

L'OBSERVATOIRE

**Le marché des services de communications
électroniques en France
au 1^{er} trimestre 2008**

Introduction

Au premier trimestre 2008, le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève à 10,7 milliards d'euros. Les prestations d'interconnexion et les ventes sur le marché de gros entre opérateurs sur le marché intermédiaire génèrent 2,0 milliards d'euros de revenu supplémentaire.

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final, c'est à dire hors les revenus annexes des opérateurs tels que ceux des ventes de terminaux, d'annuaires, de publicité, d'hébergement ou de gestion de centre d'appels..., est de 9,9 milliards d'euros au premier trimestre 2008, soit une augmentation de 3,1% sur un an.

Le trafic des services de téléphonie fixe et mobile représente 54,2 milliards de minutes au premier trimestre 2008, et ce volume progresse de 4,0% sur un an.

Services fixes (téléphonie fixe et Internet)

Le nombre total des abonnements à un service téléphonique est de 40,0 millions à la fin du premier trimestre 2008 et continue d'augmenter en raison du succès de la téléphonie sur large bande (VoIP). Avec 11,9 millions d'abonnements à la fin du premier trimestre 2008, celle-ci représente désormais près de 30% de l'ensemble des abonnements téléphoniques, et s'accroît d'environ un million chaque trimestre. Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (28,1 millions à la fin du trimestre) baisse depuis le début de l'année 2007 au rythme de 700 000 par trimestre.

La majorité des lignes fixes (66% des lignes) supporte un unique abonnement téléphonique « classique » sur le RTC, mais cette proportion décroît de trois points chaque trimestre. Cette baisse correspond principalement à une substitution par des lignes supportant uniquement le service téléphonique en voix sur IP (DSL ou câble), dont le nombre progresse continuellement depuis deux ans. Ces offres sont construites par les opérateurs (aussi bien les opérateurs alternatifs que l'opérateur historique) à partir du dégroupage total ou des offres « ADSL nu ». La proportion de ces lignes, qui n'était que de 10% un an auparavant, atteint 19% à fin mars 2008.

Une autre partie des lignes fixes (15% des lignes à la fin du premier trimestre 2008) supporte deux abonnements téléphoniques (un abonnement «classique» sur le RTC et un abonnement à un service de voix sur IP). Après une année 2007 durant laquelle leur nombre (et leur proportion) est resté stable, ces offres ont progressé de 9% sur le seul premier trimestre 2008.

Grâce aux offres de vente en gros de l'abonnement, 761 000 abonnements (soit 2,7% des abonnements téléphoniques «classiques» sur le RTC) sont, à la fin du premier trimestre 2008, facturés directement au client final par un opérateur alternatif.

Le repli du nombre d'abonnements aux offres de téléphonie fondées sur la sélection du transporteur (sélection appel par appel et présélection) est continu depuis deux ans et il s'accélère (-36,2% au premier trimestre 2008). Fortement concurrencées par le développement rapide des offres de voix sur IP (et dans une moindre mesure par le passage d'abonnés en présélection vers des offres de téléphonie issues de la VGA), le nombre d'abonnements à ces offres a diminué de 2,4 millions en un an et n'est plus que de 4,1 millions à la fin du trimestre.

Le revenu directement attribuable à la téléphonie fixe (revenu des abonnements et des communications) est de 2,6 milliards d'euros au premier trimestre 2008 et diminue de 4,6% sur un an. La partie « abonnement » de ce revenu représente désormais 58% du total et évolue peu (+1,4% sur un an). La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique intervenue en juillet

2007 tend à compenser le reflux du nombre d'abonnements téléphonique sur le RTC. Parallèlement, le revenu issu des communications téléphoniques (hors revenu de la publiphonie et des cartes) continue de se réduire. Avec 1,1 milliard d'euros au premier trimestre 2008, il se replie de 10,9% sur un an.

Le trafic au départ des postes fixes (hors publiphonie et cartes) atteint 28,1 milliards de minutes au premier trimestre 2008, et progresse de 4,7% par rapport au volume de trafic du premier trimestre 2007. La très forte progression du trafic IP (+57,6% sur un an) fait plus que compenser la baisse du trafic sur le RTC (-14,8% sur un an).

Les communications IP, avec 11,4 milliards de minutes, représentent désormais 40,5% du trafic au départ des postes fixes (contre moins de 27% un an auparavant). La proportion de trafic IP dans les communications au départ des réseaux fixes varie selon la destination des appels, notamment pour les destinations qui bénéficient d'offres dites « illimitées » (incluses dans les forfaits multiplay). Elle est nettement majoritaire pour les communications internationales (59% de minutes IP au premier trimestre 2008) et importante (42% de minutes IP) pour les communications nationales vers les postes fixes. Elle ne représente que 18% des minutes des communications fixes vers mobiles.

En moyenne, un service téléphonique sur IP fait l'objet d'une utilisation plus intensive que celui d'un service de téléphonie « classique » (respectivement 5h34 et 3h16 de communications par abonné et par mois au premier trimestre 2008).

Le nombre d'abonnements à Internet est de 17,6 millions à la fin du premier trimestre 2008, dont une très large majorité (92,4%) d'accès à haut débit, soit 16,3 millions. Le nombre d'accès à haut débit augmente sur un an de 2,5 millions (+18,8%). La technologie ADSL est largement majoritaire parmi les accès haut débit avec 15,5 millions d'accès à la fin du premier trimestre 2008.

Le revenu Internet s'élève à 1,2 milliard d'euros au premier trimestre 2008 dont plus de 90% (1,1 milliard) attribuable aux accès à haut débit.

Téléphonie mobile

Le nombre de clients à la téléphonie mobile en France est de 55,7 millions à la fin du premier trimestre 2008, dont deux tiers (66,1%) d'abonnements à une formule forfaitaire. La croissance annuelle du nombre de clients se maintient depuis le début de l'année 2007 à un niveau de 7%.

Le nombre de numéros mobiles qui ont été portés d'un opérateur à l'autre au cours d'un trimestre s'est fortement accru depuis la mise en place à partir du 21 mai 2007 d'une procédure simplifiée de conservation du numéro. Ainsi, 313 000 numéros ont été portés au premier trimestre 2008, soit environ trois fois plus qu'au cours du premier trimestre 2007.

Les services de type multimédia mobile (accès à l'Internet mobile, envoi de MMS) ont été utilisés par près d'un client sur trois au cours du trimestre (soit 17,6 millions de clients). La croissance du nombre d'utilisateurs de ces services s'est accélérée depuis un an et elle atteint 21,2% sur un an au premier trimestre 2008.

Le nombre de clients utilisant les services fournis sur les réseaux mobiles de troisième génération (voix, visiophonie, télévision mobile, transferts de données...) atteint 6,6 millions au premier trimestre 2008, soit 12% des clients des opérateurs mobiles.

Le revenu des services mobiles s'élève à 4,5 milliards d'euros au premier trimestre 2008. Le rythme de croissance annuelle du revenu des services mobiles se maintient autour de 5 à 6% depuis le début de l'année 2006 (+5,7% au premier trimestre 2008). La part constituée par les

services de transport de données progresse et représente 748 millions d'euros, soit 16,5% de l'ensemble du revenu des services mobiles au premier trimestre 2008 contre 14,5% un an auparavant. La croissance du revenu de ces usages non-voix des téléphones mobiles (messagerie interpersonnelle et accès à Internet ou aux services multimédias mobiles) est également beaucoup plus rapide que celle liée au revenu des communications mobiles (respectivement +20,6% et +3,1% sur un an au premier trimestre 2008).

Le trafic de la téléphonie mobile représente 25,7 milliards de minutes au premier trimestre 2008. Ce trafic, après avoir connu des taux de progression annuels élevés en 2006 (de l'ordre de +15% sur un an) enregistre depuis le début de l'année 2007 un ralentissement continu et régulier en passant de 8,6% au premier trimestre à 3,9% au quatrième trimestre. Au premier trimestre 2008, le taux de croissance du volume de trafic (+4,3% sur un an) se maintient à un niveau comparable à celui du trimestre précédent.

Le volume de trafic « on-net » connaît au premier trimestre 2008 un certain regain avec une croissance de 4,4% sur un an, après un fort ralentissement en 2007. En revanche, le ralentissement de la croissance du trafic à destination des réseaux mobiles tiers se poursuit au premier trimestre 2008 avec un taux de croissance de 7,2%.

Le volume des communications mobiles vers les postes fixes, en diminution depuis trois ans, tend à se stabiliser sur les deux derniers trimestres (-0,7% sur un an au premier trimestre 2008 et -0,1% le trimestre précédent).

Le nombre de messages interpersonnels continue de progresser de façon très rapide. Ainsi, 6,8 milliards de messages ont été envoyés au cours du premier trimestre 2008, soit 2,3 milliards de plus qu'il y a un an. En moyenne, un client envoie 40 SMS par mois au premier trimestre 2008, soit 12 messages de plus qu'il y a un an.

Les autres composantes du marché

Le revenu des services à valeur ajoutée atteint 610 millions d'euros au premier trimestre 2008 et progresse de 1,5% sur un an. La composante « données » de ces services connaît une progression plus rapide que celle de la composante « voix et télématique » (respectivement +5,9% et +0,7% sur un an).

Le revenu des services de renseignements (38 millions d'euros) est en repli de 1,8% sur un an au premier trimestre 2008. Le nombre des appels vers les services de renseignements s'érode depuis deux ans. Au premier trimestre 2008, 31 millions d'appels ont été émis, soit 5 millions d'appels de moins qu'il y a un an (-13,9%).

Note : D'éventuelles révisions des données pour un trimestre d'une publication à l'autre s'expliquent par des corrections apportées par les opérateurs dans leur déclaration. Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux affichés sont liés aux arrondis.

Sommaire

1	<i>Le marché des communications électroniques</i>	6
1.1	Le marché des clients finals	6
1.2	Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros	9
1.2.1	<i>Le marché total</i>	9
1.2.2	<i>Interconnexion internationale entrante</i>	11
1.2.3	<i>Roaming-in des opérateurs mobiles</i>	11
2	<i>Les différents segments de marché</i>	12
2.1	Les services sur réseaux fixes	12
2.2	La téléphonie fixe.....	12
2.2.1	<i>L'accès, les abonnements et les lignes fixes</i>	12
2.2.2	<i>Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)</i>	15
2.2.3	<i>Les cartes téléphoniques fixes et la publiphonie</i>	18
2.3	Internet sur réseau fixe	19
2.4	La télévision par xDSL	21
2.5	La téléphonie mobile.....	22
2.5.1	<i>Abonnements</i>	22
2.5.2	<i>Revenus et indicateurs de volumes</i>	24
2.6	Les autres composantes du marché	28
2.6.1	<i>Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)</i>	28
2.6.2	<i>Les services de renseignements</i>	28
2.6.3	<i>Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)</i>	29
2.6.4	<i>Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels</i>	29
2.6.5	<i>Les terminaux et équipements</i>	29
2.7	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle	30

1 Le marché des communications électroniques

1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Services fixes	3 868	3 860	3 902	3 945	3 891	0,6%
dont téléphonie fixe (1)	2 780	2 704	2 766	2 753	2 652	-4,6%
dont Internet	1 088	1 156	1 136	1 193	1 238	13,9%
Services mobiles (2)	4 294	4 400	4 552	4 573	4 537	5,7%
Ensemble téléphonie et Internet	8 161	8 259	8 454	8 518	8 427	3,3%
Services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	602	583	602	628	610	1,5%
Renseignements	38	42	41	41	38	-1,8%
Liaisons louées	342	357	349	369	365	6,9%
Transport de données (3)	452	443	456	466	450	-0,4%
Total services de communications électroniques	9 595	9 685	9 901	10 023	9 891	3,1%
Revenus des autres services (4)	657	837	770	1 012	761	15,7%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	10 252	10 523	10 671	11 035	10 651	3,9%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

