

Observatoire trimestriel des marchés des  
communications électroniques en France

2<sup>ème</sup> trimestre 2010 - résultats définitifs



## Introduction

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final atteint 11,1 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010. Les prestations d'interconnexion et les ventes réalisées sur le marché de gros entre opérateurs au cours du trimestre représentent une valeur supplémentaire de 2,3 milliards d'euros.

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) s'élève à 10,2 milliards d'euros. Ce revenu, stagnant au cours de la seconde moitié de l'année 2009, est à nouveau en croissance depuis le début de l'année 2010 (+1,1% sur un an au deuxième trimestre après une hausse de +1,4% au premier trimestre).

Le volume de communications de téléphonie fixe et mobile (53,9 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010) est également en augmentation (+1,7% sur un an) et le nombre de messages interpersonnels (SMS) continue de s'accroître trimestre après trimestre (+65,2% sur un an).

### Les services sur réseaux fixes

Après plusieurs années de croissance, le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe diminue pour la première fois. Il s'élève à 40,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2010, soit une baisse de 1,2% sur un an. Le nombre des abonnements RTC ne cesse en effet de diminuer (-10,5% au deuxième trimestre, soit -2,7 millions sur un an) au profit des abonnements à la téléphonie sur large bande (+2,2 millions en un an, soit 17,8 millions à la fin du deuxième trimestre).

La croissance de ces derniers est entièrement portée par celle des abonnements VLB sur lignes sans abonnement RTC, les clients choisissant de plus en plus de ne pas souscrire d'abonnement téléphonique « classique » en plus de leur abonnement téléphonique sur un accès « haut débit ». Ainsi, le nombre de lignes sur lesquelles deux abonnements téléphoniques coexistent (un abonnement sur IP et un abonnement RTC) tend à diminuer lentement depuis plusieurs trimestres. Leur nombre s'élève à 5,5 millions, soit 16% des 35 millions de lignes fixes. Au total, un peu plus de la moitié des lignes fixes (51%) supporte un abonnement à la voix sur IP, un tiers des lignes (35% exactement à la fin du deuxième trimestre) hébergeant un unique abonnement à un service de voix sur IP.

Ce succès bénéficie principalement au dégroupage qui concerne une ligne fixe sur quatre (soit 8,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2010). Si le nombre de lignes partiellement dégroupées décline depuis le milieu de l'année 2006, le nombre de lignes en dégroupage total continue, au contraire, son développement rapide (7,2 millions de lignes à la fin du trimestre et une progression de 1,6 million de lignes en un an).

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre) est de 20,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2010. Le rythme annuel de croissance reste soutenu (+8,9%) même s'il décélère progressivement depuis deux ans. L'accroissement annuel s'élève à 1,7 million d'accès depuis le début de l'année 2010 alors qu'il était d'environ 2,0 millions un an auparavant et de 2,5 millions il y a deux ans.

Les accès à haut débit par DSL (19,1 millions à la fin du deuxième trimestre 2010) représentent 95% des accès internet. Plus de la moitié des abonnés, soit 9,7 millions, a également la possibilité d'accéder, grâce à cet accès, à un service de télévision par ADSL.

Le nombre d'accès à très haut débit (fibre optique) est de 364 000.

Le revenu de l'ensemble des services fixes (téléphonie fixe et accès à internet) atteint 4,0 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010. Après un reflux durant la plus grande partie de l'année 2009, ce revenu progresse à nouveau depuis le début de l'année 2010 (+0,6% sur un an au deuxième trimestre 2010) grâce à l'accroissement du revenu des services à haut et

très haut débit (+17,2% sur un an). Avec 2,1 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010, le haut débit (accès à internet et téléphonie sur large bande) contribue pour plus de la moitié au revenu des services fixes (53,4%). Le revenu du marché des services fixes à bas débit (téléphonie sur le RTC, internet à bas débit, publiphonie et cartes) décroît parallèlement de façon continue (1,9 milliard d'euros, en baisse de 13,4% sur un an au deuxième trimestre 2010).

Le volume de l'ensemble du trafic de téléphonie fixe (incluant la publiphonie et les cartes) s'élève à 28,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Après une période de stabilité relative entre la fin de l'année 2008 et le milieu de l'année 2009, la croissance en volume de la téléphonie fixe est depuis lors bien établie (+2,9% au deuxième trimestre 2010) grâce au volume de minutes IP dont la croissance reste très dynamique (+2,6 à +2,8 milliards de minutes d'accroissement annuel pour le troisième trimestre consécutif) et compense largement le recul continu du trafic sur le RTC (-1,9 milliard de minutes en un an). Le volume des communications émises en IP atteint 16,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010, soit 58% du volume total des minutes émises au départ des postes fixes contre 49% un an auparavant. La part du trafic IP dans le volume de trafic à destination de l'international s'élève à 80% grâce notamment aux offres de téléphonie « illimitées » incluses dans les forfaits « multiplay » des opérateurs. La proportion de la voix sur large bande pour les appels vers les postes fixes nationaux atteint 59%. La proportion de minutes émises en IP demeure beaucoup plus modeste pour les communications fixes vers mobiles (26%). En moyenne, un abonné à un service téléphonique traditionnel sur le RTC a téléphoné 2h51 par mois au cours du deuxième trimestre 2010 alors qu'un abonné à un service de téléphonie sur IP a appelé en moyenne 5h03 chaque mois.

### **Les services sur réseaux mobiles**

Le nombre d'utilisateurs de la téléphonie mobile en France (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter sur un rythme annuel soutenu (+ 2,7 millions de cartes SIM en un an au deuxième trimestre 2010) et s'élève à 61,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2010. La majorité de l'accroissement du nombre de cartes SIM vendues au cours du deuxième trimestre 2010 (sept sur dix) provient de cartes qui ne permettent pas de passer des appels vocaux mais qui sont dédiées à un usage spécifique (accès data ou internet et échange de données entre objets communicants).

Au total, les abonnements et forfaits classiques restent très largement majoritaires (71,3% au deuxième trimestre 2010) et leur nombre progresse modérément mais de façon continue.

Les réseaux mobiles sont de plus en plus utilisés pour échanger des données plutôt que de la voix. Ces nouveaux usages sont en plein essor, stimulés par la diffusion rapide sur le marché de terminaux et d'offres adaptées (téléphones mobiles tactiles et ordinateurs connectables aux réseaux mobiles, offres d'accès « illimitées » à l'internet mobile). Ainsi, 24,9 millions de personnes ont utilisé les services multimédia (accès à des services internet mobile, envoi de messages multimédia,...) au cours du mois de juin 2010 (+4,7 millions de personnes supplémentaires en un an). Le nombre d'utilisateurs des services disponibles sur les réseaux mobiles de troisième génération (3G) augmente également très rapidement : un client sur trois au deuxième trimestre 2010 contre un sur quatre un an auparavant.

Le revenu des services mobiles (téléphonie et transport de données) continue sa progression sur un rythme supérieur à 3% depuis trois trimestres et s'élève à 4,9 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010 (+3,2% en un an aux premier et deuxième trimestres 2010).

Le revenu provenant des communications téléphoniques mobiles (3,8 milliards d'euros) stagne depuis la fin de l'année 2008 (-0,1% en un an au deuxième trimestre 2010). A l'inverse, le revenu du transport de données sur les réseaux mobiles (messagerie interpersonnelle et services multimédias) ne cesse de progresser sur un rythme annuel de

croissance régulier et rapide d'environ 20% depuis la fin de l'année 2007 (+16,6% en un an au deuxième trimestre 2010). Le marché de la messagerie interpersonnelle (SMS et MMS), toujours très dynamique (+65,1% en volume soit 24,0 milliards de messages au deuxième trimestre 2010, +7,6% en valeur), contribue naturellement à cette hausse, mais c'est surtout l'augmentation des usages internet multimédias qui constitue désormais un relais de croissance important.

Le trafic de la téléphonie mobile représente 25,8 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Après des années d'expansion continue, ce volume stagne depuis la fin de l'année 2008 (+0,5% sur un an au deuxième trimestre 2010). Cependant, selon la nature des appels, les évolutions du volume d'appels divergent. Le trafic vers les réseaux mobiles tiers tend à poursuivre sa croissance sur un rythme soutenu (+7,0% de croissance annuelle), tandis que le volume de trafic des communications mobiles à destination du réseau fixe national ainsi que celui échangé entre les mobiles d'un même réseau se réduisent continûment (respectivement -2,1% et -3,1% sur un an au deuxième trimestre 2010). Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » (3,3 % du trafic au départ des mobiles) sont en constante augmentation (respectivement +21,4% en un an au deuxième trimestre 2010 et + 7,7%).

### **Les autres composantes du marché**

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) diminue depuis deux années. Il s'élève à 480 millions d'euros au deuxième trimestre 2010 et diminue de 8,3% par rapport à celui du deuxième trimestre 2009. Le revenu des services « voix et télématique » (320 millions d'euros) est affecté par le déclin des services télématiques et par la migration de numéros spéciaux vers des numéros non surtaxés, suite à des mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés et afin de donner au consommateur une meilleure lisibilité des tarifs. Le recul est plus patent pour le revenu généré par les appels des clients des opérateurs mobiles (-19,2% sur un an) que pour celui généré par les clients des opérateurs fixes (-10,8% sur un an). Seul, le revenu des services avancés de données (messages surtaxés contenant de la donnée) progresse. Avec 160 millions d'euros au deuxième trimestre 2010 il représente à présent un tiers du revenu des services à valeur ajoutée. Le nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+) émis au premier trimestre 2010 est de 172 millions (+20,3% sur un an).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et services de transport de données) représente 844 millions d'euros au deuxième trimestre 2010. Un quart de ce revenu se rapporte à des ventes entre opérateurs.

Les ventes et locations de terminaux ont produit un revenu total de 690 millions d'euros au deuxième trimestre 2010, dont les trois quart proviennent de la vente de terminaux mobiles (522 millions d'euros).

