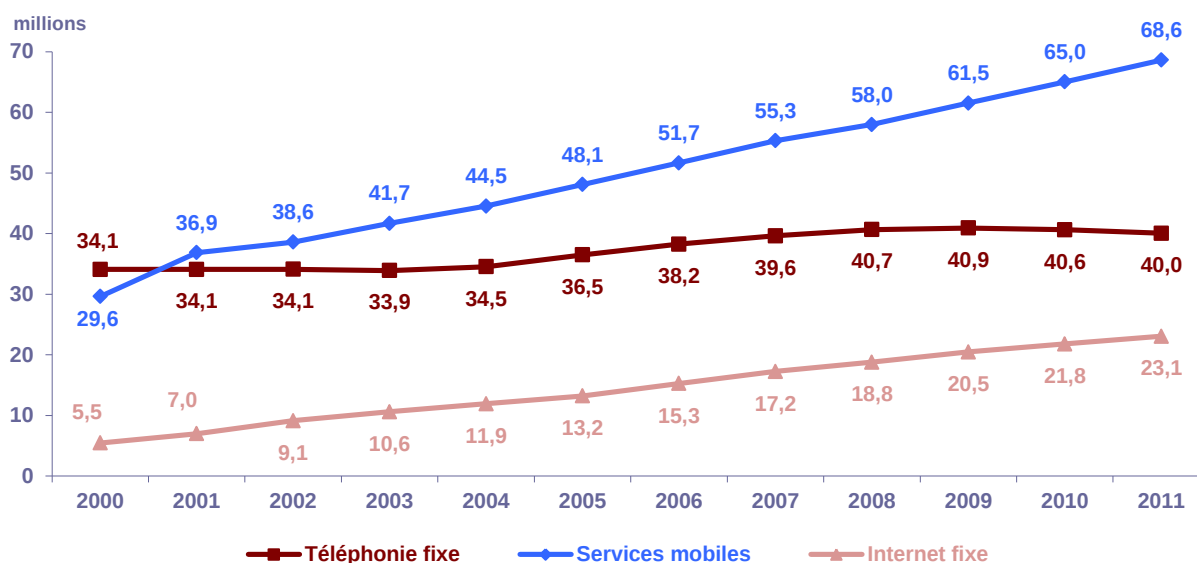
Abonnements					
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011
Abonnements à un service de téléphonie fixe	39,643	40,672	40,934	40,622	40,043
Abonnements à Internet	17,248	18,793	20,490	21,803	23,051
Nombre de clients aux services mobiles	55,337	57,994	61,536	65,029	68,588

Evolution des abonnements					
%	2007	2008	2009	2010	2011
Abonnements à un service de téléphonie fixe	3,6%	2,6%	3,3%	-0,1%	-1,4%
Abonnements à Internet	13,0%	9,0%	18,8%	16,0%	5,7%
Nombre de clients aux services mobiles	7,1%	4,8%	11,2%	12,1%	5,5%

Le nombre de lignes fixes est stable depuis deux ans autour de 35,4 millions de lignes. La majorité d'entre elles (64%) sont connectées à internet en haut ou très haut débit, soit 22,7 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 40,0 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.

Nombre d'abonnements



2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs

2.2.1 Le marché total

Les revenus du marché de l'interconnexion et de l'accès s'élèvent à 8,3 milliards d'euros en 2011. Le revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes diminue de 2,2% malgré un revenu croissant tiré des accès en VGA et en dégroupage total. 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 10,0% en 2011 après -8,4% 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 (+25 milliards de messages en 2011, soit un peu plus 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 HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 382	4 682	4 513	4 762	4 658	-2,2%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	4 283	4 320	4 362	3 996	3 595	-10,0%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	8 665	9 002	8 876	8 758	8 253	-5,8%
dont international entrant	584	596	511	401	344	-14,2%

Le trafic total d'interconnexion diminuait continuellement depuis 2005 notamment en raison de la baisse de l'internet commuté (13% du trafic d'interconnexion en 2005, 0,4% en 2011), mais depuis deux ans il progresse à nouveau (+2,1% en 2011 après +2,0% en 2010). Il repasse au-dessus des 200 milliards de minutes annuelles échangées entre opérateurs.

La totalité de la croissance est cette année due à la forte progression du trafic d'interconnexion mobile qui croît de près de 10 milliards de minutes en seulement un an (+18,2%) 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	2011	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	157 278	146 381	145 310	147 258	143 029	-2,9%
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	49 170	58 109	18,2%
Ensemble des services d'interconnexion	208 397	195 429	193 921	197 822	202 011	2,1%
dont international entrant	10 653	11 821	11 876	10 761	11 218	4,2%

Notes :

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

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

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

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

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

Le revenu des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes diminue de 2,2% en 2011 après une croissance de 5,5% 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 vente en gros de l'abonnement téléphonique aux opérateurs alternatifs qui progresse de 10,0% en un an, les autres prestations affichant toutes un recul net. Au cours des dernières années en effet, la tendance est au reflux de ces revenus sous l'effet d'une baisse des tarifs (terminaison d'appel, collecte). Le revenu sur le marché de gros du haut débit, à l'inverse, croît continument. Il atteint 2,2 milliards d'euros en 2011, soit 47% des revenus de gros des services fixes. Ce revenu inclut les prestations de liens d'aboutement ou de liaison partielle terminale pour un montant d'environ 120 millions d'euros.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe	2 923	2 882	2 657	2 674	2 454	-8,2%
dont services d'interconnexion	2 772	2 583	2 361	2 306	2 128	-7,7%
dont accès	61	49	30	27	19	-31,3%
dont collecte	208	161	170	133	99	-25,4%
dont transit	1 578	1 447	1 268	1 374	1 395	1,5%
dont terminaison de trafic national	520	515	528	482	353	-26,7%
dont trafic international entrant	406	412	365	289	262	-9,4%
dont ventes de minutes en gros	94	163	150	165	102	-38,3%
dont VGA	57	135	146	204	224	10,0%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	41	20	14	6	4	-34,3%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 583	1 780	1 842	2 082	2 200	5,7%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 546	4 682	4 513	4 762	4 658	-2,2%

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

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

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

La terminaison : revenus versés par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic depuis un point d'interconnexion des deux réseaux à destination de l'abonné appelé pour « terminer » le trafic. Le tarif de la terminaison d'appel fixe a été fixé à 0,3 cts€ à partir du 1^{er} octobre 2011 (décision 2011-0926) contre 0,4 cts€ pour France Télécom et 0,5 cts€ pour les autres opérateurs auparavant.

Les prestations de gros d'accès haut débit : revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au bitstream. Désormais sont également inclus les revenus tirés des prestations de location de liaisons d'aboutement (LA) et partielle terminale (LPT). L'historique des données tient compte de cet ajout.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (143,0 milliards de minutes) est à nouveau en baisse (-2,9% sur un an) et reprend la tendance observée les précédentes années, après une progression contenue à +1,3% en 2010.

L'évolution annuelle des volumes de prestations de départ d'appel (« collecte ») est conforme à celle des précédentes années avec une baisse de 15,7% du trafic (14,8% en 2010). Le recul à la fois des volumes des services à valeur ajoutée et des volumes passant par la sélection du transporteur sont à l'origine de cette évolution. Le volume de transit augmente pour la deuxième année consécutive, mais plus faiblement qu'en 2010 (+3,5%

après + 13%). Avec le recul du trafic au départ des postes fixe (RTC et VLB) et des mobiles vers les postes fixes nationaux, le volume de terminaison d'appel se replie de 2,5% en 2011 après avoir crû de 2,1% en 2010.

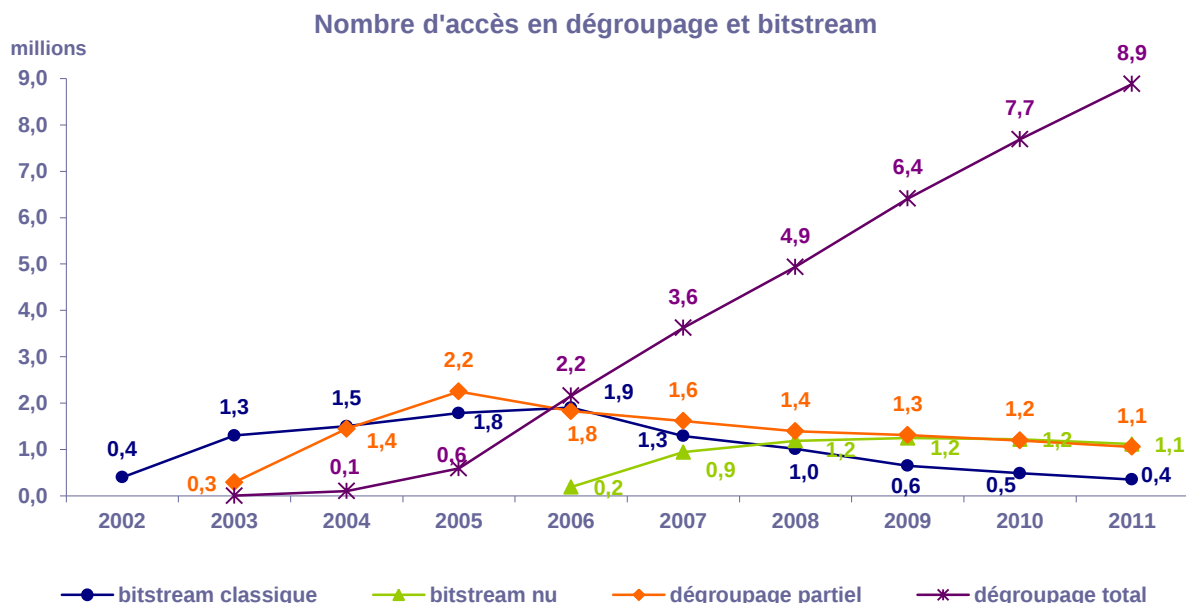
Trafics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	157 278	146 381	145 310	147 258	143 029	-2,9%
dont services d'interconnexion	155 385	142 299	141 823	143 334	140 548	-1,9%
dont collecte (2)	33 463	27 576	22 676	19 328	16 291	-15,7%
dont transit (3)	46 252	35 778	33 282	37 616	38 936	3,5%
dont terminaison de trafic national (4)	67 294	69 614	76 422	78 064	76 076	-2,5%
dont trafic international entrant	8 376	9 331	9 443	8 327	9 245	11,0%
dont ventes de minutes en gros	1 893	4 083	3 487	3 923	2 481	-36,8%
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	166 402	151 194	147 875	148 652	143 902	-3,2%

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.

Dégroupage						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	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	2011	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%



2.2.3 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 10,0%, soit sensiblement au même rythme qu'en 2010 (-8,4%). Au total, il s'élève à 3,6 milliards d'euros en 2011, dont 2,0 milliards pour les prestations de voix (-24,4% en un an) et 1,6 milliard pour la terminaison d'appel des SMS (+19,5%). 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.

Grace 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 sur le marché de détail, dès le début de l'année 2011, des offres d'abondance vers les mobiles. Le trafic fixe vers les mobiles a ainsi bondi de 53,2% (+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 : +3,4 milliards de minutes en 2011 (+10,5% en un an) après +2,9 milliards de minutes en 2010. Ainsi, le volume de minutes d'interconnexion progresse de 18,2% en 2011 contre +6,8% un an auparavant.

Après deux années de stabilité à 2,4 milliards de minutes, le volume de trafic international entrant progresse de 7,7%. Le revenu afférant recule de près de 27% en raison d'une baisse des tarifs de terminaison d'appel. Le trafic des abonnés étrangers en roaming en France évolue peu en un an, il est un peu inférieur à deux milliards de minutes.

Sur le segment des messages textes (SMS), la croissance demeure toujours très vive avec 146,4 milliards de SMS envoyés au cours de l'année 2011 (+42,4% 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 plus de 80 milliards de messages (y compris SMS entrants internationaux). L'accroissement est de 24,9 milliards de SMS en un an, un volume identique à la progression constatée en 2010 (+23,4 milliards de messages).

Revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services d'interconnexion (hors SMS)	3 974	3 729	3 268	2 688	2 032	-24,4%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	3 101	2 887	2 562	2 075	1 454	-29,9%
ayant pour origine un opérateur fixe	1 071	915	769	587	464	-21,0%
ayant pour origine un opérateur mobile	2 005	1 972	1 792	1 488	989	-33,5%
Trafic international entrant	178	184	147	112	82	-26,7%
Roaming in des abonnés étrangers	695	658	560	501	496	-1,0%
SMS entrants	309	592	1 094	1 308	1 563	19,5%
Total des revenus des services d'interconnexions	4 283	4 320	4 362	3 996	3 595	-10,0%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Ensemble des services d'interconnexion	41 996	44 235	46 046	49 170	58 109	18,2%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	38 077	39 845	41 748	44 791	53 514	19,5%
ayant pour origine un opérateur fixe	12 626	12 434	12 256	12 211	17 726	45,2%
ayant pour origine un opérateur mobile	25 442	27 412	29 493	32 579	35 788	9,8%
Trafic international entrant	2 278	2 490	2 433	2 434	2 622	7,7%
Roaming in des abonnés étrangers	1 641	1 899	1 865	1 945	1 973	1,4%
SMS entrants	9 129	17 304	33 856	57 232	82 104	43,5%

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 reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également 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	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenu HT de la vente d'accès et de départ d'appel aux MVNO	216	271	248	371	531	43,2%
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	1 034	1 394	1 770	3 831	6 439	68,1%

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 près de 70% en 2011 (à 6,4 milliards de minutes). Le revenu augmente sensiblement (+43,2%) et atteint 531 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

Le revenu provenant des services sur réseaux fixes s'élève à 16,1 milliards d'euros en 2011. Après une stagnation en 2010 (+0,2%), il baisse de 2,9% en 2011, en raison d'une croissance moins vive du revenu des services sur les accès haut et très haut débit (+6,3% sur un an contre +10,0% en 2010) et d'un recul plus important du revenu des services à bas débit (-14,6% contre -10,0% l'année précédente).

Le revenu des communications a été fortement impacté en 2011 par l'inclusion, en début d'année, des appels fixes vers mobiles dans les forfaits d'abondance de téléphonie au départ des box. Les appels vers les mobiles étaient, jusqu'à la fin de l'année 2010, émis pour une large majorité depuis le RTC (71% en 2010). En 2011 au contraire, ces appels sont majoritairement émis (à 60%, +31 points en un an) au départ des accès en voix sur large bande. Cette modification très rapide des usages a ainsi fait baisser les revenus attribuables aux communications vers les mobiles, qu'elles soient émises sur le RTC (-19,6% sur un an) ou en VLB (-8,3% sur un an), au profit des revenus de l'accès internet haut débit.

Par ailleurs, le changement du taux de TVA a incité certains 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 » (+21,1%).

Le revenu du haut et très haut débit, majoritaire depuis l'année 2009, représente 61% du revenu des services fixes et cette proportion augmente de 5 points en un an.

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus du bas débit	10 195	9 344	8 101	7 287	6 226	-14,6%
Abonnements et communications en RTC	9 708	8 983	7 809	7 039	6 064	-13,8%
Internet bas débit	197	117	71	46	31	-33,6%
Publiphonie et cartes	290	243	220	202	131	-35,2%
Revenus du haut et du très haut débit	5 612	7 011	8 418	9 258	9 836	6,3%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	4 596	5 815	6 964	7 583	8 046	6,1%
Communications VLB facturées	418	579	716	803	736	-8,3%
Autres revenus liés à l'accès à internet	599	616	738	871	1 054	21,1%
Ensemble des revenus des services fixes	15 807	16 355	16 518	16 544	16 062	-2,9%

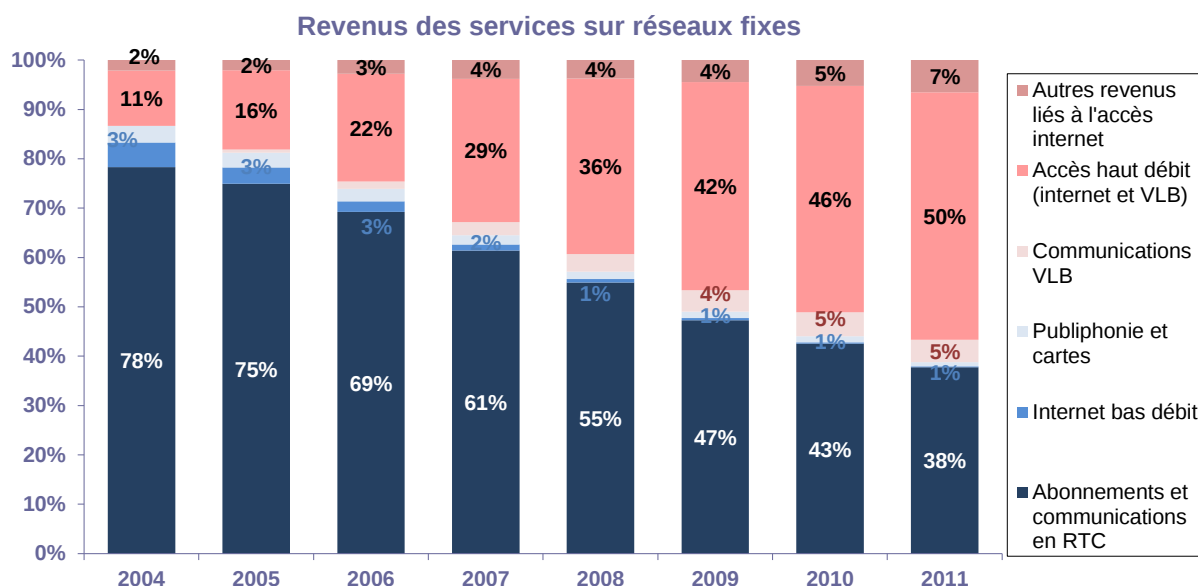
Notes :

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

- L'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 ».

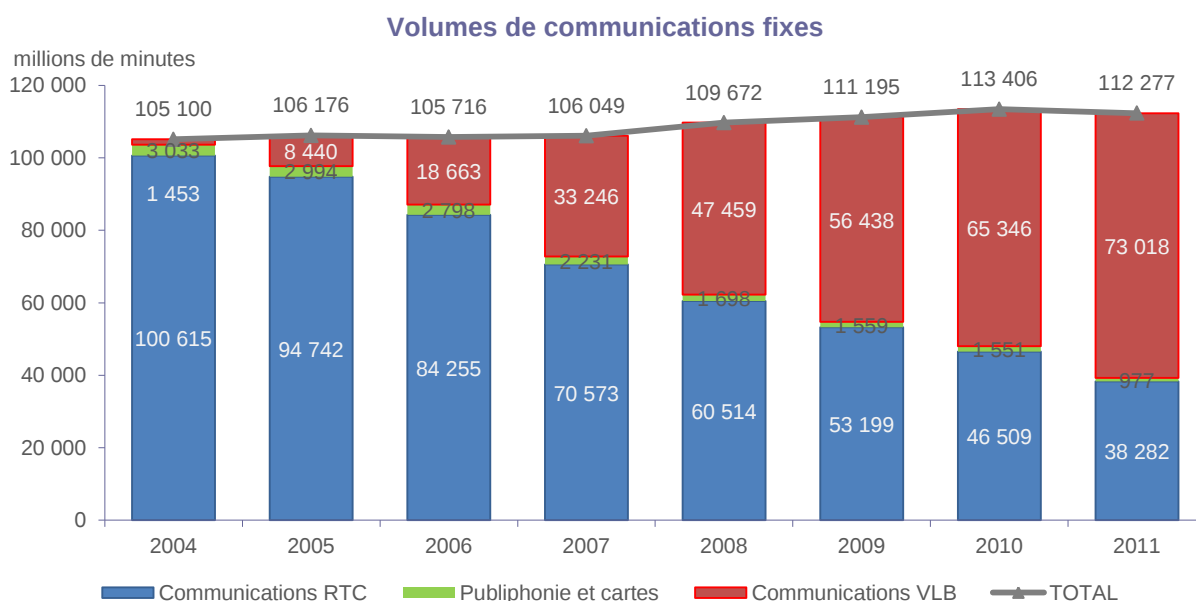
- Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).

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	2011	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	70 573	60 514	53 199	46 509	38 282	-17,7%
Publiphonie et cartes	2 231	1 698	1 559	1 551	977	-37,0%
Communications en voix sur large bande	33 246	47 459	56 438	65 346	73 018	11,7%
Ensemble téléphonie fixe	106 049	109 672	111 195	113 406	112 277	-1,0%

Le volume de la téléphonie fixe s'élève à 112,3 milliards de minutes (-1,0% sur un an) dont 65% sont des communications en voix sur large bande (VLB). La part des communications en VLB est majoritaire depuis l'année 2009. Même si le rythme ralentit progressivement, la croissance annuelle du volume de VLB demeure supérieure à 10% tandis que la baisse du volume des communications par le RTC au départ des postes fixes se poursuit sur un rythme soutenu (-17,7% en 2011 après -12,6% en 2010). Le volume de trafic de la publiphonie et des cartes baisse très fortement en 2011 (-37,0% sur un an). Inférieur à un milliard de minutes en 2011, ce trafic représente moins de 1% du trafic total au départ des réseaux fixes.

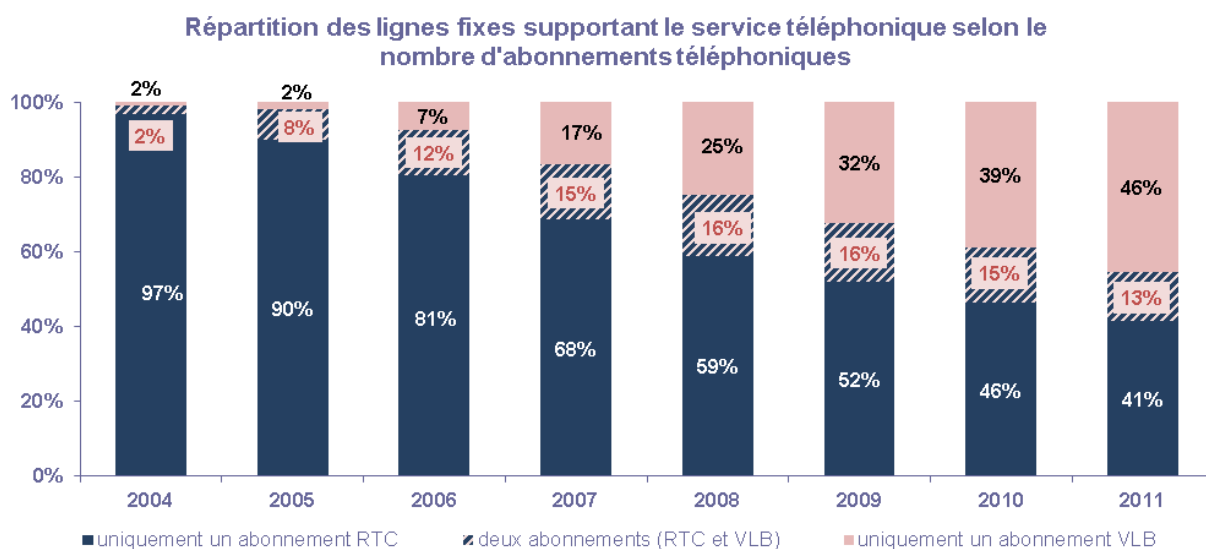


3.1.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre total de lignes fixes	34,527	35,040	35,339	35,398	35,408	0,0%
dont lignes bas débit uniquement	23,622	20,619	18,308	16,388	14,645	-10,6%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit dsl)	5,116	5,657	5,595	5,224	4,634	-11,3%
dont lignes haut débit uniquement	5,789	8,764	11,435	13,786	16,129	17,0%

Le nombre de lignes fixes supportant au moins un service de téléphonie s'élève à 35,4 millions à la fin de l'année 2011. Depuis 2005, l'accroissement du nombre de lignes accompagne l'augmentation du nombre de ménages en France et de leur taux d'équipement en téléphonie fixe. Si le nombre de ménages, 27,7 millions fin 2011 (nombre de résidences principales, source INSEE), continue de croître sur un rythme d'environ 250 000 par an depuis 2008, leur taux d'équipement en téléphonie fixe stagne en 2011 (87,8% soit -0,3 point en un an - source Médiamétrie référence des équipements multimédias).

Le nombre de lignes uniquement en bas débit (14,6 millions à la fin de l'année 2011) diminue au profit des lignes exclusivement en haut débit (16,1 millions de lignes). Ces dernières représentent à la fin de l'année 2011, 46% de l'ensemble des lignes fixes (+7 points en un an).



Depuis deux ans, les lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (41% en 2011) sont minoritaires. Depuis l'apparition des premières offres de voix sur large bande en 2004, la proportion des lignes uniquement en bas débit diminue chaque année (-5 points au cours de l'année 2011). Dans un premier temps le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé, tout en conservant l'abonnement « classique » et la possibilité de passer et recevoir des appels avec cet abonnement, le client disposait d'un second abonnement en VLB. Avec le développement des offres de gros permettant de s'affranchir de l'abonnement téléphonique, le nombre de ces offres (4,6 millions, soit 13% des lignes) diminue et ce pour la deuxième année consécutive (-600 000 en 2011 après un recul de 400 000 en 2010).

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	2011	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	28,738	26,252	23,903	21,612	19,280	-10,8%
dont abonnements issus de la VGAST	0,703	0,853	1,024	1,260	1,435	13,8%

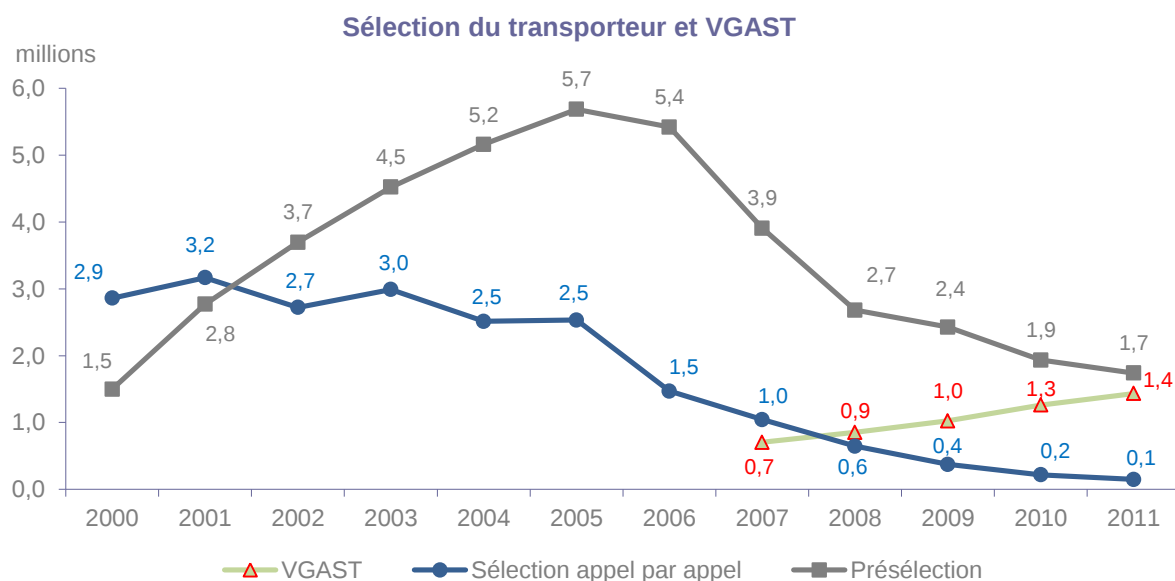
VGAST : Vente en gros de l'abonnement au service téléphonique

Le nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC (19,3 millions à la fin de l'année 2011) s'est réduit en quatre ans de près de dix millions (9,5 millions) et de 2,3 millions au cours de l'année 2011. Cependant, malgré ce reflux, de plus en plus d'abonnements à un service téléphonique sur le RTC sont commercialisés par les opérateurs alternatifs grâce à l'offre de vente en gros (VGAST). Leur nombre atteint 1,4 million à la fin de l'année 2011 (+175 000 en un an), ce qui représente plus de 7% des abonnements bas débit.