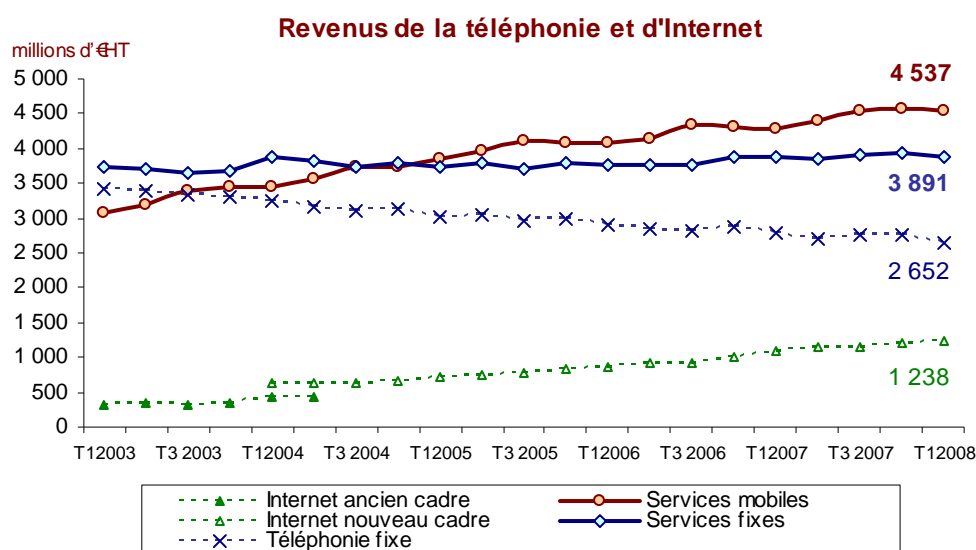
(1) Cet indicateur couvre les revenus des frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VoIP facturée en supplément des forfaits multiplay), de la publiphonie et des cartes. Cet indicateur ne couvre pas les revenus des communications vers Internet bas débit.

Les communications depuis les lignes fixes incluses dans les forfaits multiplay (VoIP) ne sont pas valorisées (voir également l'encadré à la fin de la section 1.1)

(2) Cette rubrique intègre le transport de données sur réseaux mobiles (SMS en particulier).

(3) L'indicateur comprend uniquement les revenus du transport de données depuis les lignes fixes, le transport de données depuis les lignes mobiles étant intégré dans le chiffre global de la téléphonie mobile.

(4) Ces revenus 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 la location de terminaux et équipements (y compris ceux des fournisseurs d'accès à Internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final atteint 9,9 milliards d'euros au premier trimestre 2008 et progresse de 3,1% sur un an.

Le revenu des services mobiles, en croissance de 5 à 6 % depuis deux ans (+5,7% sur un an au premier trimestre 2008), s'élève à 4,5 milliards d'euros (soit 45,9% de l'ensemble du revenu des services de communications électroniques).

Le revenu des services vendus sur les réseaux fixes (téléphonie fixe et Internet) atteint 3,9 milliards d'euros au premier trimestre 2008. Depuis deux trimestres, sa croissance est ralentie, avec respectivement +0,6% sur un an au premier trimestre 2008 et +0,7% le trimestre précédent. Le revenu directement attribuable à la téléphonie fixe, en recul continu depuis plusieurs années, baisse de 4,6% sur un an au premier trimestre 2008. Le revenu des services Internet, lequel contribue pour près d'un tiers au revenu des services fixes, continue de croître (+13,9% sur un an au premier trimestre 2008), mais de façon moins soutenue depuis un an.

Volumes (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Téléphonie fixe	27 523	25 935	23 916	27 898	28 552	3,7%
Téléphonie mobile	24 621	25 082	24 064	25 866	25 671	4,3%
<i>Total services "voix"</i>	<i>52 144</i>	<i>51 018</i>	<i>47 980</i>	<i>53 764</i>	<i>54 223</i>	<i>4,0%</i>
Internet en accès bas débit	5 079	4 269	3 354	3 037	2 798	-44,9%
Nombre de SMS émis (en millions d'unités)	4 406	4 367	4 762	5 712	6 731	52,8%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

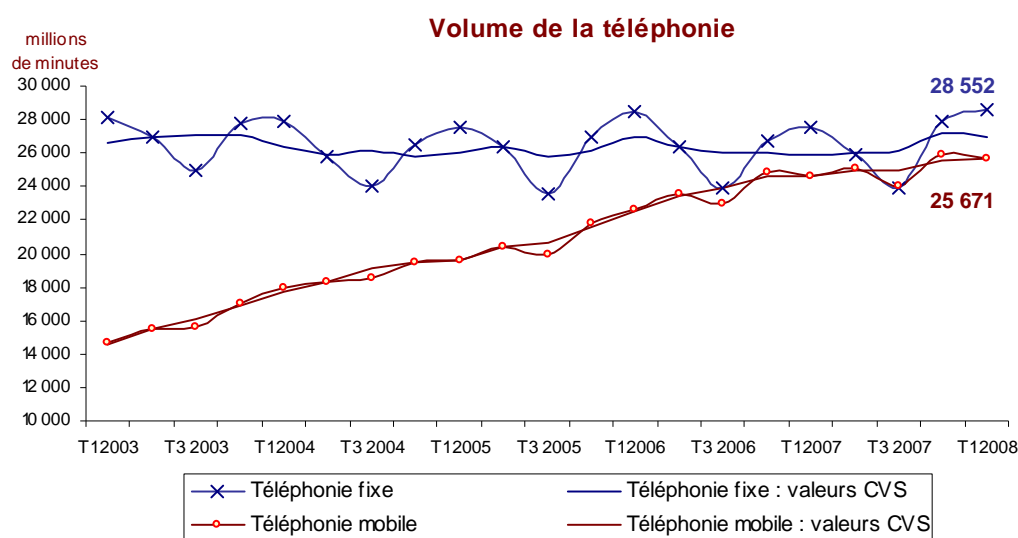
Le volume des services « voix » (sur réseau fixe et mobile) s'élève à 54,2 milliards de minutes au premier trimestre 2008, en hausse de 4,0% sur un an.

Le volume des communications émises au départ des postes fixe (28,6 milliards de minutes au premier trimestre 2008) augmente de 3,7% sur un an grâce à la montée en puissance de la téléphonie sur IP qui représente désormais plus de 40% du volume des minutes au départ des postes fixes.

Le trafic de la téléphonie mobile représente 25,7 milliards de minutes au premier trimestre 2008. Ce trafic, après avoir connu des taux de progression annuels élevés en 2006 (de l'ordre de +15% sur un an) enregistre depuis le début de l'année 2007 un ralentissement continu et régulier en passant de 8,6% au premier trimestre à 3,9% au quatrième trimestre. Au premier trimestre 2008, le taux de croissance du volume de trafic (+4,3% sur un an) se maintient à un niveau comparable à celui du trimestre précédent.

La décroissance des volumes Internet bas débit s'est accélérée depuis le milieu de l'année 2007 et se fait désormais sur un rythme supérieur à 40%. La baisse atteint 44,9% sur un an au premier trimestre 2008.

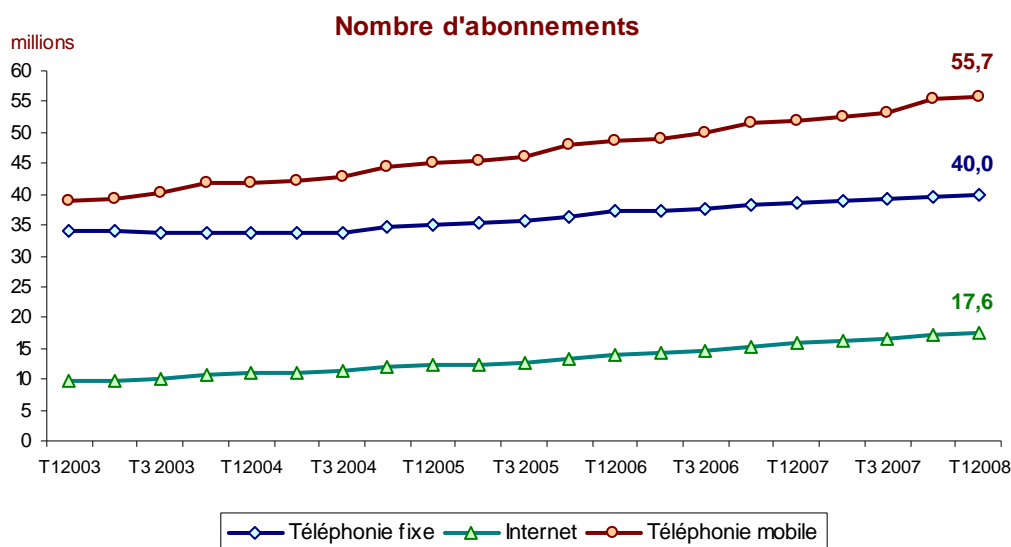
Le nombre de SMS émis au cours du premier trimestre 2008 est de 6,7 milliards de messages, soit 2,3 milliards de plus qu'un an auparavant (+52,8%).



Abonnements*(en millions)*

	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Abonnements à un service de téléphonie fixe	38,699	38,857	39,188	39,589	39,966	3,3%
Abonnements à Internet	15,945	16,062	16,511	17,059	17,588	10,3%
Nombre de clients aux services mobiles	52,048	52,585	53,179	55,349	55,743	7,1%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.



Précisions sur le segment « 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 lié aux revenus directement attribuables 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, soit la plupart du temps, ne sont donc pas valorisés dans cet indicateur : 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 ».

1.2 Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros

1.2.1 Le marché total

Le revenu des opérateurs de réseaux fixes sur le marché intermédiaire est de 1,1 milliard d'euros et augmente de 6,2% sur un an en raison de la croissance du revenu des prestations de gros d'accès haut débit (dégrouper, offres de gros de type bitstream...). Celui-ci atteint 420 millions d'euros au premier trimestre 2008. Il est en hausse de 23,2% sur un an.

Le revenu des prestations liées au service téléphonique (706 millions d'euros au premier trimestre 2008) est stabilisé, en partie par l'apport des recettes de l'offre de vente en gros de l'abonnement (VGA).

Le volume de minutes d'interconnexion des opérateurs mobiles augmente de 10,7% sur un an au premier trimestre 2008 : les croissances du trafic vers les réseaux mobiles tiers nationaux et du trafic entrant international en sont les principales raisons. Le revenu généré par les prestations d'interconnexion mobiles voix et données (900 millions d'euros au premier trimestre 2008) est en diminution de 5,7% sur un an notamment en raison de la baisse du tarif de gros de la terminaison d'appels mobiles, intervenue au 1^{er} janvier 2008 (de 13% pour Orange France et SFR et de 8% pour Bouygues).