*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

<b>1</b>	<b><i>Le marché des communications électroniques</i></b> .....	<b>6</b>
1.1	Le marché des clients finals .....	6
1.2	Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros.....	9
1.2.1	Le marché total .....	9
1.2.2	Interconnexion internationale entrante .....	11
1.2.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles .....	11
<b>2</b>	<b><i>Les services sur réseaux fixes</i></b> .....	<b>12</b>
2.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes .....	12
2.1.1	Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie .....	12
2.1.2	Le nombre de lignes fixes.....	13
2.1.3	La conservation du numéro fixe.....	14
2.2	Le bas débit .....	14
2.2.1	Le service de téléphonie depuis les lignes fixes.....	14
2.2.2	Les cartes téléphoniques fixes et la publiphonie .....	16
2.2.3	L'accès à internet en bas débit .....	16
2.3	Le haut débit .....	16
2.3.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit .....	16
2.3.2	Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes.....	17
2.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit.....	19
2.3.4	L'accès à la télévision par ADSL .....	20
2.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes.....	21
2.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe.....	21
2.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes) .....	21
<b>3</b>	<b><i>Les services sur réseaux mobiles</i></b> .....	<b>24</b>
3.1	Les abonnements .....	24
3.1.1	Abonnements aux services mobiles .....	24
3.1.2	Utilisateurs de services multimédias.....	25
3.1.3	Conservation du numéro mobile.....	26
3.2	Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA) .....	27
3.3	Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole .....	30
3.3.1	Marché de détail résidentiel (services mobiles et SVA des opérateurs mobiles).....	30
3.3.2	Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles .....	30
<b>4</b>	<b><i>Les autres composantes du marché</i></b> .....	<b>31</b>
4.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	31
4.2	Les services de renseignements .....	31
4.3	Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes).....	32
4.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels .....	32
4.5	Les terminaux et équipements.....	32
<b>5</b>	<b><i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i></b> .....	<b>33</b>

# 1 Le marché des communications électroniques

## 1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Services fixes (1)	3 970	3 934	3 996	4 028	3 993	0,6%
Services mobiles (2)	4 739	4 848	4 852	4 761	4 889	3,2%
<b>Ensemble de la téléphonie et internet</b>	<b>8 710</b>	<b>8 781</b>	<b>8 848</b>	<b>8 789</b>	<b>8 882</b>	<b>2,0%</b>
Services à valeur ajoutée	564	568	587	533	514	-8,7%
Services de capacité	856	859	864	855	844	-1,4%
Liaisons louées	384	390	386	388	380	-1,2%
Transport de données (3)	471	469	478	467	464	-1,6%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>10 129</b>	<b>10 208</b>	<b>10 299</b>	<b>10 176</b>	<b>10 240</b>	<b>1,1%</b>
Revenus annexes (4)	899	932	1 079	783	888	-1,2%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>11 028</b>	<b>11 140</b>	<b>11 377</b>	<b>10 960</b>	<b>11 128</b>	<b>0,9%</b>

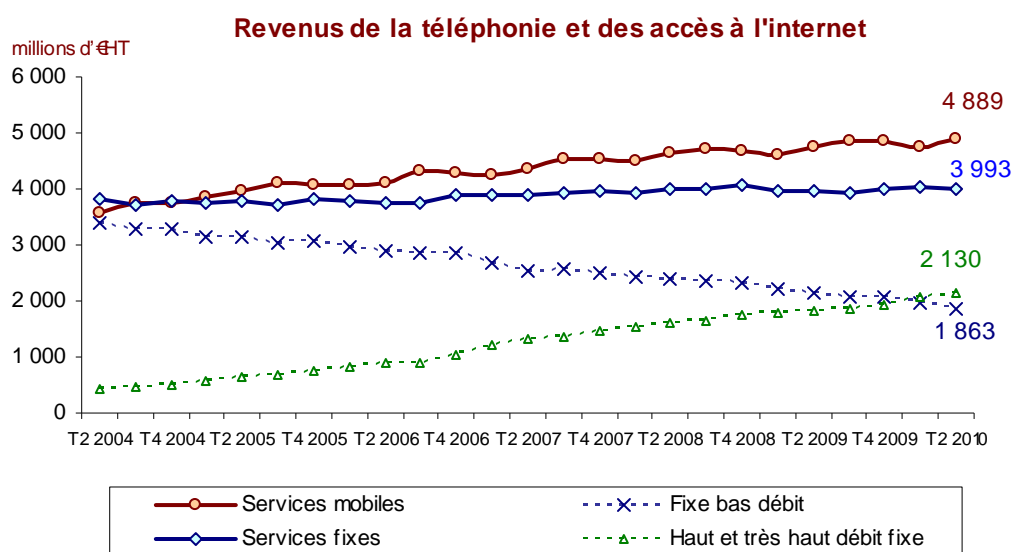
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

(1) Cet indicateur couvre les revenus des frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et VoIP facturée en supplément des forfaits multiplay), de la publiphonie et des cartes et des accès internet (à bas débit, à haut et très haut débit).

(2) Cette rubrique intègre la téléphonie mobile et le transport de données sur réseaux mobiles (SMS, MMS, accès à l'internet mobile...)

(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 des services mobiles.

(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 l'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 (non compris leurs revenus annexes) s'élève à 11,1 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010. Il augmente de 1,1% par rapport à celui du deuxième trimestre 2009.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) représente 4,0 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010. Après un reflux durant la plus grande partie de l'année 2009, ce revenu progresse à nouveau depuis le début de l'année 2010 (+0,6% sur un an au deuxième trimestre 2010, après une croissance de +1,2% le trimestre précédent).

Le revenu des services mobiles atteint 4,9 milliards d'euros. Pour le troisième trimestre consécutif, la croissance annuelle de ce revenu (+3,2% au deuxième trimestre 2010) est sensiblement plus soutenue que celle, légèrement supérieure à 2%, relevée sur les précédents trimestres.

La baisse des revenus des services à valeur ajoutée (514 millions d'euros au deuxième trimestre 2010) se poursuit sur un rythme soutenu. Au deuxième trimestre 2010, elle atteint

près de 9%. Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 844 millions d'euros et diminue de 1,4% sur un an.

Le trafic de l'ensemble des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 53,9 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010 et augmente de 1,7% sur un an.

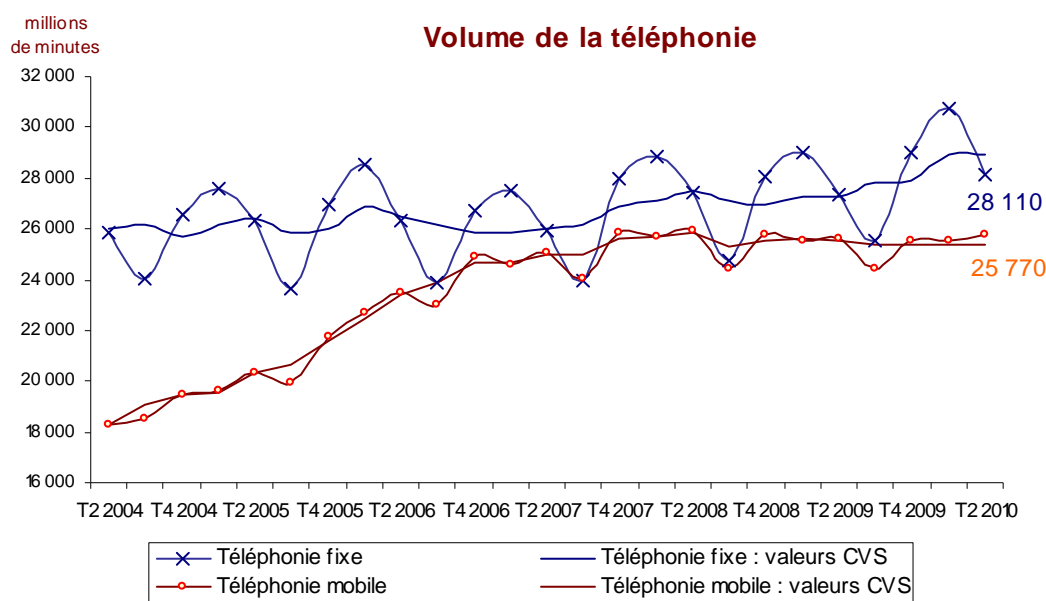
Le volume des communications de téléphonie fixe (incluant la publiphonie et les cartes) est de 28,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Après une période de stabilité relative entre la fin de l'année 2008 et le milieu de l'année 2009, la croissance de ce volume est depuis lors bien établie (+2,9% au deuxième trimestre) grâce à la très forte croissance du trafic téléphonique émis en IP (+2,6 milliards de minutes sur un an au deuxième trimestre 2010). Cette volumétrie IP, en pleine expansion, vient largement compenser le reflux continu de celle des minutes de communications échangées sur le RTC (-1,9 milliard de minutes sur un an au deuxième trimestre 2010).

Le trafic de téléphonie sur les réseaux mobiles évolue peu en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008. Il s'élève à 25,8 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010 (+0,5% sur un an).

En revanche, le nombre de messages interpersonnels (SMS) émis continue d'augmenter très rapidement. Au cours du deuxième trimestre 2010, le nombre de ces messages atteint 24 milliards, soit 9,5 milliards de plus qu'au cours du deuxième trimestre 2009.

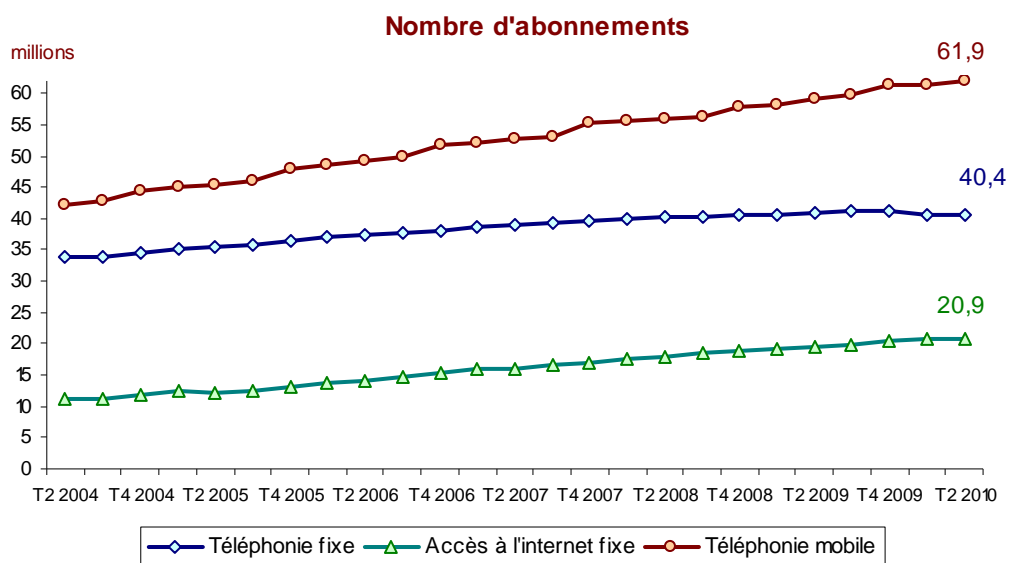
<b>Volumes</b> (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Téléphonie fixe	27 322	25 535	28 991	<i>30 748</i>	28 110	2,9%
Téléphonie mobile	25 637	24 431	25 571	25 542	25 770	0,5%
<b>Total services "voix"</b>	<b>52 959</b>	<b>49 966</b>	<b>54 562</b>	<b>56 290</b>	<b>53 880</b>	<b>1,7%</b>
Internet bas débit	1 524	1 370	1 300	1 163	1 008	-33,8%
Nombre de SMS interpersonnels émis (millions)	14 548	15 498	19 366	22 409	24 037	65,2%

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



<b>Abonnements</b> (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,937	41,096	41,179	<i>40,623</i>	40,449	-1,2%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	19,375	19,883	20,338	20,707	20,914	7,9%
Nombre de clients aux services mobiles	59,182	59,655	61,462	<i>61,482</i>	61,877	4,6%

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





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

### 1.2.1 Le marché total

Le revenu des prestations d'interconnexion échangées entre opérateurs sur le marché intermédiaire représente 2,3 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010.