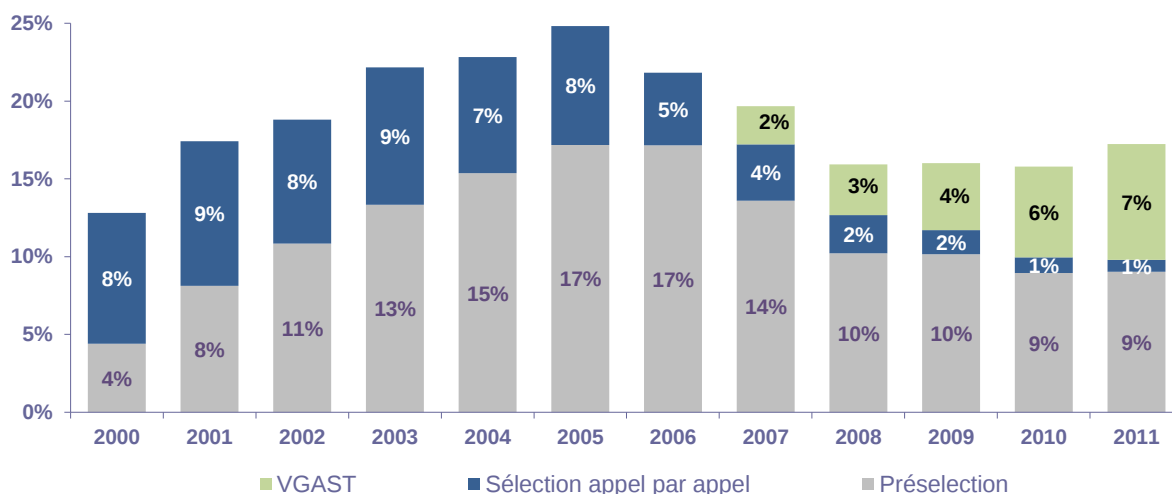
Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	1,042	0,646	0,373	0,217	0,148	-31,9%
Abonnements à la présélection	3,907	2,682	2,428	1,934	1,740	-10,0%
Abonnements à la sélection du transporteur	4,949	3,328	2,800	2,152	1,888	-12,3%

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

Le nombre de souscriptions aux offres de sélection du transporteur décroît depuis plusieurs années face à la concurrence des offres de voix sur large bande et des offres de type VGAST. Le nombre de ces abonnements, qui a pratiquement été divisé par quatre en cinq ans, n'est plus que de 1,9 million à la fin de l'année 2011, soit 10% des abonnements téléphoniques bas débit contre 17% fin 2007. Cette décroissance se fait en 2011 sur un rythme trois fois plus rapide pour les offres de sélection appel par appel (-31,0% sur un an) que pour les offres de présélection (-10,0% sur un an).



Part des abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST par rapport au nombre d'abonnements RTC



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

Le revenu des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC représente 4,0 milliards d'euros en 2011. Après avoir été contenue en 2007 et 2008, en raison notamment de la hausse du tarif de l'abonnement téléphonique intervenue le 1^{er} juillet 2007, la baisse du revenu des frais d'accès et des abonnements s'effectue depuis trois ans au même rythme que celle du nombre d'abonnements téléphoniques bas débit, soit sur un rythme annuel de -8% à -10%. Le revenu des services supplémentaires est stable sur un niveau annuel d'environ 150 millions d'euros.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 484	5 233	4 736	4 362	3 980	-8,7%
dont frais d'accès et abonnements	5 229	4 941	4 575	4 217	3 839	-9,0%
dont revenus des services supplémentaires	255	292	161	145	141	-3,0%

Notes :

- les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro,...).
- suite à un changement dans la méthode d'allocation des revenus de l'accès d'un opérateur en 2009, et pour une meilleure prise en compte des revenus du haut débit, une partie du revenu de l'accès, des abonnements et services supplémentaires » a été affecté au revenu du haut débit («Accès à internet et abonnement à un service de VLB »). Il n'y a en revanche aucun impact sur le revenu total des services fixes.

c) Revenu et volume des communications par le RTC

Le marché des communications sur le RTC représente en 2011 un revenu de 2,1 milliards d'euros pour un volume de trafic de 38,3 milliards de minutes. Depuis plusieurs années, avec l'essor concurrentiel de la téléphonie sur large bande, ce marché décroît rapidement. Son reflux est plus accentué en 2011 où il atteint près de -18% en rythme annuel pour l'ensemble des communications RTC et -22% en revenu contre une baisse d'environ -12% en volume comme en valeur en 2010.

La diminution du revenu des communications RTC vers le fixe national (-24,8% sur un an) est plus marquée en 2011 que sur les autres destinations en raison de l'effet de l'alignement par l'opérateur historique du tarif de ses communications nationales sur le tarif local à partir du 20 décembre 2010. Les communications émises en RTC vers les mobiles ont été affectées en 2011 par la mise en place par les opérateurs, à partir du début de l'année, d'offres d'abondance sur les « box » incluant les appels vers les mobiles. Le trafic baisse ainsi de 13,8% sur un an (soit 1,1 milliard de minutes en moins) et le revenu de 19,6% sur un an. Les effets de la baisse des tarifs de détail des communications vers les mobiles au départ des postes fixes à partir du 1^{er} décembre 2011 sont mineurs en 2011 et seront davantage visibles en 2012. Les communications internationales émises sur le RTC continuent également de subir une forte concurrence des offres de VLB avec une baisse, en revenu et en volume, d'environ 16% en rythme annuel.

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	2 348	2 110	1 698	1 497	1 126	-24,8%
Communications vers l'international	437	389	307	261	219	-16,1%
Communications vers mobiles	1 438	1 252	1 068	919	739	-19,6%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	4 223	3 750	3 073	2 677	2 084	-22,1%

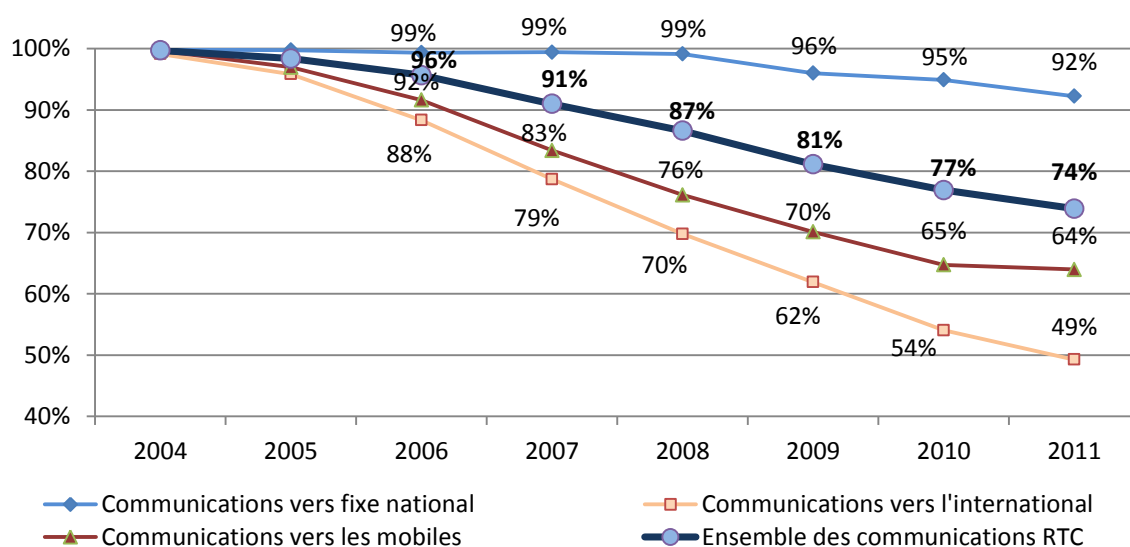
Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	56 717	48 151	42 017	36 717	29 872	-18,6%
Communications vers l'international	3 367	2 851	2 548	1 976	1 673	-15,4%
Communications vers mobiles	10 488	9 512	8 635	7 816	6 737	-13,8%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	70 573	60 514	53 199	46 509	38 282	-17,7%

Les communications RTC contribuent pour près des trois-quarts (74%, en baisse de 3 points) au revenu directement attribuable aux communications fixes pour un peu plus d'un tiers (34%) des minutes émises au départ des postes fixes. Ceci s'explique par le mode spécifique de facturation des offres de voix sur large bande (les minutes incluses dans les forfaits de type « multiplay » ne sont pas valorisées dans les revenus des communications VLB).

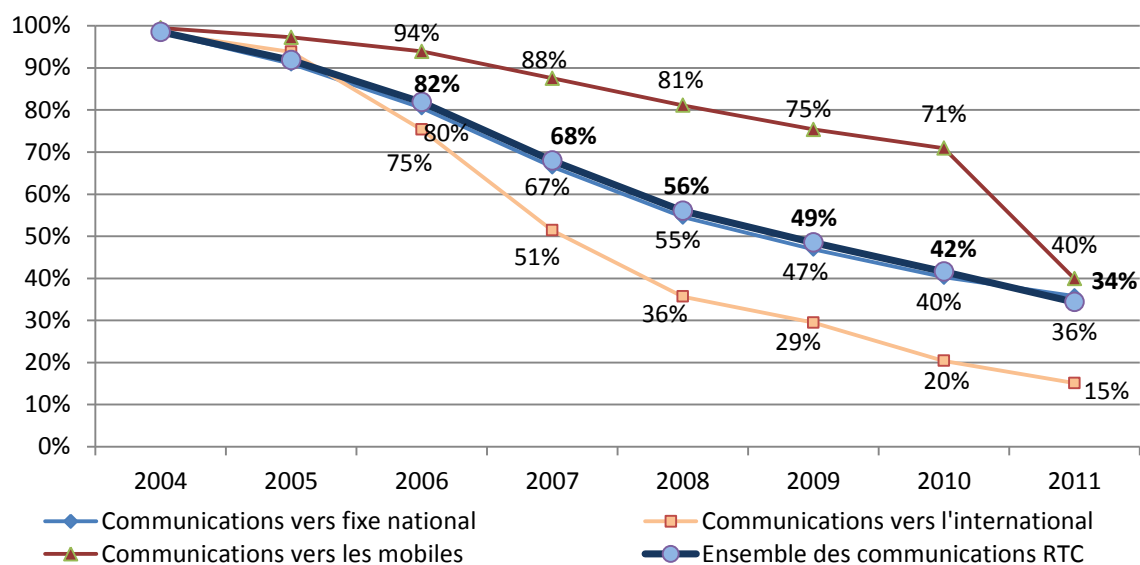
La proportion des minutes de communications RTC a fortement diminué en 2011 (-7 points par rapport à 2010) en raison notamment de l'envolée du volume de communications émises en VLB vers les mobiles. Celle-ci s'est faite au détriment des communications RTC à destination des mobiles dont la part dans le volume global (40% en 2011) a chuté de 31 points en un an. La contribution des appels émis en RTC vers les mobiles évolue peu en termes de revenu (64%, -1 point), les appels en VLB vers les mobiles étant le plus souvent compris dans des offres forfaitaires et non facturés en supplément de celles-ci. Les communications en RTC au départ des postes fixes et à destination du fixe national représentent 36% des minutes émises vers les fixes nationaux mais 92% du revenu afférent. Les communications RTC vers l'international sont très minoritaires en trafic avec 15% des minutes internationales (-5 points par rapport à 2009) alors qu'elles représentent encore pratiquement la moitié en revenu (49%).

La structure de consommation des utilisateurs de la téléphonie RTC évolue peu en 2011 : 78% des minutes (-1 point) sont à destination du fixe national, 18% (+1 point) sont à destination des mobiles et 4% à destination de l'international (proportion inchangée).

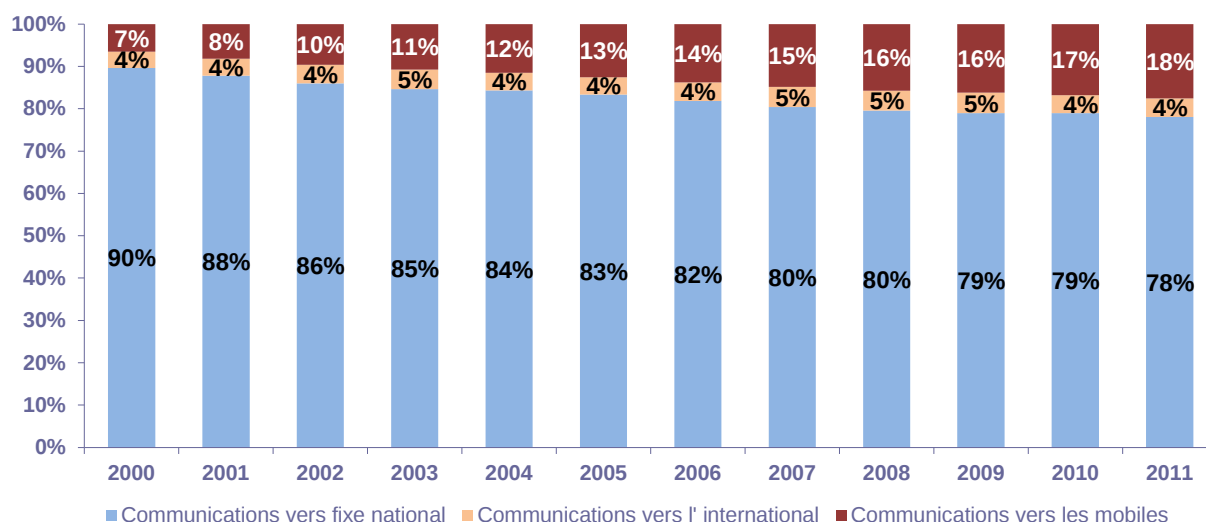
Poids du RTC dans le revenu des communications fixes



Poids du RTC dans le volume des communications fixes



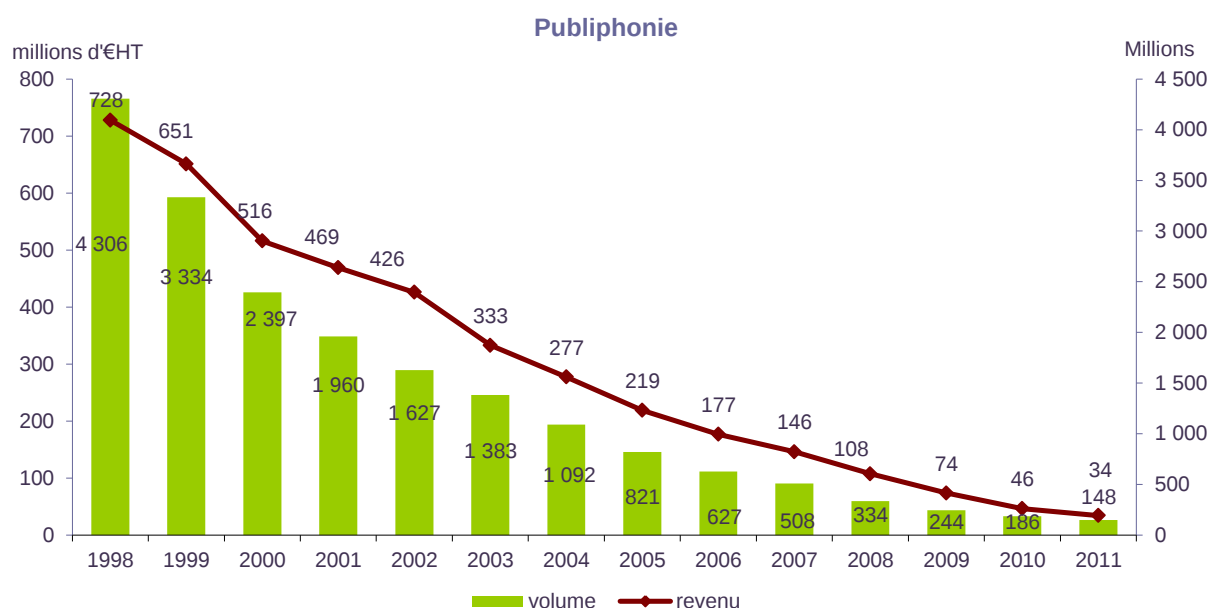
Répartition du volume RTC selon la destination d'appel



3.2.2 La publiphonie et les cartes

Le marché de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe représente 130 millions d'euros en 2011 et décline depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service diminue de 8 000 en un an tandis que le revenu et le volume des communications baisse de plus de 20% sur un an. 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	2011	Evol.
Revenus des communications (millions d'€ HT)	146	108	74	46	34	-26,0%
Volumes des communications (millions de minutes)	508	334	244	186	148	-20,6%
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	2011	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€ HT)	144	136	146	155	96	-37,9%
Millions de minutes écoulees via les cartes	1 723	1 365	1 315	1 364	829	-39,3%

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

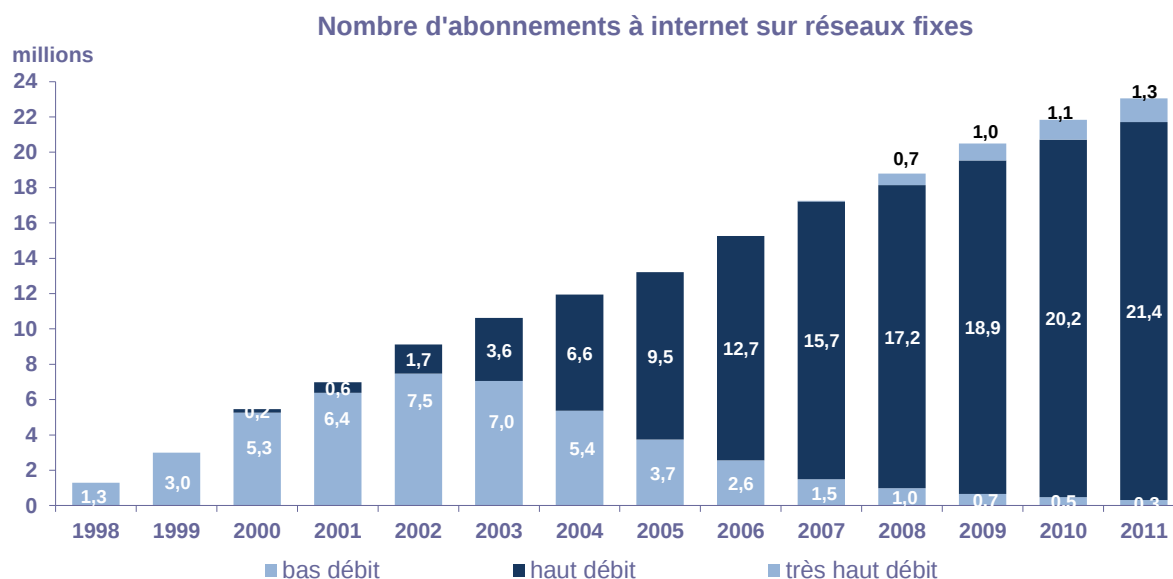
- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation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

L'usage des services d'accès à internet en bas débit décline, tant en nombre de souscripteurs qu'en volume de trafic, sur un rythme annuel de 30% à 40% depuis 2005. Le nombre d'abonnements bas débit, 312 000 à la fin de l'année 2011, s'est réduit de 171 000 en un an. Ces services ont généré un revenu de 31 millions d'euros et un volume de trafic de 2,4 milliards de minutes. La durée moyenne mensuelle de connexion en 2011 est inférieure de plus d'une heure à celle de 2010 (8h16 contre 9h27).

Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (millions d'€ HT)	197	117	71	46	31	-33,6%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit (en millions)	1,496	0,982	0,651	0,483	0,312	-35,5%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	15 708	9 792	5 916	3 857	2 363	-38,7%



3.3 Le haut débit

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

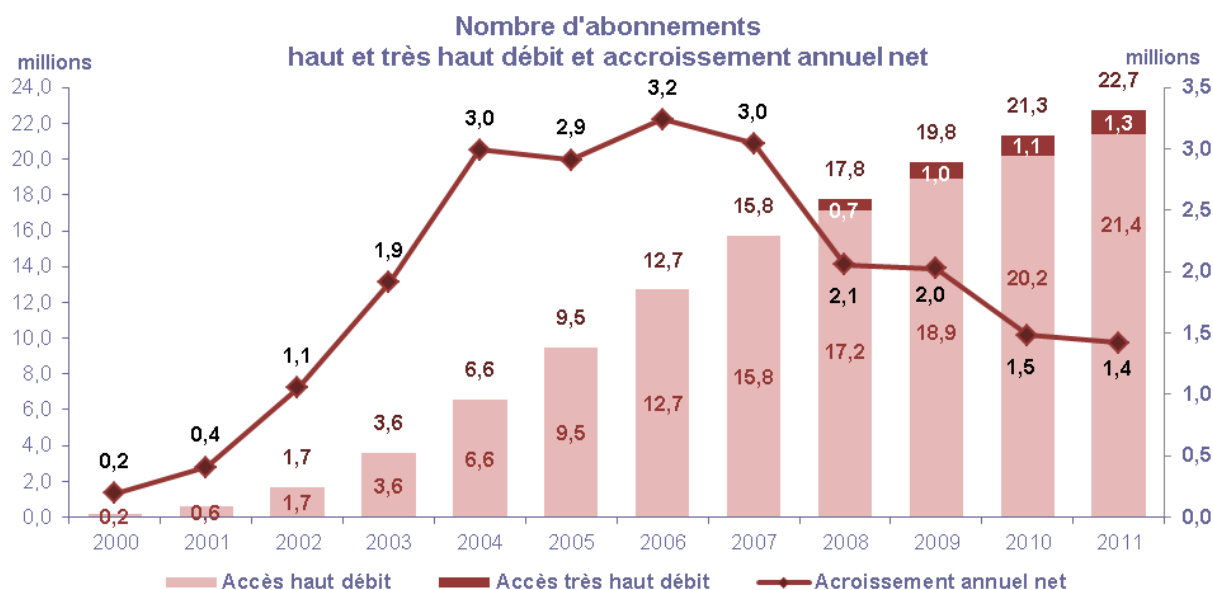
Le nombre total d'accès internet à haut et très haut débit atteint 22,7 millions à la fin de l'année 2011, soit une croissance de 6,7% en un an. Le nombre d'abonnements supplémentaires (1,4 million par rapport à 2010) permet à la France de rester en troisième position dans l'ensemble des pays de l'Union européenne et en quatrième place dans l'ensemble des pays de l'OCDE en termes de taux de pénétration. La croissance est portée majoritairement par l'augmentation du nombre d'abonnements xDSL (+1,1 million, soit 21,0 millions d'accès au 31 décembre 2011), celle-ci ayant contribué à 84% de la croissance totale.

Grâce aux déploiements des réseaux en fibre optique, le nombre d'abonnements au très haut débit atteint 1,3 million (+19,6% en un an). Parmi eux, 197 000 sont des abonnements en FttH, en progression de 80 000 sur l'année, soit une croissance de 64,0%. 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 en FttH ; cette proportion n'était que de 8,7% un an auparavant. Par ailleurs, le nombre d'abonnements au très haut débit en fibre optique avec terminaison par le câble coaxial (1,2 million fin 2011) s'accroît de 140 000 en une année, porté en majeure partie par l'augmentation du nombre d'accès dont le débit contractuel descendant est supérieur ou égal à 100 Mbit/s. Leur nombre atteint 466 000 fin 2011 contre 345 000 en 2010.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Accès haut débit	15,753	17,151	18,888	20,192	21,391	5,9%
dont accès xDSL	14,974	16,793	18,584	19,863	20,985	5,6%
dont autres abonnements haut débit	0,779	0,358	0,304	0,329	0,406	23,4%
Accès très haut débit		0,660	0,951	1,128	1,348	19,6%
dont abonnements FttH et FttO		0,043	0,069	0,120	0,197	64,0%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s		0,617	0,883	0,663	0,685	3,3%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps				0,345	0,466	35,2%
Nombre d'abonnements au haut et très haut débit	15,753	17,811	19,839	21,320	22,739	6,7%

Notes :

- Afin de se conformer aux seuils fixés par la Commission Européenne dans le cadre de son agenda pour l'Europe à l'horizon 2020, l'ARCEP modifie la définition du très haut débit. Désormais, sont comptés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Le nombre d'autres abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié. Ces catégories incluent les abonnements sur des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), sur des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), sur des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA). Seule la catégorie « autres abonnements haut débit » est impactée. Le volume total d'abonnés au haut et au très haut débit n'est pas modifié ;
- un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouper ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.



3.3.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

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

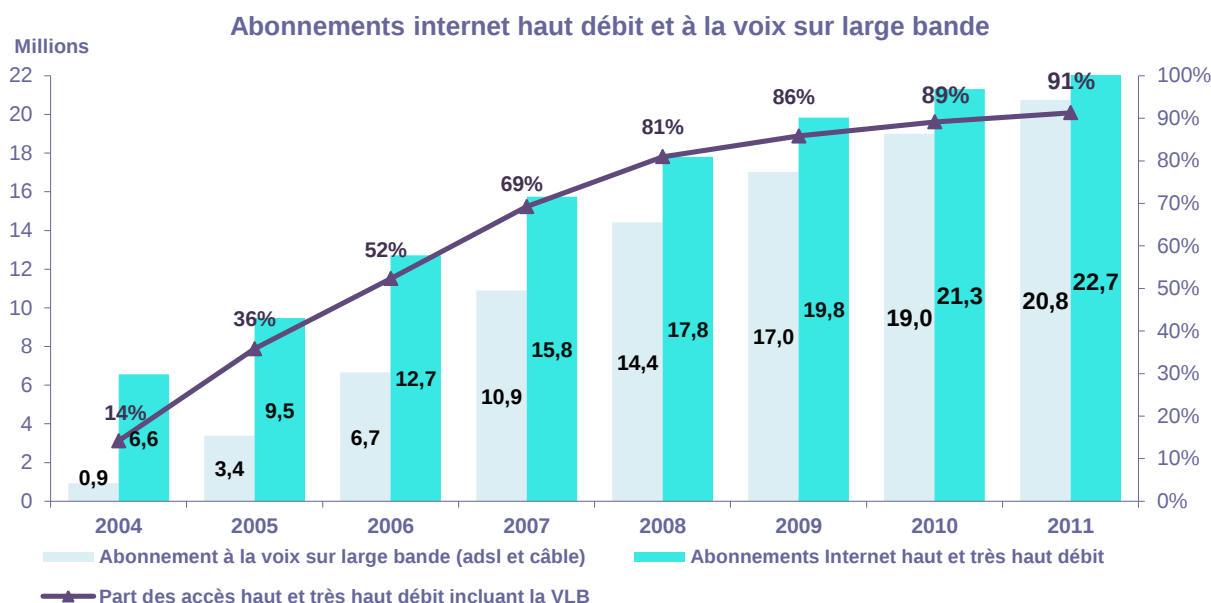
Le nombre d'abonnements à la voix sur large bande dépasse désormais le nombre d'abonnements à la téléphonie en RTC qui décroît continûment. Le nombre de souscriptions atteint ainsi 20,8 millions en décembre 2011, en progression de 1,8 million sur un an. Cependant la croissance tend à se réduire (elle était de 2,6 millions en 2009 et de 2,0 millions 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.

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à la voix sur large bande	10,905	14,420	17,031	19,010	20,763	9,2%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	5,483	8,070	10,483	12,695	14,791	16,5%

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

Une très large majorité des clients (neuf sur dix) dispose d'un forfait multiservices couplant l'abonnement internet avec un service de voix sur large bande.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à la VLB	10,905	14,420	17,031	19,010	20,763	9,2%
Abonnements Internet haut et très haut débit	15,753	17,811	19,839	21,320	22,739	6,7%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	69%	81%	86%	89%	91%	12,8%



Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique en voix sur large bande (VLB)

Sur la terminologie employée :

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

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

Les communications au départ des accès en VLB correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

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

Sur le revenu pris en compte :

Alors que le volume des communications au départ des boxes couvre l'ensemble du trafic VLB 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

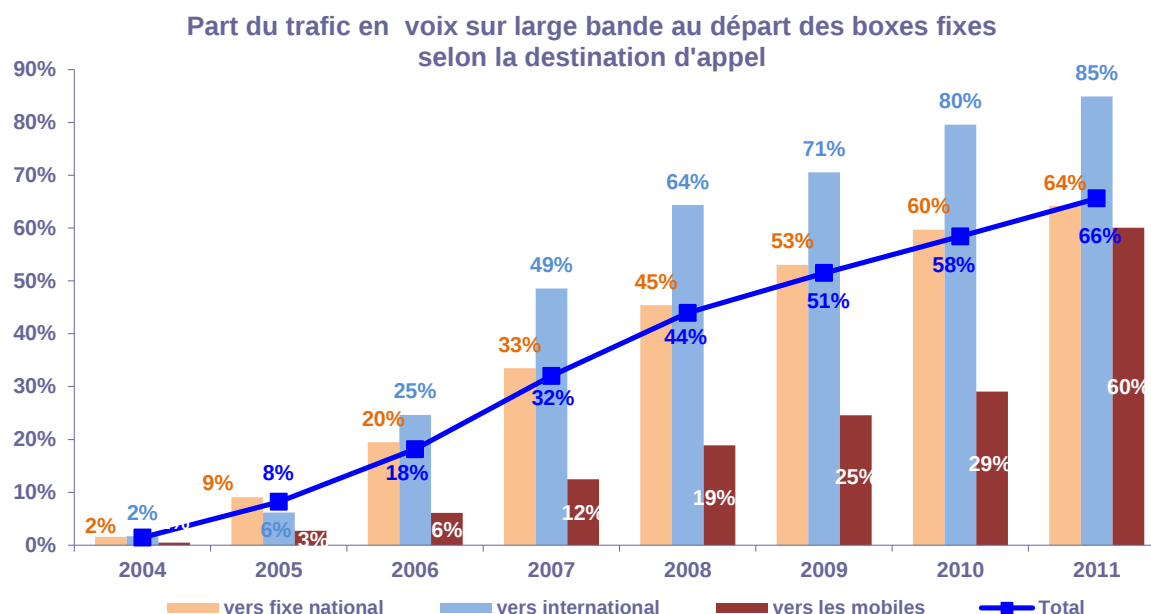
Le volume des communications en voix sur large bande atteint 73,0 milliards de minutes en 2011. L'accroissement annuel de ce volume, qui était supérieur à 14 milliards de minutes en 2007 et 2008, se fait cependant depuis trois années sur un rythme moins vif de 8 à 9 milliards de minutes (+7,7 milliards soit +11,7% sur un an en 2011). Ce tassement de la croissance du volume de voix sur large bande accompagne le ralentissement progressif du nombre de souscriptions à la VLB (1,8 million de souscriptions supplémentaires en 2011 après des progressions de +2,0 millions en 2010, +2,6 millions en 2009 et +3,5 millions en 2008).

