

Juillet 2013

Les chiffres clés des communications électroniques et postales en France

Chiffres 2012

Les caractéristiques des opérateurs

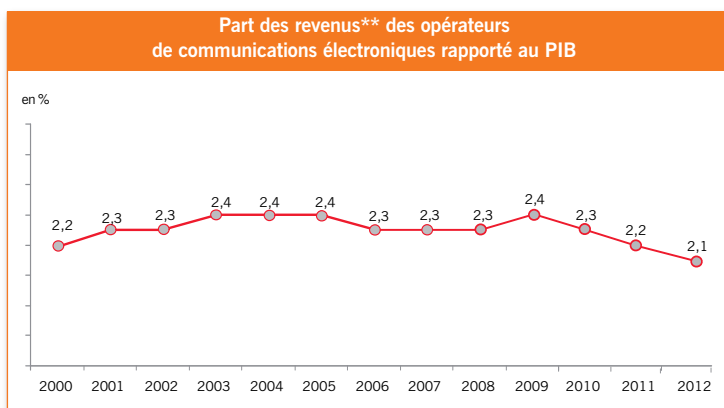
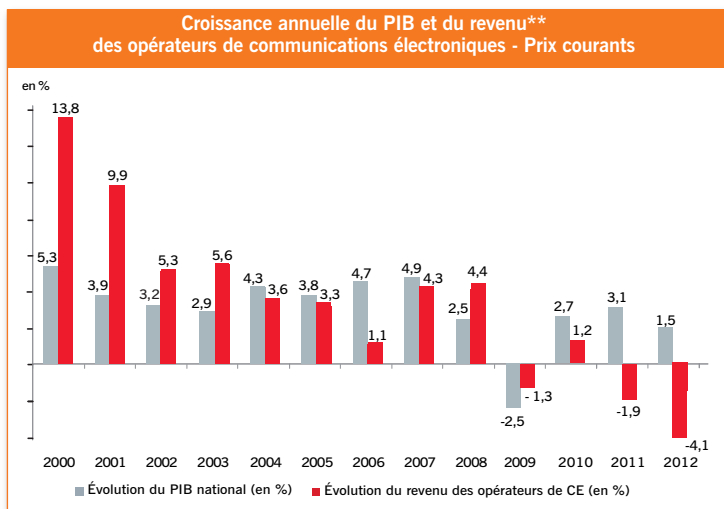
Sauf précision contraire, les chiffres présentés dans ce document concernent l'année 2012.

DONNÉES GLOBALES

En 2012, les entreprises produisant des **biens et des services** dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), regroupant l'informatique, l'internet et les communications électroniques, ont généré un chiffre d'affaires de 99 milliards d'euros*.

Le présent document se concentre sur le **marché de détail des services de communications électroniques** (au sens strict).

En France en 2012, ces services ont généré un chiffre d'affaires de 39,0** milliards d'euros, en baisse de -4,4% par rapport à 2011.



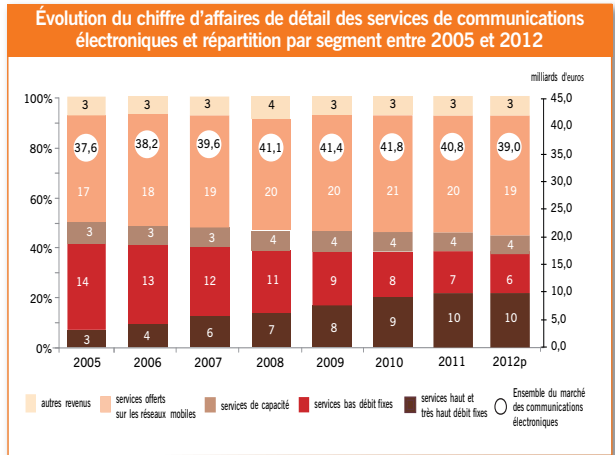
* Source : Idate

** 42,0 milliards d'euros de revenus (en baisse de 4,1% par rapport à 2011), en considérant également les revenus tirés des ventes et locations de terminaux et d'équipements, de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel, des annuaires papiers, de la publicité et de la cession de fichiers.