Le revenu des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes s'élève à 1,2 milliard d'euros au deuxième trimestre 2010 et augmente de 6,1% sur un an. Ce montant correspond essentiellement à deux types de prestations : les prestations liées au service téléphonique dont le revenu est globalement stable (726 millions d'euros au deuxième trimestre) et les prestations de gros d'accès haut débit, liées au dégroupage ou au «bitstream», qui sont en forte progression (491 millions d'euros et une croissance annuelle de 15,9%).

Le trafic d'interconnexion des opérateurs fixes représente près des trois quarts de l'ensemble du volume du marché intermédiaire, soit 33,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Ce volume progresse (+1,3% au deuxième trimestre 2010) grâce notamment à la croissance du volume du marché de détail fixe (+2,9%).

Le revenu généré par les prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles est de 1,1 milliard d'euros au deuxième trimestre 2010 et diminue de 6,7% sur un an. A l'inverse, le volume des prestations d'interconnexion augmente, qu'il s'agisse de la voix (+6,3% sur la période) ou du nombre de SMS toujours en très forte expansion (+80,4%). La hausse du revenu générée par les prestations de terminaison des SMS vient compenser en partie pour les opérateurs mobiles la diminution de revenu liée à la baisse du tarif maximum de la terminaison d'appel vocal mobile (environ -30% pour les trois opérateurs de réseaux métropolitains au 1<sup>er</sup> juillet 2009).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 149	1 157	1 147	1 182	1 219	6,1%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)</i>	722	724	717	722	726	0,5%
<i>Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit</i>	3	3	3	2	2	-48,2%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	424	429	427	458	491	15,9%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	1 196	995	1 034	1 103	1 116	-6,7%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>2 345</b>	<b>2 151</b>	<b>2 181</b>	<b>2 285</b>	<b>2 335</b>	<b>-0,4%</b>

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

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	33 271	32 127	34 716	35 997	33 690	1,3%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	604	553	469	430	364	-39,8%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	11 534	11 409	11 642	11 743	12 257	6,3%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>45 409</b>	<b>44 090</b>	<b>46 828</b>	<b>48 170</b>	<b>46 310</b>	<b>2,0%</b>
<b>SMS entrants (en millions d'unités)</b>	<b>7 480</b>	<b>8 077</b>	<b>10 180</b>	<b>12 232</b>	<b>13 491</b>	<b>80,4%</b>

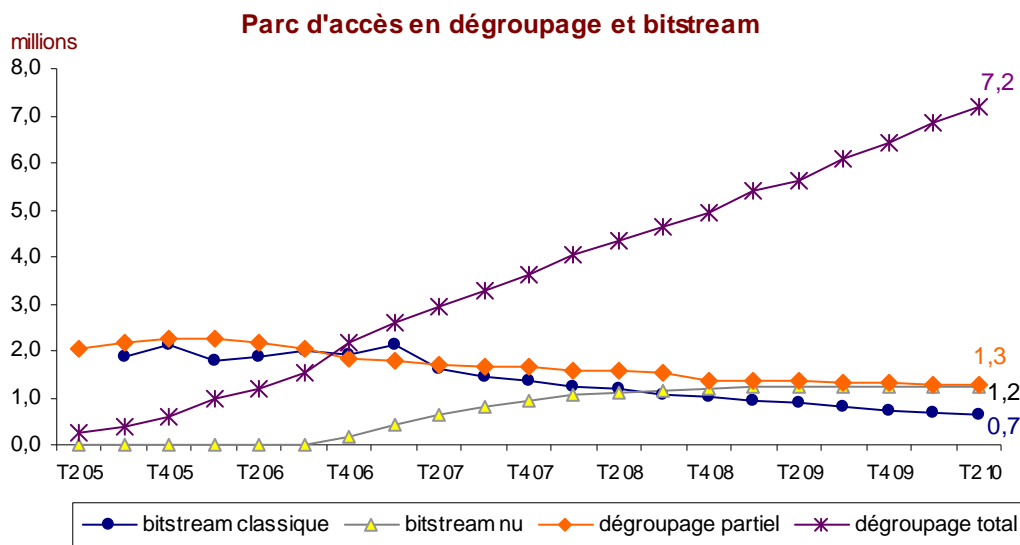
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

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

Le nombre de lignes en dégroupage est de 8,4 millions de lignes à la fin du deuxième trimestre 2010, soit près d'une ligne fixe sur quatre. Le dégroupage total continue de se diffuser rapidement, avec un accroissement du nombre de lignes de 1,6 million en un an (+27,7%) et il atteint 7,2 millions à la fin du deuxième trimestre. A contrario, le nombre de ligne en dégroupage partiel (1,3 million à la fin du deuxième trimestre) décroît depuis le milieu de l'année 2006.

<b>Dégroupage</b> (en millions d'unités)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,353	1,323	1,309	1,292	1,262	-6,7%
Nombre de lignes totalement dégroupées	5,611	6,077	6,428	6,868	7,168	27,7%
<b>Nombre de lignes dégroupées</b>	<b>6,964</b>	<b>7,400</b>	<b>7,737</b>	<b>8,160</b>	<b>8,430</b>	<b>21,0%</b>



<b>Parc d'accès en bitstream</b> (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,250	1,232	1,245	1,244	1,240	-0,8%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,888	0,798	0,732	0,685	0,657	-26,0%
<b>Nombre de lignes en "bitstream"</b>	<b>2,138</b>	<b>2,030</b>	<b>1,977</b>	<b>1,929</b>	<b>1,897</b>	<b>-11,3%</b>

Le « bitstream » correspond à une offre de gros de l'opérateur historique permettant aux opérateurs alternatifs de commercialiser des services haut débit dans les zones où ils ne sont pas présents au titre du dégroupage. Le nombre d'accès issu des offres de « bitstream classique » ou « IP national » est en recul constant. Il s'élève à 657 000 à la fin du deuxième trimestre 2010 et baisse de 26,0% sur un an.

Le nombre d'accès en « bitstream nu » (offre de gros sans abonnement au service téléphonique classique) achetés par les opérateurs alternatifs auprès de l'opérateur historique est de 1,2 million à la fin du deuxième trimestre 2010 et ce chiffre varie peu depuis le début de l'année 2009.

### 1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexion internationale entrante est de 115 millions d'euros au deuxième trimestre 2009. Le volume de trafic de ces prestations s'élève à 2,7 milliards de minutes. Les appels se terminant sur le réseau fixe français réalisent près de 80% de ce volume.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Revenus des opérateurs fixes	96	87	73	76	75	-22,3%
Revenus des opérateurs mobiles	43	31	31	31	40	-7,0%
<b>Revenus de l'interconnexion internationale entrante</b>	<b>139</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>107</b>	<b>115</b>	<b>-17,6%</b>

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Volumes des opérateurs fixes	2 200	2 103	1 988	1 979	2 080	-5,4%
Volumes des opérateurs mobiles	609	603	586	566	619	1,7%
<b>Volumes d'interconnexion internationale entrante</b>	<b>2 809</b>	<b>2 707</b>	<b>2 575</b>	<b>2 545</b>	<b>2 699</b>	<b>-3,9%</b>

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

*Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf.1.2.1).*

### 1.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Le revenu généré par les clients des opérateurs mobiles étrangers pour leurs appels en France baisse de 22,6% sur un an au deuxième trimestre 2010, tandis que le volume de ces appels augmente de 11,1% sur la même période. Cette évolution est notamment liée aux différentes mesures prises dans le cadre de l'Union européenne et s'imposant aux opérateurs mobiles (tarifs d'itinérance internationale à l'intérieure de la Communauté européenne, baisses de tarifs pluriannuelles). Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1<sup>er</sup> juillet 2009 de 0,46€ HT à 0,43€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,22€ HT à 0,19€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Revenus (en millions d'euros)	147	168	112	102	114	-22,6%
Volumes (en millions de minutes)	454	606	386	401	505	11,1%

*Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf.1.2.1). 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.*

## 2 Les services sur réseaux fixes

### 2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

#### 2.1.1 Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie

Le marché du haut et du très haut débit (services de téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) connaît une progression rapide (+17,2% sur un an au deuxième trimestre 2010). Il s'élève à 2,1 milliards d'euros soit plus de la moitié du revenu des services fixes (53,4%).

En parallèle, le marché des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes), qui représente près de 1,9 milliard d'euros, continue de décroître en valeur (-13,4% sur un an au deuxième trimestre 2010).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Revenus du bas débit</b>	<b>2 153</b>	<b>2 074</b>	<b>2 054</b>	<b>1 949</b>	<b>1 863</b>	<b>-13,4%</b>
Abonnements et communications en RTC	2 088	2 002	1 991	1 882	1 799	-13,8%
Internet bas débit	18	17	16	13	12	-34,8%
Publiphonie et cartes	47	55	47	54	52	12,2%
<b>Revenus du haut et du très haut débit</b>	<b>1 818</b>	<b>1 859</b>	<b>1 943</b>	<b>2 078</b>	<b>2 130</b>	<b>17,2%</b>
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	1 536	1 573	1 631	1 771	1 813	18,0%
Communications VLB facturées	166	175	184	184	191	14,9%
Autres revenus liés à l'accès à internet	116	112	127	123	126	8,7%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	<b>3 970</b>	<b>3 934</b>	<b>3 996</b>	<b>4 028</b>	<b>3 993</b>	<b>0,6%</b>

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

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 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 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).