Les revenus et volumes des services d'interconnexion Internet bas débit diminuent d'environ 40% sur un an.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 067	1 096	1 125	1 139	1 133	6,2%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)</i>	<i>715</i>	<i>718</i>	<i>733</i>	<i>721</i>	<i>706</i>	<i>-1,2%</i>
<i>Services d'interconnexion Internet bas débit</i>	<i>11</i>	<i>10</i>	<i>8</i>	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>-41,3%</i>
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	<i>340</i>	<i>368</i>	<i>385</i>	<i>412</i>	<i>420</i>	<i>23,2%</i>
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	954	1 035	1 077	1 040	900	-5,7%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 021	2 131	2 202	2 179	2 032	0,6%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

Volumes des services d'interconnexion <i>(en millions de minutes)</i>	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	39 020	37 192	33 088	35 891	34 606	-11,3%
Services d'interconnexion Internet bas débit	2 724	2 261	1 813	1 724	1 650	-39,4%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	9 951	10 614	10 631	10 954	11 014	10,7%
Ensemble des services d'interconnexion	51 695	50 067	45 532	48 569	47 270	-8,6%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

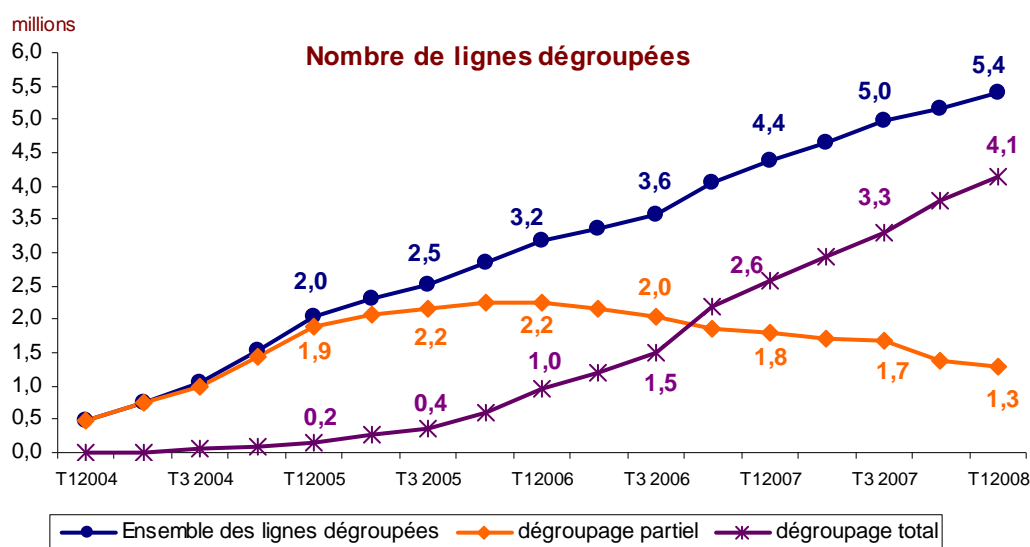
Notes :

- 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 ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.
- 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 prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au bitstream.

Le nombre de lignes dégroupées atteint 5,4 millions à la fin du premier trimestre 2008 et représente 15,6% de l'ensemble des lignes fixes.

Le dégroupage total rassemble plus de trois lignes dégroupées sur quatre, soit 4,1 millions de lignes. En un an, le nombre de lignes totalement dégroupées s'est accru de 1,5 million tandis que le nombre de lignes partiellement dégroupées reculait de 0,5 million.

Dégroupage (en millions d'unités)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,795	1,715	1,676	1,369	1,277	-28,9%
Nombre de lignes totalement dégroupées	2,595	2,926	3,293	3,787	4,128	59,1%
Nombre de lignes dégroupées	4,389	4,640	4,969	5,157	5,405	23,1%



ADSL nu (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de lignes en ADSL nu	0,442	0,643	0,808	0,942	1,052	138,1%

A la fin du 1^{er} trimestre 2008, plus d'un million de lignes sont achetées par les opérateurs alternatifs à France Télécom en « ADSL nu ». Leur nombre a progressé de 600 000 en un an.

1.2.2 Interconnexion internationale entrante¹

Le trafic venant de l'étranger et se terminant sur les réseaux fixes français est stable (+0,9% sur un an au premier trimestre 2008) tandis que celui qui se termine sur les réseaux mobiles français est en forte augmentation (+48,3% sur un an).

Revenus de l'interconnexion internationale entrante <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Revenus des opérateurs fixes	99	99	115	96	91	-7,7%
Revenus des opérateurs mobiles	39	42	49	47	44	11,8%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	138	141	164	143	135	-2,2%

Volumes d'interconnexion internationale entrante <i>(en millions de minutes)</i>	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Volumes des opérateurs fixes	1 970	2 190	2 227	2 137	1 988	0,9%
Volumes des opérateurs mobiles	496	554	610	593	735	48,3%
Volume d'interconnexion internationale entrante	2 465	2 744	2 836	2 730	2 723	10,5%

1.2.3 Roaming-in des opérateurs mobiles²

Roaming in des opérateurs mobiles	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Revenus <i>(en millions d'euros)</i>	151	180	227	144	136	-9,4%
Volumes <i>(en millions de minutes)</i>	334	413	543	366	402	20,5%

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

¹ Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 1.2.1)

² Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 1.2.1)

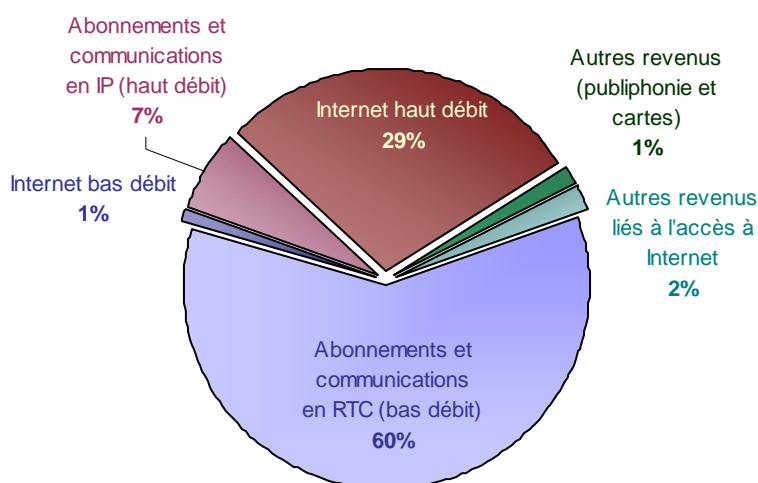
2 Les différents segments de marché

2.1 Les services sur réseaux fixes : segmentation par débit

Plus d'un tiers (35,6%) du revenu des services offerts sur les réseaux fixes est désormais issu des services à haut débit (téléphonie fixe sur large bande et Internet à haut débit) contre moins de 30% un an plus tôt. La progression de ce revenu atteint 22,5% sur un an au premier trimestre 2008 tandis que le revenu des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, Internet bas débit) est en repli de 8,3% sur la même période.

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Revenus du bas débit	2 587	2 474	2 480	2 445	2 373	-8,3%
Abonnements et communications en RTC	2 524	2 420	2 434	2 408	2 338	-7,4%
Internet bas débit	63	54	45	37	35	-44,0%
Revenus du haut débit	1 130	1 219	1 270	1 369	1 384	22,5%
Abonnements et communications en IP	180	207	249	282	256	42,1%
Internet haut débit	949	1 012	1 021	1 086	1 128	18,8%
Autres revenus	151	167	153	131	134	-11,7%
Publiphonie et cartes	76	77	83	62	58	-23,0%
Autres revenus liés à l'accès à Internet	75	90	70	69	75	-0,3%
Ensemble des revenus des services fixes	3 868	3 860	3 902	3 945	3 891	0,6%

Revenus des services sur réseaux fixes (T1 2008)



2.2 La téléphonie fixe

2.2.1 L'accès, les abonnements et les lignes fixes

Le nombre d'abonnements au service téléphonique continue de croître et s'approche de 40 millions à la fin du premier trimestre 2008. Sur un an, l'augmentation du nombre d'abonnements téléphonique est de 3,3%, et cette croissance est entièrement portée par le succès des offres de téléphonie sur large bande (VLB) dont le nombre d'abonnements a doublé en un an.

Le nombre d'abonnements à un service de voix sur large bande (abonnements IP DSL ou sur le câble) atteint 11,9 millions à la fin du premier trimestre 2008, soit près de 30% de l'ensemble des abonnements téléphoniques. Depuis la fin de l'année 2006, ce nombre

augmente d'environ un million chaque trimestre.

Le nombre d'abonnements sur des accès bas débit (sur lignes analogiques ou numériques et sur le câble) est de 28,1 millions à la fin du premier trimestre 2008. En repli depuis trois ans, leur nombre diminue sur un rythme régulier de 700 000 abonnements chaque trimestre depuis le début de l'année 2007, soit un recul de 2,8 millions d'abonnements sur un an.

Issus de l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGA) 761 000 abonnements au service téléphonique sur le RTC sont désormais facturés par un opérateur alternatif.

Abonnements au service téléphonique (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Abonnements sur des accès bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	30,831	30,162	29,461	28,750	28,066	-9,0%
<i>dont abonnements issus de la VGA</i>	0,076	0,447	0,594	0,703	0,761	900,1%
Abonnements sur des accès IP (xDSL, câble)	7,868	8,695	9,727	10,839	11,899	51,2%
<i>dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC</i>	3,103	3,869	4,760	5,691	6,298	102,9%
Nombre d'abonnements au service téléphonique	38,699	38,857	39,188	39,589	39,966	3,3%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note :

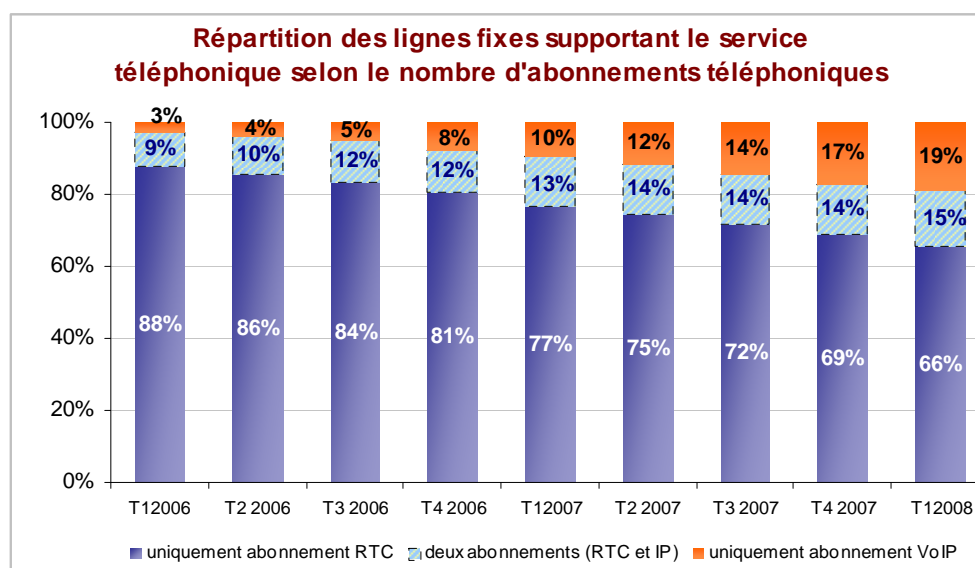
-Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL sans abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres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

-Abonnement au service téléphonique en IP sur lignes xDSL avec abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme support à un service de voix, en RTC. C'est le cas des offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du « bitstream » hors « ADSL nu ».

Les offres de voix sur IP peuvent être élaborées par les opérateurs :

- sur des lignes en dégroupage total ou en « ADSL nu ». Le client dispose uniquement d'un abonnement à un service de voix sur IP et ne dispose plus d'un abonnement téléphonique « classique » sur le RTC. A la fin du premier trimestre 2008, 19% de l'ensemble des lignes fixes sont dans ce cas. Cette proportion n'était que de 10% un an auparavant.

- sur des lignes où elles viennent s'ajouter à un abonnement téléphonique RTC, lequel est conservé par l'utilisateur. Ainsi, 5,3 millions de lignes supportent deux abonnements au service téléphonique à la fin du premier trimestre 2008 (soit 15% des lignes en service).



Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur IP

Sur la terminologie employée :

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

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

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

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

Sur le revenu pris en compte :

L'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, alors que le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

Le nombre de numéros conservés par «portage» entre opérateurs de téléphonie fixe au cours du premier trimestre 2008 est de 667 000.