CHIFFRE D'AFFAIRES

Dans les services de communications électroniques, on distingue **quatre segments** :

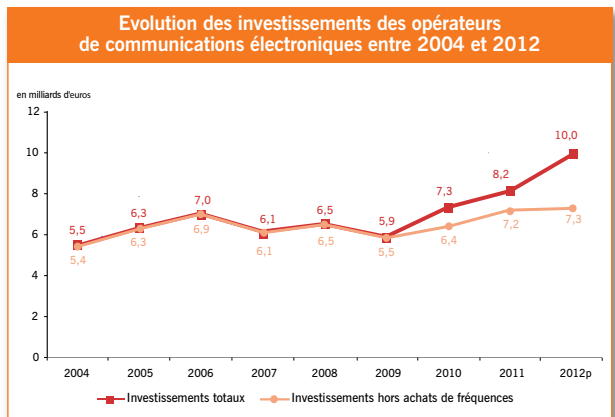
- les **services mobiles** (services à valeur ajoutée inclus) **représentant 18,9 milliards d'euros** en recul de 6,8% par rapport à 2011 ;
- les **services fixes bas débit** **représentant 6,2 milliards d'euros**, en baisse de 12,4% par rapport à 2011 ;
- les **services fixes haut débit et très haut débit** **représentant 10,2 milliards d'euros**, en croissance de 4,1% par rapport à 2011 ;
- les **services fixes de capacité (liaisons louées et transport de données)** **représentant 3,7 milliards d'euros**, en croissance de 1,5% par rapport à 2011.



Source : ARCEP

INVESTISSEMENT

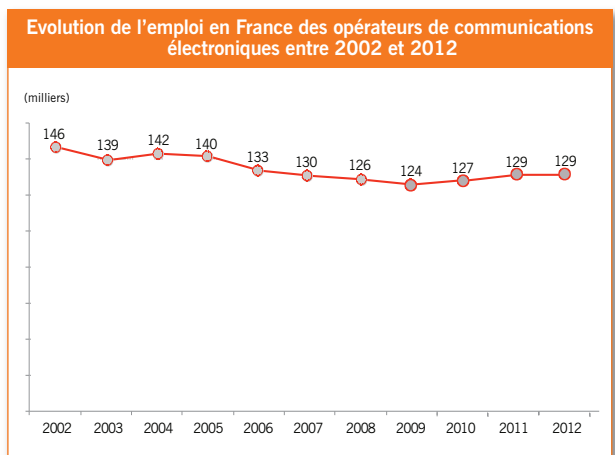
- Le **secteur des communications électroniques a investi 10 milliards d'euros**, en croissance de 22,1% par rapport à 2011, soit 2,5% de l'investissement global national (FBCF), contre 2% en 2011.
- Hors achats de fréquences, les investissements ont atteint 7,3 milliards d'euros.
- L'ensemble des investissements (réseaux, achats de fréquences, etc.) dans le haut débit mobile (3G et 4G) est estimé à environ 4 milliards d'euros en 2012, contre environ 2,4 milliards en 2011.



Source : ARCEP

EMPLOI

- Le **secteur des communications électroniques représente, en France, 129 000 emplois directs**, en croissance de 0,1% par rapport à 2011.
- Depuis trois ans, la tendance est à une légère amélioration de l'emploi salarié des opérateurs.



Source : ARCEP

Emploi des quatre principaux opérateurs fin 2012 en France*

Emplois directs	
Groupe France Télécom	105 039
Groupe SFR Neuf	9 990
Bouygues Telecom	9 659
Groupe Iliad	4 648

* Ces chiffres incluent les emplois des filiales françaises.