Volumes des communications au départ des "boxes" (VLB depuis les lignes fixes)						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	28 569	40 101	47 519	54 439	53 486	-1,7%
Communications vers l'international	3 183	5 146	6 101	7 706	9 390	21,9%
Communications vers mobiles	1 494	2 213	2 818	3 201	10 141	216,8%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	33 246	47 459	56 438	65 346	73 018	11,7%

Les deux-tiers du trafic des réseaux fixes sont des communications émises depuis les boxes. Grâce aux offres de gratuité proposées par les opérateurs vers de nombreuses destinations à l'étranger, le volume de communications fixes vers l'international représente, en 2011, 85% des communications vers l'international (+5 points en un an). La part des communications en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux (64%) progresse également (+4 points en un an), tandis que celle à destination des téléphones mobiles nationaux fait un bond de 31 points en un an pour atteindre 60%.

Cette évolution fait suite à l'inclusion, à partir du début de l'année 2011, de ces communications, dans la quasi-totalité des forfaits haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs. Le volume des communications vers les mobiles, qui ne représentait que 3,2 milliards de minutes en 2010 a plus que triplé en un an, et atteint 10,1 milliards de minutes en 2011. Il est désormais supérieur à celui des communications fixes à destination de l'international (9,4 milliards de minutes) même si la progression de ces dernières reste également forte (+1,7 milliard de minutes en 2011 après +1,6 milliard de minutes en 2010).

Ainsi, la croissance du volume de voix sur large bande est portée en 2011 par le trafic vers les mobiles et par le trafic vers l'international alors que, sur les quatre années précédentes, elle était essentiellement portée (à hauteur de 80%) par l'augmentation continue du trafic vers les postes fixes nationaux. En 2011, les appels en voix sur large bande vers les mobiles viennent concurrencer en partie les appels vers les postes fixes nationaux dont le volume annuel est, pour la première fois, en recul (-1,7% sur un an soit près d'un milliard de minutes en moins).

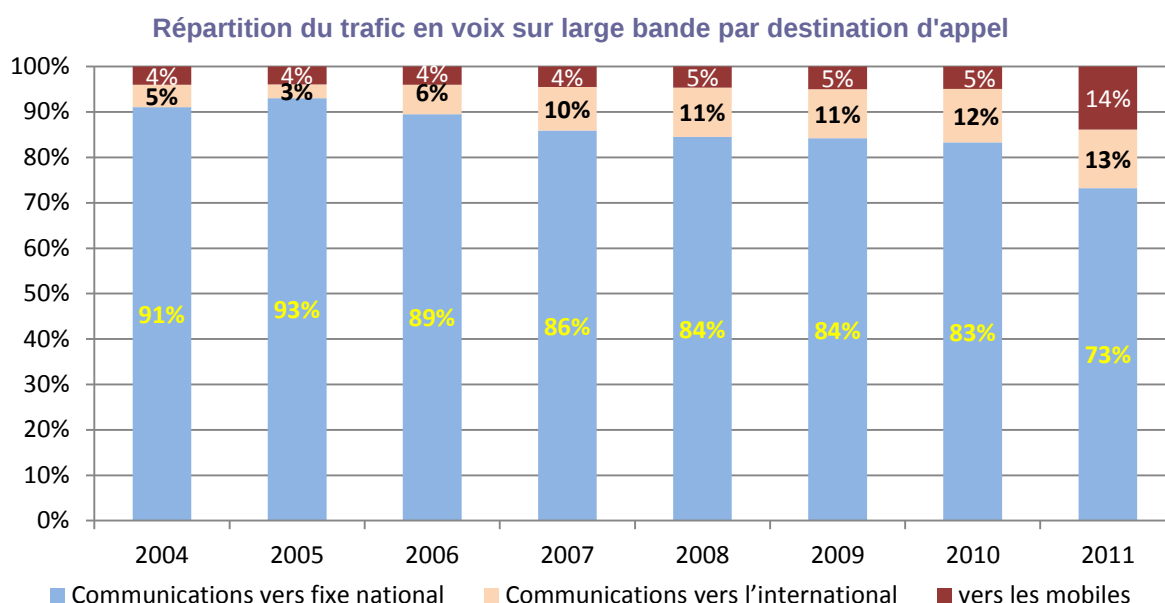


L'utilisation de la ligne téléphonique fixe diffère selon que le client est équipé ou non d'une "box". La différence la plus notable, et qui perdure, concerne les appels vers l'international qui représentent 13% du volume total de communications en voix sur large bande contre seulement 4% des communications émises en RTC. En 2011, la structure de consommation

des souscripteurs à un service de voix sur large bande évolue fortement pour les communications vers les postes fixes nationaux et pour les communications fixes vers les mobiles.

Avec l'inclusion dans le forfait d'accès à internet des appels vers les mobiles, la proportion du trafic au départ des boxes 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).

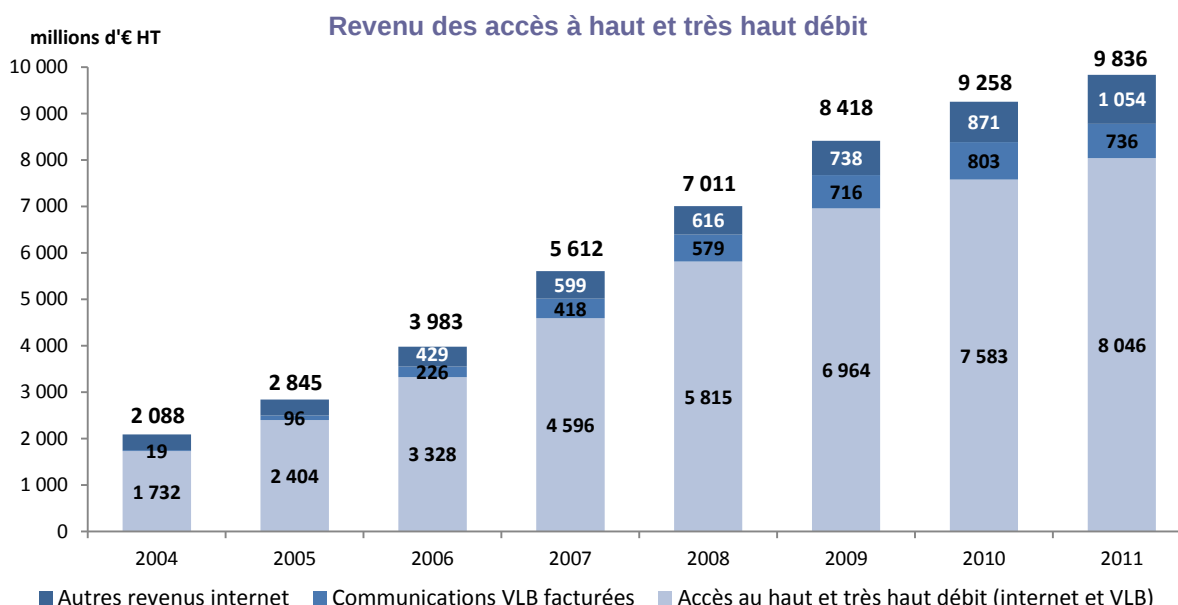
En conséquence, la proportion de minutes en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux chute de dix points en 2011 (au profit des appels à destination des mobiles). La proportion de communications vers les fixes nationaux en voix sur large bande (73%) est pour la première fois inférieure à celle des utilisateurs de la téléphonie classique (78%).



3.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Revenus du haut et du très haut débit						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	4 596	5 815	6 964	7 583	8 046	6,1%
Communications VLB facturées	418	579	716	803	736	-8,3%
Autres revenus liés à l'accès à internet	599	616	738	871	1 054	21,1%
Revenus du haut et du très haut débit	5 612	7 011	8 418	9 258	9 836	6,3%

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 ».



Le revenu généré par les services liés à la fourniture d'accès à internet haut et très haut débit s'élève à 9,8 milliards d'euros en 2011, en croissance de 6,3% en un an.

La part du revenu correspondant à l'accès à internet et aux abonnements aux services de voix sur large bande représente 8,0 milliards d'euros, soit plus de 80% de l'ensemble des revenus du haut et du très haut débit. Le revenu des communications en voix sur large bande facturées en supplément des forfaits multiservices (736 millions d'euros), qui était croissant jusque-là, diminue en 2011 (-8,3% sur un an) en raison de l'inclusion par les opérateurs en début d'année des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet (ces communications ne sont plus alors facturées en supplément du forfait).

Le revenu des autres services liés à l'accès à internet atteint 1,1 milliard d'euros, en croissance de 21,1% en un an. La moitié de ce revenu provient des services de contenus liés à un accès en IP, c'est-à-dire des abonnements à la télévision facturés en supplément du forfait multiservices, de la vidéo à la demande ou d'autres prestations comme le téléchargement de musique en ligne. La très forte croissance de ces revenus en 2011 (+48,1% sur un an) est en partie liée au fait que, suite à l'abrogation de la mesure fiscale qui autorisait les opérateurs télécoms à appliquer un taux réduit de TVA sur les services de télévision, certains opérateurs ont modifié le mode de facturation de leurs offres internet couplées à un service de télévision en excluant la télévision du forfait de base. Dans ce cas, le revenu de la télévision n'est alors plus comptabilisé avec le revenu de l'accès internet mais avec les revenus des « Autres services liés à l'accès à internet ».

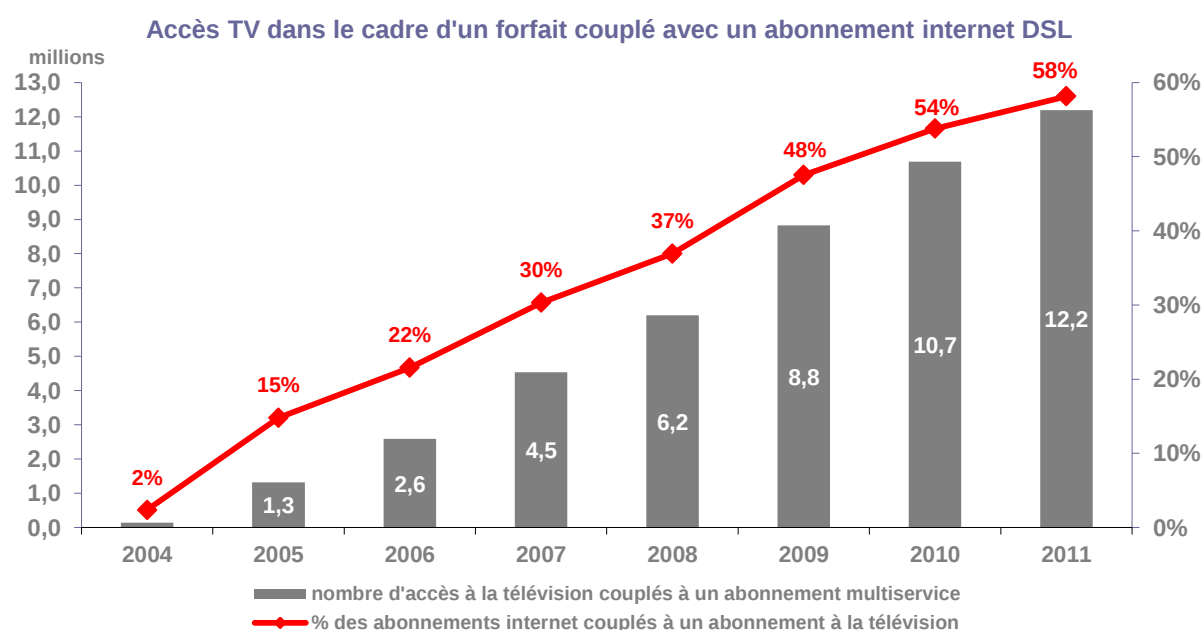
Revenus des autres services liés à l'accès Internet						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Autres services liés à l'accès Internet	599	616	738	871	1 054	21,1%
dont hébergement de sites hors accès	274	313	335	349	333	-4,6%
dont recettes des services de contenu liés à un accès IP (TV, VoD, musique,...). Hors abonnements câble.	187	142	263	371	549	48,1%

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

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

Sur dix abonnés à un service d'accès à internet sur ADSL, près de six bénéficient également d'un service de télévision. Le nombre de souscriptions à la télévision auprès des opérateurs internet ADSL atteint 12,2 millions à la fin de l'année 2011, soit 1,5 million d'abonnements supplémentaires en un an.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement multiplay						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à la TV	4,538	6,202	8,831	10,683	12,193	14,1%
Abonnements Internet ADSL	14,974	16,793	18,584	19,863	20,985	5,6%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement multiplay	30%	37%	48%	54%	58%	8,0%



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

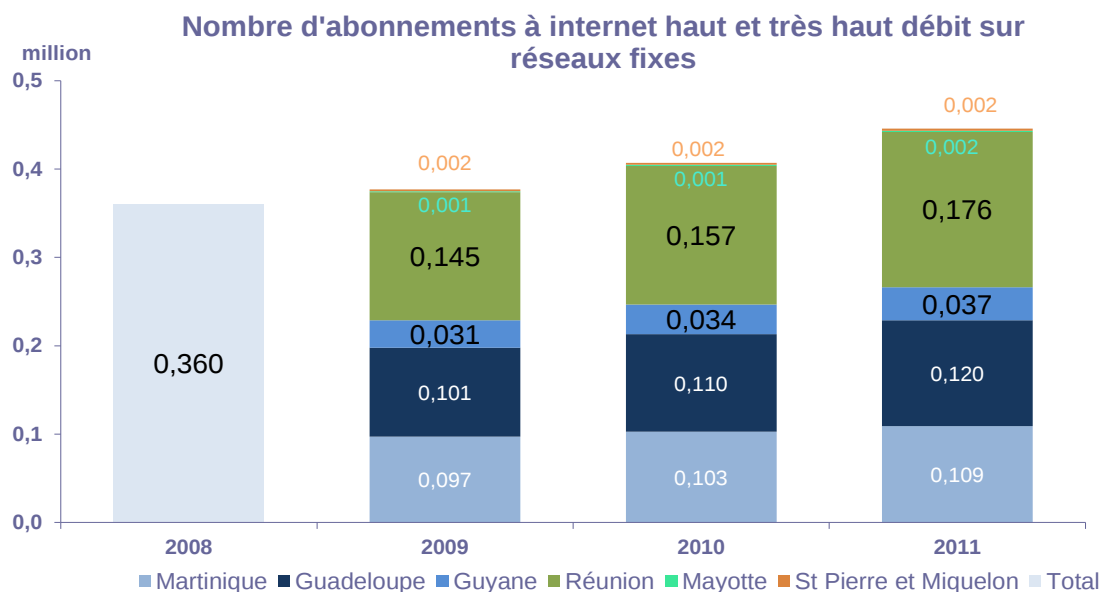
3.4 Les départements et collectivités d'outre-mer

3.4.1 Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe 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 et 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% d'accès haut et très haut débit). 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

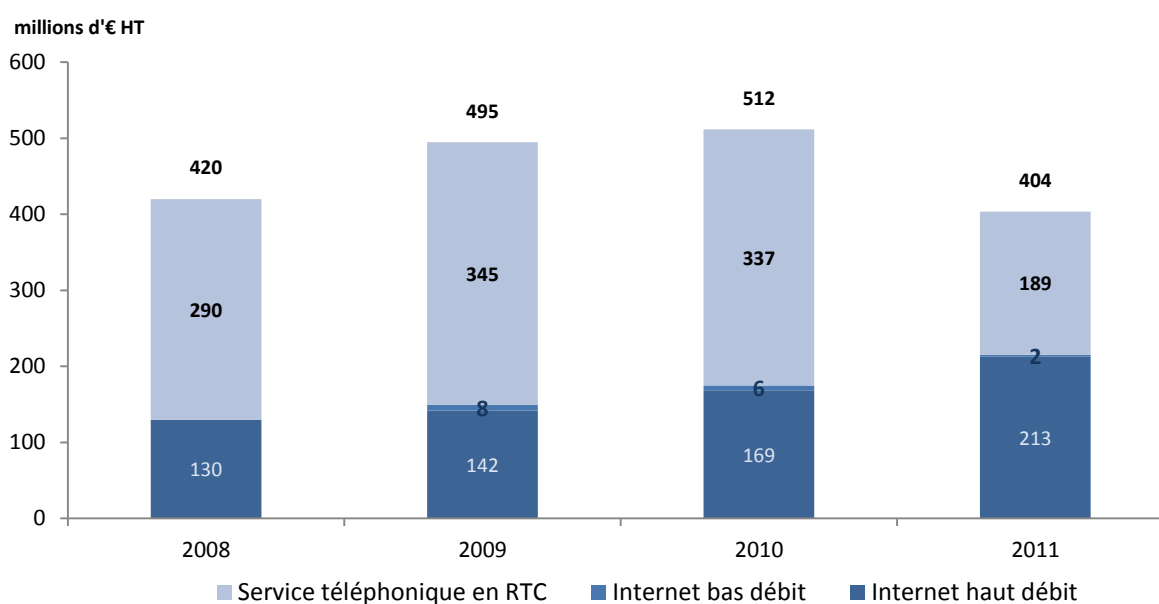
3.4.2 Les revenus et volumes des abonnements et des communications

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 domiens 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 depuis les postes fixes sont désormais en VLB (+7 points en un an), soit deux fois moins que pour l'ensemble du territoire (66%). Cependant, l'analyse par départements montre que dans la zone Réunion-Mayotte, la part de la VLB est plus élevée (elle atteint 45%) que dans les autres départements.

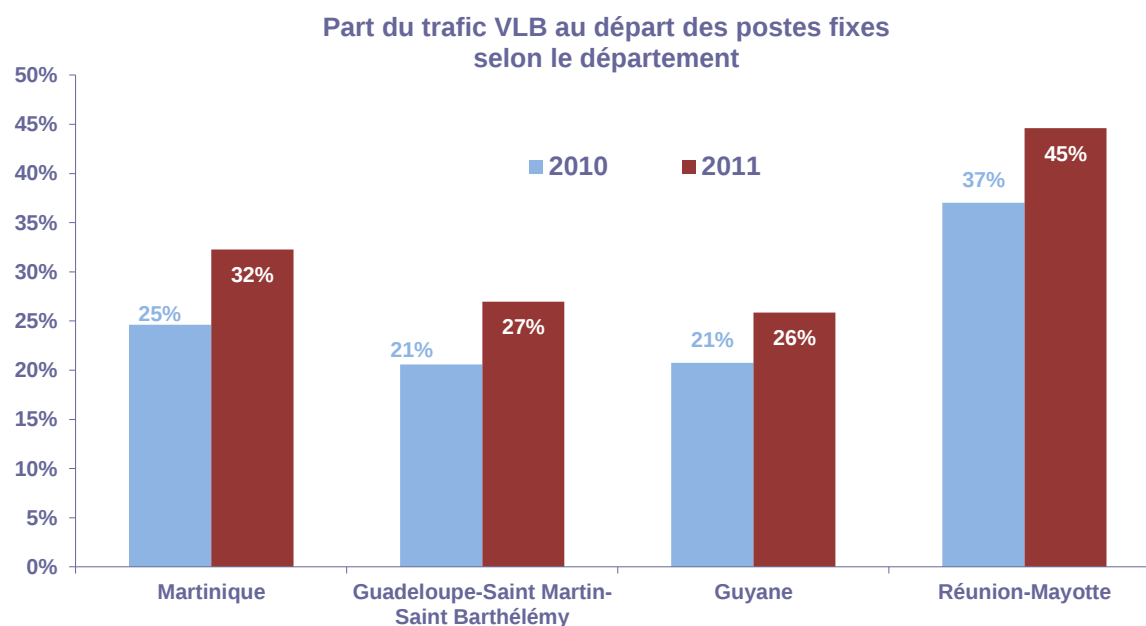
Revenus des services fixes - DCOM					
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	290	345	337	189	-44,0%
dont Antilles-Guyane		225	219	127	-41,9%
dont Réunion-Mayotte		119	116	60	-48,6%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	-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 services fixes



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%



3.4.3 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 Barthélemy	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 Barthélemy	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

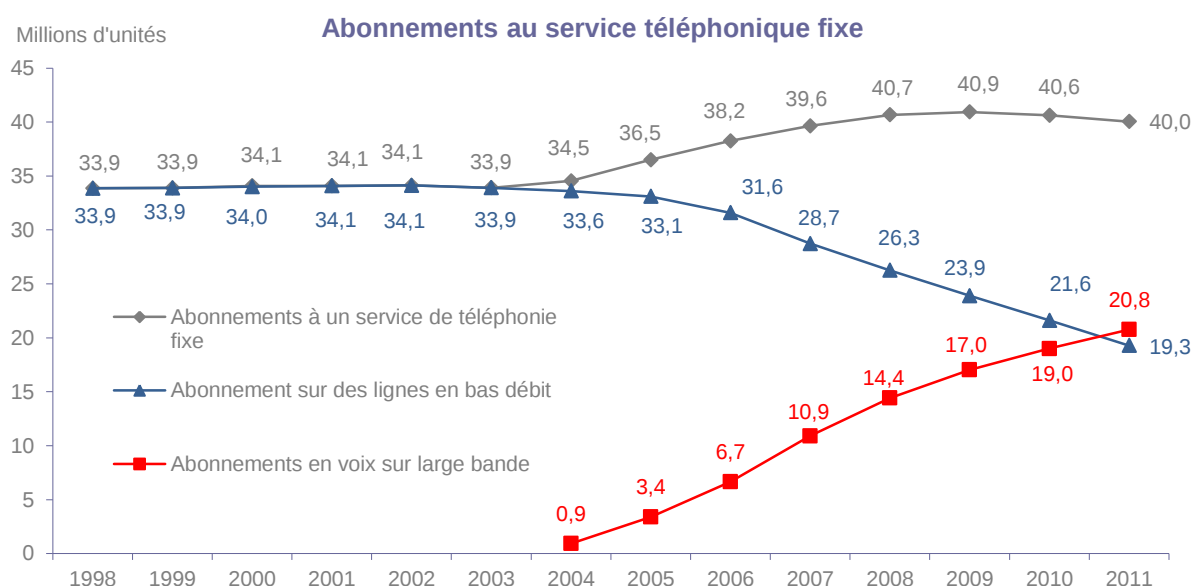
3.5.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 40,0 millions à la fin de l'année 2011. Alors qu'il augmentait constamment depuis 2003, il diminue pour la deuxième année consécutive (de près de 600 000 abonnements en 2011 après - 300 000 en 2010). 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 (-2,3 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 (+3,5 millions en 2008, +2,6 millions d'abonnements en 2009) dont l'accroissement annuel a ralenti depuis deux ans (+2,0 millions en 2010 et +1,8 million en 2011), en raison de la moindre augmentation des abonnements à internet.

Cette évolution s'explique en grande partie par le fait que de plus en plus de clients ne conservent pas leur abonnement téléphonique RTC lors de leur souscription à un service de VLB comme en témoigne l'accroissement continu du nombre d'abonnements sur des lignes DSL sans abonnement RTC (14,8 millions de lignes fin 2011, +2,1 millions en un an). Ainsi, le nombre de doubles abonnements (RTC et VLB), qui s'élève à 4,6 millions à la fin de l'année 2011, diminue rapidement depuis deux ans (-600 000 en un an en 2011 après une baisse de 400 000 en 2010) au profit des lignes exclusivement en haut débit.

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès haut et très haut débit, 20,8 millions à la fin de l'année 2011, est pour la première fois supérieur à celui des lignes en bas débit (19,3 millions).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	28,738	26,252	23,903	21,612	19,280	-10,8%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	10,905	14,420	17,031	19,010	20,763	9,2%
Nombre d'abonnements	39,643	40,672	40,934	40,622	40,043	-1,4%



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

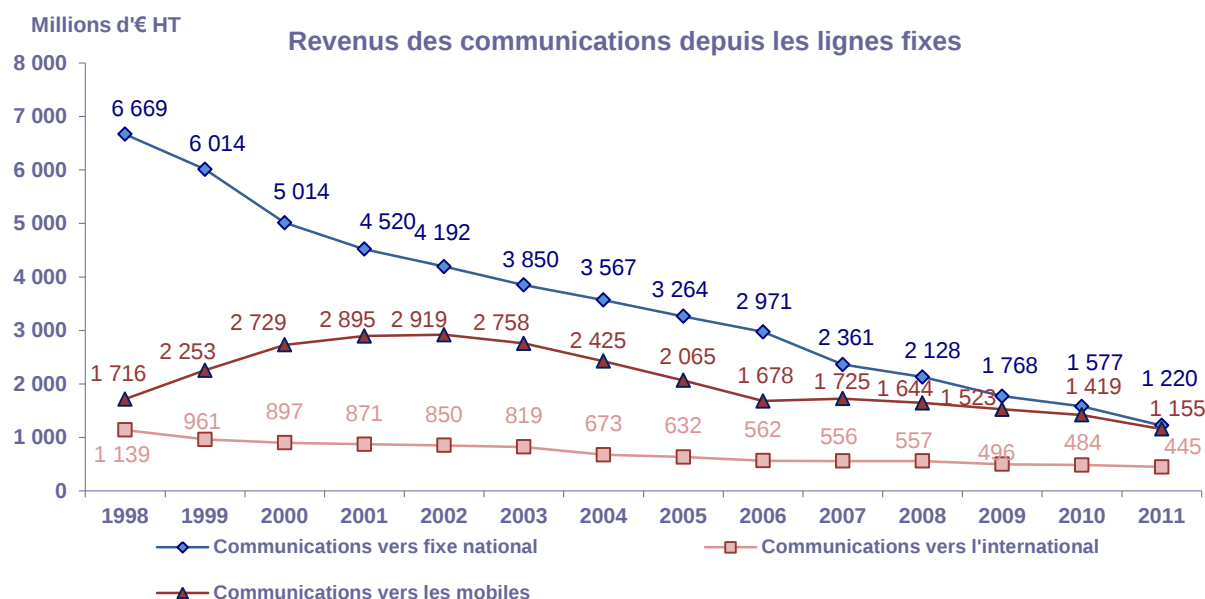
Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes s'élève à 2,8 milliards d'euros, en baisse de 19,0% par rapport à 2010 (soit -660 millions d'euros). Ce reflux est accentué (il a doublé en un an) par la diminution en 2011 du revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-67 millions d'euros) qui baisse, 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 2,1 milliards d'euros près des trois quarts du revenu depuis les postes fixes, qui explique la baisse puisque ce dernier perd 22,1% en un an.

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	2 361	2 128	1 768	1 577	1 220	-22,6%
Communications vers l'international	556	557	496	484	445	-8,0%
Communications vers mobiles	1 725	1 644	1 523	1 419	1 155	-18,6%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	4 641	4 329	3 788	3 480	2 820	-19,0%
dont communications RTC	4 223	3 750	3 073	2 677	2 084	-22,1%
dont communications au départ des "boxés" en VLB	418	579	716	803	736	-8,3%

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

Le revenu des communications nationales enregistre la plus forte baisse en proportion (-22,6% 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 (-1,7% 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 (-8,6% en un an) et atteint son plus bas niveau avec 83,4 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.