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de numéros portés au cours du trimestre	0,748	0,563	0,545	0,665	0,667	-10,8%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

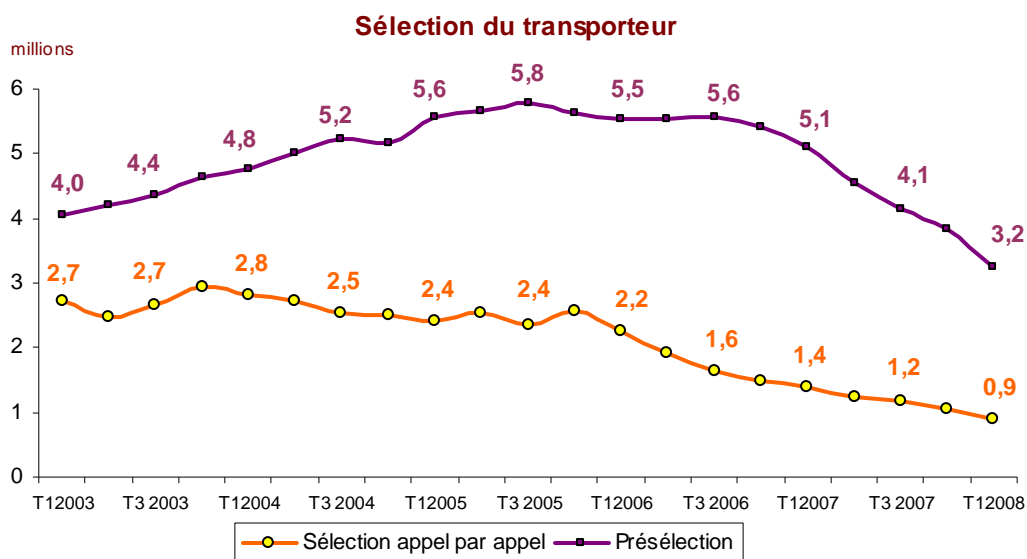
Les offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur rassemblent 4,1 millions de clients à la fin du premier trimestre 2008, soit 2,4 millions de moins en un an. Le repli de ces offres, continu depuis deux ans, s'accélère (-36,2% au premier trimestre 2008) : de nombreux clients tendent en effet à substituer à ces offres de la téléphonie sur IP ou une offre incluant l'abonnement téléphonique (VGA).

Le rythme de décroissance du nombre d'abonnements à la présélection (3,2 millions à la fin du premier trimestre 2008) s'est progressivement accéléré depuis le début de l'année 2007 et atteint -36,5% sur un an au premier trimestre 2008, soit un recul de 1,9 million d'abonnements sur la période.

Les offres de sélection appel par appel diminuent depuis plusieurs trimestres sur un rythme annuel de 30 à 35 % environ et ne comptent plus que 0,9 million d'abonnements à la fin du premier trimestre 2008.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Abonnements à la sélection appel par appel	1,381	1,249	1,169	1,040	0,898	-35,0%
Abonnements à la présélection	5,111	4,559	4,147	3,845	3,244	-36,5%
Nombre de connexions indirectes	6,493	5,808	5,316	4,884	4,142	-36,2%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.



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.

La baisse de revenu générée par la diminution du nombre des abonnements téléphoniques « classiques » sur le RTC (en recul de 9,0% sur un an au premier trimestre 2008) est compensée par la hausse du tarif mensuel de l'abonnement téléphonique de France Télécom (+6,7% au 1^{er} juillet 2007). Grâce à ce relèvement et à l'accroissement du revenu des abonnements à un service de téléphonie sur IP (125 millions d'euros au premier trimestre 2008), le revenu global de l'accès (1,5 milliard d'euros au premier trimestre 2008) progresse de 1,4% sur un an et représente désormais 58% de l'ensemble du revenu des services de téléphonie fixe.

Revenus de l'accès (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 496	1 490	1 563	1 545	1 517	1,4%
dont revenus des abonnements à la VoIP	99	112	145	152	125	26,4%

Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique RTC, les revenus des abonnements pour l'accès à la téléphonie en IP ainsi que les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro,...). Il n'inclut pas le revenu des forfaits multiplay comptabilisés avec l'accès à Internet haut débit.

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 1,1 milliard d'€ au premier trimestre 2008. Ce revenu baisse de 10,9% sur un an, l'apport du revenu issu des communications tarifées au départ des accès IP (131 millions d'euros au premier trimestre 2008) ne permet pas de compenser la diminution de celui provenant des communications sur le RTC (-16,1% sur un an au premier trimestre 2008). La plupart des communications IP étant comprises dans un forfait Internet haut débit, elles ne sont pas valorisées en tant que revenu des communications.

Revenus des communications (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Communications nationales	682	591	553	558	529	-22,4%
Communications internationales	136	128	140	147	136	-0,4%
Communications vers les mobiles	390	418	427	441	412	5,5%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	1 208	1 137	1 120	1 145	1 077	-10,9%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	1 127	1 042	1 016	1 015	946	-16,1%
<i>dont au départ des accès en IP</i>	81	95	105	130	131	61,2%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

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

Le trafic au départ des lignes fixes (trafic RTC et IP) représente 28,1 milliards de minutes au premier trimestre 2008. Il est en hausse de 4,7% sur un an.

Le volume des communications fixes nationales représente 82,6% du volume total des communications depuis les lignes fixes et augmente de 3,6% sur un an au premier trimestre 2008. Le volume déclinant des communications nationales émises sur le RTC (-14,8% sur un an au premier trimestre 2008) est activement relayé par la très forte expansion du volume des communications nationales émises en IP (57,6% sur un an). Avec 11,4 milliards de minutes, la téléphonie IP représente désormais 40,5% du volume total des minutes au départ des postes fixes contre moins de 27% un an auparavant.

Le trafic à destination de l'international augmente de 28,9% sur un an au premier trimestre 2008. Il est alimenté par la hausse (continue depuis deux ans) des appels internationaux émis en IP (+89,4% sur un an) tandis que le trafic des appels vers l'international depuis le RTC diminue de 11,9% sur la même période.

Le volume des communications vers les mobiles est quasiment stable (+0,7% sur un an au premier trimestre 2008).

Volumes de communications RTC et IP (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Communications nationales	22 421	20 791	18 968	22 526	23 228	3,6%
Communications internationales	1 481	1 574	1 576	1 856	1 910	28,9%
Communications vers les mobiles	2 979	3 009	2 859	3 054	2 998	0,7%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes (RTC et IP)	26 881	25 374	23 403	27 437	28 136	4,7%
<i>dont trafic RTC</i>	19 650	17 680	15 631	17 047	16 743	-14,8%
<i>dont au départ des accès en IP</i>	7 231	7 694	7 772	10 389	11 394	57,6%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note :

- l'Observatoire distingue les communications au départ des services de téléphonie sur IP des autres communications vocales. Toutefois, si le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

- les volumes et revenus des communications au départ des services de VoIP sont comptabilisés dans chacun des segments de marché (national, international et vers les mobiles).

a) Les communications par le RTC

Revenus des communications RTC (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Communications nationales	679	588	550	553	526	-22,5%
Communications internationales	115	103	112	106	97	-15,2%
Communications vers les mobiles	334	351	354	355	324	-2,9%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	1 127	1 042	1 016	1 014	947	-16,0%

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Communications nationales	16 082	14 161	12 340	13 651	13 500	-16,1%
Communications internationales	884	850	801	810	779	-11,9%
Communications vers les mobiles	2 684	2 670	2 490	2 586	2 464	-8,2%
Ensemble des volumes RTC	19 650	17 680	15 631	17 047	16 743	-14,8%

Le trafic des communications au départ du RTC est en baisse de 14,8% sur un an au premier trimestre 2008. La baisse du trafic est surtout constatée là où la concurrence de la téléphonie IP s'exerce le plus : sur les communications nationales (-16,1%) et sur les communications internationales (-11,9%).

b) Les communications en IP depuis les lignes fixes

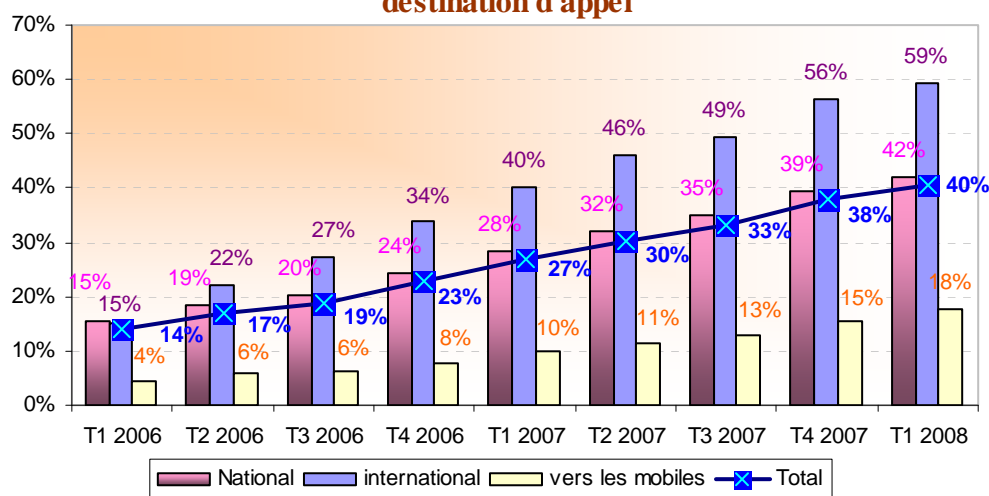
Volumes de communications en IP (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Communications nationales	6 339	6 630	6 628	8 875	9 728	53,5%
Communications internationales	597	724	776	1 046	1 131	89,4%
Communications vers les mobiles	295	339	368	468	535	81,3%
Ensemble des volumes au départ des accès IP	7 231	7 694	7 772	10 389	11 394	57,6%

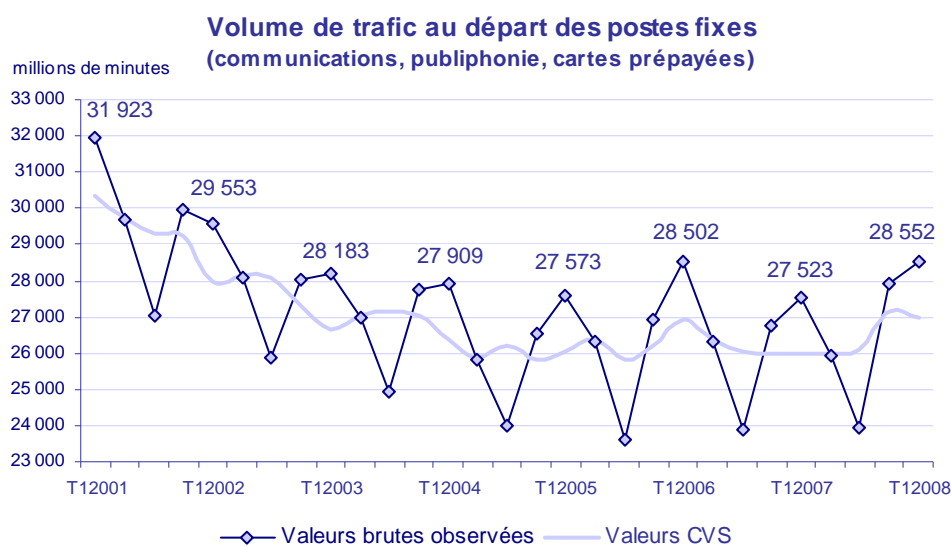
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le volume des communications émises au départ des accès IP a augmenté de 57,6% sur un an au premier trimestre 2008.

La proportion de trafic IP dans les communications au départ des réseaux fixes varie selon la destination des appels. Elle est nettement majoritaire pour les communications internationales (59% de minutes IP au premier trimestre 2008) et importante (42% de minutes IP) pour les communications nationales vers les postes fixes. Elle ne représente que 18% des minutes des communications fixes vers mobiles.