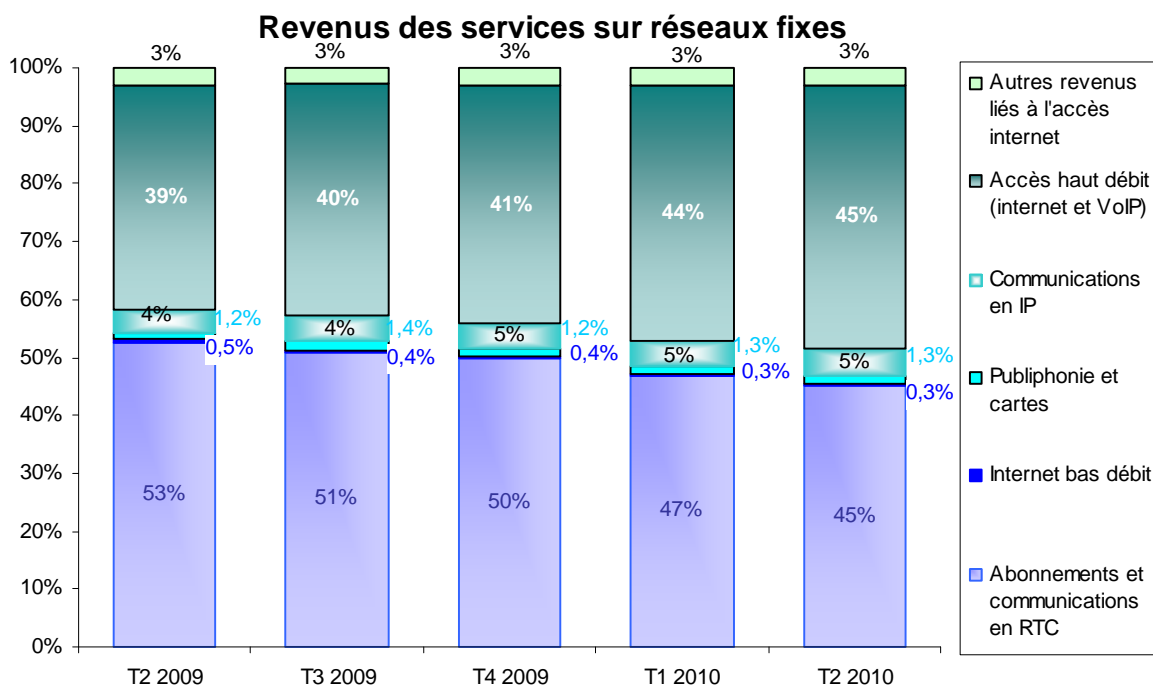
L'accroissement du nombre d'offres multi services et de leur poids dans le segment des services fixes rend nécessaire la publication d'une segmentation des revenus par type d'accès (bas débit, haut et très haut débit) plus adaptée au suivi de ces offres plutôt que par services.

La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne.

Le volume de trafic de la téléphonie fixe est de 28,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Les services de voix sur large bande représentent à présent 57% de l'ensemble de trafic contre 49% un an auparavant. En moyenne, un abonné à un service téléphonique traditionnel sur le RTC a téléphoné 2h51 par mois au cours du deuxième trimestre 2010 alors qu'un abonné à un service de téléphonie sur IP a appelé 5h03 chaque mois.

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communication en RTC depuis les lignes fixes	13 641	12 325	13 013	13 352	11 723	-14,1%
Publiphonie et cartes	333	348	341	402	397	19,2%
Communications en voix sur large bande	13 348	12 862	15 637	16 994	15 991	19,8%
<b>Volumes de téléphonie fixe</b>	<b>27 322</b>	<b>25 535</b>	<b>28 991</b>	<b>30 748</b>	<b>28 110</b>	<b>2,9%</b>

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



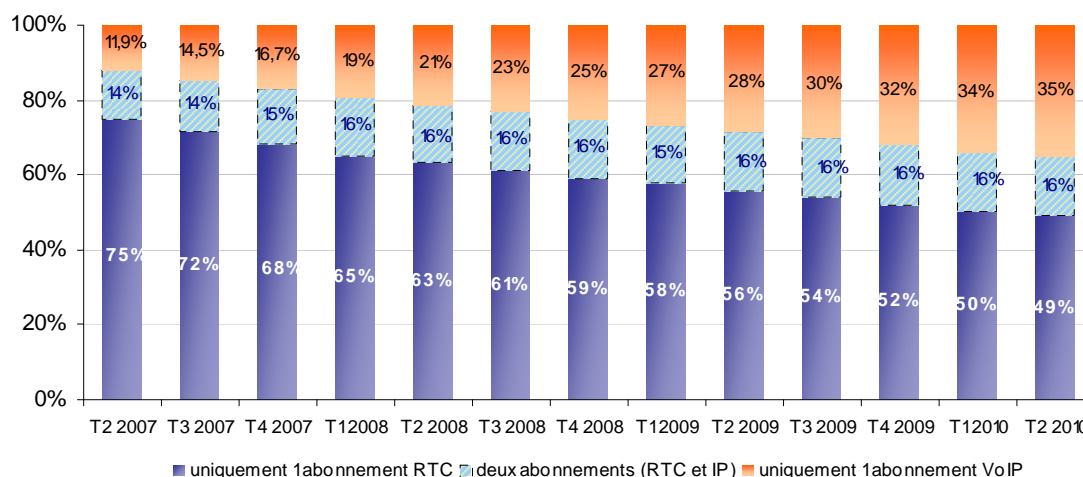
## 2.1.2 Le nombre de lignes fixes

### Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)

	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,293	35,392	35,498	35,073	34,987	-0,9%

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

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



Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique s'élève à 35 millions à la fin du deuxième trimestre 2010. Désormais, moins d'une ligne sur deux (49%) héberge uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC). Les lignes supportant un service de téléphonie sur large bande (VoIP) sont majoritaires. Lorsque ces offres sont construites sur des lignes en dégroupage total ou en « bitstream nu », le client ne dispose plus que d'un abonnement à un service de voix sur large bande et n'a plus d'abonnement téléphonique traditionnel. La proportion de ces lignes augmente de façon

régulière et elle atteint 35% de l'ensemble des lignes fixes à la fin du deuxième trimestre 2010.

Le client peut cependant conserver son abonnement téléphonique RTC lors de sa souscription à un service de voix sur large bande (lorsque sa ligne est soit en dégroupage partiel, soit en « bitstream classique »). Le nombre de ces lignes tend à diminuer lentement depuis plusieurs trimestres (5,5 millions de lignes au deuxième trimestre 2010).

### 2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par « portage du numéro » d'un opérateur à un autre au cours du deuxième trimestre 2010 est de 596 000.

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,688	0,781	0,736	0,680	0,596	-13,4%

## 2.2 Le bas débit

### 2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

#### a) Les abonnements par le RTC

Le nombre d'abonnements sur des accès bas débit (sur le RTC) diminue sur une cadence de 7 à 10% par an depuis le début de l'année 2007 (-10,5% au deuxième trimestre 2010). Il est de 22,7 millions à la fin du deuxième trimestre 2010, soit 2,7 millions de moins qu'un an auparavant.

Depuis la mise en place d'une offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGAST), les opérateurs alternatifs ont la possibilité de facturer directement à leurs clients l'abonnement au service téléphonique sur le RTC. Le nombre de ces abonnements s'établit à 1,1 million à la fin du deuxième trimestre 2010 soit 4,8% de l'ensemble des abonnements téléphoniques sur le RTC.

Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Abonnements sur des accès bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	25,320	24,844	24,198	23,181	22,657	-10,5%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	0,901	0,972	1,015	1,063	1,086	20,5%

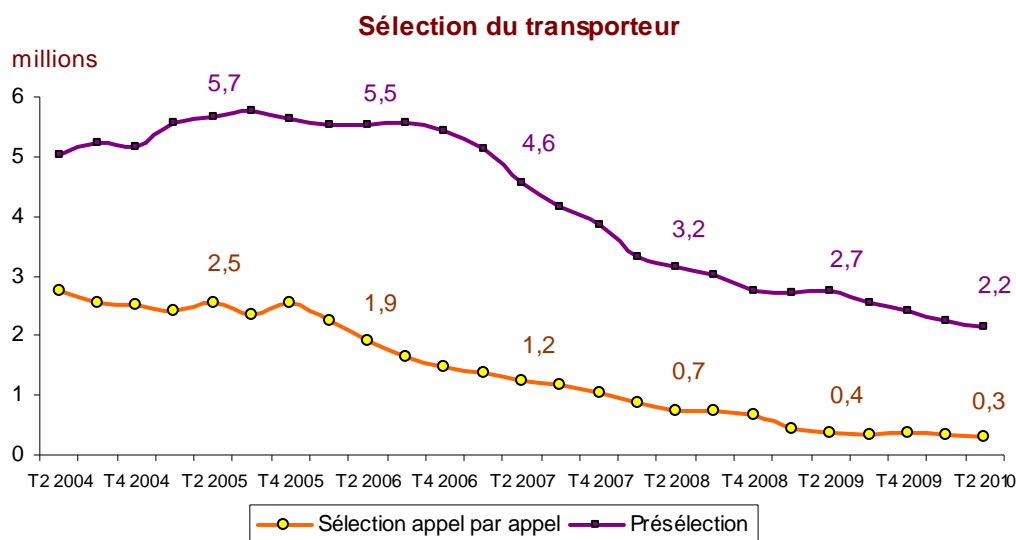
Le nombre d'abonnements aux offres de service de téléphonie basées sur la sélection du transporteur recule de façon continue et rapide depuis le début de l'année 2006 au profit des offres de téléphonie basées sur la technologie IP.

Le nombre d'abonnements à la présélection est de 2,2 millions à la fin du deuxième trimestre 2010 et diminue de 578 000 en un an. Le nombre d'abonnements à des offres de sélection appel par appel n'est plus que de 302 000 à la fin du trimestre.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Abonnements à la sélection appel par appel	0,375	0,350	0,379	0,341	0,302	-19,5%
Abonnements à la présélection	2,743	2,534	2,405	2,261	2,165	-21,1%
<b>Nombre de connexions indirectes</b>	3,118	2,884	2,785	2,602	2,460	-21,1%

*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. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGAST.*



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

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC est de 1,1 milliard d'euros au deuxième trimestre 2010. Le déclin de ce revenu (-14,4% sur un an au deuxième trimestre 2010) accompagne la diminution rapide, depuis plusieurs années, du nombre des abonnements téléphoniques traditionnels sur le RTC.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 284	1 267	1 250	1 135	1 100	-14,4%

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

La baisse du volume et du revenu des communications émises sur le réseau téléphonique commuté (RTC) est également continue depuis plusieurs années en raison du développement rapide et concurrentiel des services de téléphonie sur large bande. Le revenu des communications émises sur le RTC (699 millions d'euros au deuxième trimestre 2010) est en recul de 12,9% sur un an. L'ensemble du volume de minutes émises sur le RTC (incluant le trafic de la publiphonie et des cartes) ne représente plus à la fin du deuxième trimestre 2010 que 43% de l'ensemble des minutes au départ des postes fixes contre 51% un an auparavant. Le volume des communications RTC (11,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010) diminue de 1,9 milliard de minutes par rapport à celui du deuxième trimestre 2009, soit un recul de 14,1%. La baisse de trafic les communications à destination de l'international, pour lesquelles la concurrence des offres de téléphonie sur IP s'exerce plus fortement, est nettement plus rapide (-30,5%) que pour les communications fixes nationales ou celles émises à destination des mobiles.