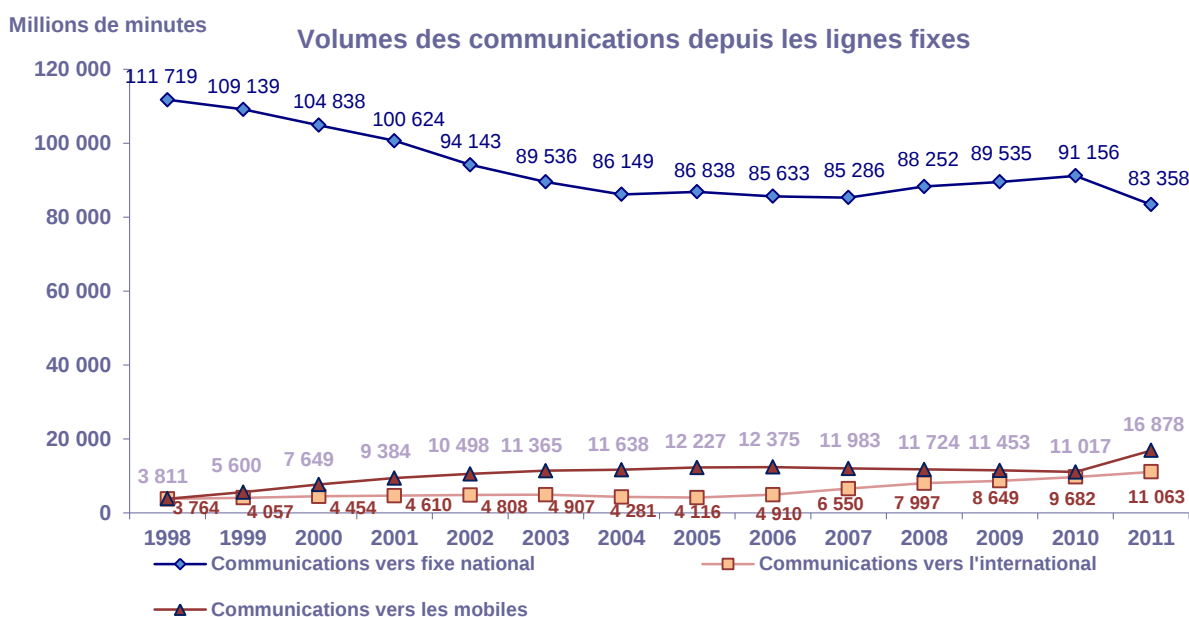


Depuis huit ans, le trafic fixe à destination des mobiles demeurait quasiment stable, oscillant entre 11 milliards et 12 milliards de minutes par an et affichait même une baisse depuis 2007 (-3,8% en 2010). L'inclusion, dès le début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité 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 (+53,2% 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 et elle atteint 60% des 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 18,6% sur un an.

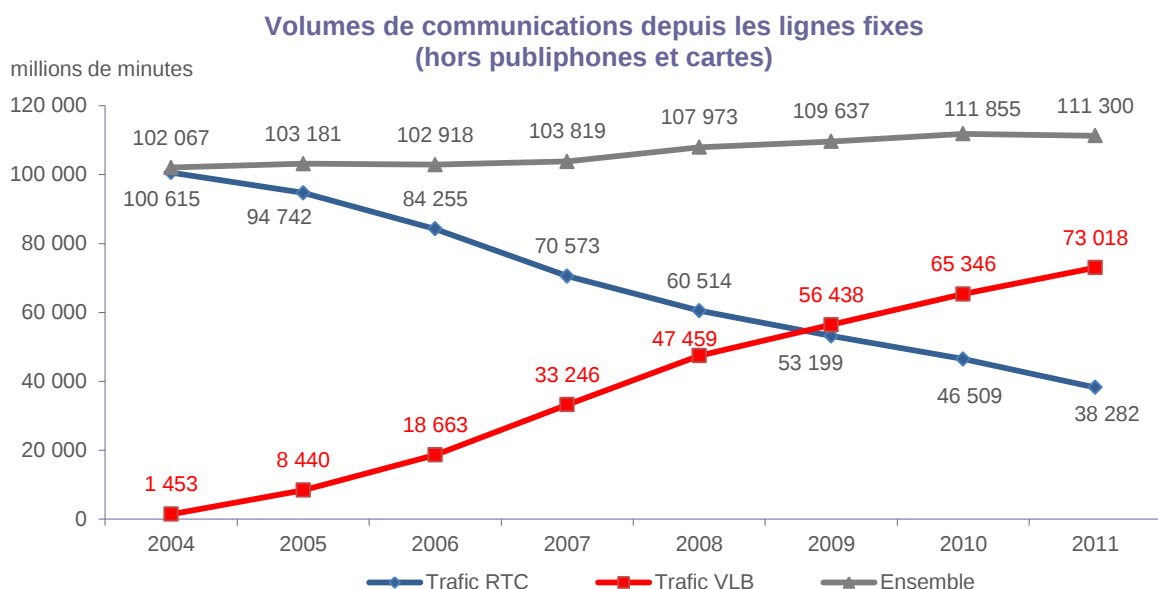
Volumes des communications depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	85 286	88 252	89 535	91 156	83 358	-8,6%
Communications vers l'international	6 550	7 997	8 649	9 682	11 063	14,3%
Communications vers mobiles	11 983	11 724	11 453	11 017	16 878	53,2%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	103 819	107 973	109 637	111 855	111 300	-0,5%
dont communications RTC	70 573	60 514	53 199	46 509	38 282	-17,7%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	33 246	47 459	56 438	65 346	73 018	11,7%

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

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 d'1,4 milliard de minutes en 2011, soit sensiblement sur le même niveau que pour la période 2006 à 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 85% 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 8,0% sur un an (445 millions d'euros en 2011).



Globalement stable entre 2004 et 2007, le volume de communications depuis un poste fixe progressait de deux à quatre milliards de minutes par an depuis 2008. En 2011, il s'infléchit (-0,5% sur un an, soit 600 millions de minutes en moins) et le trafic s'élève à 111,3 milliards de minutes. Avec 73,0 milliards de minutes, ce sont ainsi les 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.



3.5.3 Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle

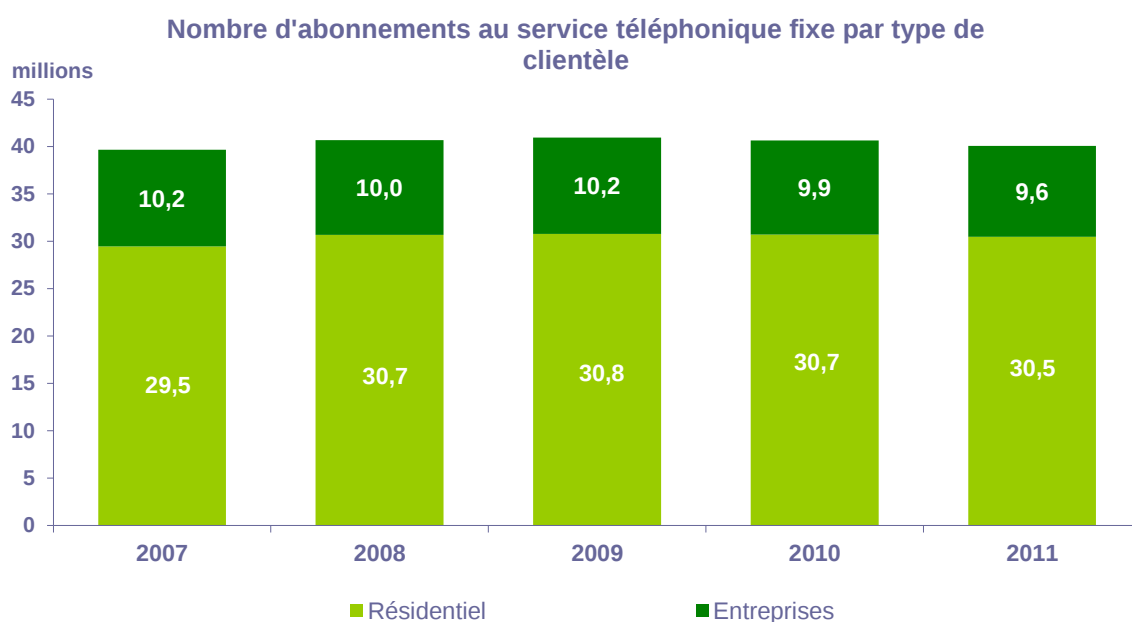
a) Les abonnements au service téléphonique

Les trois quarts des abonnements au service téléphonique sont souscrits par la clientèle résidentielle, soit un peu plus de 30 millions d'abonnements. 15,9 millions sont sur des lignes analogiques à 70% pour des clients résidentiels, les lignes numériques étant quasi exclusivement destinées aux entreprises (99,5% des lignes numériques). A l'inverse, plus de neuf abonnements sur dix à la voix sur large bande sont souscrits par les particuliers.

Les opérateurs alternatifs à l'opérateur historique peuvent, avec la sélection du transporteur ou la vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGAST), proposer à leurs clients des services de téléphonie sur le RTC. Le nombre de ces offres se répartit équitablement entre les deux types de clientèles.

Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2011						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Nombre d'abonnements	30,457	76,1%	9,586	23,9%	40,043	100,0%
dont abonnements sur lignes analogiques	11,213	70,5%	4,690	29,5%	15,903	100,0%
dont abonnements sur lignes numériques	0,017	0,5%	3,360	99,5%	3,377	100,0%
dont abonnements à la voix sur large bande	19,227	92,6%	1,536	7,4%	20,763	100,0%

Abonnements à la sélection du transporteur par type de clientèle au 31/12/2011						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements à la sélection du transporteur	1,015	53,7%	0,873	46,3%	1,888	100,0%
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,087	58,6%	0,061	41,4%	0,148	100,0%
dont abonnement à la présélection	0,928	53,3%	0,812	46,7%	1,740	100,0%
Sélection du transporteur , VGAST et nombre d'abonnements au service téléphonique sur lignes classiques						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements au service téléphonique sur ligne RTC	11,230		8,050		19,280	
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,087	0,8%	0,061	0,8%	0,148	0,8%
dont abonnement à la présélection	0,928	8,3%	0,812	10,1%	1,740	9,0%
dont abonnements issus de la VGAST	0,717	6,4%	0,718	8,9%	1,435	7,4%



Abonnements des clients résidentiels

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle (30,5 millions à la fin de l'année 2011) est en repli pour la deuxième année consécutive (-0,8% en rythme annuel en 2011, soit -230 000 abonnements après un recul de 90 000 abonnements en 2010).

La décline des abonnements résidentiels classiques sur les lignes analogiques est continue (-1,7 million d'abonnements en 2011 soit un niveau comparable aux deux années précédentes), les particuliers privilégiant de plus en plus les offres de téléphonie sur large bande basées sur le dégroupage total ou le « bitstream nu » (ou équivalent pour l'opérateur historique). Cependant, la progression des souscriptions à ces services de voix sur large bande ralentit et ne compense plus entièrement le recul des abonnements classiques sur lignes analogiques. La croissance annuelle du nombre d'abonnements résidentiels à la VLB, qui dépassait quatre millions en 2007, est depuis trois ans inférieure à deux millions et elle s'est encore affaiblie en 2011 par rapport aux deux années précédentes (+1,5 million contre +1,7 million en 2010 et +1,8 million en 2009).

A la fin de l'année 2011, les abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle se répartissent pour 63% sur des accès sur large bande (19,2 millions) et pour 37% sur des lignes analogiques (11,2 millions). La proportion de lignes numériques résidentielles est quasi nulle.

Les formules de sélection du transporteur représentent environ 10% de l'ensemble des abonnements RTC pour les deux types de clientèle mais elles ne suivent pas la même tendance. Le segment résidentiel souffre de la forte concurrence des services de voix sur

large bande et le nombre de souscriptions (appel par appel ou présélection) baisse de 25% environ en un an (alors qu'il progresse pour le marché entreprise). Le nombre d'abonnements en VGAST est également en baisse pour la clientèle résidentielle (-7,4% sur un an, -57 000).

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle grand public						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre d'abonnements	29,453	30,663	30,780	30,690	30,457	-0,8%
dont abonnements sur lignes analogiques	18,430	16,411	14,724	12,940	11,213	-13,3%
dont abonnements sur lignes numériques	0,008	0,012	0,010	0,008	0,017	104,1%
dont abonnements à la voix sur large bande	10,790	14,240	16,049	17,741	19,227	8,4%

Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle grand public						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,755	0,423	0,178	0,116	0,087	-25,1%
Abonnements à la présélection	2,985	2,030	1,669	1,225	0,928	-24,3%
Abonnements à la sélection du transporteur	3,740	2,453	1,847	1,341	1,015	-24,3%
Abonnements à la VGAST	0,668	0,680	0,701	0,775	0,717	-7,4%

Abonnements des clients entreprises

Le nombre d'abonnements au service téléphonique souscrits par les « entreprises » est de 9,6 millions à la fin de l'année 2011, soit près du quart (24%) du parc total. Par rapport à fin 2010, ce nombre diminue de 3,5% ce qui représente 350 000 abonnements en moins. L'adoption par les entreprises de solutions de téléphonie IP sur large bande se poursuit, le nombre d'abonnements VLB s'accroît de 270 000 (+21,1%), mais demeure toutefois nettement moins avancée (16% des abonnements téléphoniques des entreprises) que pour le marché résidentiel où la VLB représente près des deux-tiers des abonnements téléphoniques. Parallèlement, le nombre d'abonnements téléphoniques des entreprises sur des lignes analogiques et numériques est en repli (respectivement de -270 000 et de -343 000). Cette évolution ne signifie pas nécessairement une baisse du taux d'équipement des entreprises mais plutôt une migration vers d'autres types d'accès avec une rationalisation du nombre d'abonnements au plus juste des besoins des entreprises. En outre, il est vraisemblable qu'une partie croissante des abonnements des TPE soit comptabilisée par les opérateurs alternatifs avec les abonnements résidentiels et non avec ceux des entreprises lors du changement d'opérateur.

Sur le marché des entreprises, un peu moins de la moitié des abonnements (49%) sont proposés sur des lignes analogiques (4,7 millions) et 35% sur des lignes numériques (3,4 millions). La VLB ne représente que 16% des accès sur large bande de la clientèle entreprises (1,4 million), mais cette proportion s'accroît (+3 points en un an).

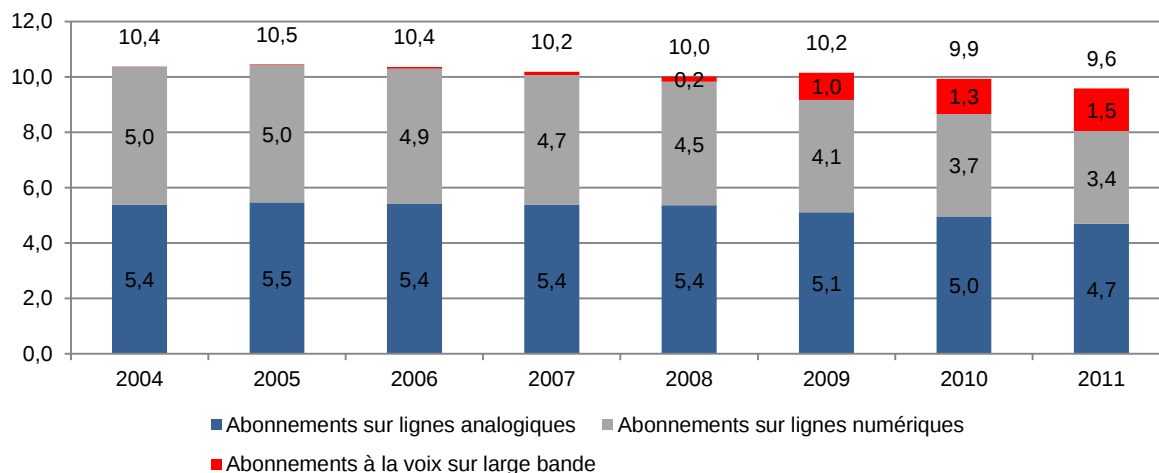
Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle entreprise						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre d'abonnements	10,190	10,010	10,151	9,933	9,586	-3,5%
dont abonnements sur lignes analogiques	5,373	5,362	5,116	4,960	4,690	-5,4%
dont abonnements sur lignes numériques	4,701	4,468	4,054	3,704	3,360	-9,3%
dont abonnements à la voix sur large bande	0,116	0,180	0,982	1,268	1,536	21,1%

Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle entreprise						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,288	0,222	0,195	0,102	0,061	-39,7%
Abonnements à la présélection	0,922	0,653	0,759	0,709	0,812	14,5%
Abonnements à la sélection du transporteur	1,209	0,875	0,954	0,811	0,873	7,7%
Abonnements à la VGAST	0,035	0,173	0,324	0,486	0,718	47,7%

Comme sur le segment résidentiel, les formules de sélection du transporteur représentent environ 10% des abonnements entreprise en RTC. La présélection progresse (+14,5%), à

l'inverse de la sélection appel par appel qui diminue de près de 40%. Le nombre d'abonnements VGAST où l'opérateur alternatif fournit l'ensemble de la prestation au client (abonnements et communications par le RTC) est en forte progression pour la clientèle « entreprises » (+47,7% sur un an, soit 230 000 abonnements supplémentaires).

**Nombre d'abonnements au service de téléphonie fixe
marché entreprise**



b) Revenu et volume liés au service téléphonique

Le revenu de la clientèle résidentielle représente 4,3 milliards d'euros hors taxes soit 56% du revenu du marché de la téléphonie fixe en 2011. Les « frais accès, abonnements et services supplémentaires » représentent une part de plus en plus importante de la structure des dépenses à la fois pour la clientèle résidentielle (63%, +5 points en un an) et pour la clientèle entreprises (59%, +2 points en un an). A l'inverse, la part relative des communications diminue, celles-ci étant de plus en plus comprises dans un forfait.

Sur le marché résidentiel, la part des dépenses de communications vers les postes fixes nationaux (14% en 2011) s'érode progressivement depuis plusieurs années (elle a été divisée par deux en cinq ans). La part des dépenses des communications vers les mobiles, qui représente 13% des dépenses des résidentiels, diminue également (-2 points en un an) après deux années de hausses tandis que celle des communications vers l'international progresse d'un point comme en 2010 (7%) alors qu'elle demeurait stable à 5% de 2005 à 2009. Sur le segment des entreprises, la répartition des dépenses de communications entre les communications nationales (19%), les communications internationales (5%) et les communications vers les mobiles (17%) évolue peu, néanmoins depuis 2008 la part du revenu des communications vers les mobiles perd un point par an.

La structure de la consommation en minutes de la clientèle résidentielle a été profondément modifiée en 2011 à la suite du lancement en début d'année par les principaux opérateurs de forfaits d'abondance incluant les appels illimités vers les mobiles. Si les communications vers les postes fixes nationaux représentent les trois-quarts du trafic résidentiel (75%), la part de ces communications a chuté en un an (-7 points) au profit des communications vers les mobiles dont le poids a doublé en un an (13% en 2011 contre 6% en 2010). Le poids des minutes de communications internationales dans la consommation des clients résidentiels se renforce peu à peu depuis plusieurs années (un point supplémentaire par an en moyenne depuis 2004). En 2011, les communications internationales représentent 11% des minutes de la clientèle résidentielle.

La structure de consommation des entreprises évolue beaucoup moins que celle de la clientèle résidentielle. Les appels vers les postes fixes nationaux représentent 72% du trafic des entreprises et ceux à destination de l'international 5%. La proportion de minutes émises par les entreprises vers les mobiles demeure beaucoup plus élevée (23% en hausse de un point en un an) que celle provenant des particuliers et ce en dépit du fort accroissement des appels résidentiels vers les mobiles.

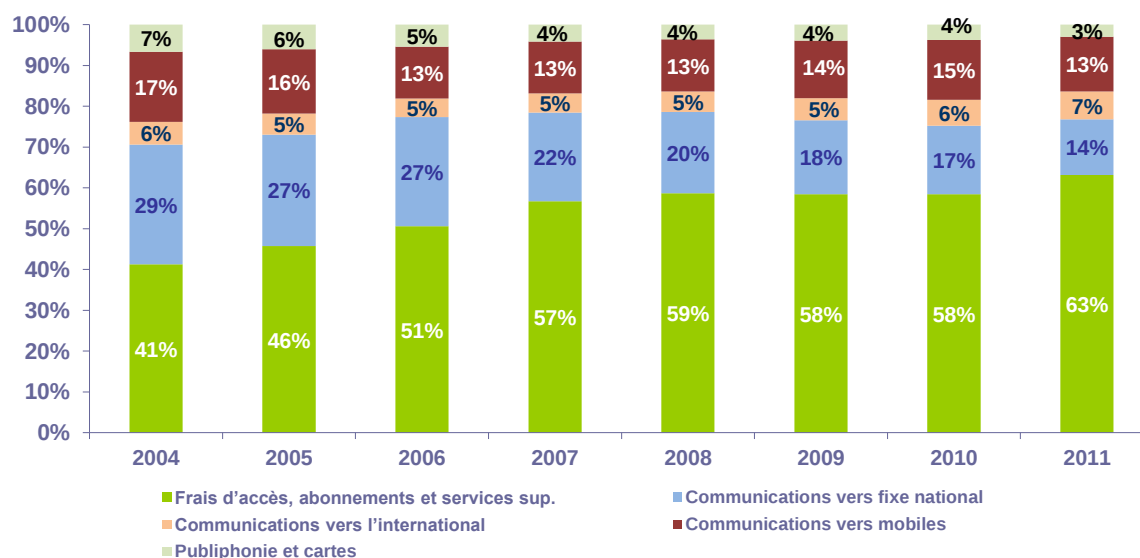
Au total, près de quatre minutes sur cinq émises en 2011 sur les réseaux fixes (77,0%) proviennent de la clientèle résidentielle. La prépondérance du trafic résidentiel est encore plus marquée pour le trafic vers l'international où celui-ci représente 89% du volume. Jusqu'en 2010, le trafic des communications vers les mobiles provenait majoritairement de la clientèle entreprises (55% du trafic en 2010) mais, en raison de l'envolée du trafic résidentiel vers les mobiles généré par les offres d'abondance au départ des boxes, c'est désormais l'inverse (65% du trafic provient de la clientèle résidentielle).

Revenu et volume émanant des clients résidentiels

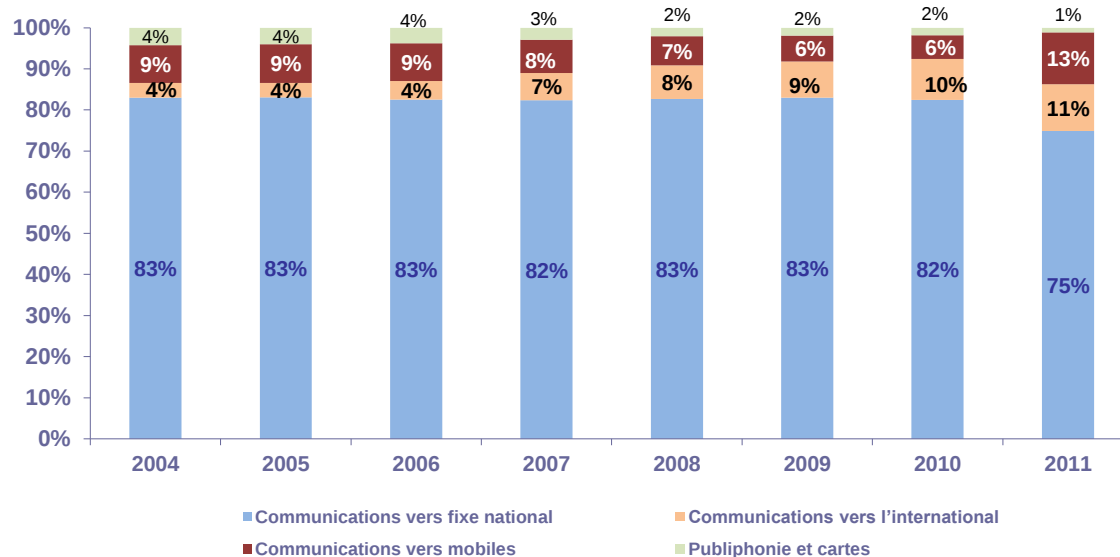
Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en valeur						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	3 771	3 791	3 186	2 958	2 687	-9,1%
Communications vers fixe national	1 447	1 289	989	850	580	-31,7%
Communications vers l'international	310	324	295	320	293	-8,5%
Communications vers mobiles	847	825	769	743	570	-23,3%
Publiphonie	146	108	74	46	34	-26,0%
Cartes	129	126	137	144	91	-36,5%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	6 649	6 464	5 450	5 061	4 256	-15,9%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en volume						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	60 805	66 053	68 314	70 069	64 765	-7,6%
Communications vers l'international	4 866	6 481	7 201	8 446	9 821	16,3%
Communications vers mobiles	5 965	5 663	5 234	4 909	10 948	123,0%
Publiphonie	508	334	244	186	148	-20,6%
Cartes	1 648	1 325	1 294	1 343	810	-39,7%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	73 792	79 856	82 288	84 954	86 493	1,8%

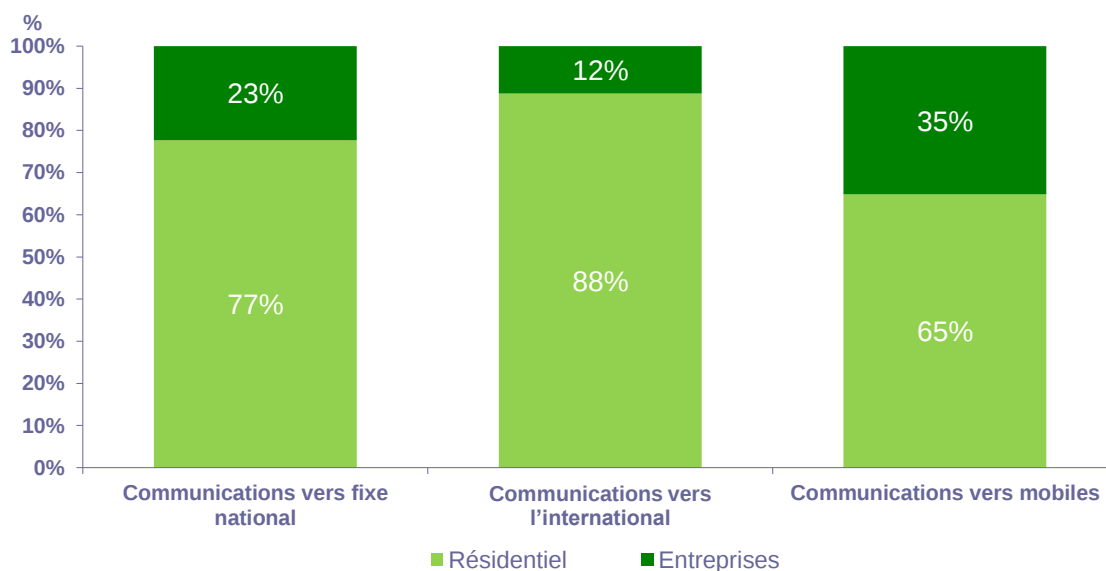
Structure des dépenses de la clientèle grand public