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





Notes :

- le volume de trafic au départ des postes fixes prend en compte les communications au départ des téléphones fixes, des publiphones et des cartes prépayées.
- les séries de valeurs CVS sont consultables dans le fichier « séries chronologiques » sur le site de l'Autorité

Après une période de trois années durant laquelle le volume total du trafic au départ des postes fixes (y compris la publiphonie et les cartes) s'était stabilisé autour de 26 milliards de minutes en données corrigées des variations saisonnières, le trafic des deux derniers trimestres se situe à un niveau plus élevé (27 milliards de minutes en données CVS).

2.2.3 Les cartes téléphoniques fixes et la publiphonie

Cartes d'abonnés et prépayées	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€)	42	41	41	31	32	-22,9%
Millions de minutes écoulées via les cartes	520	434	380	337	329	-36,8%

Publiphonie	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	167 026	164 375	162 267	159 799	157 656	-5,6%
Revenus des communications (millions d'€)	34	36	41	31	26	-23,2%
Volumes de communications (millions de minutes)	122	128	133	125	87	-28,9%

Le nombre de publiphones en service diminue de façon régulière depuis trois ans à un rythme de 10 000 par an (soit une baisse de 5,6% sur un an au premier trimestre 2008). Le revenu et le volume de communications de la publiphonie baissent de façon encore plus accentuée que le nombre d'appareils en service (respectivement -23,2% et -28,9% sur la même période).

2.3 Internet sur réseau fixe

Le nombre d'accès internet s'élève à la fin du premier trimestre 2008 à 17,6 millions, parmi lesquels les accès à haut débit sont très largement majoritaire (16,3 millions d'abonnements soit 92,4% du total). Les accès basés sur la technologie DSL représentent l'essentiel des accès haut-débit (environ 95%). En un an, 2,6 millions d'abonnements haut débit supplémentaires ont été souscrits ce qui représente un accroissement de 18,8% sur un an au premier trimestre 2008. Ce rythme de croissance, toujours soutenu, marque néanmoins un ralentissement depuis plusieurs trimestres.

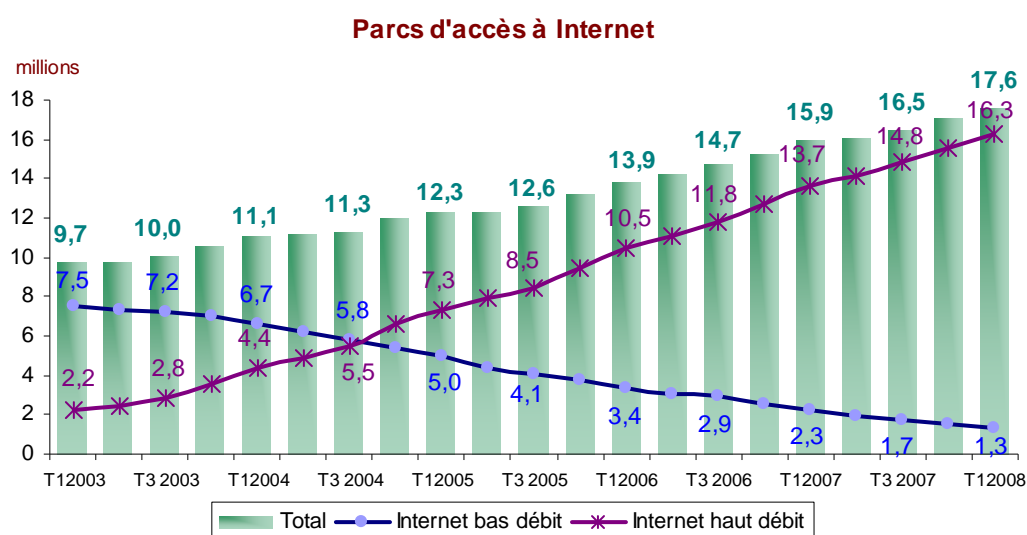
Le revenu de l'ensemble des accès Internet atteint 1,2 milliard d'euros au premier trimestre 2008 (dont 1,1 milliard d'euros attribuable au haut débit) et est en augmentation de 13,9% sur un an. La facture moyenne d'un abonnement Internet à haut débit est stabilisée depuis deux années autour de 23 à 24 euros HT par mois (23,6 euros HT au premier trimestre 2008).

Le nombre d'accès Internet bas débit (1,3 million à la fin du premier trimestre 2008) est en repli de 41,1% sur un an. Le volume de minutes de connexion et le revenu généré par le bas débit décroissent de près de 45%. La facture moyenne d'un abonné au bas débit est de 8,2 euros HT par mois au premier trimestre 2008.

Abonnements à Internet (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Bas débit	2,270	1,892	1,699	1,508	1,337	-41,1%
Haut débit	13,676	14,170	14,812	15,551	16,252	18,8%
<i>dont accès xdsl</i>	12,989	13,455	14,090	14,805	15,479	19,2%
Nombre d'abonnements à Internet	15,945	16,062	16,511	17,059	17,588	10,3%

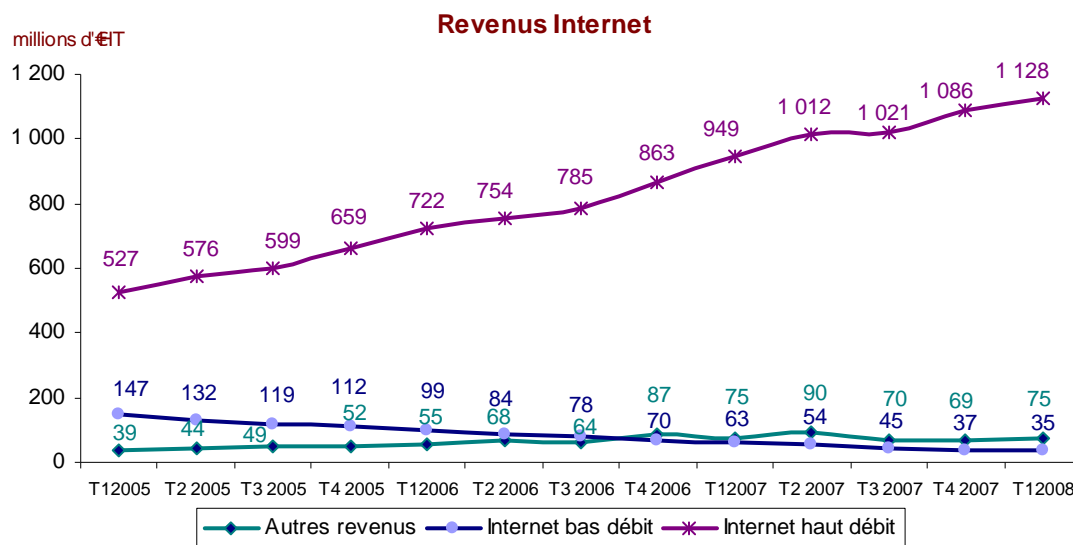
Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

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



Revenus Internet (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Accès à bas débit	63	54	45	37	35	-44,0%
Accès à haut débit	949	1 012	1 021	1 086	1 128	18,8%
Autres services Internet	75	90	70	69	75	-0,3%
Total Internet	1 088	1 156	1 136	1 193	1 238	13,9%

Note : La rubrique « autres services Internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et Internet ».

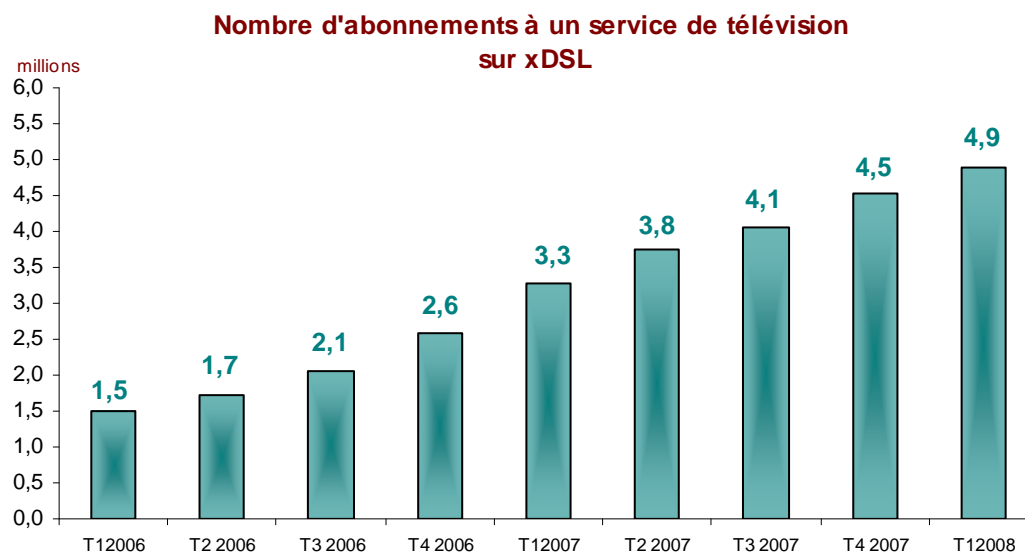


Volumes Internet bas débit (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Volumes des accès bas débit à Internet	5 079	4 269	3 354	3 037	2 798	-44,9%

2.4 La télévision par xDSL

Le nombre d'abonnements à un service de télévision via la technologie xDSL atteint 4,9 millions à la fin du premier trimestre 2008. En un an, ce chiffre s'est accru de 1,6 million.

Abonnements à la TV par ADSL (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre d'abonnements	3,272	3,753	4,059	4,534	4,889	49,4%



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

2.5 La téléphonie mobile

2.5.1 Abonnements

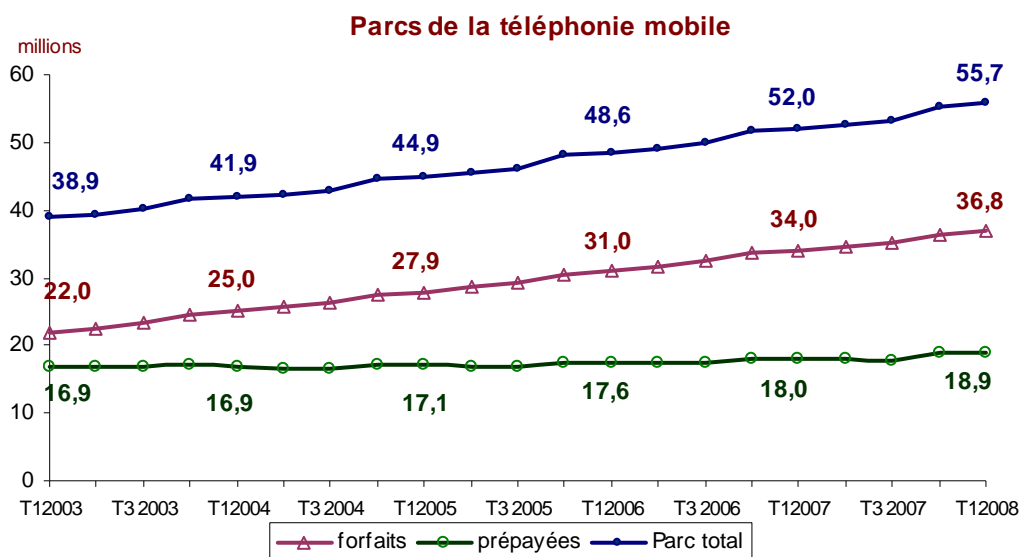
Nombre de clients à un service mobile (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Abonnements et forfaits	34,027	34,572	35,302	36,298	36,842	8,3%
Cartes prépayées	18,021	18,012	17,878	19,051	18,901	4,9%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,937	17,026	16,835	17,776	17,556	3,7%
Nombre de clients à un service mobile	52,048	52,585	53,179	55,349	55,743	7,1%

* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les 3 derniers mois.

Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

Le nombre de clients à un service de téléphonie mobile atteint 55,7 millions à la fin du premier trimestre 2008. Deux tiers des clients (66,1%) disposent d'une formule d'abonnement forfaitaire.