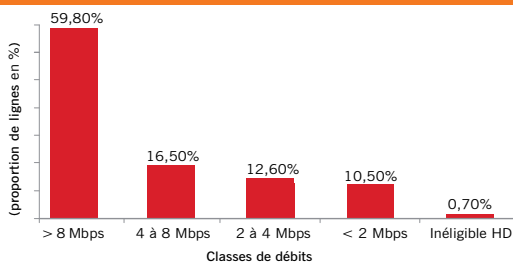
Les services aux consommateurs

ÉQUIPEMENT

Il y a, en France, au 31 décembre 2012 :

- **35,3 millions de lignes de service fixe de téléphonie ;**
- **24,0 millions d'abonnements à l'internet haut et très haut débit fixe dont 1,6 million d'abonnements à l'internet très haut débit ;**
- **77% de ménages équipés en micro-ordinateurs ;**
- **70,5 millions d'abonnements mobiles actifs,** ce qui représente un taux de pénétration de 108% de la population.

Répartition des lignes selon le débit théorique disponible en technologie ADSL



Source : ARCEP

COUVERTURE

Services fixes

- 99% des lignes fixes sont éligibles à l'internet haut débit.
- 8 850 000 logements sont éligibles à l'internet très haut débit (>30 Mb/s).

Services mobiles

- 2G : Orange France, SFR et Bouygues Telecom couvrent chacun plus de 99% de la population.
- 3G : SFR couvre 98,6% de la population, Orange France 98,5%, Bouygues Telecom 94,8%, et Free Mobile 37,3%.

Les clients de Free Mobile bénéficient d'une itinérance nationale sur le réseau 2G/3G d'Orange France.

CONSERVATION DU NUMÉRO

Services fixes

- **2,5 millions de numéros fixes ont été conservés** à l'occasion d'un changement d'opérateur.

Services mobiles

- **7,2 millions de numéros mobiles ont été conservés** à l'occasion d'un changement d'opérateur.

QUALITÉ DE SERVICE

Service universel de la téléphonie fixe

En 2012 :

- le délai moyen de fourniture pour le raccordement initial au réseau est de **6,36 jours** (6,1 jours en 2010 et 2011) ;
- le taux de défaillance des appels est de **0,30%** (0,29% en 2010, 0,30% en 2011) et le taux de non réparation d'une défaillance téléphonique dans les délais contractuels s'établit à **18%** (21,5% en 2010, 16,5% en 2011).

Services mobiles

En 2012 :

- le taux de communications mobiles réussies et maintenues 2 minutes et 5 minutes reste élevé (respectivement 96,4% et 94,3% pour un usage piéton à l'extérieur des bâtiments, en baisse respectivement de 1% et 2% par rapport à 2011) ;
- pour un usage extérieur, les débits des réseaux mobiles atteignent, pour les smartphones :
 - en téléchargement, débits médians entre 2,3 et 3,9 Mbit/s selon les opérateurs et plus de 10,5 Mbit/s pour les plus rapides ;
 - pour l'envoi des fichiers, débits médians entre 0,8 et 1,2 Mbit/s selon les opérateurs et 3,7 Mbit/s pour les plus rapides.

USAGE

En 2012, 231 milliards de minutes de communications ont été consommées, dont 111 milliards en téléphonie fixe et 120 milliards en téléphonie mobile.

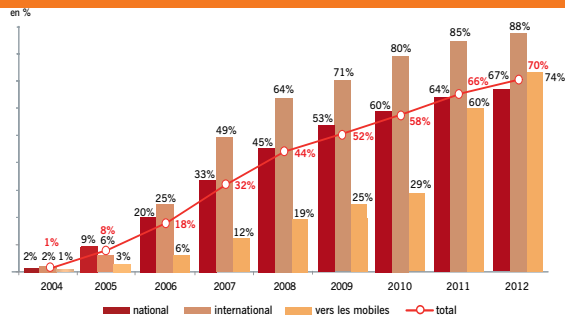
Services fixes

- La voix sur large bande (hors logiciel de voix sur IP) à partir des box a représenté 78 milliards de minutes de voix consommées, en croissance de 6,4% par rapport à 2011.
- Le service de TV couplé à un accès DSL comptait **13,7 millions d'abonnements** (+12,4%).