Structure des volumes de la clientèle grand public



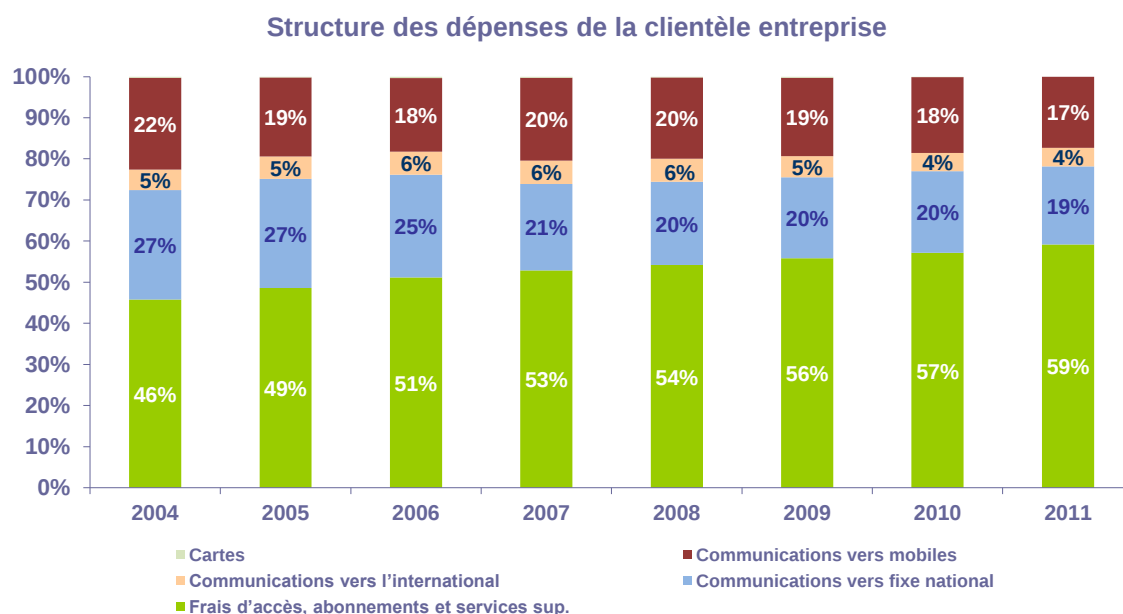
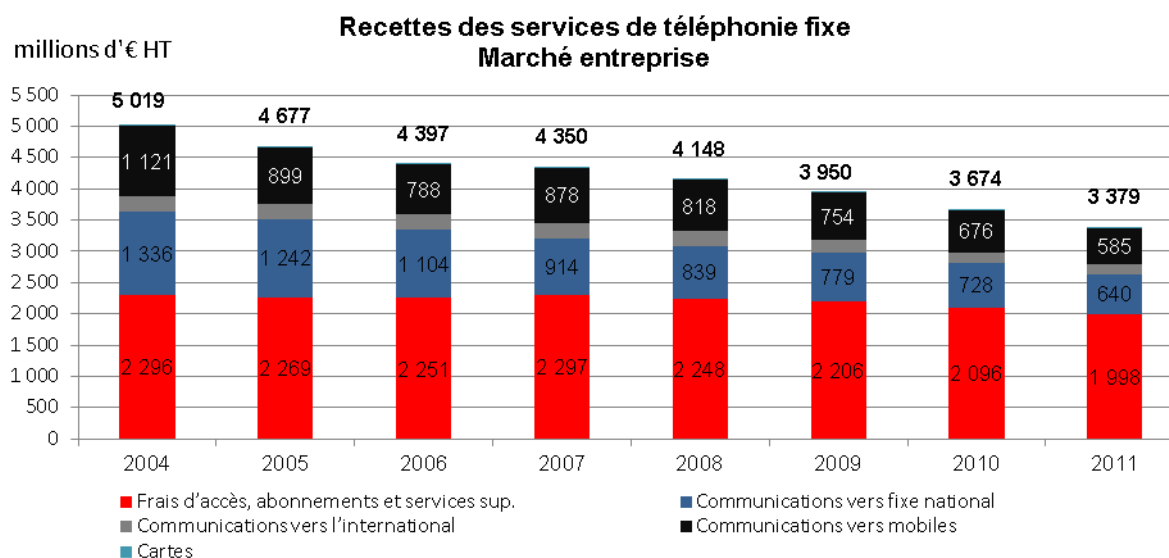
Structure des volumes sur les réseaux fixes suivant le type de clientèle



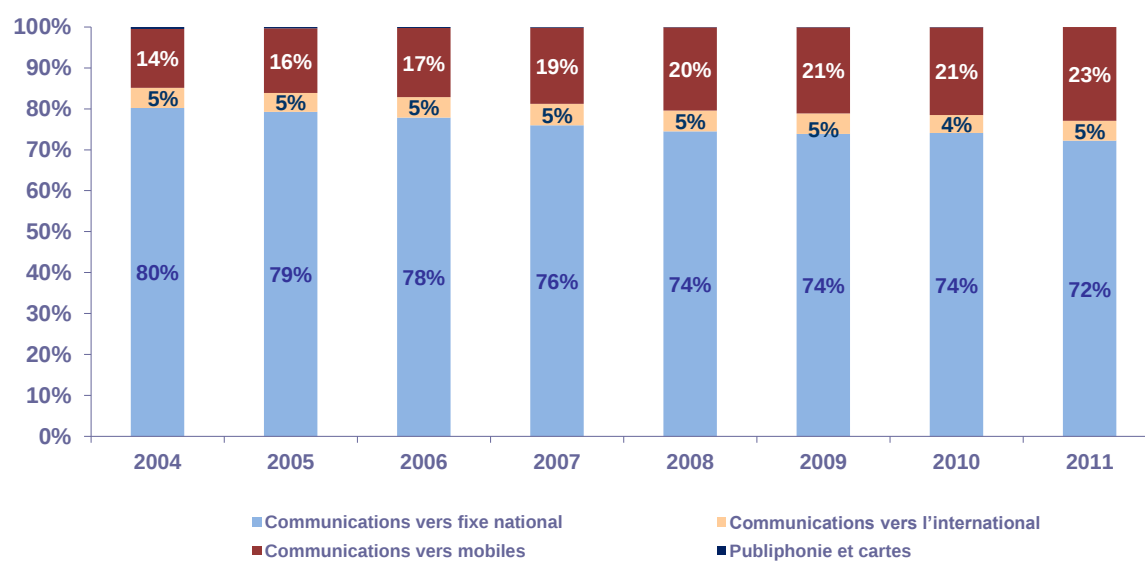
Revenu et volume émanant des entreprises

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en valeur						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	2 297	2 248	2 206	2 096	1 998	-4,7%
Communications vers fixe national	914	839	779	728	640	-12,0%
Communications vers l'international	246	233	202	163	152	-6,8%
Communications vers mobiles	878	818	754	676	585	-13,5%
Cartes	16	10	9	11	5	-55,8%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	4 350	4 148	3 950	3 674	3 379	-8,0%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en volume						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications vers fixe national	24 481	22 199	21 221	21 086	18 593	-11,8%
Communications vers l'international	1 684	1 516	1 447	1 236	1 242	0,4%
Communications vers mobiles	6 018	6 061	6 035	6 108	5 930	-2,9%
Cartes	75	39	21	21	18	-13,1%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	32 257	29 816	28 725	28 452	25 783	-9,4%



Structure des volumes de la clientèle entreprise



Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT)	36,7	37,5	37,5	37,3	36,2	-3,0%
Volume mensuel moyen voix sortant	252	259	260	263	261	-0,8%

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

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

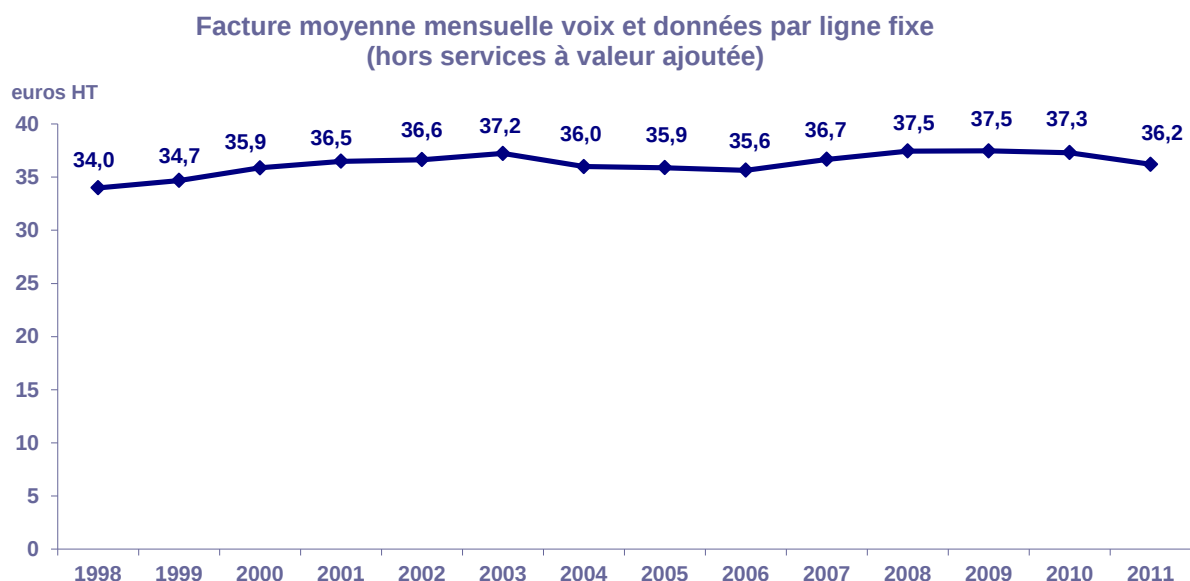
Ne sont pas comptabilisés :

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

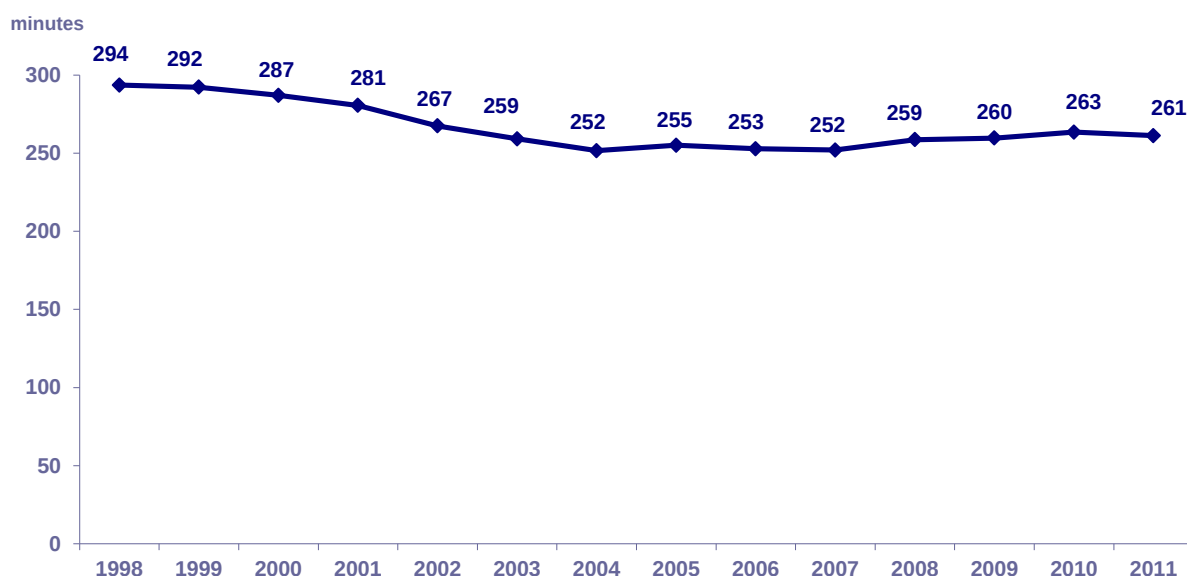
Au final, elle est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et des accès à l'internet) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Facture mensuelle moyenne par abonnement						
Euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,8	27,2	26,0	25,8	24,7	-4,1%
A un accès en bas débit à l'internet	8,1	7,9	7,3	6,8	6,5	-5,3%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	30,5	32,5	35,2	35,5	35,3	-0,5%

- 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.

Le trafic moyen des clients en téléphonie en voix sur large bande est globalement stable depuis 5 ans, il augmente toutefois légèrement en 2011 (5h06 par mois soit 3 minutes en plus) notamment en raison de la forte croissance du volume d'appels fixes vers mobiles au départ des box. Cette poussée des appels vers les mobiles, qui fait suite à l'intégration de ces appels dans les forfaits sur les box, ne concerne que la clientèle résidentielle dont le volume moyen de celle-ci progresse de 6 minutes. Au contraire, le trafic moyen des entreprises se réduit depuis plusieurs années (5h17, -33 minutes en un an en 2011) et il se situe désormais sur un niveau proche de celui des résidentiels (5h05).

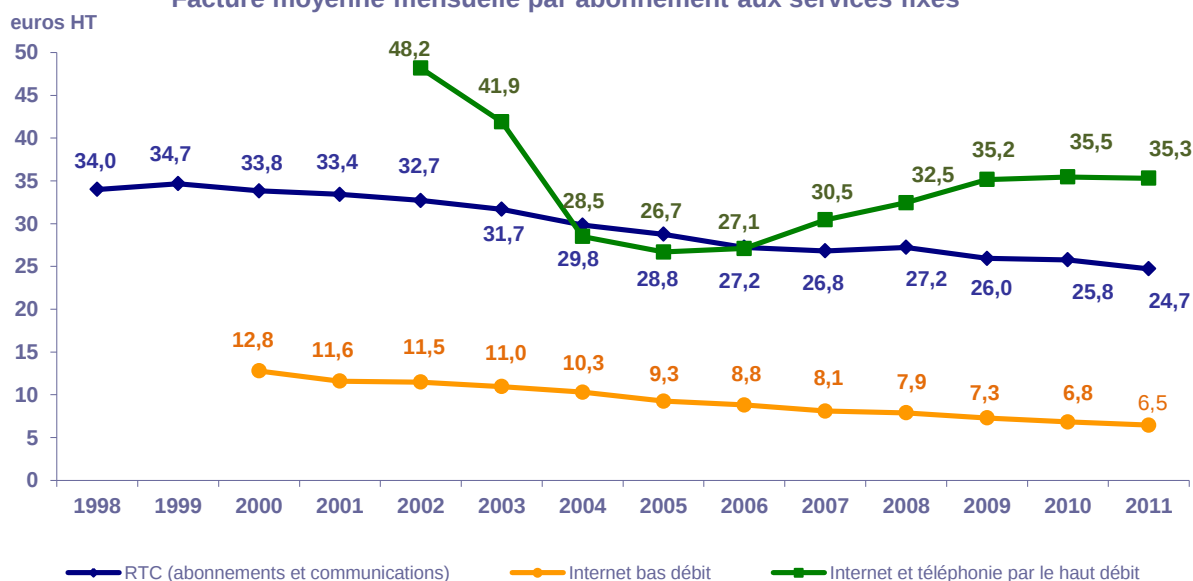
A l'inverse la consommation des clients qui téléphonent via le RTC est nettement plus faible et tend à diminuer depuis plus de dix ans (2h36 par mois en 2011, en recul de 15 minutes). Le recul de la consommation mensuelle de minutes sur le RTC est similaire pour les deux clientèles (2h03 en baisse de 14 minutes sur le marché résidentiel et 3h24 en baisse de 18 minutes sur le marché des entreprises).

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement						
en heures par mois	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Au service téléphonique fixe sur le RTC	3h15	3h03	2h57	2h51	2h36	-8,4%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h16	5h12	4h59	5h03	5h06	1,3%
A un accès en bas débit à l'internet	10h46	10h59	10h04	9h27	8h16	-12,6%

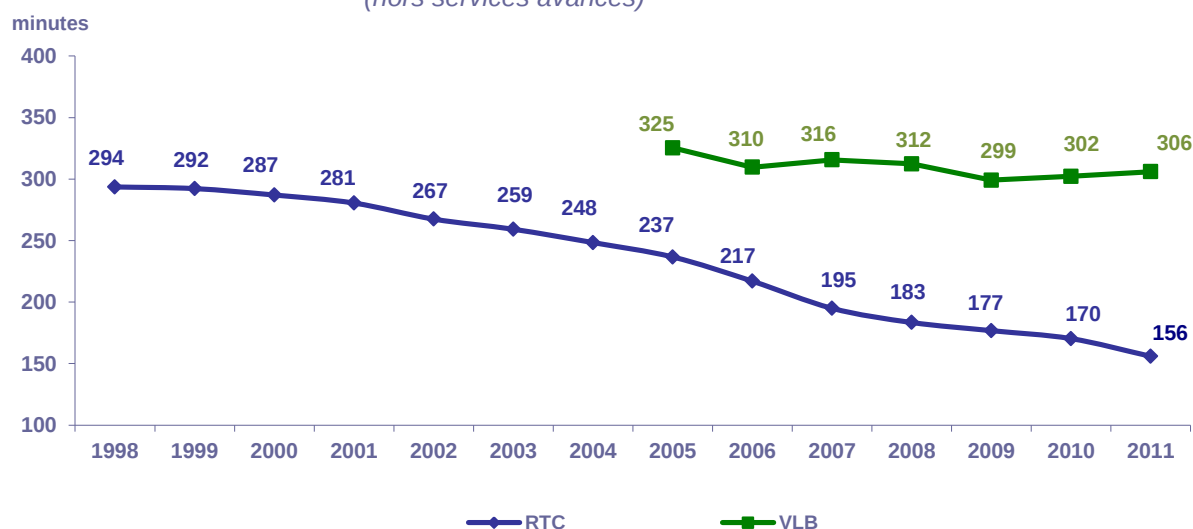
- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement en VLB) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en VLB) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement en VLB) de l'année N rapporté au mois.

- Le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à un accès en bas débit à l'internet est calculé en divisant le volume de trafic à un accès en bas débit à l'internet 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.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



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



5 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

5.1 Segmentation par type d'abonnements

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (68,6 millions en 2011) augmente de 3,6 millions en un an (+5,5% en 2011 et +5,7% entre 2009 et 2010). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, atteint 105,7% à la fin de l'année 2011.

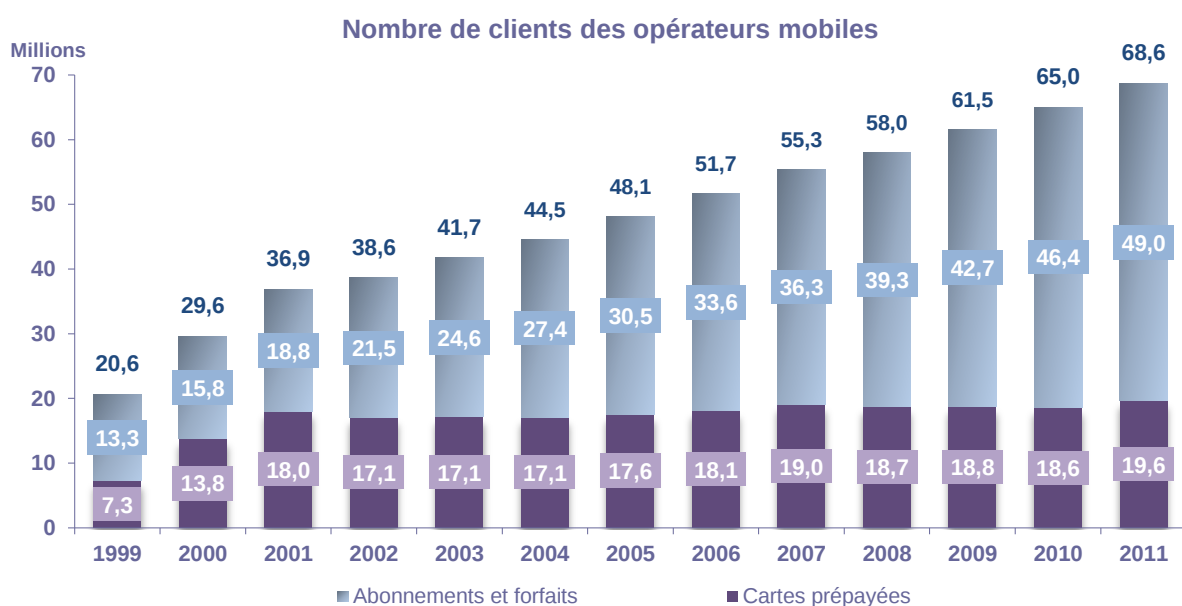
Même si les contrats forfaitaires sont très largement majoritaires en 2011 (71% du nombre total de cartes SIM en service), leur poids stagne pour la première fois du fait d'une croissance annuelle positive des cartes prépayées (+5,1% en 2011 après -1,0% entre 2009 et 2010), et d'une baisse de trois points de la croissance des forfaits (+5,6% en 2011 après +8,6% en 2010). En 2010, la croissance annuelle du nombre de cartes SIM avait été entièrement portée par les abonnements et forfaits.

En 2011, le nombre de forfaits classiques « voix » et « voix/data » (hors cartes « Machine to Machine » et cartes internet exclusives) augmente de 1,6 million en un an, soit 300 000 de moins qu'en 2010. Les forfaits bloqués (11,0 millions), qui permettent aux clients de maîtriser leur consommation, sont en baisse de 470 000 et représentent 25,6% du nombre total d'abonnements classiques, une proportion qui baisse de deux points en un an.

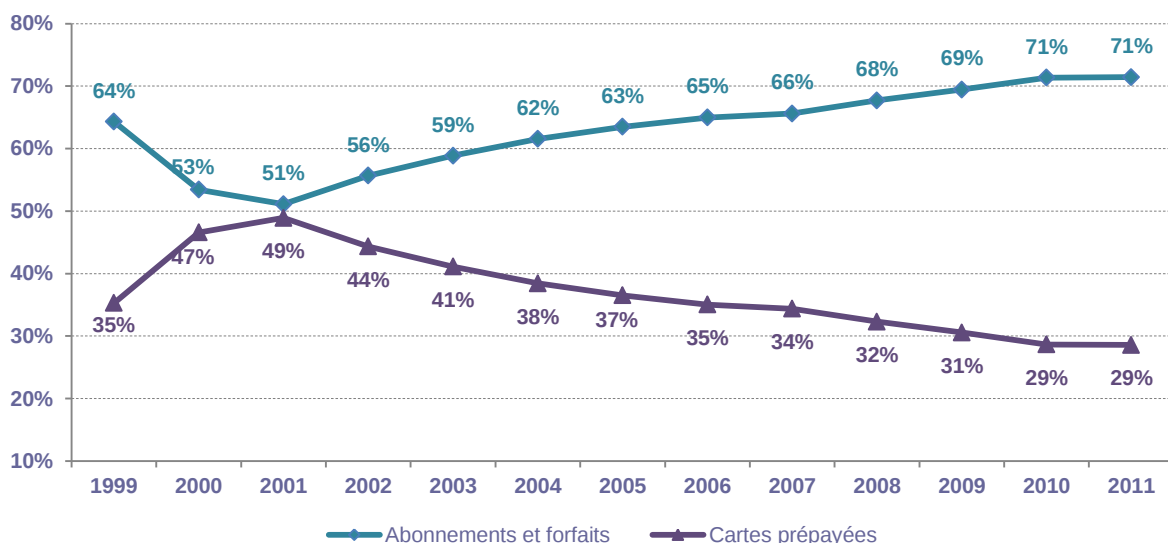
Le nombre de cartes prépayées (19,6 millions en 2011) augmente d'environ un million en grande partie grâce au succès des offres lancées à la fin du premier semestre 2010 par des opérateurs (dits « ethniques »), qui commercialisent principalement des cartes prépayées permettant de passer des appels internationaux à prix attractifs.

Nombre de clients à un service mobile						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements et forfaits	36,309	39,258	42,731	46,402	49,015	5,6%
dont forfaits bloqués			10,640	11,448	10,981	-4,1%
Cartes prépayées	19,028	18,736	18,805	18,626	19,573	5,1%
dont cartes prépayées actives	17,673	16,958	16,835	16,747	17,320	3,4%
Nombre de clients à un service mobile	55,337	57,994	61,536	65,029	68,588	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, ou a effectué au moins une connexion à internet au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.



Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



La dynamique observée sur les cartes prépayées et les abonnements se traduit uniquement sur les volumes de minutes des services mobiles, c'est-à-dire une progression des minutes consommées par les clients sous contrats forfaitaires et par les clients prépayés. En revanche, les revenus reculent sur ces deux marchés.

Le revenu des services mobiles baisse de 2,6% en un an pour atteindre 19,0 milliards d'euros en 2011. Sa croissance annuelle, inférieure à 5% depuis cinq ans (avec une exception en 2008 à +6,3% en un an) après des croissances annuelles de l'ordre de 10% entre 2002 et 2005, est donc négative pour la première fois. Cette tendance à la baisse, entamée au deuxième trimestre 2011, et qui s'est prolongée tout au long de l'année, s'explique en partie par la modification du taux de TVA réduit pour les services d'accès audiovisuels effective à compter du 1^{er} février 2011. Les opérateurs mobiles ayant choisi de ne pas répercuter l'augmentation de la TVA sur la facture TTC de leurs clients, le revenu hors taxes a été donc amputé d'autant, impactant la croissance annuelle du revenu sur l'ensemble de l'année 2011 (plusieurs centaines de millions d'euros).

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements et forfaits	15 267	16 383	16 739	17 410	16 967	-2,5%
dont forfaits bloqués			2 298	2 484	2 382	-4,1%
Cartes prépayées	2 302	2 286	2 172	2 048	1 990	-2,8%
Revenus des services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 957	-2,6%

La quasi-totalité (89,5% en 2011 et 2010) du revenu des services mobiles provient des abonnements et des forfaits (y compris les cartes internet exclusives et les cartes « MtoM »), qui portaient, depuis 2008, la totalité de la croissance annuelle du revenu des services mobiles. Pour la première fois, en 2011, ce revenu est en baisse (-2,5% en un an).

Les cartes prépayées affichent un recul des revenus afférents depuis six années consécutives avec une exception en 2007. La baisse du revenu, qui était de l'ordre de 120 millions d'euros hors taxes par an depuis deux ans, n'est cependant que de 60 millions en 2011, en lien avec l'augmentation du nombre de cartes (+un million environ) et des volumes de minutes consommées (+8,5% en un an, en baisse les deux années précédentes).

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements et forfaits	91 930	93 691	93 589	96 240	98 245	2,1%
dont forfaits bloqués			10 002	9 862	8 727	-11,5%
Cartes prépayées	7 595	8 089	7 247	6 713	7 281	8,5%
Volume total de minutes	99 525	101 779	100 836	102 953	105 527	2,5%

Le volume de minutes au départ des mobiles est de 105,5 milliards en 2011. Sa croissance annuelle a perdu neuf points en un an en 2007, et était négative en 2009 (-0,9%). Ceci peut s'expliquer en partie par un intérêt croissant pour d'autres moyens de communications tels que le SMS ou l'internet mobile. En 2011, la croissance annuelle, légèrement supérieure à celle de l'année 2010 (+2,1%), est de +2,5%. Sur environ 2,6 milliards de minutes supplémentaires en un an, les forfaits en totalisent 2,0 milliards (2,7 milliards en 2010) et les cartes prépayées environ 570 millions (-534 millions en 2010).

Le succès des SMS se confirme en 2011. Le volume de messages augmente de 43,6 milliards en seulement un an (après +39,8 milliards en 2010). La quasi-totalité de cette croissance (41,3 milliards) provient de la consommation des clients titulaires d'un abonnement.