Le nombre de clients de la téléphonie mobile augmente de 7,1% sur un an au premier trimestre 2008, soit 3,7 millions de clients supplémentaires. Cette croissance soutenue est en ligne avec celle relevée depuis le début de l'année 2007.



Parc actif multimédia et parc actif 3G (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Parc actif multimédia mobile	14,550	14,590	15,189	17,190	17,627	21,2%
Parc actif 3G	4,155	4,702	5,260	5,879	6,611	59,1%

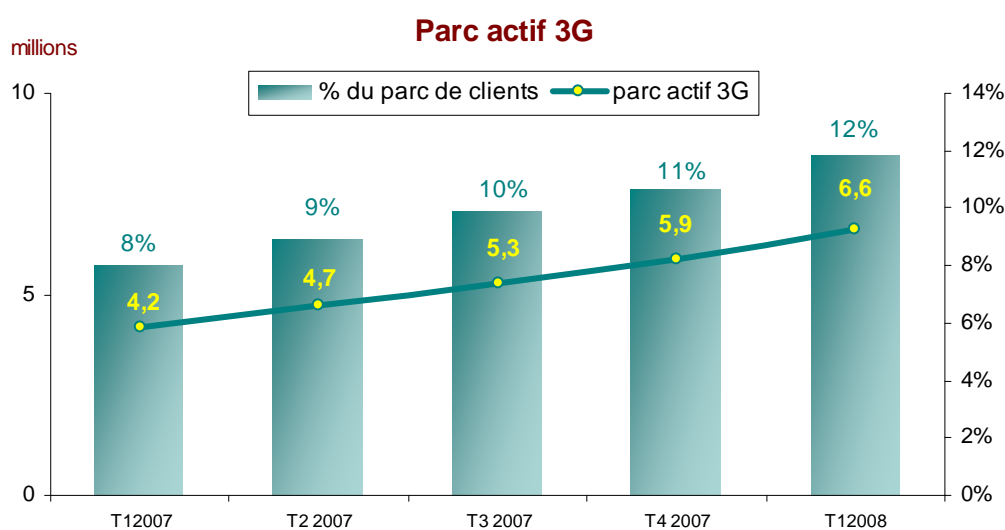
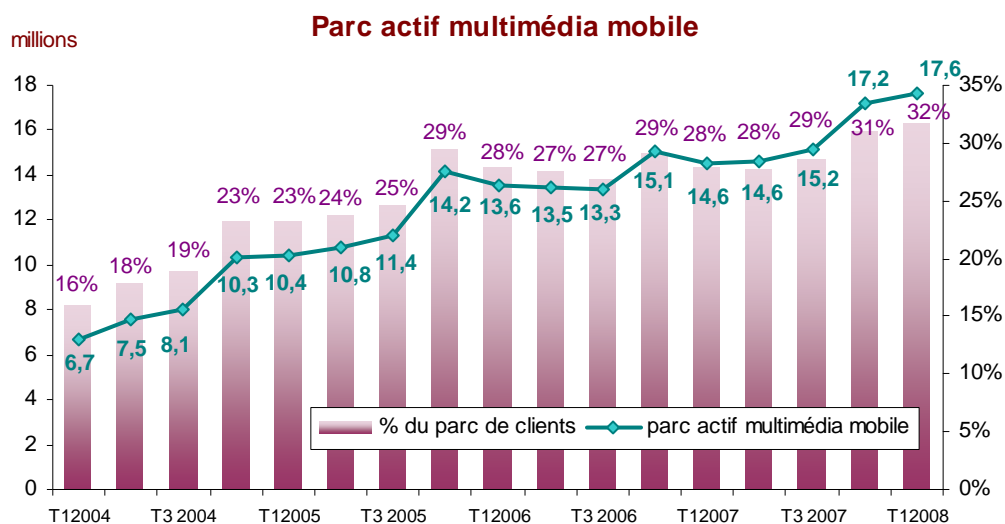
Notes :

- 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.

La croissance du nombre d'utilisateurs des services multimédia mobile s'est accélérée depuis

un an et atteint 21,2% sur un an au premier trimestre 2008. Au cours du trimestre, près d'un client sur trois (17,6 millions) a utilisé ces services (accès à des services de type «Internet mobiles», envoi de MMS,...).

Le nombre de clients ayant utilisé au moins l'un des services des réseaux mobiles de troisième génération (3G) atteint 6,6 millions au premier trimestre 2008, soit 12% des clients des opérateurs mobiles. Sur un an la croissance du nombre d'utilisateurs de la 3G est de 59,1%.

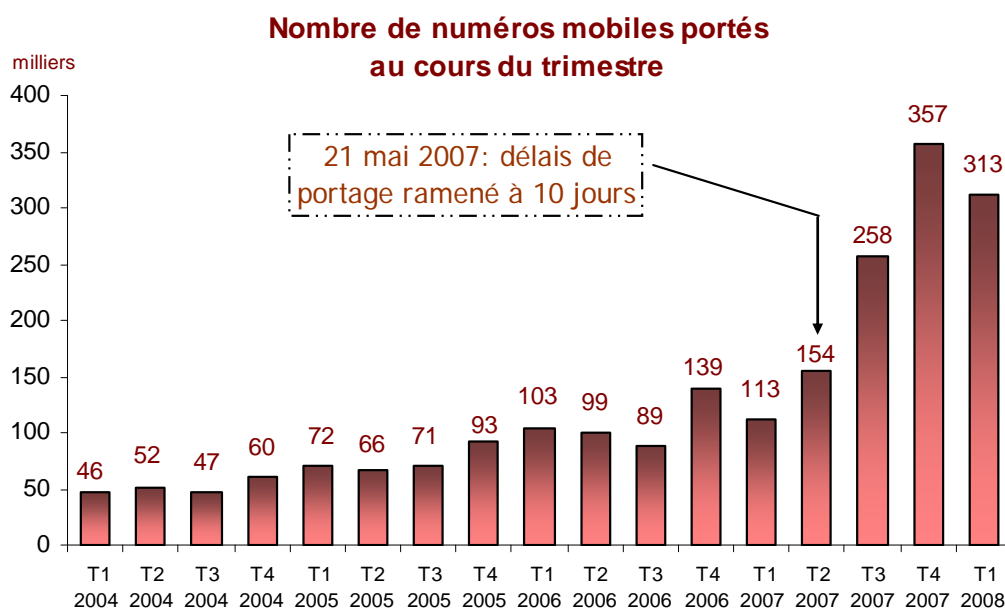


Conservation du numéro mobile (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de numéros portés au cours du trimestre	0,113	0,154	0,258	0,357	0,313	177,8%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

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

Le nombre de numéros mobiles « portés » d'un opérateur à un autre au cours d'un trimestre a fortement augmenté depuis la mise en place (le 21 mai 2007) d'une procédure simplifiée de portabilité des numéros mobiles entraînant une réduction (moins de 10 jours contre deux mois auparavant) du délai nécessaire à l'opération. Ainsi, au premier trimestre 2008, le nombre de numéros portés (313 000 numéros) est près de trois fois supérieur à celui du premier trimestre 2007 (113 000 numéros).



2.5.2 Revenus et indicateurs de volumes

Le revenu des services mobiles (téléphonie et transport de donnée) atteint 4,5 milliards d'euros et progresse de 5,7% sur un an au premier trimestre 2008. Après un ralentissement en 2006, la croissance du revenu des services mobiles s'est poursuivie en 2007 sur un rythme annuel relativement soutenu de 5% à 6%.

Le revenu des services de transport de données sur réseau mobile (services de messagerie interpersonnelle, services d'accès à l'Internet mobile et services multimédias) représente 748 millions d'euros au premier trimestre 2008. La part de ces revenus dans l'ensemble du revenu des services mobiles s'accroît (16,5% au premier trimestre 2008 contre 14,5% un an plus tôt). La croissance du revenu de ces usages « non voix » des téléphones mobiles (+20,6% sur un an) est nettement plus rapide que celle des communications vocales mobiles (+3,1% sur la même période). La progression annuelle du revenu des accès à Internet et aux services multimédias se fait sur un rythme élevé depuis plusieurs trimestres, elle est de 31,5% au premier trimestre 2008. Le revenu issu de la messagerie interpersonnelle affiche une croissance annuelle de près de 15% sur les deux derniers trimestres (+14,6% au premier trimestre 2008) au cours desquels le nombre de messages envoyés est en forte augmentation.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Téléphonie mobile	3 673	3 773	3 884	3 863	3 789	3,1%
dont communications vers l'international	150	159	175	173	166	10,4%
Transport de données	621	627	668	710	748	20,6%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	401	398	415	435	459	14,6%
dont accès à Internet et aux services multimédias	220	229	252	275	289	31,5%
Revenus des services mobiles	4 294	4 400	4 552	4 573	4 537	5,7%

Volumes de la Téléphonie mobile (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Communications vers fixe national	4 741	4 749	4 525	4 803	4 707	-0,7%
Communications on-net (1)	13 243	13 291	12 494	13 812	13 821	4,4%
Communications vers mobiles tiers	6 048	6 402	6 250	6 578	6 483	7,2%
Communications vers l'international	312	327	361	369	363	16,2%
Roaming out (2)	277	313	435	303	298	7,6%
Volumes de communications au départ des mobiles	24 621	25 082	24 064	25 866	25 671	4,3%

(1) le trafic on-net inclut le volume de communications vers tous les mobiles du même réseau, qu'il s'agisse d'un opérateurs de réseau ou d'un MVNO

(2) Le roaming out correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

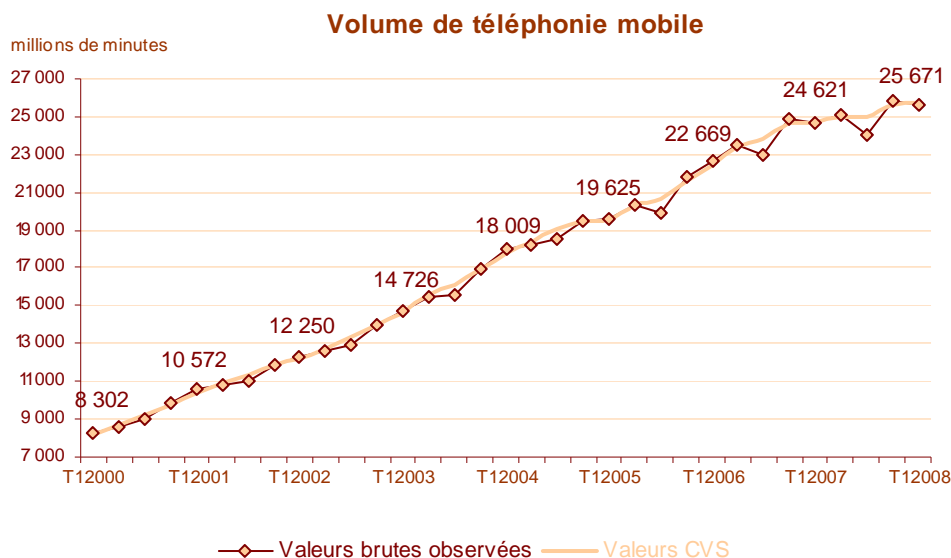
Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net. Elles représentent 8,6% du trafic on-net au premier trimestre 2008.

Le volume de trafic au départ des mobiles représente 25,7 milliards de minutes au premier trimestre 2008. Après une forte croissance (de l'ordre de 15%) tout au long de l'année 2006, le rythme de croissance annuelle du trafic au départ des mobiles s'est nettement ralenti en 2007, passant progressivement de 8,6% en début d'année à 3,9% en fin d'année. Le taux de croissance du premier trimestre 2008 (+4,3% sur un an) se maintient à un niveau comparable au trimestre précédent.