Revenus des communications RTC (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communications nationales	436	400	411	427	393	-9,9%
Communications internationales	86	74	72	72	67	-22,5%
Communications vers les mobiles	281	262	258	249	239	-15,0%
<b>Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>803</b>	<b>736</b>	<b>741</b>	<b>747</b>	<b>699</b>	<b>-12,9%</b>

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communications nationales	10 667	9 614	10 310	10 671	9 192	-13,8%
Communications internationales	737	616	572	575	512	-30,5%
Communications vers les mobiles	2 237	2 096	2 132	2 106	2 018	-9,8%
<b>Ensemble des volumes RTC</b>	<b>13 641</b>	<b>12 325</b>	<b>13 013</b>	<b>13 352</b>	<b>11 723</b>	<b>-14,1%</b>

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

### 2.2.2 Les cartes téléphoniques fixes et la publiphonie

La publiphonie est une activité en repli depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service (140 121 à la fin du deuxième trimestre 2010) a baissé de 7 300 unités en un an. Le recul du revenu et du volume des communications émises depuis les publiphones est également continu.

Cartes postpayées et prépayées de téléphonie fixe	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€)	25	34	36	40	41	64,0%
Millions de minutes écoulées via les cartes	265	282	290	361	348	31,2%

Publiphonie	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	147 433	147 275	142 648	142 011	140 121	-5,0%
Revenus des communications (millions d'€)	22	21	11	14	12	-46,4%
Volumes de communications (millions de minutes)	67	66	51	41	49	-27,7%

### 2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Les services internet en bas débit sont déclinants depuis plusieurs années. Ils ne sont plus utilisés que par un demi-million de souscripteurs à la fin du deuxième trimestre.

Accès à internet en bas débit	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€)	18	17	16	13	12	-34,9%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,677	0,733	0,652	0,598	0,556	-17,8%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	1 524	1 370	1 300	1 163	1 008	-33,9%

## 2.3 Le haut débit

### 2.3.1 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) s'élève à 20,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2010. Ce nombre s'accroît sur un rythme annuel qui reste vif (+8,9% au deuxième trimestre) mais qui décélère toutefois depuis deux ans. Ainsi, l'accroissement annuel du nombre de ces accès est de 1,7 million pour chacun des deux premiers trimestres 2010 alors qu'il atteignait 2,0 millions un an auparavant et 2,5 millions il y a deux ans.

Les accès par DSL (19,1 millions) représentent 95% des accès à haut débit. Le nombre d'accès à très haut débit (fibre optique quelle que soit la terminaison) est de 364 000.

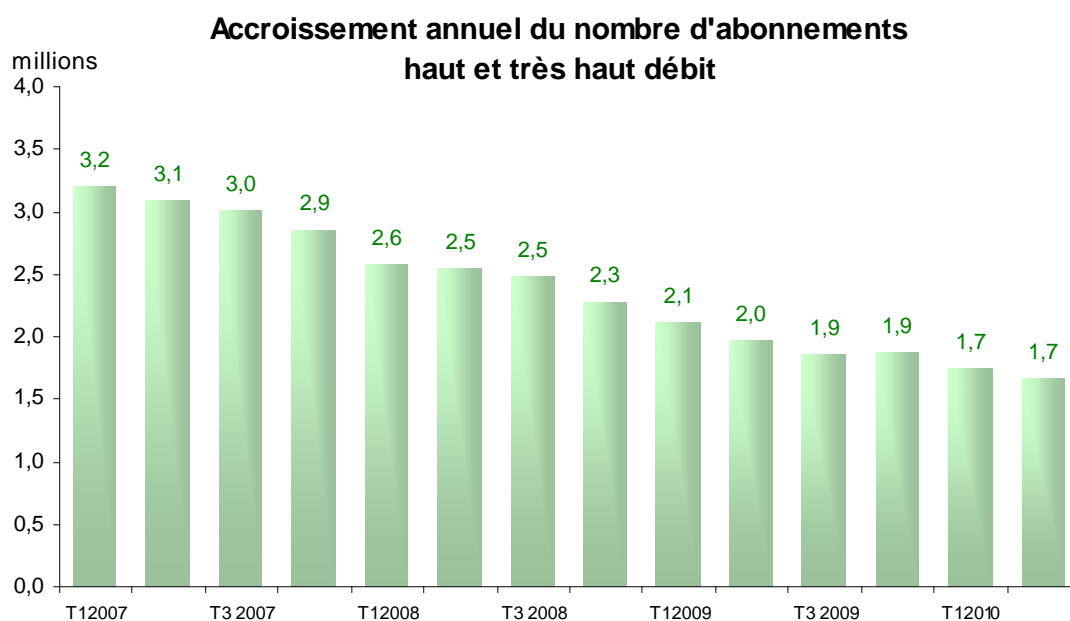
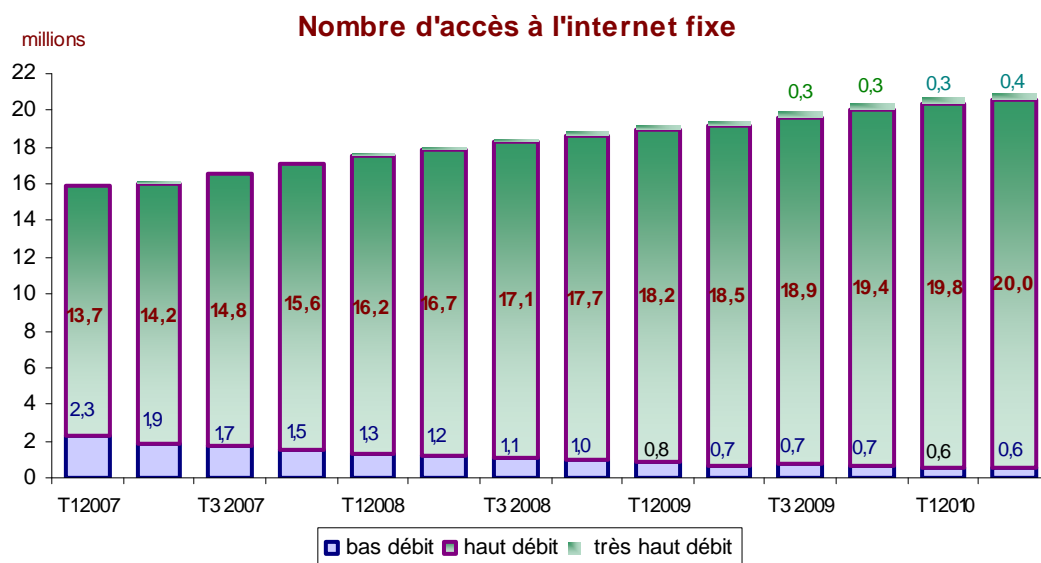
Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Accès à haut débit	18,472	18,898	19,398	19,773	19,994	8,2%
dont accès xDSL	17,614	18,034	18,493	18,824	19,062	8,2%
dont autres abonnements haut débit	0,857	0,864	0,905	0,949	0,931	8,6%
Accès à très haut débit	0,227	0,252	0,288	0,337	0,364	60,4%
dont abonnements en fibre optique avec terminaison co-axiale	0,172	0,193	0,219	0,256	0,275	59,8%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)	0,055	0,059	0,069	0,081	0,089	62,2%
<b>Nbre d'abonnements à internet haut et très haut débit</b>	<b>18,699</b>	<b>19,150</b>	<b>19,686</b>	<b>20,110</b>	<b>20,357</b>	<b>8,9%</b>

*Les chiffres en italique ont été modifiés 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.*

Les départements et collectivités de l'outremer (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Accès à internet haut débit et très haut débit		0,359	0,377	0,381	0,389	





### 2.3.2 Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes

#### a) Les abonnements à la voix sur large bande

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Abonnements à la voix sur large bande	15,617	16,252	16,980	17,441	17,787	13,9%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	9,242	9,787	10,482	11,021	11,434	23,7%

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 en IP sur des lignes dont les fréquences basses sont également utilisées comme

support à un service de voix, en RTC. Ces abonnements sont souscrits via les offres de téléphonie issues du dégroupage partiel et du « bitstream » hors « ADSL nu ».

Le nombre de souscriptions à un service de voix sur large bande est de 17,8 millions au deuxième trimestre 2010. Ce nombre continue de progresser sur un rythme soutenu (+13,9% sur un an) même si, ce dernier ralentit progressivement. La totalité de la croissance du nombre d'abonnements (+2,2 millions) est imputable à des souscriptions à un service de téléphonie sur large bande, sur des lignes DSL ne disposant pas d'un abonnement à un service de voix sur le RTC. Ces lignes sont au nombre de 11,4 millions à la fin du trimestre.

### 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).

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 l'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 d'accès à l'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 l'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).

#### b) Les communications en voix sur large bande

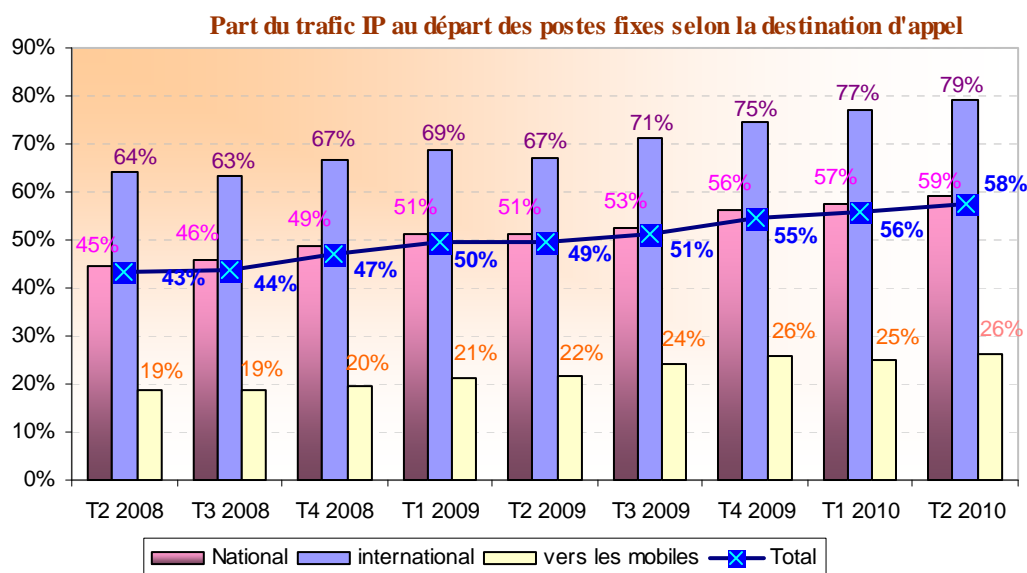
Volumes de communications en IP (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communications nationales	11 231	10 683	13 218	14 363	13 328	18,7%
Communications internationales	1 494	1 516	1 685	1 921	1 948	30,3%
Communications vers les mobiles	623	663	734	709	715	14,8%
<b>Ensemble des volumes au départ des accès IP</b>	<b>13 348</b>	<b>12 862</b>	<b>15 637</b>	<b>16 994</b>	<b>15 991</b>	<b>19,8%</b>

Le volume des communications en voix sur large bande est de 16,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Le trafic émis en IP représente à présent 58% du volume total des minutes au départ des postes fixes.