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Abonnements et forfaits	15 223	27 297	51 728	88 825	130 086	46,5%
dont forfaits bloqués				49 090	65 026	32,5%
Cartes prépayées	4 013	7 354	11 287	13 951	16 303	16,9%
Nombre de SMS interpersonnels émis	19 236	34 653	63 015	102 776	146 389	42,4%

Ventilation des services mobiles suivant le type de formule en 2011						
	Forfaits		Cartes		Ensemble	
	Valeur	%	Valeur	%	Valeur	%
Parcs (en millions d'unités)	49 015	71,5%	19 573	28,5%	68 588	100%
Revenus (en millions d'euros HT)	16 967	89,5%	1 990	10,5%	18 957	100%
Volumes (en millions de minutes)	98 245	93,1%	7 281	6,9%	105 527	100%
Nombre de SMS émis (en millions)	130 086	88,9%	16 303	11,1%	146 389	100%

5.2 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

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

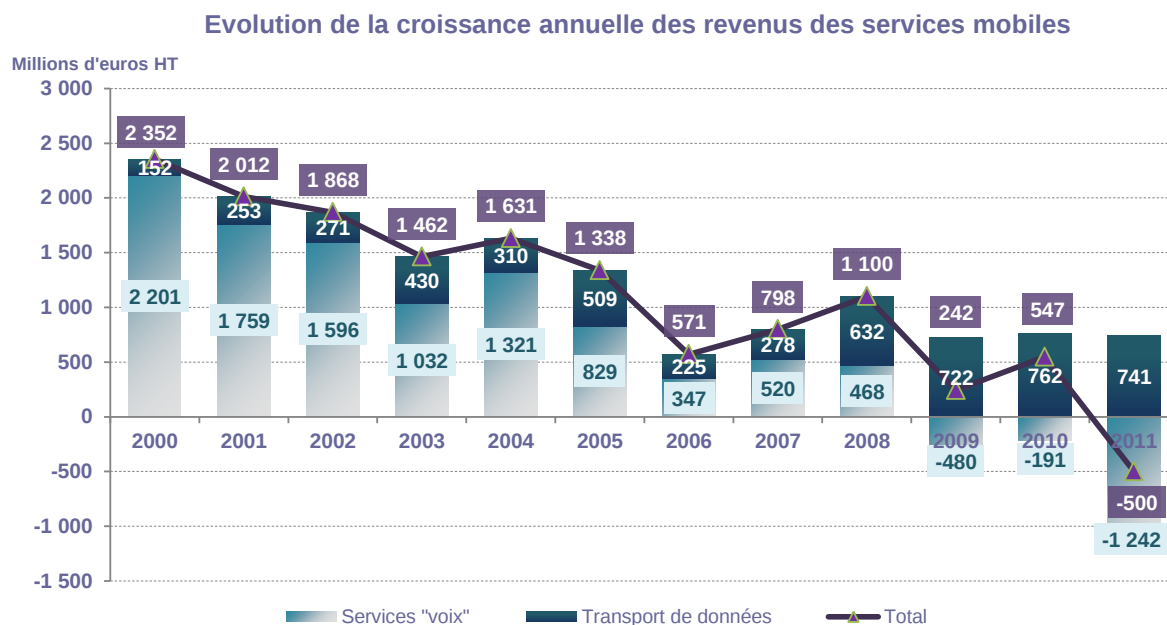
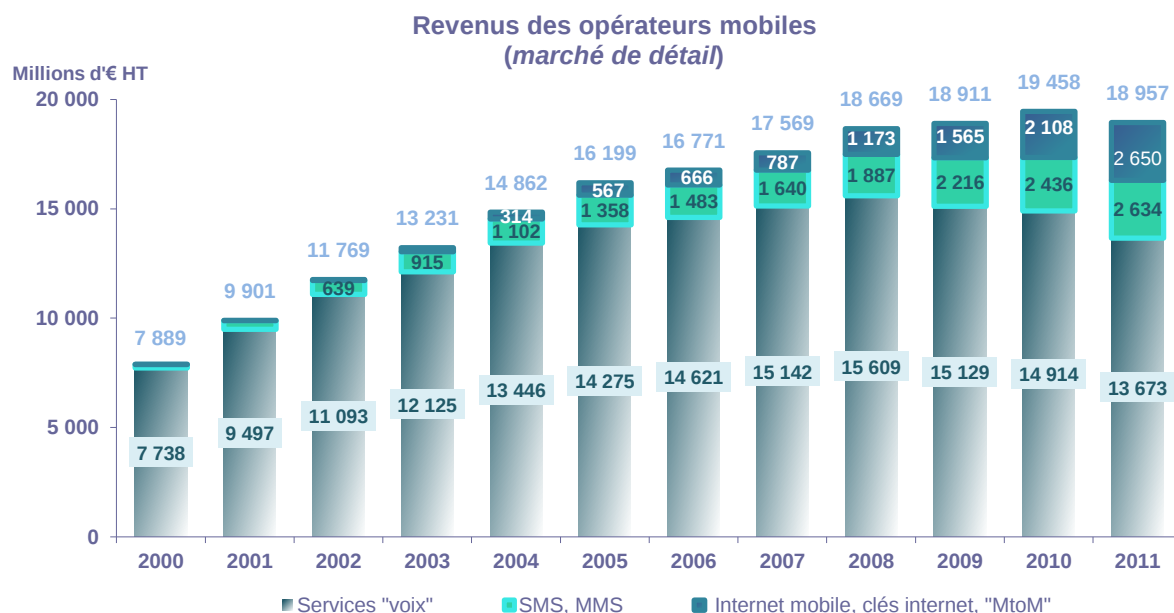
Revenus des services mobiles						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services "voix"	15 142	15 609	15 129	14 914	13 673	-8,3%
Transport de données	2 427	3 060	3 782	4 543	5 285	16,3%
Revenus des services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 957	-2,6%

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 également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée.

L'année 2011 confirme l'engouement des clients pour l'internet mobile et l'envoi de SMS : les volumes de données consommées et de SMS envoyés sont en croissance annuelle respectivement de 84,0% et de 42,4%. Ceci se traduit par une augmentation du revenu du

transport de données (+16,3% sur un an), mais cette progression ne compense pas comme c'était le cas en 2009 et 2010, la perte du revenu liée à la consommation vocale (-1,2 milliard d'euros HT entre 2010 et 2011). Le poids du revenu du transport de données (28%) dans le revenu total des opérateurs mobiles gagne de fait cinq points en un an. Le revenu des communications téléphoniques mobiles (« services voix ») baisse depuis trois ans, avec une accélération en 2011 (-8,3% en un an en 2011 après -1,4% en 2010 et -3,1% en 2009).



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

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (nationales, internationales et roaming out) est de 13,7 milliards d'euros HT en 2011. Le revenu des communications nationales, qui représente 87,2% du revenu des communications mobiles, baisse depuis trois ans : -9,7% en 2011, -1,6% en 2010 et -3,2% en 2009. En revanche, son volume

afférent progresse de 1,6% en un an en 2011 (+1,5% en 2010) en partie grâce au succès des contrats forfaitaires proposés par les opérateurs mobiles offrant, par exemple, des appels illimités vers plusieurs numéros ou à certaines plages horaires, et qui encouragent la consommation de minutes.

Le revenu des communications internationales augmente en 2011 de 11,9% (+6,8% en 2010), ainsi que son volume qui connaît un décollage remarquable dès 2010. Depuis 2006, la croissance annuelle du trafic se maintenait à un rythme supérieur à 12%, ce qui représentait environ 200 millions de minutes supplémentaires chaque année sur la période de 2006 à 2009. L'apparition, au deuxième trimestre 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs attractifs sur les appels vers l'international a entraîné une augmentation très marquée de ces minutes en 2010 (+562 millions de minutes, soit une croissance de 32,1% en un an). L'année 2011 confirme le succès de ces offres avec une croissance d'environ un milliard de minutes en un an.

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications nationales	13 344	13 852	13 414	13 202	11 917	-9,7%
Communications vers l'international	736	785	795	849	949	11,9%
Roaming out	1 062	971	920	863	806	-6,6%
Revenus des communications au départ des mobiles	15 142	15 609	15 129	14 914	13 673	-8,3%

Un peu moins de la moitié du volume de minutes consommées (45,6% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. Le trafic « on-net » baisse pour la troisième année consécutive (-3,6% en 2011, -1,9% en 2010 et -4,3% en 2009). En revanche, la consommation de minutes vers les clients de réseaux mobiles tiers continue d'augmenter en s'accroissant (+10,8% en un an en 2011, +9,6% en 2010 et +7,1% en 2009) grâce à la commercialisation de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France).

Le trafic vers les téléphones fixes baisse continuellement depuis cinq ans, mais dans une moindre mesure depuis deux ans, et en particulier en 2011 (-0,6% en 2011 et -1,8% en 2010 contre -3,7% en 2009).

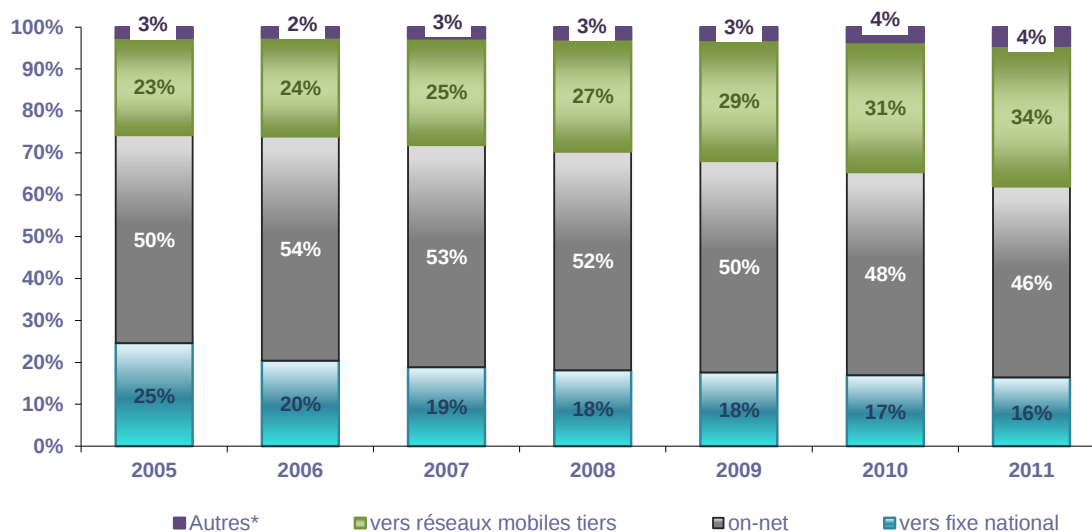
Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Communications nationales	96 836	98 837	97 779	99 281	100 839	1,6%
Communications mobiles vers fixe national	18 802	18 490	17 797	17 479	17 374	-0,6%
Communications on-net	52 759	53 131	50 844	49 869	48 082	-3,6%
Communications vers réseaux mobiles tiers	25 275	27 216	29 138	31 933	35 384	10,8%
Communications vers l'international	1 366	1 565	1 753	2 314	3 319	43,4%
Roaming out	1 323	1 377	1 304	1 357	1 368	0,8%
Volumes de communications au départ des mobiles	99 525	101 779	100 836	102 953	105 527	2,5%

Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. En 2010, elles représentaient environ 9% du trafic on-net.

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

Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients 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.

Répartition du volume de communications mobiles par destination d'appel



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

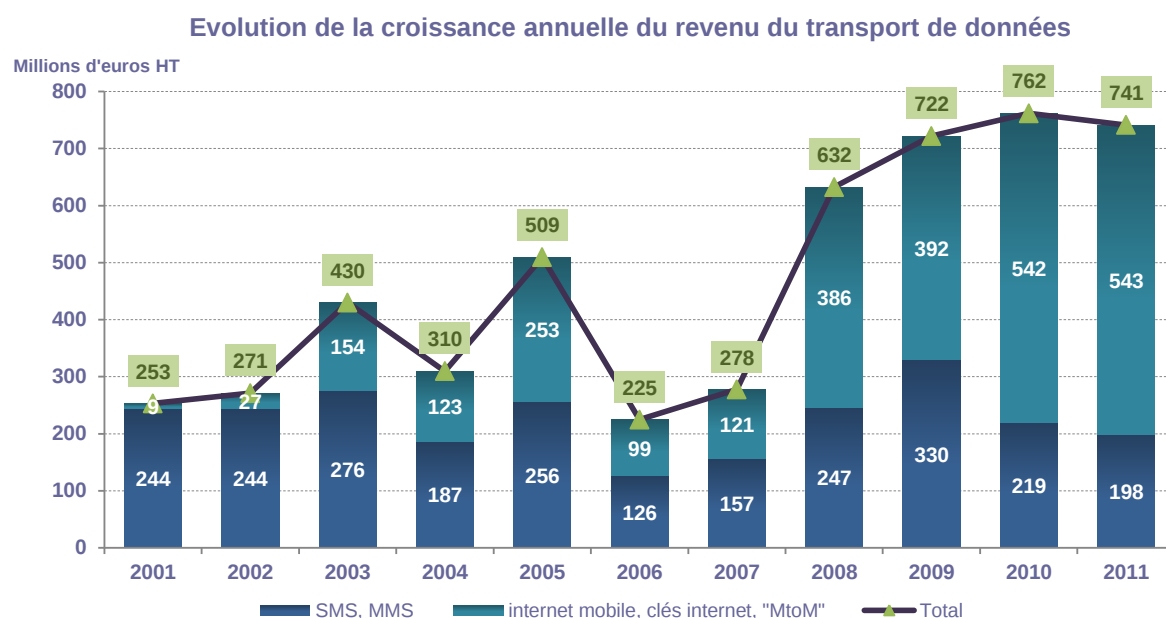
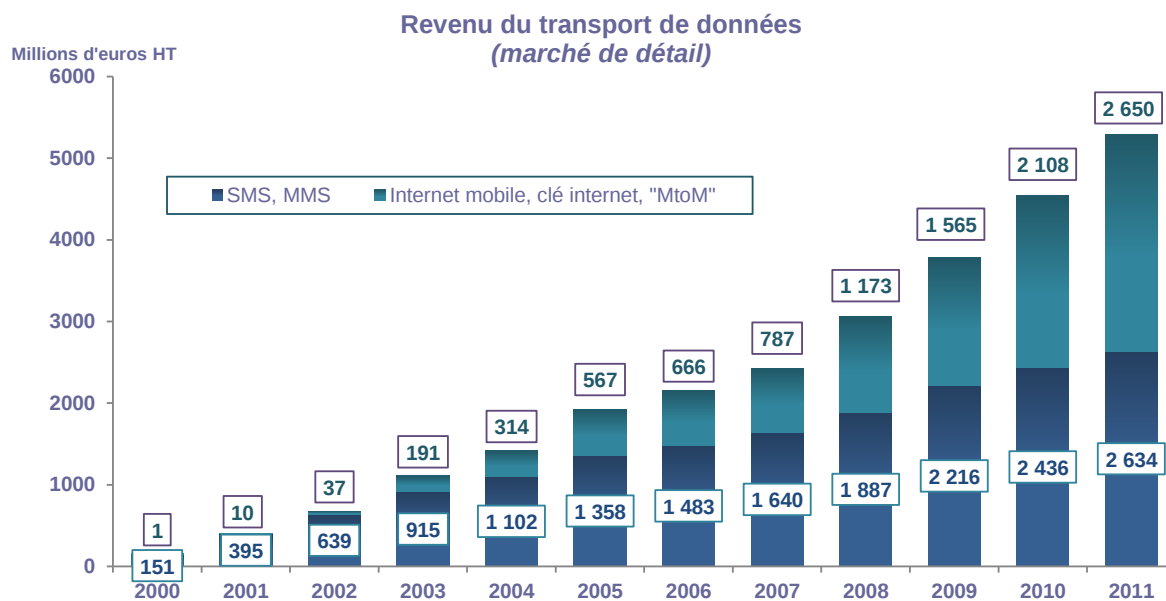
5.2.2 Revenus et volumes des services de données

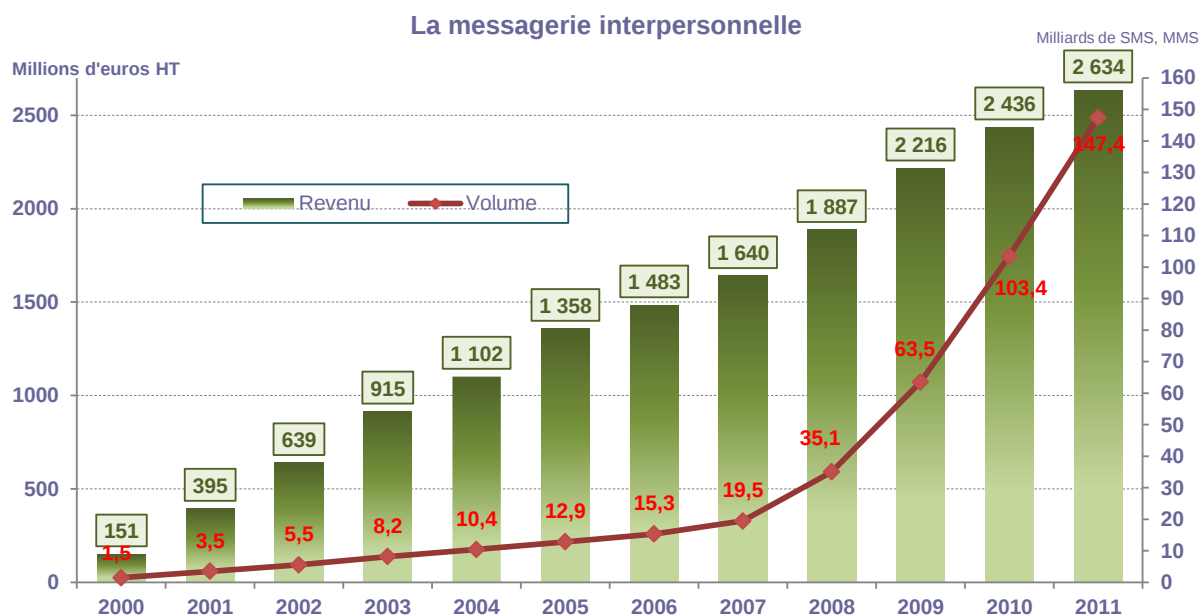
Le revenu du transport de données (5,3 milliards d'euros HT) augmente de 16,3% en 2011, et se compose, pour moitié, du revenu lié à l'envoi de SMS et de MMS (2,6 milliards d'euros). Cette proportion diminue continûment (elle perd dix points en deux ans) en raison de l'intérêt croissant des clients pour les services multimédias (internet, e-mail, etc.) favorisé par la diffusion rapide de terminaux et d'offres adaptés à ces services. Depuis l'année 2008, la majorité de l'accroissement du revenu du transport de données (+741 millions d'euros HT en 2011) provient de l'augmentation du revenu de l'accès à l'internet (+543 millions d'euros HT en 2011). En effet, en un an le volume moyen de données consommées par utilisateur augmente d'environ 25% par rapport à 2010 et atteint 260 méga-octets par mois en 2011. Au total, avec la progression du nombre d'utilisateurs, le volume global consommé bondit de 84,0% en un an. Néanmoins, le revenu de la messagerie interpersonnelle (SMS, MMS) continue d'augmenter fortement (+8,1% en 2011 et +9,9% en 2010) du fait de l'explosion du volume de SMS, qui s'élève à 146,4 milliards, soit une croissance de près de 44 milliards en seulement un an (40 milliards en 2010).

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 640	1 887	2 216	2 436	2 634	8,1%
Accès à internet et autres services multimédias	787	1 173	1 565	2 108	2 650	25,8%
Transport de données	2 427	3 060	3 782	4 543	5 285	16,3%

Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	19 236	34 653	63 015	102 776	146 389	42,4%
Nombre de MMS interpersonnels	256	407	463	648	1 029	58,8%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	19 492	35 060	63 478	103 424	147 418	42,5%

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Volume de données consommées		2 930	13 267	30 331	55 805	84,0%
dont volume provenant des cartes SIM internet/data exclusives				10 127	11 141	10,0%





5.3 Les services multimédias et la conservation du numéro

5.3.1 Utilisateurs de services multimédias

Plus de quatre clients sur dix (précisément 46,4%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet) au cours du mois de décembre 2011. Leur nombre s'élève à 31,0 millions fin 2011, soit un accroissement de 2,8 millions d'utilisateurs par rapport à décembre 2010, une forte progression poursuivant la tendance observée depuis 2009, bien que largement inférieure de près de deux millions par rapport à 2010 et à 2009.

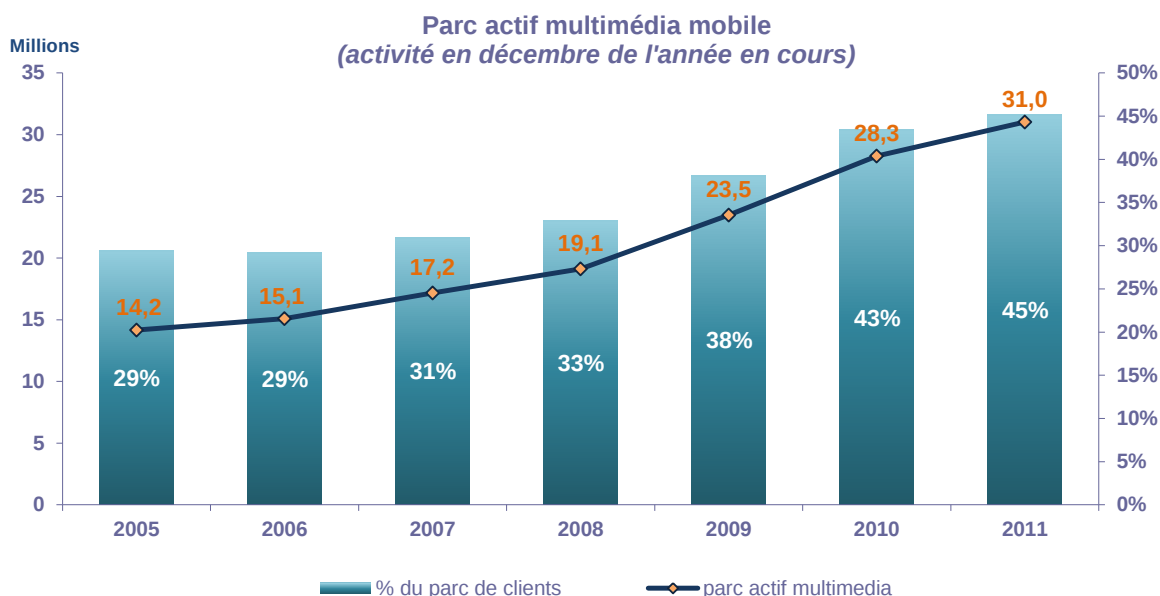
La densification de la couverture du territoire en réseau 3G par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec ce réseau rend l'utilisation des réseaux UMTS plus intense d'année en année. Quatre clients des opérateurs sur dix les utilisent, soit pour le transfert de données, soit simplement pour les communications. Ils sont ainsi 27,7 millions de clients mobiles à passer sur les réseaux 3G, un nombre qui croît de 5 à 6 millions par an depuis quatre ans.

Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Parc multimédia mobile	17,163	19,122	23,481	28,259	31,024	9,8%
Parc actif 3G	5,885	11,439	17,693	22,905	27,745	21,1%

Notes :

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

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



Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (clé 3G, etc.) est de 3,2 millions en 2011, en augmentation de l'ordre de 500 000 par an depuis deux ans (1,1 million entre 2008 et 2009). Près de neuf cartes sur dix sont souscrites sous forme d'abonnement, soit 2,7 millions de cartes. Ces abonnements contribuent, en 2011, à plus de la moitié de l'accroissement annuel des cartes internet.

Cartes Internet/data exclusives						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives	0,491	0,990	2,080	2,739	3,158	15,3%
dont abonnements			1,747	2,430	2,698	11,0%
dont cartes prépayées			0,333	0,309	0,460	49,0%

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

Le marché des cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») demeure très dynamique (+28,0% en un an). Leur nombre est de 3,4 millions en 2011, soit 735 000 de plus qu'un an plus tôt après +1,1 million entre 2009 et 2010.

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

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

Au 31 décembre 2011, la part des cartes ne permettant pas de passer des appels vocaux (« MtoM » et clés internet exclusives) par rapport au nombre total de cartes SIM s'élève à 9,5%, soit quatre points de plus par rapport à l'année 2009. Un peu plus de six cartes « non voix » supplémentaires sur dix, en 2011, sont des cartes SIM « MtoM ».

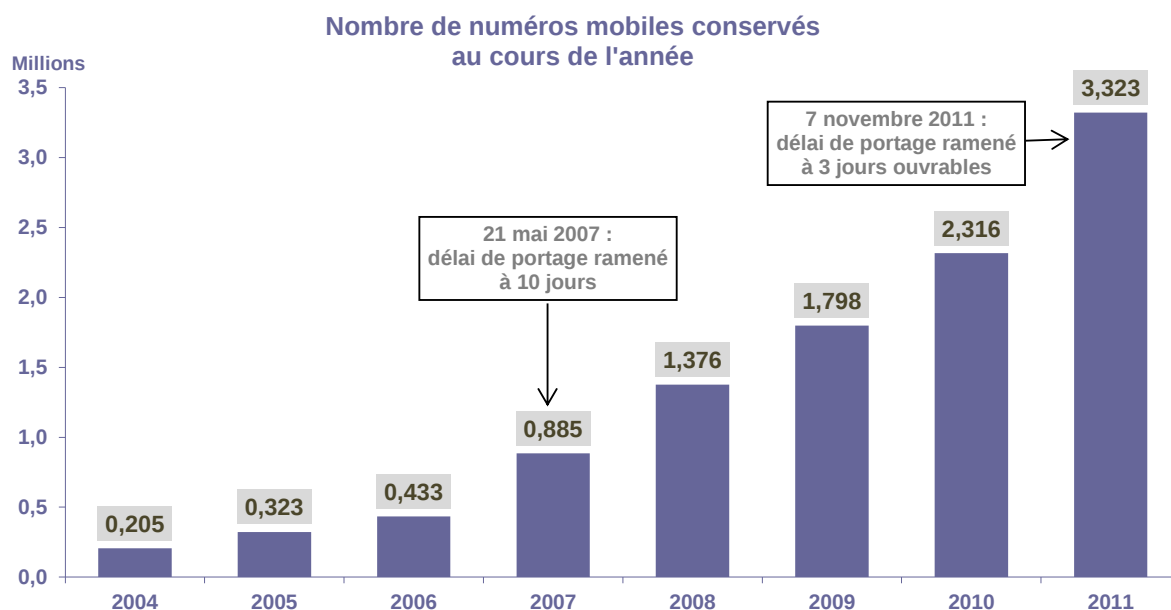
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	0,979	1,889	3,648	5,365	6,519	21,5%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	1,8%	3,3%	5,9%	8,2%	9,5%	+1point

5.3.2 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros conservés augmente de 400 000 à 500 000 par an depuis 2007, année durant laquelle le délai de portage a été réduit à 10 jours. En 2011, il a augmenté d'un million, et notamment au cours du quatrième trimestre (+300 000 en un an). Plusieurs phénomènes peuvent expliquer le doublement de la croissance du nombre de numéros portés ; avec la modification du taux de TVA en février 2011 et l'annonce de sa répercussion sur la facture TTC, de nombreux clients des services mobiles ont pu résilier sans frais leurs contrats et bénéficier ainsi d'offres jugées plus intéressantes chez les concurrents. En novembre 2011, la nouvelle réduction du délai de portage de 10 jours à 3 jours ouvrables (en métropole) a sans doute contribué à accentuer l'accroissement saisonnier du nombre de portabilités au quatrième trimestre 2011.

Conservation du numéro mobile						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	0,885	1,376	1,798	2,316	3,323	43,5%

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.



5.4 Segmentation par type de clientèle

Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

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

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

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

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

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

Le nombre de lignes mobiles des clients « entreprises » (10,8 millions en 2011) augmente en proportion plus vite que le nombre de cartes détenues par la clientèle « grand public », en particulier du fait d'un fort volume de recrutement de cartes « MtoM » ces dernières années. En effet, même si les abonnements classiques « voix » et « voix/data » des entreprises progressent chaque année de 300 000 à 400 000 par an, leur croissance est moins rapide que celle des cartes « MtoM », qui contribuent depuis 2009 pour environ 60% à l'accroissement annuel du nombre de cartes SIM « entreprise ». Ainsi, 59,1% des cartes SIM détenues par les entreprises sont des abonnements classiques « voix » et « voix/data », une proportion qui a perdu pratiquement vingt points en trois ans.

Le revenu des opérateurs mobiles lié aux dépenses réalisées par la clientèle « entreprise » a augmenté d'environ 190 millions d'euros HT en 2010 et en 2011, soit plus qu'en 2009 (+49 millions). Le constat est différent pour la clientèle « grand public », puisque, pour la première fois, le revenu des services mobiles décroît ; le recul est de près de 700 millions d'euros en un an.

Le volume de communications mobiles de la clientèle « grand public » augmente de 2,1% en un an en 2011 après une stagnation en 2010 (-0,6% en un an en 2010). En revanche, alors que le volume de minutes consommées par les lignes « entreprise » augmentait en moyenne d'1,4 milliard de minutes par an depuis 2008 (+1,6 milliard en un an en 2010), il n'augmente que de 850 millions en 2011.