Services mobiles

- **185 milliards de SMS et MMS ont été envoyés** en 2012 contre 147 milliards en 2011 (+25,3%).
- Le succès de l'internet sur les réseaux mobiles se confirme avec 95 500 téra octets consommés en 2012 (+67,0%).

Proportion du trafic VLB (voix sur large bande) dans le trafic au départ des postes fixes selon la destination d'appel



Source : ARCEP

- Fin 2012, **33,1 millions d'abonnés mobiles utilisent les réseaux 3G, soit 45%** des clients des opérateurs mobiles (+5 points en un an).






Les comparaisons internationales

ÉQUIPEMENT ET CONSOMMATION

Le taux de pénétration du haut débit est, en France, parmi les plus importants d'Europe. Sur les activités mobiles, le taux d'équipement augmente significativement en 2012 contrairement aux principaux autres pays européens. La consommation des clients est, elle aussi, très dynamique avec des

forts taux d'usage aussi bien pour la voix (2h37 par abonné et par mois) que pour les SMS (240 messages par abonné et par mois en moyenne). Le taux de pénétration de la téléphonie mobile mesure le nombre de cartes SIM rapporté à la population ; il tient compte des cas de multi-équipement.

Pénétration des micro-ordinateurs, du haut débit et de la téléphonie mobile et variation des revenus par segment en 2012 dans les principaux pays européens

	France 	Allemagne 	Espagne 	Italie 	Royaume-Uni 
FIXE					
Taux de pénétration des micro-ordinateurs fin 2012 (sur les ménages)	77%	81%	74%	59%	79%
Taux de pénétration du haut débit fin 2012 (sur les ménages)	75%	70%	67%	49%	75%
Accroissement du taux de pénétration du haut débit en 2012 (en points de %)	+2	+2	+8	+3	-1
MOBILE					
Taux de pénétration de la téléphonie mobile fin 2012 (sur la population - parc actif)	108%	138%	110%	156%	131%
Accroissement du taux de pénétration de la téléphonie mobile en 2012 (en points de %)	+5,8	+1,3	-4,3*	+0,0	+0,8
Nombre moyen de minutes d'usage par abonné par mois	157	81	115	124	124

* Les 2 principaux opérateurs ont réduit leur stock de lignes actives en Espagne ce qui explique la baisse
Données à fin septembre pour le Royaume-Uni.
Données révisées pour 2011 pour l'Italie.

Source : ARCEP, BNETZA, CMT, AGCOM, OFCOM.

Glossaire

Communications électroniques : émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.

Services de communications électroniques : prestations consistant entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques. Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique (télévision...).

Internet : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce au protocole IP (Internet Protocol), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services de communications électroniques.

Services fixes bas débit : services offerts sur le réseau téléphonique traditionnel (ayant un débit maximal de 128 Kbit/s).

Haut débit : sur les réseaux filaires, une technologie est dite à haut débit si elle permet d'atteindre des débits supérieurs à ceux obtenus avec les technologies à bas débit, quel que soit le réseau d'accès (lignes ADSL et SDSL, réseau de

câblo-distribution, connexions par boucles locales radio, connexions satellitaires et connexions par wifi). Les débits correspondant vont de 128 Kbit/s jusqu'à 30 Mbit/s. Les technologies haut débit permettent en outre l'usage simultané du service téléphonique traditionnel.

VLB (Voix sur large bande) : technique utilisant le protocole de l'internet pour le transport de la voix sur un réseau de communications électroniques.

SMS (Short message service) : messages transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ayant une longueur maximale de 160 caractères. La transmission de ces messages est normalisée.