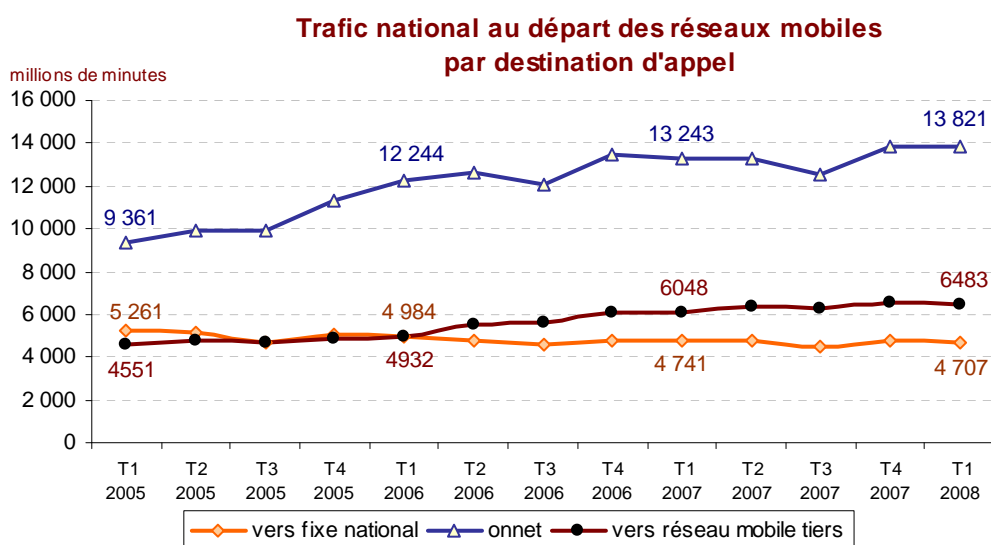
Ce ralentissement du volume de trafic constaté en 2007 était essentiellement dû à la décélération de la croissance du volume des communications échangées entre les mobiles d'un même réseau (volume qui représente plus de la moitié du volume de trafic émis au départ des mobiles). Or, après s'être progressivement ralenti tout au long des deux dernières années, la croissance de ce trafic « on-net » connaît un léger regain au premier trimestre 2008 avec +4,4% sur un an contre 2,8% au quatrième trimestre 2007.

Le rythme de croissance du volume des communications mobiles à destination des réseaux mobiles tiers est un peu plus soutenu (+7,2% sur un an au premier trimestre 2008) que le taux de croissance du trafic on-net. Ce rythme s'est cependant nettement ralenti depuis le début de l'année 2007 où la croissance atteignait 22,6%.

Le volume des communications mobiles vers les téléphones fixes est en baisse depuis trois ans. Toutefois, alors que le repli atteignait 4,9% au début de l'année 2007, il s'est ensuite ralenti et est faible sur les deux derniers trimestres (-0,1% sur un an au quatrième trimestre 2007 et -0,7% au premier trimestre 2008).



(les séries de valeurs CVS sont consultables dans le fichier « séries chronologiques » sur le site de l'Autorité)

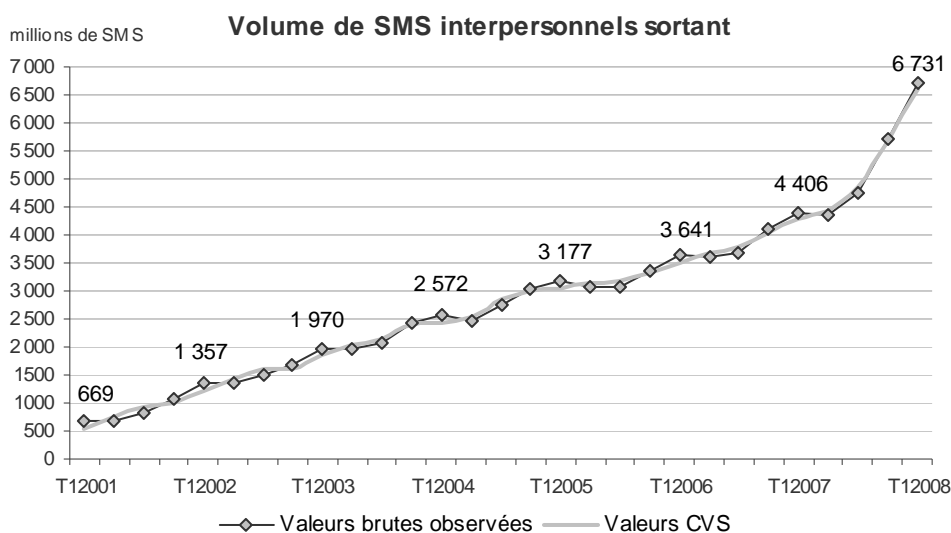


Le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) émis par les clients des opérateurs mobiles au cours du premier trimestre 2008 atteint 6,8 milliards, soit 2,3 milliards de messages de plus qu'au cours du premier trimestre 2007. Les offres de type « SMS illimités » proposées par les opérateurs favorisent cette forte expansion de la messagerie interpersonnelle.

En moyenne, un client envoie 40 SMS par mois, soit 12 messages de plus qu'il y a un an. Les clients disposant d'un abonnement forfaitaire utilisent deux fois plus ce mode de communication que les clients utilisant des cartes prépayées (respectivement 49 SMS et 23 SMS envoyés par mois).

Volumes de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de SMS interpersonnels	4 406	4 367	4 762	5 712	6 731	52,8%
dont SMS provenant des forfaits	3 427	3 428	3 789	4 586	5 418	58,1%
dont SMS provenant des cartes prépayées	978	938	971	1 125	1 313	34,3%
Nombre de MMS interpersonnels	73	66	67	76	86	17,8%
Nombre de messages émis durant le trimestre	4 479	4 434	4 829	5 790	6 815	52,2%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.



(les séries de valeurs CVS sont consultables dans le fichier « séries chronologiques » sur le site de l'Autorité)

2.6 Les autres composantes du marché

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

Le revenu des services à valeur ajoutée (610 millions d'euros au premier trimestre 2008) est en hausse de 1,5% par rapport au premier trimestre 2007. Le revenu des services de données progresse plus vite (+5,9% sur un an) que celui des services voix et télématique (+0,7% sur un an).

Au cours du trimestre, 1,2 milliard d'appels (pour un volume de trafic de 3,3 milliards de minutes) ont été émis à destination des services « voix et télématique ». Les appels émis depuis les postes fixes représentent plus de 86% des appels et du volume de minutes à destination de ces services.

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Services "voix et télématique"	511	496	498	519	515	0,7%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	321	299	301	317	308	-4,1%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	190	198	197	202	207	8,8%
Services "données"	90	87	104	109	96	5,9%
Revenus des services à valeur ajoutée	602	583	602	628	610	1,5%

* Ils 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 à valeur ajoutée de type « donnée » incluent par exemple : services kiosque « Gallery », services d'alerte, de « chat », services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique" (en millions de minutes)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Au départ des clients des opérateurs fixes	2 938	2 866	2 921	2 945	2 820	-4,0%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	406	412	441	453	430	5,8%
Volumes de communications	3 344	3 278	3 362	3 399	3 250	-2,8%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 075	980	1 040	1 084	1 039	-3,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	162	169	176	177	168	3,8%
Nombre d'appels	1 237	1 149	1 216	1 260	1 207	-2,4%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	152	153	162	198	154	1,3%

2.6.2 Les services de renseignements

Le revenu des services de renseignements téléphoniques (38 millions d'euros) recule de 1,8% sur un an au premier trimestre 2008.

Le nombre d'appels vers les numéros de services de renseignements a connu une érosion continue (de l'ordre de 5 à 6 millions d'appels sur un an) depuis la disparition définitive des anciens numéros de services de renseignement le 3 avril 2006. Au premier trimestre 2008, avec 31 millions d'appels émis, ce repli est de 13,9% sur un an, soit 5 millions d'appels en moins sur la période.

Le volume des appels vers les services de renseignements est de 68 millions de minutes au premier trimestre 2008. Les deux-tiers de ces minutes proviennent d'appels émis depuis les réseaux mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Revenus des opérateurs attributaires	38	42	41	41	38	-1,8%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre d'appels (en millions)	36	35	34	33	31	-13,9%
Volume des communications (en millions de minutes)	65	72	69	72	68	4,5%

Note : Sont considérés comme services de renseignements : les 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).

2.6.3 Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)

Les ventes de liaisons louées d'opérateur à opérateur représentent 192 millions d'euros au premier trimestre 2008 (soit 52,6% du revenu des liaisons louées).

Revenus (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Liaisons louées	342	357	349	369	365	6,9%
Transport de données	452	443	456	466	450	-0,4%

Note : le revenu des liaisons louées peut comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateur à opérateur.

2.6.4 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels

Revenus (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Hébergement et de gestion de centres d'appels	11	9	7	11	11	4,4%

2.6.5 Les terminaux et équipements

Le revenu de la vente et location de terminaux atteint 637 millions d'euros au premier trimestre 2008 et augmente de 19,4% sur un an. Les ventes des opérateurs mobiles (439 millions d'euros au premier trimestre 2008) représentent plus des deux tiers de ces revenus.

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Opérateurs fixe et internet	198	202	201	214	198	-0,2%
Opérateurs mobiles	335	434	447	603	439	31,0%
Terminaux et équipements	533	636	648	817	637	19,4%

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

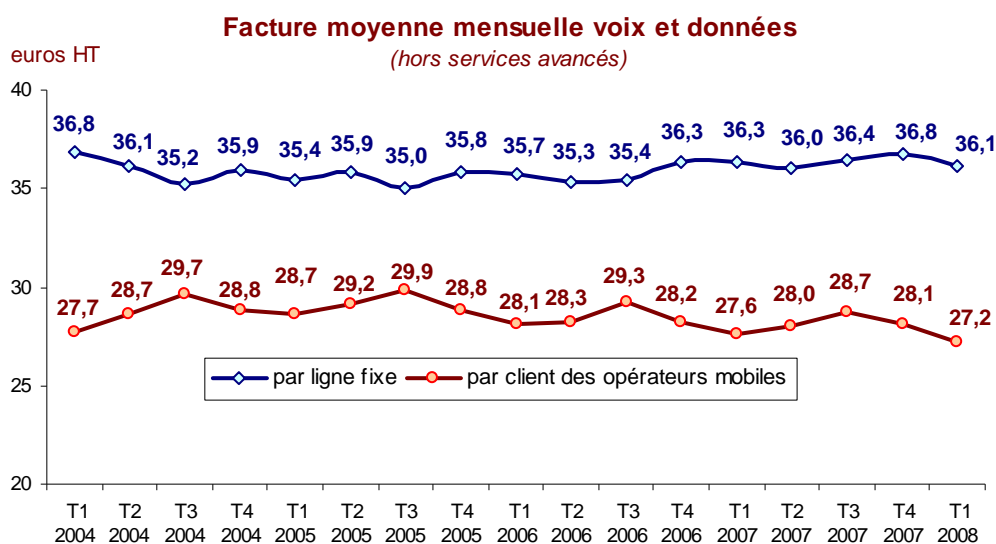
2.7 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	36,3	36,0	36,4	36,8	36,1	-0,6%
Par client des opérateurs mobiles : accès et communications	27,6	28,0	28,7	28,1	27,2	-1,4%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente

La facture mensuelle moyenne par ligne fixe est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et Internet) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. (LIRE ENCADRE SUR LA NOTION DE « LIGNE » EN PAGE 34)

La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu de la téléphonie mobile (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre 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).