Les offres de téléphonie « illimitées » qui sont incluses dans les forfaits de type « multiplay » des principaux opérateurs sont à l'origine de cette expansion rapide de la voix sur IP. Ces offres concernent essentiellement les appels à destination de l'international et des postes fixes nationaux. Ainsi, sur l'ensemble des communications internationales, près de huit minutes sur dix (79%) ont été émises en IP au deuxième trimestre 2010 et le trafic IP représente à présent 59% des minutes des communications nationales vers les postes fixes.

La proportion de minutes émises en IP reste beaucoup plus modeste pour les communications fixes vers mobiles (26%).

Le rythme de croissance du volume de trafic IP reste élevé. Après une période de ralentissement entre le début de l'année 2008 et le milieu de l'année 2009, l'accroissement annuel du trafic IP se situe, pour le troisième trimestre consécutif, sur un niveau élevé de 2,6 à 2,8 milliards de minutes (+2,6 milliards de minutes en un an au deuxième trimestre 2010).



### 2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

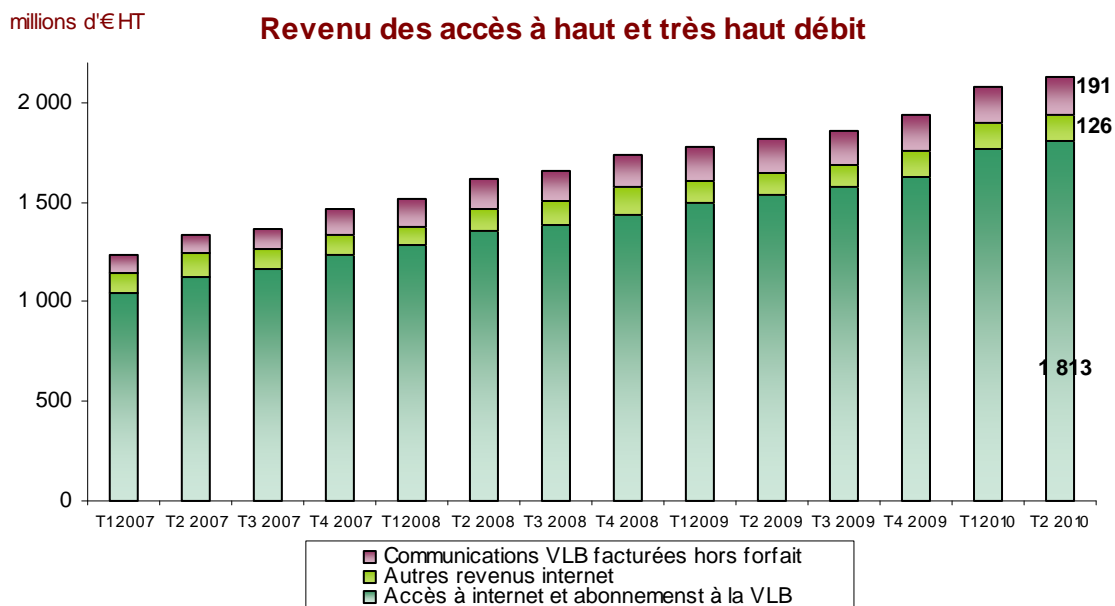
Le revenu du haut et du très haut débit (internet et voix sur large bande) s'élève à 2,1 milliards d'euros au deuxième trimestre 2010 et progresse de 17,2% sur un an.

Le revenu des accès à internet (qui inclut le revenu des forfaits de type « multiplay ») et celui des abonnements à un service de voix sur large bande facturés en plus de l'accès à internet représente, avec 1,8 milliard d'euros, l'essentiel du revenu du haut et très haut débit. Ce revenu est en croissance de 18,0% sur un an.

Les revenus des communications en voix sur large bande qui sont facturées au-delà du forfait (191 millions d'euros) et le revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet (126 millions d'euros) sont également en hausse (respectivement +14,9% et +8,7%).

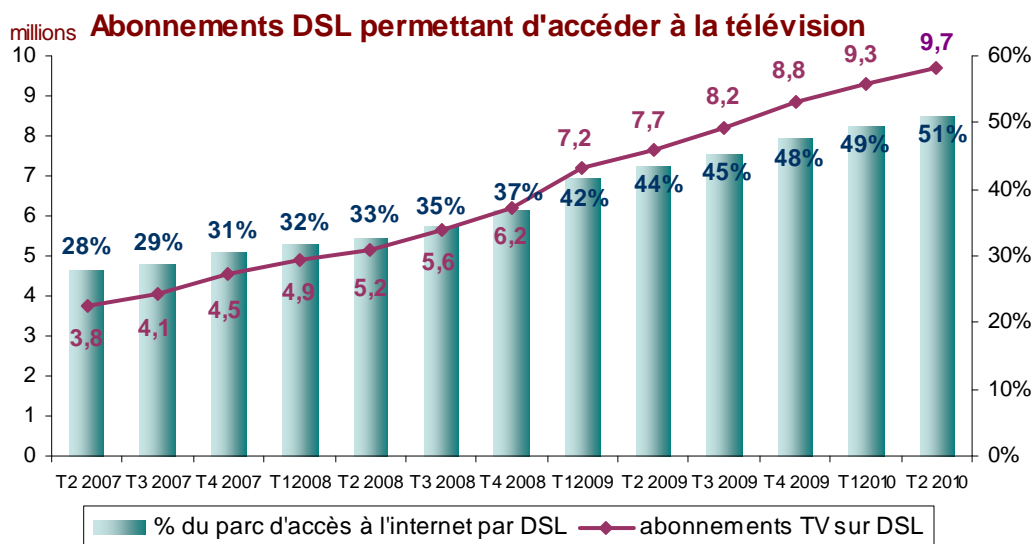
Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	1 536	1 573	1 631	1 771	1 813	18,0%
Communications en voix sur large bande	166	175	184	184	191	14,9%
Autres services liés à l'accès à internet	116	112	127	123	126	8,7%
<b>Total des revenus du haut et très haut débit</b>	<b>1 818</b>	<b>1 859</b>	<b>1 943</b>	<b>2 078</b>	<b>2 130</b>	<b>17,2%</b>

*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 des fournisseurs d'accès à l'internet ».*



#### 2.3.4 L'accès à la télévision par ADSL

Le nombre d'abonnements à un service d'accès à l'internet par ADSL atteint 19,1 millions à la fin du deuxième trimestre 2010 et s'est accru de près de 1,5 million en un an. Plus de la moitié des abonnés (soit 9,7 millions à la fin du deuxième trimestre 2010) ont la possibilité d'accéder, grâce à leur accès DSL, à un service de télévision.



#### Abonnements par ADSL

(en millions)

	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	17,614	18,034	18,493	18,824	19,062	8,2%
Nombre d'abonnements DSL permettant d'accéder à la TV	7,673	8,196	8,829	9,300	9,694	26,3%
% des abonnements TV dans les abonnements à l'internet par DSL	43,6%	45,4%	47,7%	49,4%	50,9%	

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

*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 (accès à l'internet, service de téléphonie).

## 2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

### 2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes est de 40,4 millions à la fin du deuxième trimestre 2010. Après avoir cessé d'augmenter le précédent trimestre, il baisse pour la première fois au deuxième trimestre 2010 (-1,2% sur un an) en raison de la diminution rapide du nombre des abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (qui atteint -2,7 millions en un an) et qui n'est plus compensé entièrement par l'accroissement continu du nombre de souscriptions à un service de voix sur large bande (VLB). Le nombre des souscriptions à la VLB s'est accru de 2,2 millions en un an pour atteindre 17,8 millions à la fin du deuxième trimestre soit 44% de l'ensemble des abonnements de téléphonie fixe.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Abonnements sur des accès bas débit (lignes analogiques, numériques ou par le câble)	25,320	24,844	24,198	23,181	22,657	-10,5%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	15,617	16,252	16,980	17,441	17,787	13,9%
<b>Nombre total d'abonnements</b>	<b>40,937</b>	<b>41,095</b>	<b>41,178</b>	<b>40,623</b>	<b>40,444</b>	<b>-1,2%</b>

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

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 890 millions d'euros au deuxième trimestre 2010. La décroissance de ce revenu est constante depuis plusieurs années (-8,2% sur un an au deuxième trimestre 2010) et accompagne celle du nombre d'abonnements à un service de voix traditionnelle (sur le RTC). L'accroissement parallèle du revenu provenant de la téléphonie sur large bande vient freiner cette tendance. Cependant, le revenu des communications au départ des accès IP qui est facturé (191 millions d'euros au deuxième trimestre) ne représente que 21% de l'ensemble du revenu des communications depuis les lignes fixes (les communications IP, étant le plus souvent incluses dans un forfait de type « multiplay », ne sont pas comptabilisées dans ce revenu mais avec celui de l'accès en haut débit à internet).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communications nationales	450	413	425	439	407	-9,6%
Communications internationales	133	127	124	125	120	-10,0%
Communications vers les mobiles	386	370	377	368	363	-5,8%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>969</b>	<b>911</b>	<b>925</b>	<b>932</b>	<b>890</b>	<b>-8,2%</b>
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>803</i>	<i>736</i>	<i>741</i>	<i>747</i>	<i>699</i>	<i>-12,9%</i>
<i>dont au départ des accès en IP</i>	<i>166</i>	<i>175</i>	<i>184</i>	<i>184</i>	<i>191</i>	<i>14,9%</i>

*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 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.*