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre de clients	55,337	57,994	61,536	65,029	68,588	5,5%
Grand public	49,519	51,265	53,660	55,554	57,830	4,1%
Entreprises	5,818	6,729	7,876	9,475	10,759	13,6%

Revenus des clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'euros	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus des services mobiles	17 569	18 669	18 911	19 458	18 957	-2,6%
Grand public	14 912	15 652	15 845	16 196	15 504	-4,3%
Entreprises	2 657	3 017	3 066	3 262	3 454	5,9%

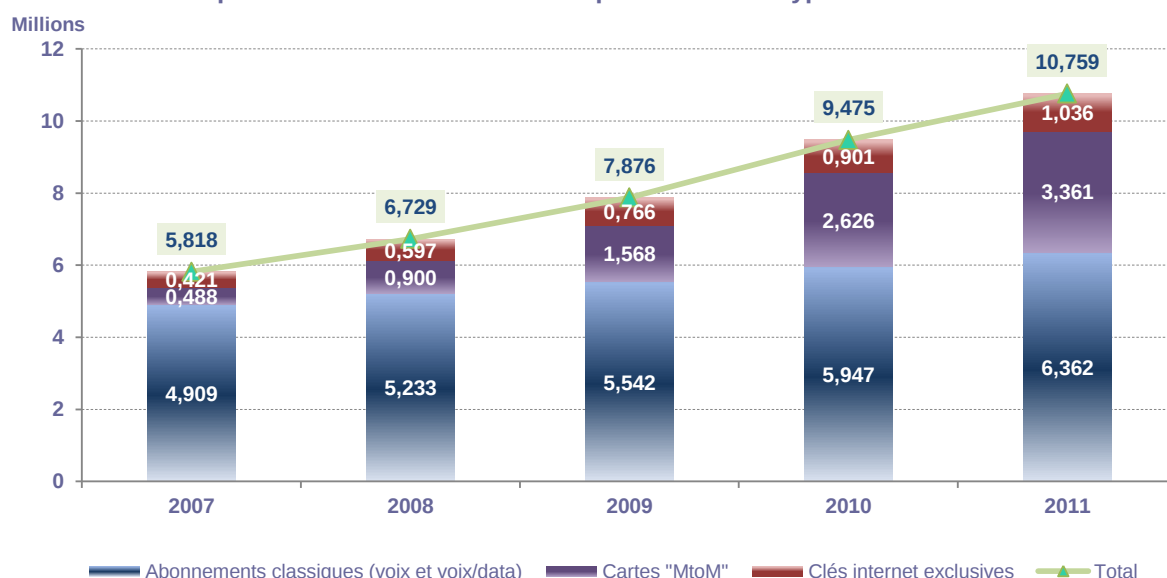
Part des revenus du transport de données dans les revenus des services mobiles par type de clientèle						
En %	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus du transport de données						
Grand public		15,8%	19,2%	22,0%	26,7%	+5 points
Entreprises		19,3%	24,2%	30,0%	33,0%	+3 points

Volumes des services mobiles par type de clientèle						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Volume de communications mobiles	99 525	101 779	100 836	102 953	105 527	2,5%
Grand public	84 210	85 285	82 842	83 315	85 039	2,1%
Entreprises	15 315	16 494	17 995	19 638	20 488	4,3%

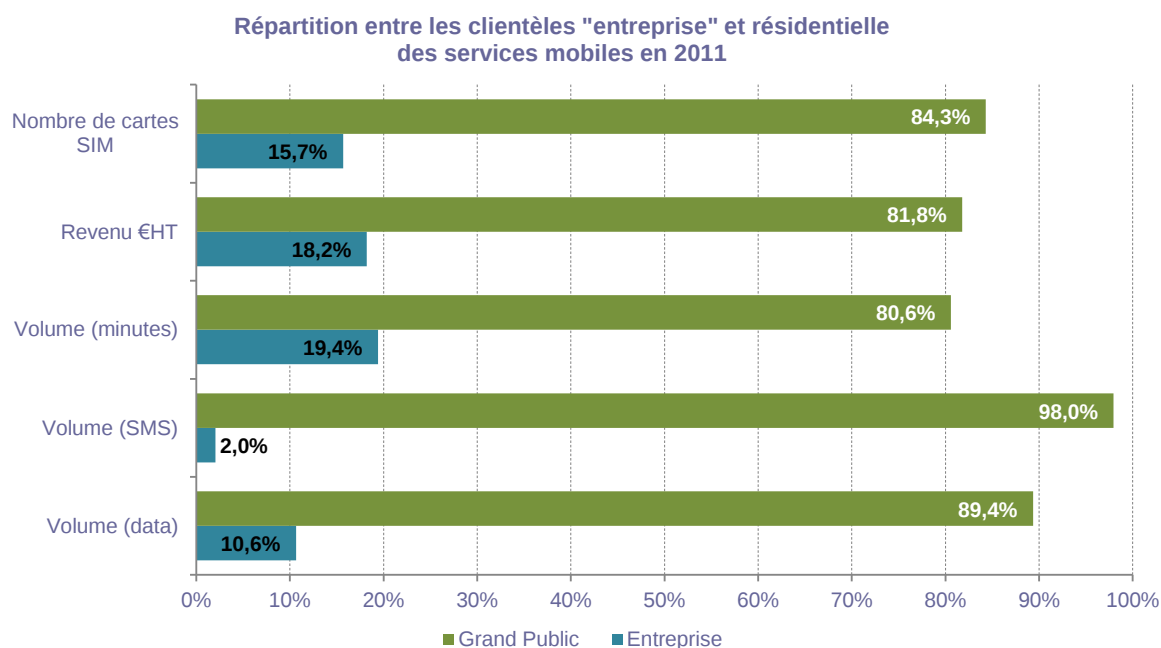
Volumes des SMS et MMS par type de clientèle						
Millions	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre de messages courts (SMS, MMS) interpersonnels		35 060	63 478	103 424	147 418	42,5%
Grand public		32 198	62 292	101 377	144 413	42,5%
Entreprises		887	1 186	2 047	3 005	46,8%

Volumes de données par type de clientèle						
Tera octets	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Volume de données consommées par les clients			13 267	30 331	55 805	84,0%
Grand public			-	27 018	49 866	84,6%
Entreprises			-	3 312	5 939	79,3%

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



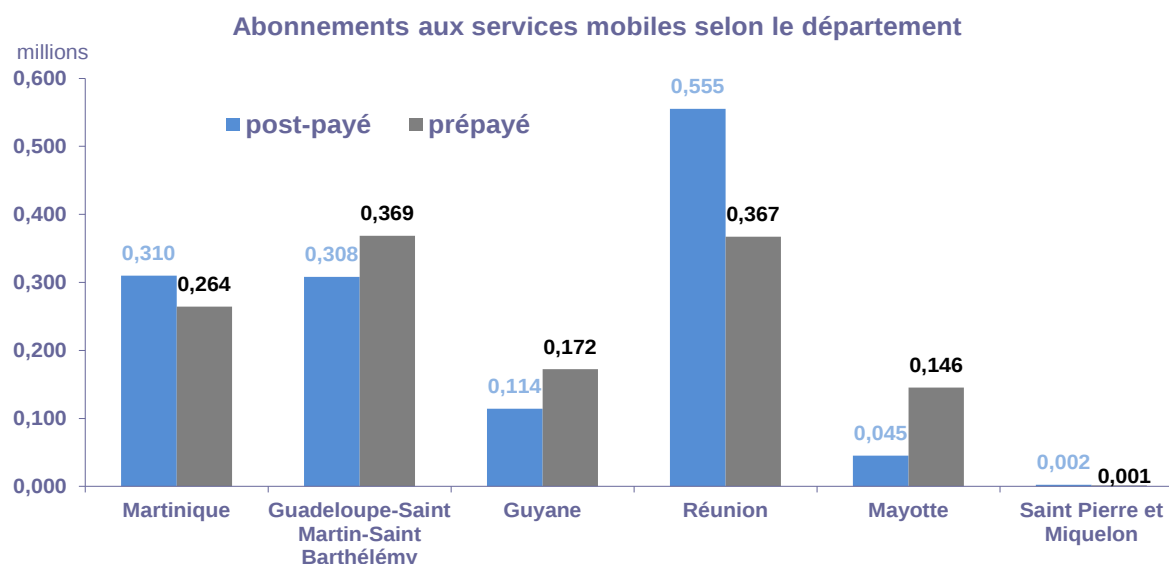
Les lignes « entreprise » représentent environ 16% du parc total de cartes SIM, soit un point de plus qu'un an auparavant, et 18,2% des revenus en 2011 (16,8% en 2010). Leur structure de consommation diffère de celle des clients résidentiels. La communication vocale occupe en effet une place plus importante pour les clients « entreprise » que pour ceux du « grand public », et au contraire de ces derniers, les entreprises n'utilisent pratiquement pas les SMS comme moyen de communication.



5.5 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 106% 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). Néanmoins, le taux d'activité des cartes est plus faible dans les Antilles (68% en Martinique) qu'à La Réunion ou Mayotte (82%), le taux d'activité au niveau national étant par ailleurs de 88%.

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 Barthélemy	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 Barthélemy	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%	2 120 749	125%	+2 points

Parc actif prépayé							
En millions	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc actif prépayé	0,180	0,278	0,132	0,119	0,302	0,001	1,013
en % du parc prépayé	68%	76%	76%	82%	82%	100%	

Conservation des numéros mobiles - DCOM				
Unités	2009	2010	2011	Evol.
Martinique	9 400	10 400	12 400	19,2%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	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%

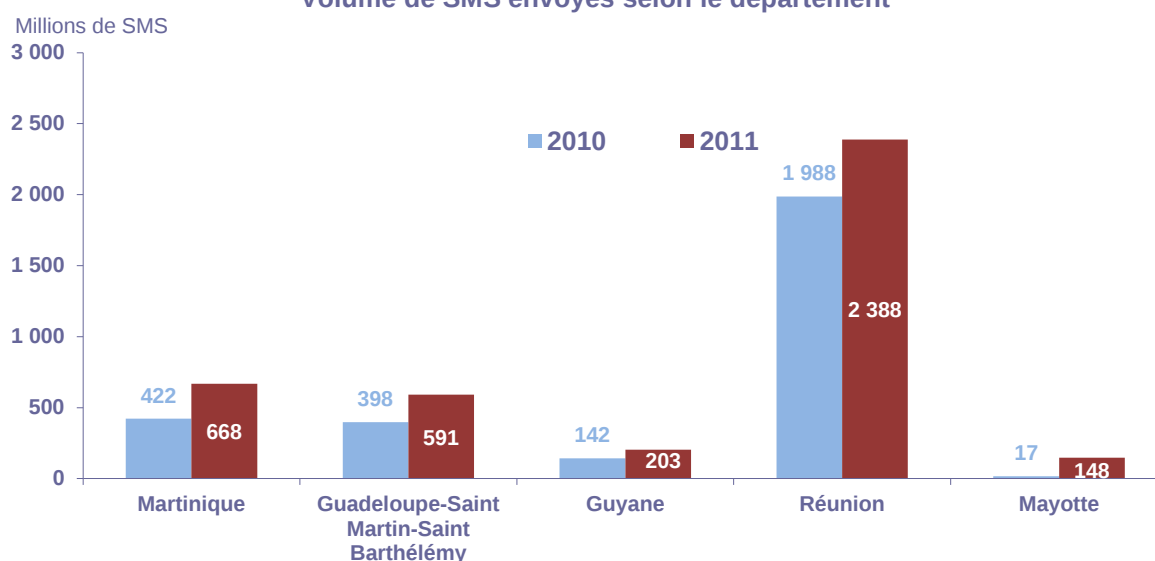
Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 767 millions d'euros en 2011 (4,0% du marché total) pour un volume de 3,6 milliards de minutes (soit 3,4% de l'ensemble du marché mobile) et de près de 4 milliards de SMS envoyés en 2011 (soit 2,7% du marché total). Le marché des SMS est aussi dynamique 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.

Enfin, le trafic de données connaît un essor important en 2011 avec une progression de 160% de son volume (1 107 Téra octets, soit 2,0% du marché national).

Nombre de SMS émis - DCOM			
Millions	2010	2011	Evol.
Martinique	422	668	58,3%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	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							
	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
en millions de minutes							
Volume de minutes sortantes	920	930	360	270	1 100	2	3 582

Volume de SMS envoyés selon le département



5.6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles

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

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

Les volumes moyens de données consommées (en Mo) sont calculés hors cartes « MtoM » ; en revanche, les cartes internet exclusives sont incluses. Ces indicateurs permettent notamment de limiter l'impact de l'accroissement des cartes à usage « non voix » sur les indicateurs de consommation moyenne des clients des opérateurs mobiles.

Par ailleurs, ces moyennes sont calculées que les clients utilisent ou non le service (voix, SMS et Data). Elles diffèrent des ratios de consommation moyenne par utilisateur (par exemple au 5.2.2 sur le volume data par utilisateur).

La facture moyenne des clients des opérateurs mobiles est de 24,7 euros HT par mois et diminue de 6,7% en 2011, ce qui représente une baisse annuelle de la facture de 1,8 euro par mois en moyenne (2,6 euros pour les clients titulaires d'un forfait), supérieure à celle de 2010 (-40 centimes). Ceci s'explique en partie par la baisse des revenus des opérateurs mobiles (hors cartes « MtoM ») due à l'augmentation du taux de la TVA en février 2011 non répercutée sur la facture TTC des clients, conjuguée à une baisse des prix (-1,0% en 2011) sur le segment résidentiel.

Le volume de communications « voix » (2h24 en moyenne par client et par mois) diminue peu par rapport à 2010 et à 2009 : une à deux minutes en moins en moyenne par mois et par client contre sept minutes en moins entre 2008 et 2009. En revanche, la consommation de SMS s'accroît de 55 messages en moyenne par client et par mois en 2010 et en 2011 (+37,5% en 2011 après +58,2% en 2010).

Les clients ayant souscrit un forfait dépensent en moyenne 31,5 euros hors taxes pour un volume de communications de 3h14 et 257 SMS envoyés par mois. La consommation des clients de cartes prépayées est nettement inférieure avec seulement 32 minutes de communications en moyenne par mois et 73 messages envoyés pour un montant moyen de 8,7 euros hors taxes.

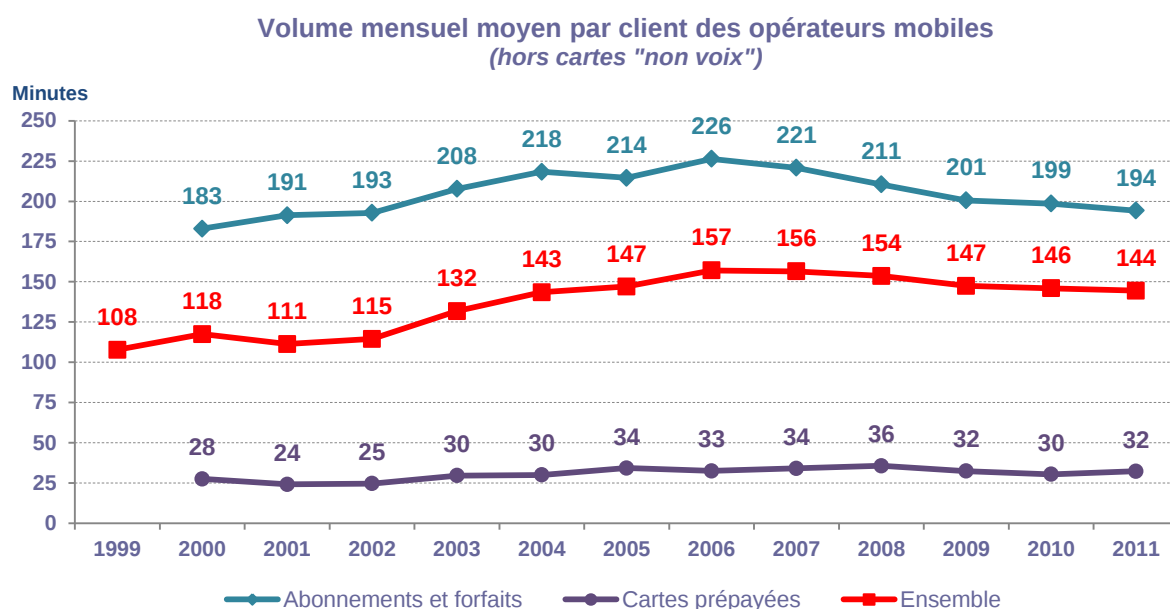
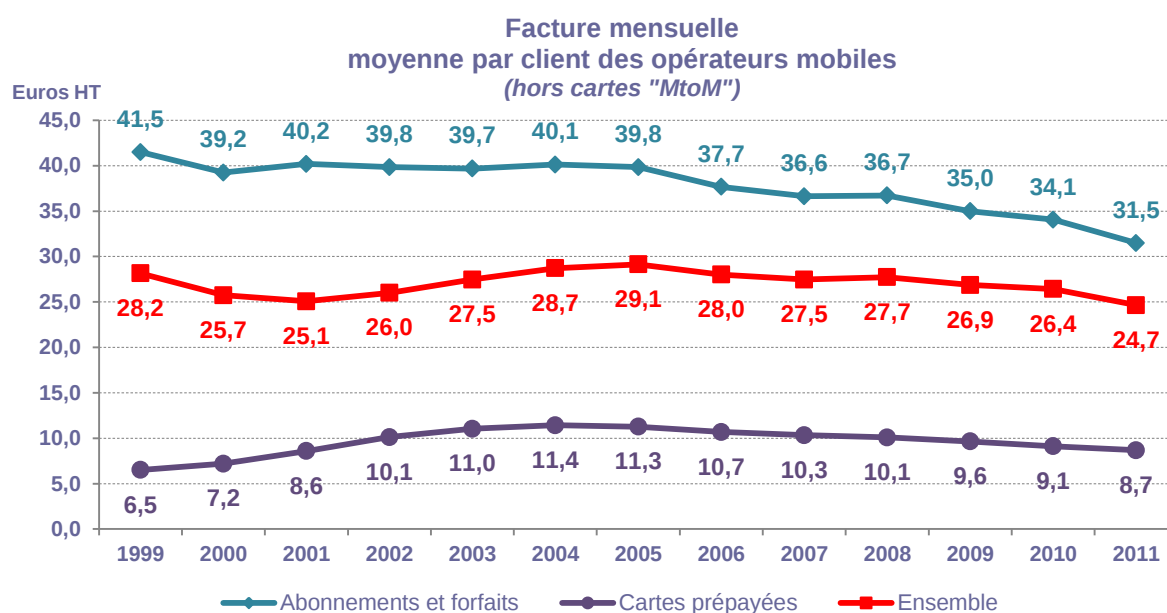
Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	27,5	27,7	26,9	26,4	24,7	-6,7%
dont client au forfait	36,6	36,7	35,0	34,1	31,5	-7,6%
dont client prépayé	10,3	10,1	9,6	9,1	8,7	-4,8%
Volume mensuel moyen par client en minutes	156	154	147	146	144	-1,0%
dont client au forfait	221	211	201	199	194	-2,2%
dont client prépayé	34	36	32	30	32	6,6%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	30	52	92	146	200	37,5%
dont client au forfait	37	61	111	183	257	40,3%
dont client prépayé	18	32	51	63	73	14,9%

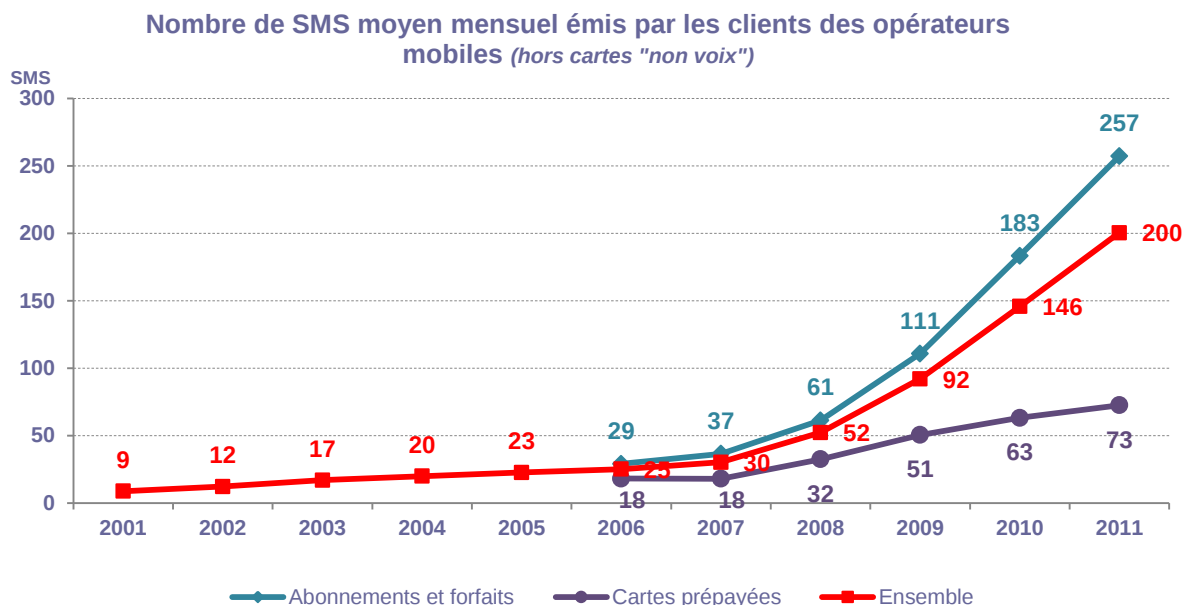
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus « voix » et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, hors revenu des cartes « MtoM ») de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).

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 par client et ARPU, quelles sont les différences ?

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

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

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

5.6.2 Par type de clientèle : grand public ou entreprise

En 2011, la baisse de la facture moyenne mensuelle pour les forfaits est plus marquée pour les clients « grand public » (30,0 euros HT par mois) que pour ceux du segment « entreprise » (39,5 euros HT par mois) : 2,8 euros HT en moins par mois pour les clients résidentiels (soit -8,8% en un an en 2011) versus 1,1 euro HT en moins par mois pour les clients « entreprise » (soit -2,7% en un an en 2011).

Le volume mensuel moyen baisse pour les deux types de clientèle, d'une minute par mois pour le « grand public », et de 7 minutes pour les clients « entreprise ».

En moyenne, une entreprise dépense pour chaque ligne mobile souscrite, 39,5 euros HT par mois pour un volume moyen de communications de 4h37 minutes, 41 SMS envoyés, et pour un volume moyen de données de 63 mégaoctets, alors qu'un client « grand public » consomme un volume moyen de 2h10 par mois, 220 SMS et 77 mégaoctets de données pour 22,8 euros HT par mois (qu'il soit équipé d'un forfait mensuel ou d'une carte prépayée), soit 16,8 euros HT par mois de moins que les lignes « entreprise ».

Consommations moyennes mensuelles des clients GRAND PUBLIC des opérateurs mobiles						
	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	25,1	25,9	25,2	24,7	22,8	-7,8%
Facture mensuelle moyenne par forfait en euros HT		36,4	33,8	32,8	30,0	-8,8%
Volume mensuel moyen par client en minutes	142	142	134	131	130	-1,1%
Volume mensuel moyen par client en SMS		53	101	159	220	38,1%
Volume mensuel moyen de données consommées par client en Mo				43	77	77,8%

Consommations moyennes mensuelles des clients ENTREPRISES des opérateurs mobiles						
	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	41,3	44,5	41,5	40,6	39,5	-2,7%
Volume mensuel moyen par client en minutes	260	271	278	285	277	-2,6%
Volume mensuel moyen par client en SMS		15	18	30	41	37,0%
Volume mensuel moyen de données consommées par client en Mo				51	63	22,8%

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

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

6 Les services à valeur ajoutée

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

Après trois années de baisse continue, le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) augmente légèrement (+2,0% sur un an) et repasse au-dessus des deux milliards d'euros. 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 (-5,0%) qu'au départ des mobiles (-10,7%). Cependant, l'activité des services de données à valeur ajoutée (c'est-à-dire les services SMS +, le téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) connaît une croissance forte en 2011 (+19,5%) et permet ainsi une progression de 6,9% du revenu lié à la facturation des services avancés au départ des clients des opérateurs mobiles.

Au total, les revenus tirés des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros, soit 62% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 350	1 111	896	813	773	-5,0%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 275	1 248	1 241	1 163	1 244	6,9%
dont services avancés vocaux	777	675	602	482	430	-10,7%
dont services avancés "data"	498	573	639	681	814	19,5%
Ensemble des revenus des services avancés	2 625	2 360	2 137	1 977	2 017	2,0%

Le revenu des services à valeur ajoutée provient, pour un peu plus d'un quart de sa valeur, de la clientèle entreprise, en diminution de trois points par rapport à l'année 2010. La répartition des recettes entre les différents types de clientèle est très différente selon le réseau utilisé : les entreprises utilisent beaucoup le réseau fixe, puisque près des deux tiers des revenus proviennent de cette catégorie de clientèle. En revanche, elles délaissent le réseau mobile pour l'utilisation des services à valeur ajoutée : seul 7,1% du revenu des services à valeur ajoutée sur réseau mobile provient des entreprises, alors qu'elles représentent 15,7% du nombre total de cartes SIM en service et 18,2% du revenu des services mobiles classiques.

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données - en 2011						
Millions d'euros HT	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	1 455	72,2%	561	27,8%	2 016	100,0%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes	300	38,8%	473	61,2%	773	100,0%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles	1 155	92,9%	89	7,1%	1 244	100,0%

Notes :

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

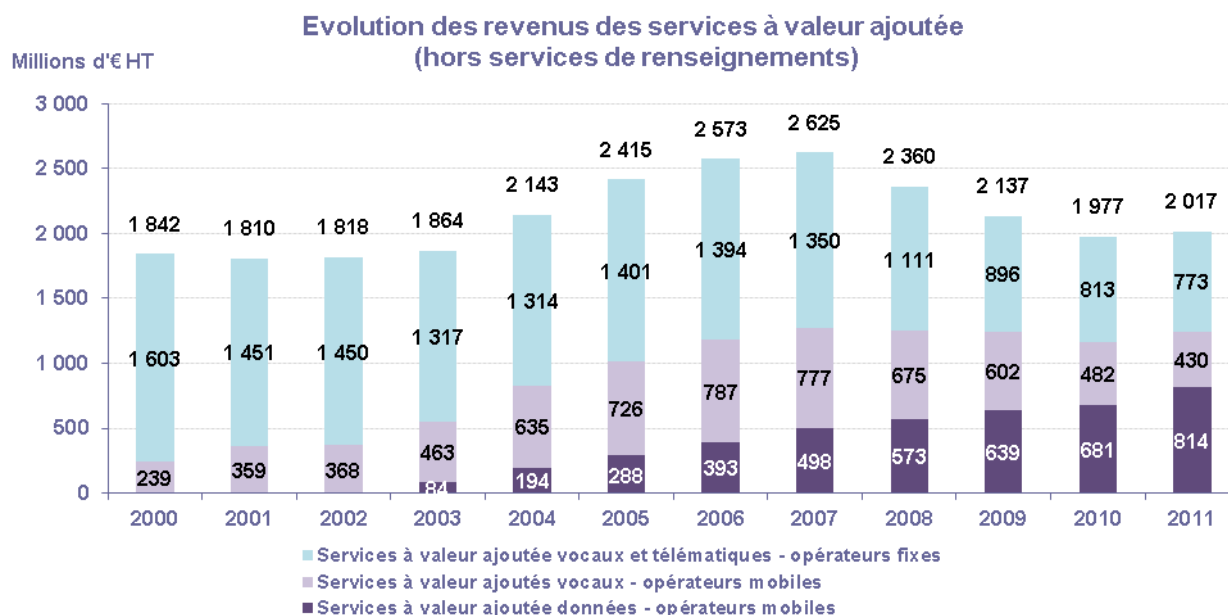
- Les services « voix » concernent à la fois les réseaux fixes et les réseaux mobiles.

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

- Les services à valeur ajoutée de type « 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).



Le volume de communications vers les services à valeur ajoutée s'élève à 8,4 milliards de minutes en 2011, soit une baisse de près de 17% en un an. Le trafic est en fort recul, aussi bien au départ des lignes fixes que depuis les réseaux mobiles. Avec 7,2 milliards de minutes sur l'année, le volume de services à valeur ajoutée depuis les postes fixes connaît un déclin un peu plus important (-17,2% par rapport à 2010), que le trafic depuis les téléphones mobiles (1,3 milliard de minutes en 2011, soit un repli de 14,0%).

Le nombre de messages surtaxés s'élève à 683 millions de messages, en légère baisse par rapport à 2010 (-2,3%).

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 941	10 662	9 562	8 667	7 176	-17,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 706	1 739	1 574	1 472	1 266	-14,0%
Volumes de communications	12 647	12 401	11 136	10 139	8 441	-16,7%

Volumes des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	662	614	629	698	683	-2,3%

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

Le revenu des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques, tous réseaux confondus, s'élève à 1,2 milliard d'euros, soit une baisse de 7,1% en 2011. Le revenu provenant des services gratuits ou non surtaxés (libre appel) est en fort recul, de près de 50% en un an. Cette chute est liée en partie à la prise en compte de ces services dans les forfaits mobiles. Les recettes liées aux services surtaxés à tarification intermédiaire diminuent également fortement, à un rythme supérieur à 10% par rapport à 2010.