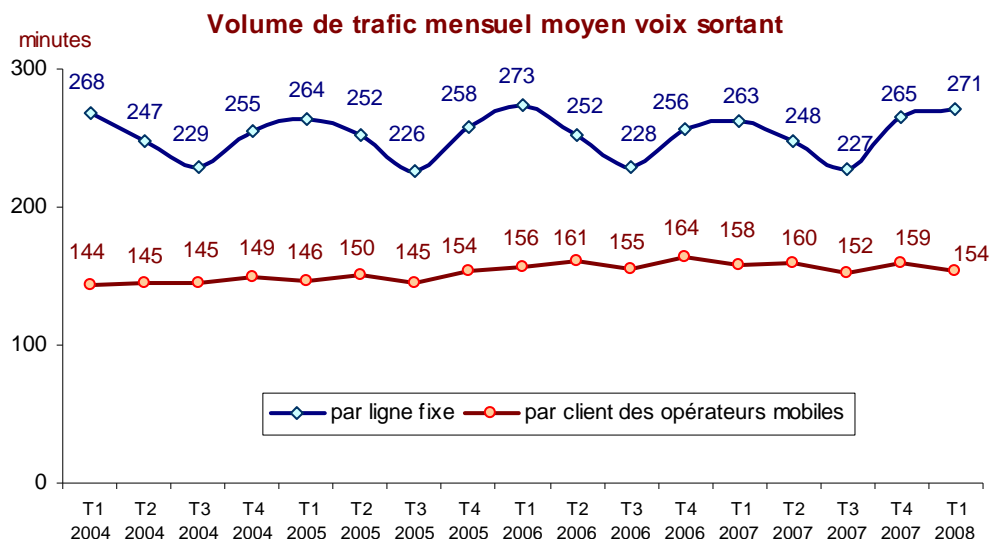


Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Par ligne fixe	4h23	4h08	3h47	4h25	4h31	2,9%
Par client des opérateurs mobiles	2h38	2h40	2h32	2h39	2h34	-2,7%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente

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

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) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.



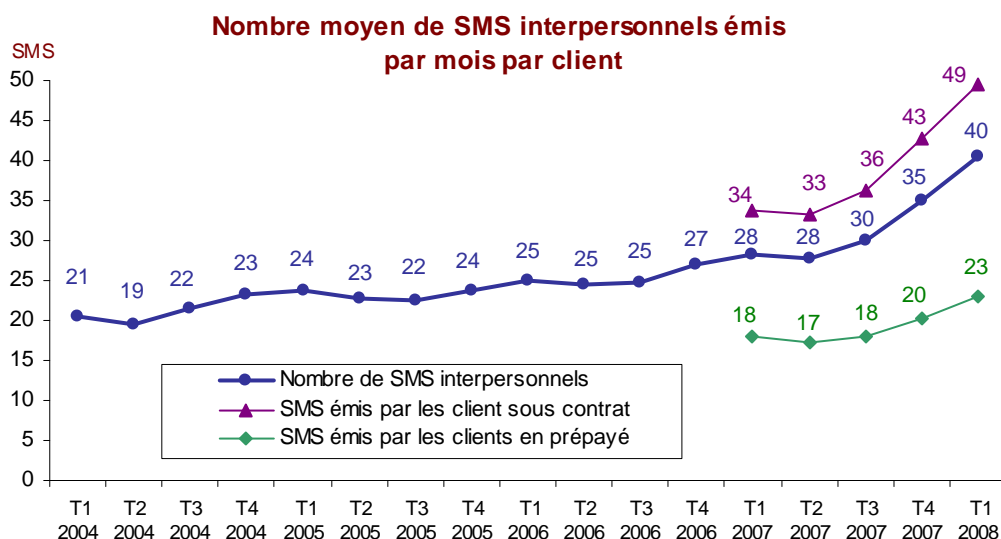
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client

(en unités)

	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
des opérateurs mobiles	28,3	27,8	30,0	35,1	40,4	42,6%
dont SMS interpersonnels provenant des forfaits	33,8	33,3	36,2	42,7	49,4	46,1%
dont SMS interpersonnels provenant des cartes prépayées	18,1	17,4	18,0	20,3	23,1	27,7%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente

Le nombre de SMS interpersonnels moyen émis par client, est calculé en divisant le nombre de SMS sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 SMS par mois et par client.

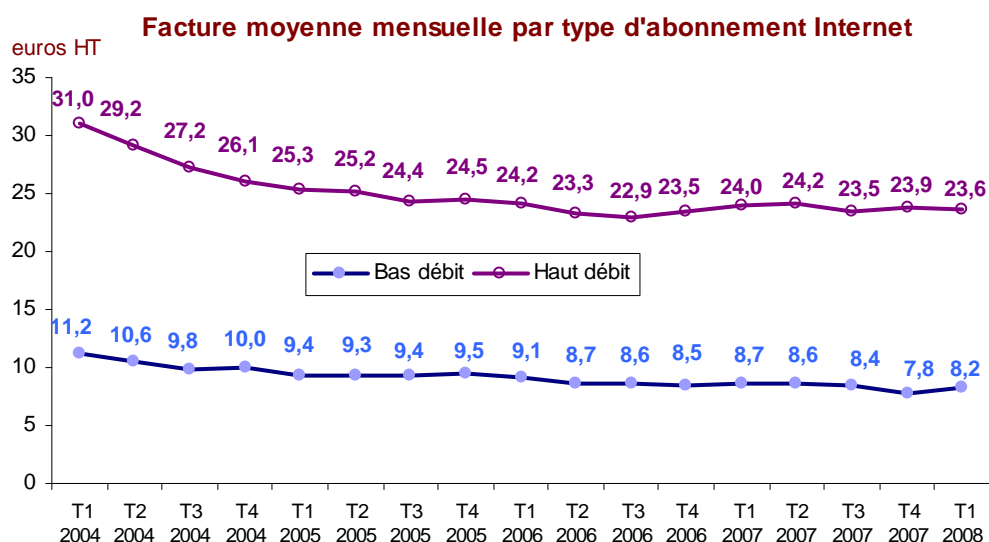
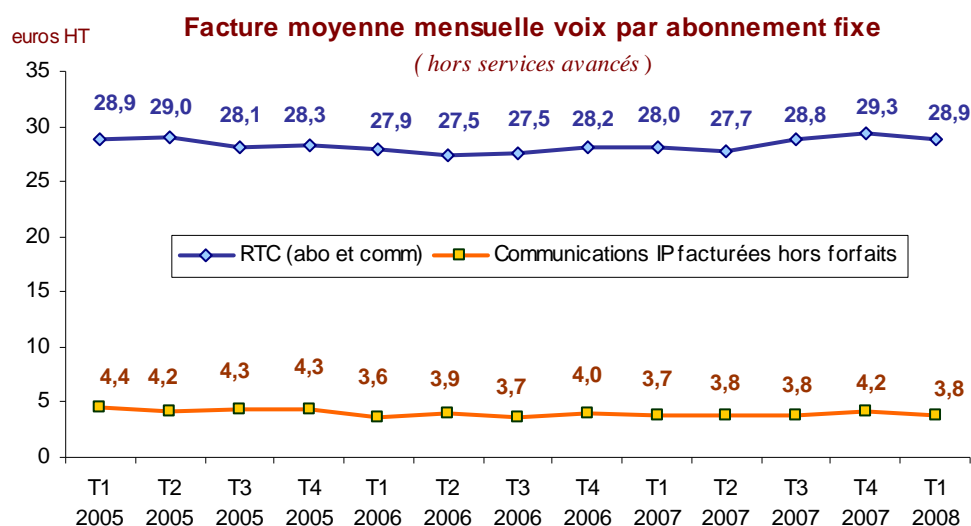


Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	28,0	27,7	28,8	29,3	28,9	3,1%
Au service téléphonique fixe en IP (Communications facturées hors forfait)	3,7	3,8	3,8	4,2	3,8	2,7%
Internet en bas débit	8,7	8,6	8,4	7,8	8,2	-5,0%
Internet en haut débit	24,0	24,2	23,5	23,9	23,6	-1,5%

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 VoIP), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre N rapporté au mois.

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

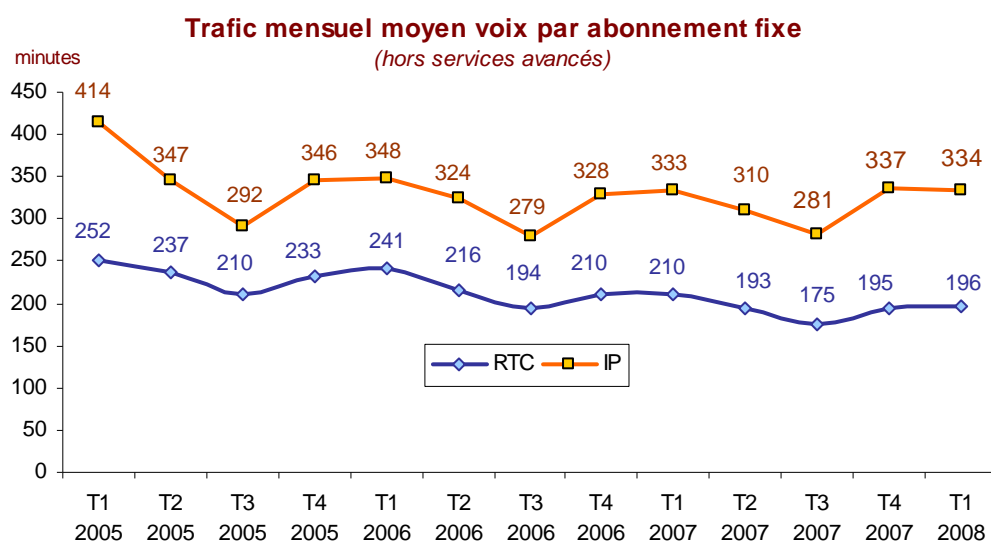
La facture mensuelle moyenne par abonnement à Internet bas débit (respectivement haut débit) est calculée en divisant le revenu des accès bas débit (respectivement haut débit) à Internet du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.



Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Au service téléphonique fixe RTC	3h30	3h13	2h55	3h15	3h16	-6,4%
Au service téléphonique fixe en IP	5h33	5h10	4h41	5h37	5h34	0,3%
Internet en bas débit	11h41	11h24	10h23	10h31	10h56	-6,5%

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

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



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

Précisions relatives aux indicateurs de facture et de volume mensuel moyen

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », le revenu moyen par abonnement perd de son sens. En effet de nombreux foyers disposent maintenant d'un deuxième abonnement au service téléphonique généralement sur IP, mais le volume de leur consommation ne double pas pour autant. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

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

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires. En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

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

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

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers les fixes nationaux et certaines destinations à l'international sans facturation supplémentaire. Dès lors la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

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

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

Ne sont pas comptabilisés :

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

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) <i>(en millions)</i>	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Nombre de lignes à la fin du trimestre	34,110	34,228	34,418	34,698	34,636	1,5%

Revenus des lignes fixes <i>(en millions d'euros)</i>	T1 2007	T2 2007	T3 2007	T4 2007	T1 2008	Variation 1T08/1T07
Accès au service téléphonique, Internet, communications	3 717	3 693	3 749	3 814	3 757	1,1%

Facture moyenne et volume moyen par client, ARPU eu AUPU, quels sont les différences ?

L'Observatoire des marchés publie des **indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et internet**. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Plus précisément, les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte. Ces indicateurs sont différents des revenus moyen par client ou **ARPU** (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux. Par exemple, pour les opérateurs mobiles, l'ARPU comprend : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Selon les opérateurs, il comprend ou pas les revenus du roaming.

De même, l'Observatoire publie des indicateurs de **trafic mensuel moyen sortant par client** représentatifs de l'usage par les consommateurs de leur téléphone.

Par analogie avec l'ARPU, un indicateur de trafic moyen par client ou **AUPU** (Average Usage Per User) est employé par certains cabinets financiers et par les opérateurs ; il incorpore tout ou partie des appels entrants pour disposer d'une assiette de volume qui soit comparable à celle utilisée pour l'ARPU. Il ne représente pas la consommation moyenne par client et constitue plutôt un indicateur de volume d'activité de l'opérateur par client.