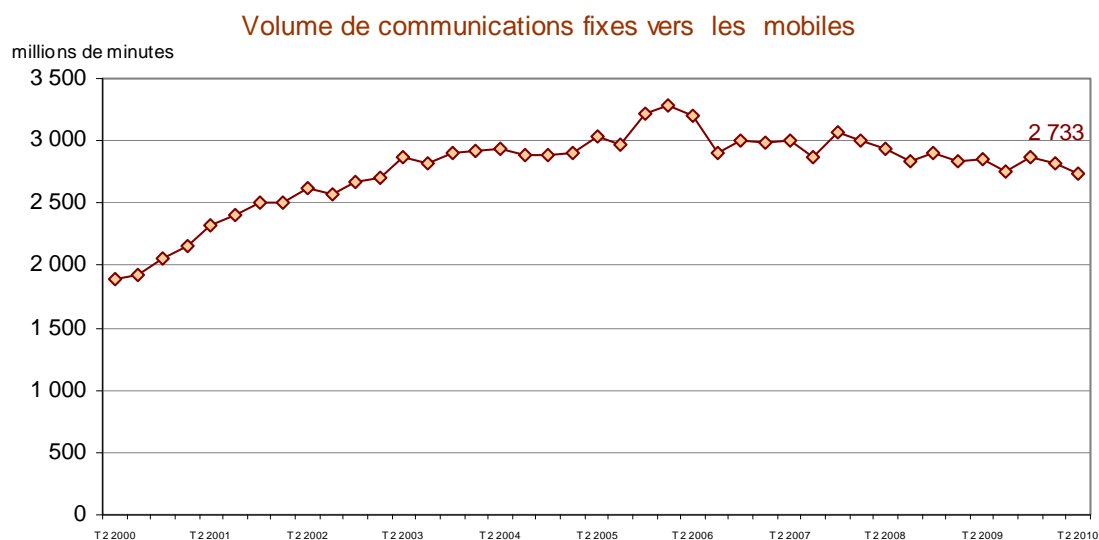
Le trafic total au départ des lignes fixes (trafic RTC et IP) s'élève à 27,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Ce trafic, après une période de ralentissement durant la seconde moitié de l'année 2008 et de la première moitié de l'année 2009, est nettement en croissance depuis (+2,7% sur un an au deuxième trimestre 2010). Cette croissance est portée par l'expansion très rapide du volume de communications émises en IP qui s'accroît sur un rythme annuel de 2,6 à 2,8 milliards de minutes pour le troisième trimestre consécutif.

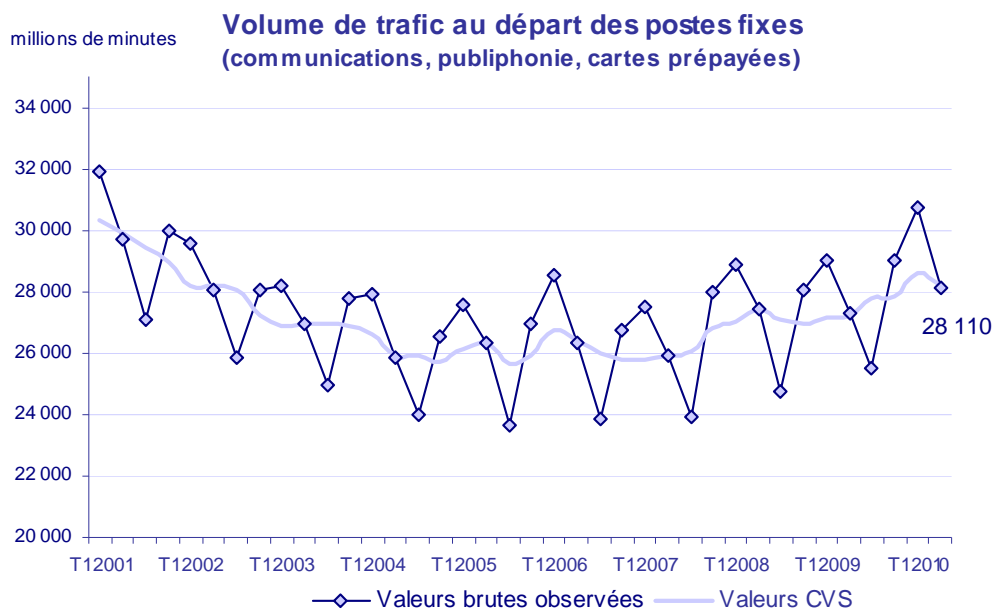
Le trafic des communications à destination de l'international (en croissance de 10,2% sur un an) et, dans une moindre mesure, celui des communications vers les postes fixes nationaux (en croissance de 2,8% sur un an) bénéficient largement de cet apport de minutes IP émises au départ des « box » par les clients titulaires de forfaits « illimités » vers ces destinations. Seul le volume des communications à destination des mobiles, qui ne bénéficie pas de ces formules dites « illimitées », tend à diminuer depuis le début de l'année 2008 (-4,4% au deuxième trimestre

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communications nationales	21 898	20 296	23 527	25 034	22 520	2,8%
Communications internationales	2 232	2 132	2 257	2 496	2 460	10,2%
Communications vers les mobiles	2 859	2 759	2 866	2 815	2 733	-4,4%
<b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b>	<b>26 990</b>	<b>25 187</b>	<b>28 650</b>	<b>30 345</b>	<b>27 714</b>	<b>2,7%</b>
<i>dont trafic RTC</i>	13 641	12 325	13 013	13 352	11 723	-14,1%
<i>dont au départ des accès en IP</i>	13 348	12 862	15 637	16 994	15 991	19,8%

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

*Note : Le volume des communications VoIP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VoIP facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).*



**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.

Corrigé des variations saisonnières (données CVS), le trafic se situe, depuis pour le quatrième trimestre consécutif, sur un niveau d'environ 28 milliards de minutes, (28,2 milliards au second trimestre 2010) soit un niveau nettement supérieur à celui des trimestres précédents (environ 27 milliards de minutes depuis la fin de l'année 2007).

### 3 Les services sur réseaux mobiles

#### 3.1 Les abonnements

##### 3.1.1 Abonnements aux services mobiles

Nombre de clients à un service mobile (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Abonnements et forfaits	40,530	41,437	42,685	43,294	44,132	8,9%
Cartes prépayées	18,652	18,218	18,797	18,187	17,744	-4,9%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,582	16,592	16,893	16,477	16,120	-2,8%
<b>Nombre de clients à un service mobile</b>	<b>59,182</b>	<b>59,655</b>	<b>61,481</b>	<b>61,482</b>	<b>61,877</b>	<b>4,6%</b>

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

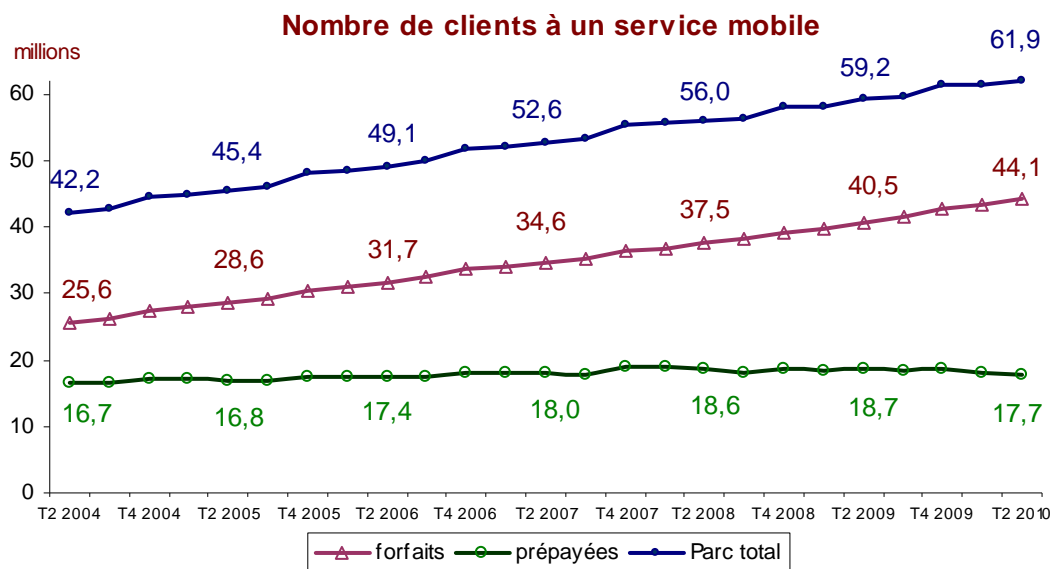
\* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les 3 derniers mois.

Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

L'ARCEP publie également une segmentation géographique de ces abonnements ainsi qu'une ventilation par type de clientèle dans son observatoire trimestriel des services mobiles (résultats provisoires) [<http://www.arcep.fr/index.php?id=35>]

Le nombre de clients des services de téléphonie mobile (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 61,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2010 (+ 4,6 % en un an).

La croissance est entièrement portée par les abonnements et forfaits classiques dont le nombre a progressé de 8,9 % en un an. Ainsi, en juin 2010, sept clients sur dix (71,3 % précisément) détiennent un forfait mensuel. Les cartes prépayées restent minoritaires ; le volume de leur vente baisse depuis le début de l'année 2010, après une légère augmentation durant les trois derniers trimestres de 2009.





### 3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes Internet (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Parc actif multimédia mobile	20,177	20,762	23,312	23,980	24,876	23,3%
Parc actif 3G	14,620	15,865	17,444	18,340	19,358	32,4%
Nombre de cartes SIM Internet exclusives	1,467	1,756	2,090	2,229	2,401	63,7%

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

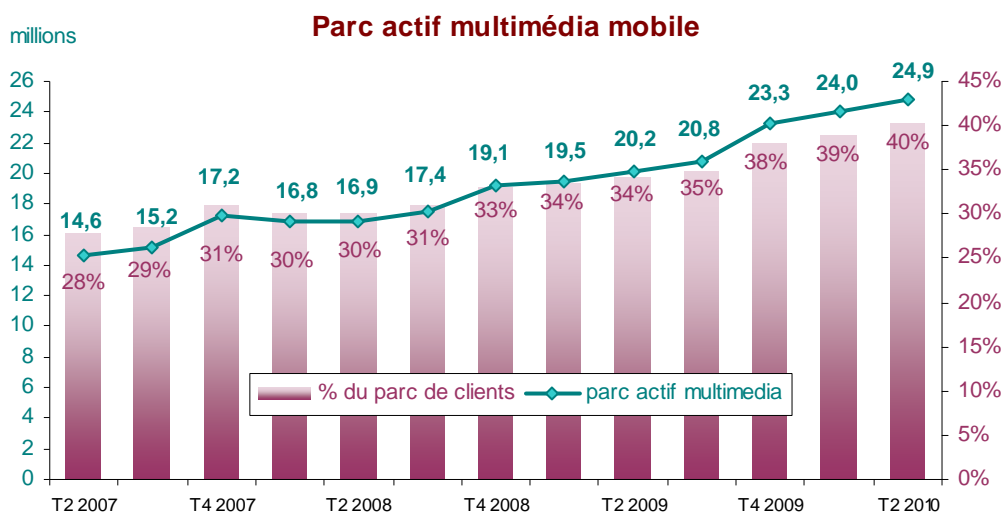
#### Notes :

- 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, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). L'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition. 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.