2G : système mobile de deuxième génération (GSM).

3G : système mobile de troisième génération (UMTS). Ces réseaux permettent d'accéder à une large gamme de services, au premier rang desquels un accès rapide à Internet et à la télévision grâce à l'introduction dans les réseaux mobiles de la technologie de commutation par paquets.

Le marché des services postaux

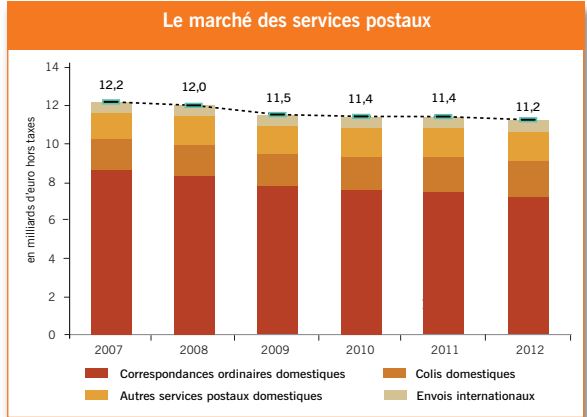
CHIFFRE D'AFFAIRES

Le marché des services postaux est estimé à environ 11,2 milliards d'euros en 2012, en baisse de 2% par rapport à 2011.

Il correspond :

- aux correspondances ordinaires domestiques ;
- aux colis domestiques ;
- aux autres services postaux domestiques, notamment aux lettres recommandées et à la distribution postale de la presse ;
- aux envois internationaux.

Les envois domestiques sont les envois distribués en France



Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2011, enquête avancée pour 2012, estimation provisoire

INVESTISSEMENT ET EMPLOI (CHIFFRES 2011)

Les opérateurs autorisés par l'ARCEP, et leurs filiales, ont investi 658 millions d'euros en 2011 pour leurs activités postales. Leurs effectifs représentaient, à la fin de cette même année 2011, 228 000 emplois.

LES OPERATEURS DU MARCHE

- 43 autorisations ont été historiquement délivrées ;
- 31 pour des activités de distribution en France ;
 - 10 pour des activités d'exportation de courrier ;
 - 2 pour les deux activités simultanées.

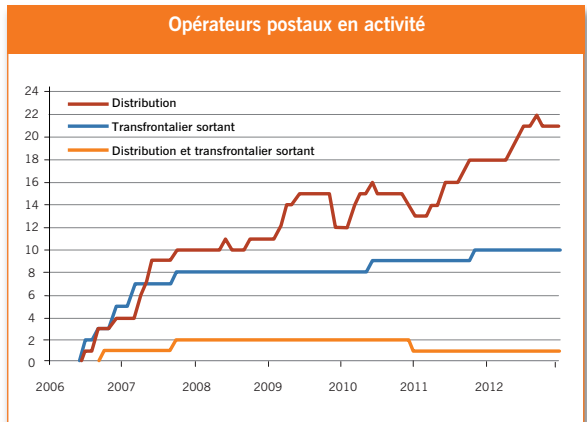
Fin 2012, 32 opérateurs sont effectivement en activité : 21 en distribution, 10 en transfrontalier sortant, 1 pour les deux activités.

Les opérateurs de courrier domestique

Quatre prestataires de distribution sont présents sur l'ensemble de la métropole. Les 18 autres entreprises sont actives sur des zones allant d'une agglomération à une région.

Les opérateurs de courrier transfrontalier

La plupart sont des postes historiques des pays étrangers.



Source : ARCEP.

QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Les délais d'acheminement

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Lettre prioritaire (en % de J+1)	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%
Lettre recommandée (en % de J+2)		90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%
Colissimo (en % de J+2)	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%

Source : La Poste.

ARCEP Autorité de régulation
des communications
électroniques et des postes
www.arcep.fr

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
Tél. : 01 40 47 70 00 - mel : com@arcep.fr
www.arcep.fr