En revanche, le fort recul des recettes liées aux services surtaxés à tarification élevée (services dont le tarif est supérieur ou égal à 15 centimes d'euro la minute) observé depuis

2007 en raison de la chute des volumes (de l'ordre de 16% par an jusqu'en 2010) marque le pas : en 2011, les recettes provenant de ces services (597 millions d'euros) ont légèrement augmenté (+3,0%). Ces services représentent 50% des revenus issus des services à valeur ajoutée vocaux contre près de 60% en 2007.

Revenus des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques - opérateurs fixes et mobiles						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)	108	127	128	120	64	-46,5%
Revenus des services surtaxés à tarification intermédiaire	617	607	572	512	455	-11,2%
Revenus des services surtaxés à tarification élevée	1 248	934	701	579	597	3,0%
Revenus des services kiosque télématique	106	75	58	42	49	18,0%
Revenus des services d'acheminement spécial	47	43	43	43	38	-10,7%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée voix	2 127	1 786	1 502	1 295	1 203	-7,1%

Note :

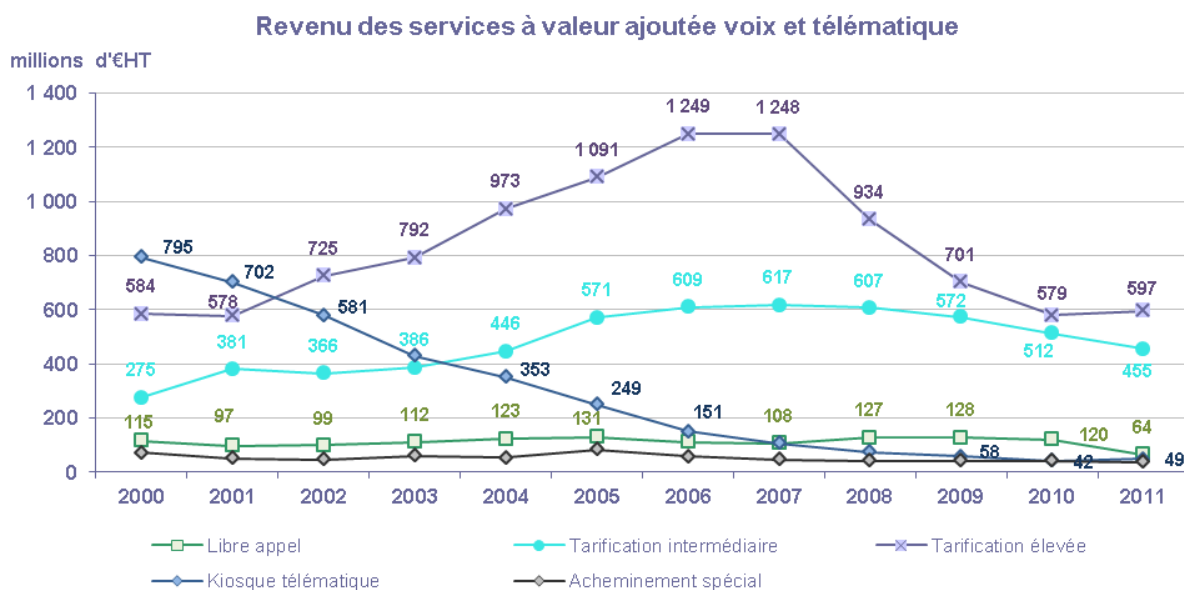
Les services gratuits ou non surtaxés (libre appel) : services gratuits pour l'appelant (ou dont le tarif est inférieur au prix d'une communication locale depuis la boucle locale d'un autre opérateur que celle de l'opérateur attributaire ou gestionnaire du numéro). Il s'agit des services dont la numérotation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

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

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

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

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



Le volume de communications vocales vers les services à valeur ajoutée s'établit à 8,4 milliards d'euros et est en forte diminution (-16,7%). La chute est importante quel que soit le palier tarifaire, à l'exception des services surtaxés à tarification élevée, dont le volume est

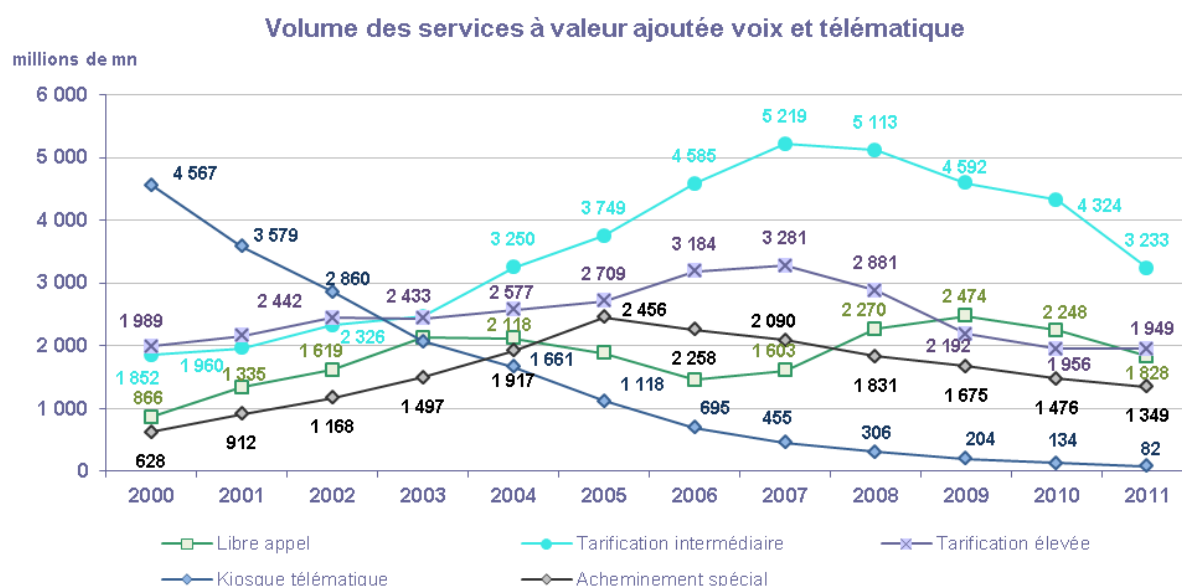
quasiment stable en 2011 (-0,4%), alors qu'il avait baissé de près de 16% par an en moyenne entre 2007 et 2010.

Le trafic vers les services libre appel et à tarification intermédiaire sont en net recul (respectivement -18,7% et -25,2%), confirmant ainsi la tendance observée l'année précédente.

Les volumes de trafic vers les services kiosques télématiques poursuivent leur chute entamée en 2000 (-39,0% en 2011), en attendant leur arrêt définitif à la fin du premier semestre 2012.

Enfin, avec 1,3 milliard de minutes, les services d'acheminement spécial (télé et vidéoconférence, services EDI, etc.) représentent encore, en 2011, 16% du volume total de minutes des services à valeur ajoutée, malgré un recul de 9,5% en moyenne chaque année depuis 2006.

Volumes des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques - opérateurs fixes et mobiles						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Volumes des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)	1 603	2 270	2 474	2 248	1 828	-18,7%
Volumes des services surtaxés à tarification intermédiaire	5 219	5 113	4 592	4 324	3 233	-25,2%
Volumes vers les services surtaxés à tarification élevée	3 281	2 881	2 192	1 956	1 949	-0,4%
Volumes vers les services kiosque télématique	455	306	204	134	82	-39,0%
Volumes des services d'acheminement spécial	2 090	1 831	1 675	1 476	1 349	-8,6%
Ensemble des volumes de services à valeur ajoutée	12 647	12 401	11 136	10 139	8 441	-16,7%



6.1.2 Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu

Reversements des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Reversements des services à valeur ajoutée voix	1 355	1 152	1 143	1 030	919	-10,8%
dont services à tarification intermédiaire et élevée	1 281	1 095	1 099	997	879	-11,9%
dont services kiosque télématique	74	56	44	33	40	23,7%
Reversements des services à valeur ajoutée data	231	299	306	349	385	10,3%

Les reversements correspondent aux montants versés par les opérateurs aux entreprises proposant le service au public.

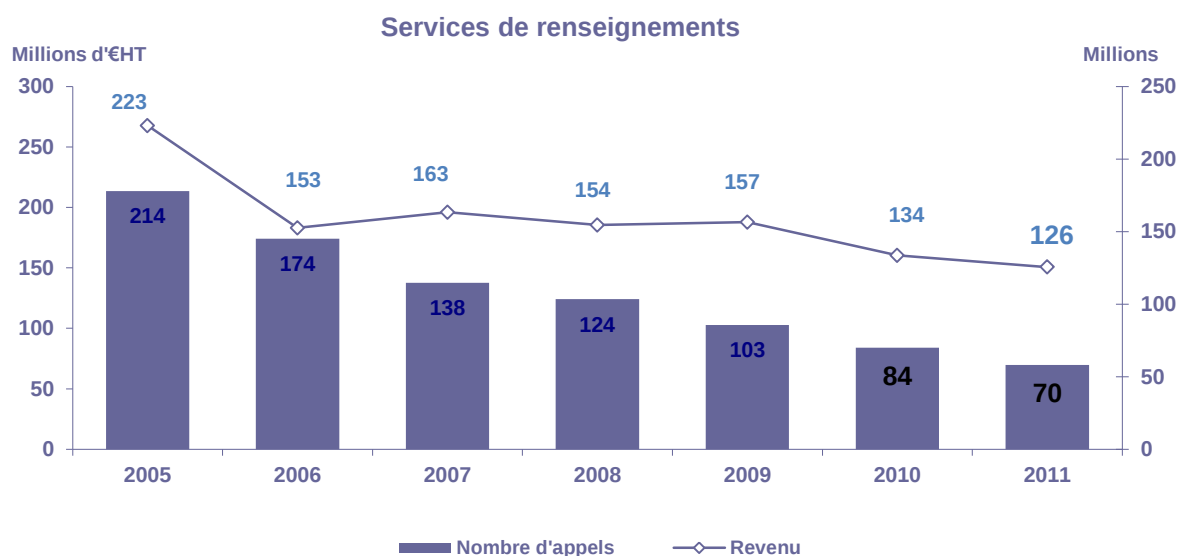
6.2 Les services de renseignements

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. Les appels vers les services de renseignements ayant pour origine un téléphone mobile représentent sept appels sur dix.

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 6,0% en 2011 après un recul de 15% environ en 2010.

Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements						
	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€ HT)	163	154	157	134	126	-6,0%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)		272	229	196	165	-15,8%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	138	124	103	84	70	-16,9%

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



7 Les services de capacité

7.1 Les liaisons louées

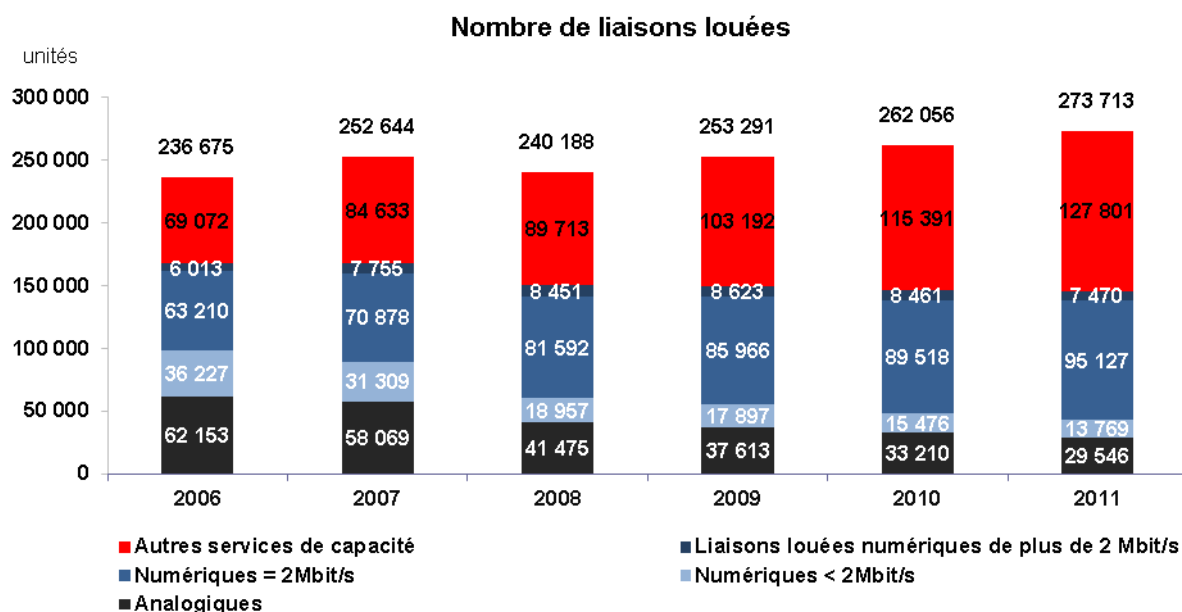
Le nombre de liaisons louées, tous types confondus, atteint à 274 000 à la fin de l'année 2011, soit une croissance de 4,4% en un an. Depuis 2005, le nombre de liaisons louées analogiques recule au profit des liaisons numériques d'au moins 2 Mégabits par seconde et des autres services de capacités. Leur nombre est ainsi inférieur à 30 000 contre le double environ en 2007. La baisse atteint 11,0% en 2011, sensiblement le même rythme qu'en 2009 (-13,0%) et 2010 (-12,3%). Le segment des liaisons louées de moins de 2 Mbit/s (15 200 accès) souffre également d'une désaffection continue, et diminue de plus de 10% par an depuis 2006 (-11,0% en 2011). Ces offres sont majoritairement souscrites par les entreprises (93% des liaisons analogiques sont souscrites par les entreprises) dont elles constituent la moitié des accès entreprises (environ 40 000 liaisons sur les 80 000 liens détenus par les entreprises).

En revanche, le nombre de lignes louées dont le débit est de 2 Mbit/s s'accroît chaque année depuis 2006 et atteint 95 100 accès en 2011, soit une progression de 6,3% par rapport à 2010. Elles représentent désormais 82% des liaisons numériques, une proportion qui augmente chaque année. Ces liens sont essentiellement souscrits par d'autres opérateurs.

Le nombre de liaisons louées dont le débit est supérieur à 2Mbit/s s'élève à 7 470, tandis que les autres services de capacité (accès xDSL, Ethernet, etc...) sont évalués à 127 800 dont 80% des liens sont achetés par d'autres opérateurs. Ces deux types de prestations ne peuvent pas être comparés à celles des années précédentes en raison d'une modification de nomenclature.

Parc de liaisons louées en fin d'année						
Unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Liaisons louées analogiques	58 069	41 475	37 613	33 210	29 546	-11,0%
Liaisons louées numériques	109 942	109 000	112 486	113 455	116 366	ns
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	31 309	18 957	17 897	15 476	13 769	-11,0%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	70 878	81 592	85 966	89 518	95 127	6,3%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	7 755	8 451	8 623	8 461	7 470	ns
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	84 633	89 713	103 192	115 391	127 801	ns
Nombre total de liaisons louées	252 644	240 188	253 291	262 056	273 713	4,4%

Note : en raison d'une modification de nomenclature, les nombre d'accès ainsi que les revenus des liaisons louées dont le débit est supérieur à 2 Mbit/s et des autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres) ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.



Parc de liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2011						
Unités	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Parc de liaisons louées	80 903	29,6%	192 810	70,4%	273 713	100,0%
Liaisons louées analogiques	27 421	92,8%	2 125	7,2%	29 546	100,0%
Liaisons louées numériques	27 724	23,8%	88 642	76,2%	116 366	100,0%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	11 142	80,9%	2 627	19,1%	13 769	100,0%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	13 652	14,4%	81 475	85,6%	95 127	100,0%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	2 930	39,2%	4 540	60,8%	7 470	100,0%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	25 758	20,2%	102 043	79,8%	127 801	100,0%

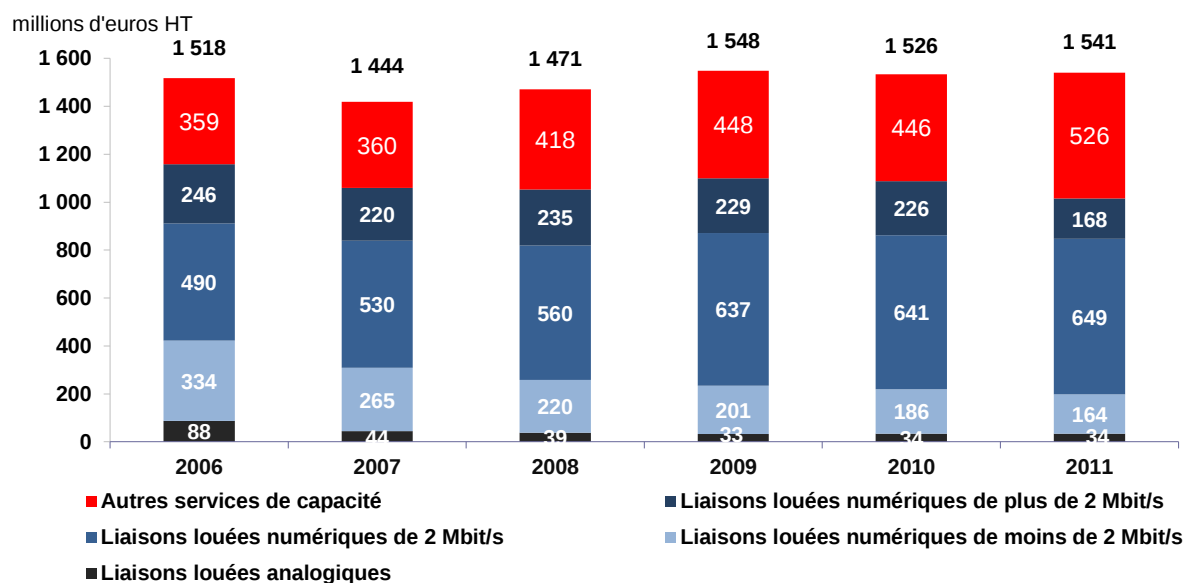
Le revenu provenant des liaisons louées s'élève à 1,5 milliard d'euros, soit une progression de 1,0% en un an. Celui-ci retrouve la croissance observée en 2008 et 2009 après une année 2010 en légère diminution. Malgré une baisse notable du nombre d'accès, les recettes des liaisons analogiques sont stables en 2011, à un niveau équivalent à celui de 2009 et 2010 (34 millions d'euros). En revanche, le revenu des liaisons de moins de 2 Mbit/s (164 millions d'euros en 2011), diminue au même rythme que le nombre d'accès associé resp. -11,6% et -11,0%). Avec 649 millions d'euros de revenu en 2011, les recettes liées aux liaisons dont le débit est de 2 Mbit/s progressent de 1,2%, soit un rythme équivalent à celui de 2010.

Enfin, le revenu des autres services de capacité (526 millions d'euros en 2011) représente un tiers de l'ensemble des recettes de liaisons louées, contre un peu moins de 50% du nombre d'accès (47% exactement).

Revenus des liaisons louées par classe de débit						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Liaisons louées analogiques	44	39	33	34	34	-0,7%
Liaisons louées numériques	1 015	1 015	1 067	1 046	981	ns
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	265	220	201	186	164	-11,6%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	530	560	637	641	649	1,2%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	220	235	229	226	168	ns
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	360	418	448	446	526	ns
Revenus des liaisons louées	1 444	1 471	1 548	1 526	1 541	1,0%

Note : en raison d'une modification de nomenclature, les nombre d'accès ainsi que les revenus des liaisons louées dont le débit est supérieur à 2 Mbit/s et des autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres) ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.

Revenu des liaisons louées

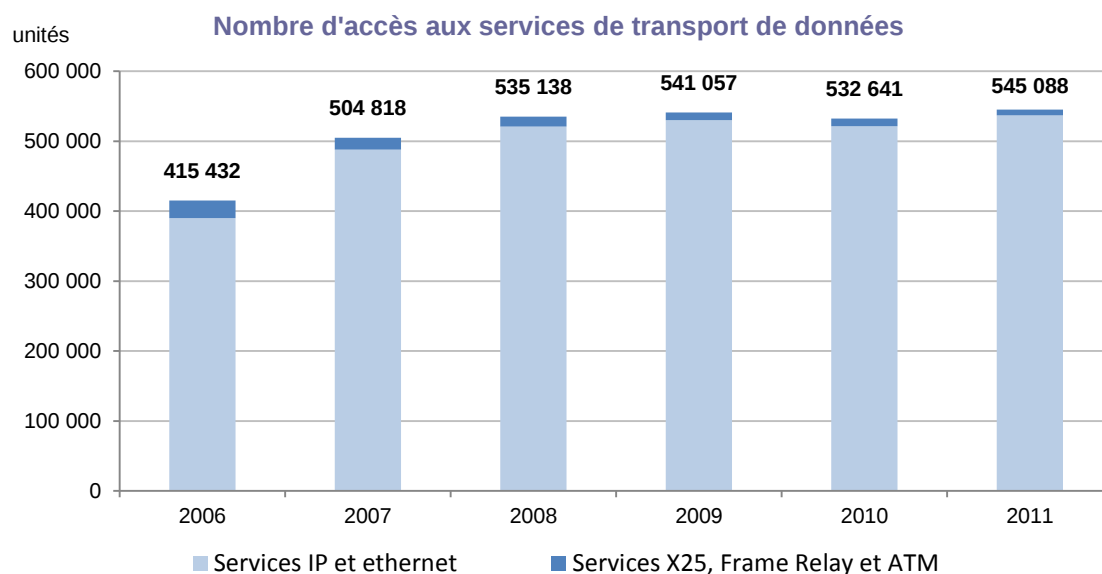


Revenus des liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2011						
Millions d'euros HT	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Revenus des liaisons louées	617	40,0%	924	60,0%	1 541	100,0%
Liaisons louées analogiques	29	84,5%	5	15,5%	34	100,0%
Liaisons louées numériques	313	31,9%	668	68,1%	981	100,0%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	152	92,4%	12	7,6%	164	100,0%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	128	19,8%	521	80,2%	649	100,0%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	33	19,5%	135	80,5%	168	100,0%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	276	52,4%	250	47,6%	526	100,0%

7.2 Le transport de données sur réseaux fixes

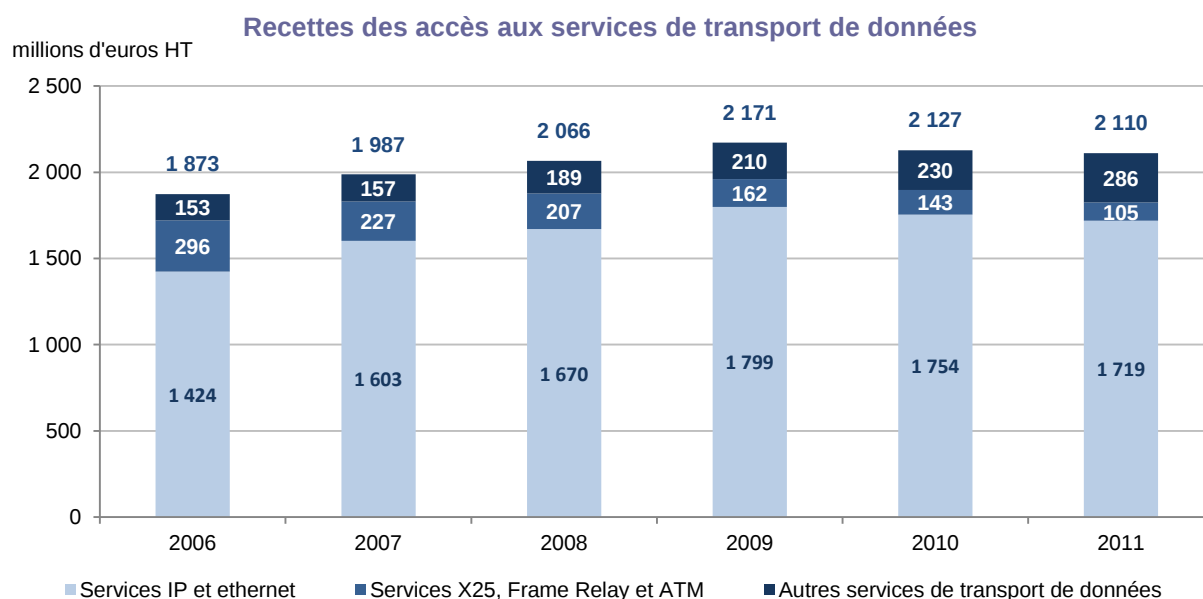
Le nombre d'accès aux services de transport de données atteint 545 000 à la fin de l'année 2011, soit une légère progression par rapport à l'année 2010 (+2,3%). Le nombre d'accès X25, Frame Relay et ATM s'établit à 8 100, soit un recul de 3 000 accès en un an, alors que leur nombre s'était stabilisé à 11 000 accès en 2010. Cette évolution correspond à des besoins croissants en débits de plus en plus élevés pour les entreprises. Notamment les offres X25 ne sont plus commercialisées depuis août 2010 et devaient initialement être arrêtées techniquement fin septembre 2011 (finalement l'arrêt a été reporté au 30 juin 2012). Le nombre d'accès aux réseaux privés virtuels s'accroît, quant à lui, de 3,0%, pour s'établir à 537 000 accès au 31 décembre 2011.

Nombre d'accès aux services de transport de données						
Unités	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services X25, Frame Relay et ATM	16 791	14 239	11 101	11 124	8 095	-27,2%
Services IP et ethernet	488 027	520 899	529 956	521 517	536 993	3,0%
Transport de données	504 818	535 138	541 057	532 641	545 088	2,3%



Le revenu provenant de la fourniture d'accès à des services de transport est, quant à lui, quasiment stable (-0,8%) et s'élève à 2,1 milliards d'euros en 2011. Le léger repli des recettes liées aux réseaux privés virtuels (1,7 milliard d'euros, soit -35 millions d'euros) est totalement compensé par l'accroissement du revenu issu des autres services de transport de données, (286 millions d'euros, soit 56 millions d'euros supplémentaires par rapport à 2010). En revanche, les recettes liées aux services X25, Frame Relay et ATM sont en baisse de 26,3%, soit un rythme équivalent à celui du nombre d'accès (-27,2%).

Revenus des services de transport de données						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Services X25, Frame Relay et ATM	227	207	162	143	105	-26,3%
Services IP et ethernet	1 603	1 670	1 799	1 754	1 719	-2,0%
Autres services de transport de données	157	189	210	230	286	24,2%
Revenus du transport de données	1 987	2 066	2 171	2 127	2 110	-0,8%



8 Les autres revenus

8.1 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location d'équipements et de terminaux s'élève à 2,3 milliards d'euros sur l'année 2011 et augmente de 5,4% sur un an grâce aux ventes réalisées par les opérateurs mobiles. Ces dernières représentent 1,6 milliard d'euros et progressent de près de 10% sur un an stimulées par la commercialisation de terminaux tactiles (« smartphones ») alors que celles de terminaux fixes et internet (690 millions d'euros) sont en repli de 3,5% sur un an.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	724	744	745	715	690	-3,5%
Opérateurs mobiles	1 813	2 207	1 340	1 497	1 641	9,6%
Revenus des équipements et des terminaux	2 537	2 952	2 085	2 211	2 331	5,4%

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 suite à un changement de comptabilisation de ces revenus.

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

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	38	28	20	161	163	1,6%

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

8.3 Autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Revenus accessoires	675	648	609	553	513	-7,3%
dont revenus d'annuaires papier	653	618	578	524	491	-6,3%
dont revenus de publicité (hors connexion en ligne)	16	21	25	22	16	-26,1%
dont revenus des cessions de fichiers	7	9	6	8	6	-22,4%

9 Dépenses des opérateurs mobiles pour leur activité de communications électroniques

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

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

Achats des services d'interconnexion par les opérateurs mobiles						
Millions d'euros HT	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	3 168	2 997	2 704	2 300	1 782	-22,5%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	234	207	184	184	128	-30,5%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	2 075	1 962	1 790	1 344	934	-30,5%
Terminaison internationale	268	266	248	279	233	-16,5%
Roaming out	591	561	483	493	487	-1,2%

Volumes achetés en services d'interconnexion par opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2007	2008	2009	2010	2011	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	49 319	50 713	52 253	54 155	57 420	6,0%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	20 127	19 649	19 216	17 527	17 590	0,4%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	25 600	27 212	29 157	32 484	35 786	10,2%
Terminaison internationale	2 741	2 961	2 982	3 067	2 939	-4,2%
Roaming out	851	892	899	1 076	1 106	2,7%