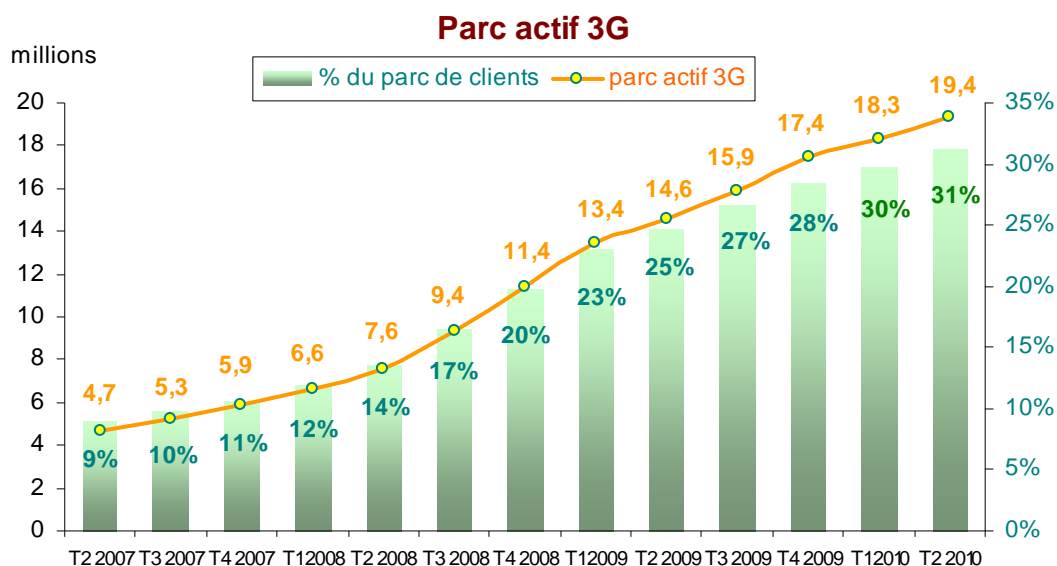
- Le nombre de cartes SIM Internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage Internet exclusif (cartes PCMCIA, clés Internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer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

40,2 % des clients (abonnés et prépayés) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de juin un service multimédia (e-mail, MMS, Wap, i-Mode, etc.) sur leur téléphone mobile. Ce nombre est en constante augmentation : 4,7 millions de personnes supplémentaires en un an. Ceci s'explique en grande partie par la commercialisation par les opérateurs mobiles d'offres d'accès dites « illimitées » à l'internet par exemple, et de téléphones mobiles adaptés à ces usages.



Les clients sont de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) sur le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 19,4 millions de clients, soit presque un client sur trois, au cours du deuxième trimestre 2010, contre 14,6 millions un an plus tôt (+ 5 millions de personnes en un an).

Le nombre de cartes SIM (cartes PCMCIA, clés Internet 3G / 3G+) dédiées aux connexions à l'internet continue de progresser sur un rythme d'environ un million de cartes supplémentaires par an (+ 64 % en un an à la fin du deuxième trimestre 2010).



Les cartes SIM « Machine to Machine » ne sont pas directement utilisées par des personnes et permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc.) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre (2,0 millions à la fin du deuxième trimestre 2010) continue de croître fortement (+ 200 000 environ chaque trimestre).

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de cartes SIM "MtoM"	1,130	1,360	1,548	1,768	2,046	81,0%

*Note : 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.*

Les cartes SIM non voix dédiées à un usage spécifique (uniquement pour l'accès à la data/internet ou les cartes « MtoM ») représentent une part croissante du volume de cartes SIM en service. En juin 2010, leur part s'élève à 7,2 % des cartes SIM en service contre 4,4 % un an plus tôt.

Cartes SIM non voix (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre total de cartes SIM Internet exclusives et "MtoM"	2,597	3,116	3,638	3,997	4,447	71,2%

### 3.1.3 Conservation du numéro mobile

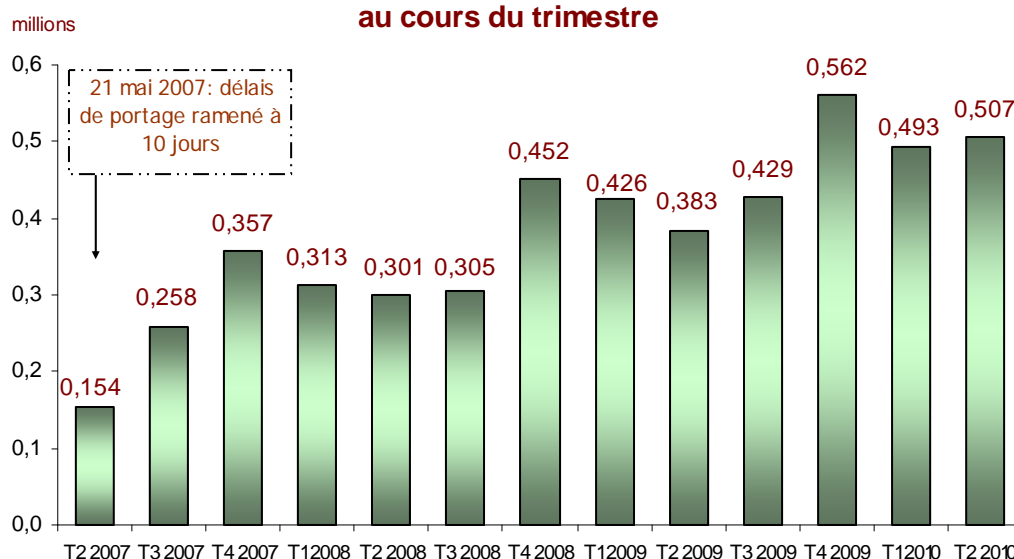
Conservation du numéro mobile (en millions)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,383	0,429	0,562	0,493	0,507	32,3%

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

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

507 000 numéros mobiles ont été conservés par portage d'un opérateur à un autre au cours du deuxième trimestre 2010, soit une progression de 32 % en un an.

### Nombre de numéros mobiles portés au cours du trimestre



### 3.2 Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles (téléphonie et transport de données) continue sa progression (+ 3,2% en un an) sur un rythme supérieur à 3% depuis trois trimestres, soit légèrement plus élevé que le taux de croissance constaté les trois premiers trimestres de 2009, et il s'élève à 4,9 milliards d'euros à la fin du deuxième trimestre 2010. Cette hausse est essentiellement liée à la poursuite de la croissance toujours vive des revenus des SMS et des services multimédias (e-mail, Wap, i-Mode, etc.).

Les revenus liés à l'échange de données (1,1 milliard d'euros) progressent fortement (+16,6% en un an), puisque leur consommation connaît un essor remarquable ; ils se composent pour plus de la moitié du revenu lié à l'émission de SMS, mais la part des revenus liés à l'accès à l'internet progresse. A l'inverse, le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,8 milliards d'euros), qui représente environ 80% des revenus des opérateurs mobiles, baisse en tendance annuelle depuis la fin de l'année 2008.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Téléphonie mobile</b>	3 823	3 868	3 850	3 701	3 820	-0,1%
dont communications vers l'international	183	191	185	193	189	3,1%
<b>Transport de données</b>	917	979	1 002	1 060	1 069	16,6%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	546	556	573	590	588	7,6%
dont accès à Internet et aux services multimédias	371	423	429	470	481	29,8%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>4 739</b>	<b>4 847</b>	<b>4 852</b>	<b>4 761</b>	<b>4 889</b>	<b>3,2%</b>

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

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

Le volume des communications téléphoniques mobiles, qui s'élève à 25,8 milliards de minutes, stagne depuis plusieurs trimestres. Le trafic vers les téléphones fixes, qui représente 17,2% du volume total au départ des mobiles, baisse depuis 5 années consécutives.

<b>Volumes de la Téléphonie mobile</b> <i>(en millions de minutes)</i>	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Communications vers fixe national	4 532	4 340	4 548	4 521	4 435	-2,1%
Communications "on-net" *	12 989	12 019	12 775	12 629	12 590	-3,1%
Communications vers mobiles tiers	7 386	7 130	7 487	7 583	7 901	7,0%
Communications vers l'international	415	498	467	526	504	21,4%
"Roaming out" **	315	444	294	282	339	7,7%
<b>Volumes de communications au départ des mobiles</b>	<b>25 637</b>	<b>24 431</b>	<b>25 571</b>	<b>25 542</b>	<b>25 770</b>	<b>0,5%</b>

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

(\*) Le trafic "on-net" inclut le volume de communications vers tous les mobiles du même réseau, qu'il s'agisse d'un opérateur de réseau ou d'un opérateur sans réseau

(\*\*) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles fra

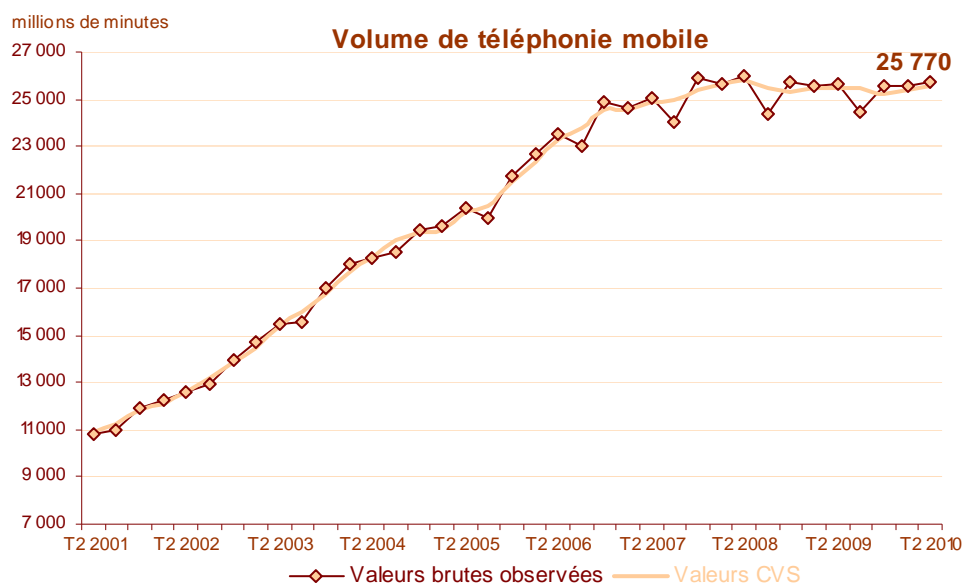
Les minutes générées par des appels de mobile vers mobile (du même réseau et de réseaux tiers) croissent faiblement (+0,5% en un an au deuxième trimestre). La majorité (60%) émane des clients appartenant au même réseau mobile que le client appelé, mais cette proportion tend à diminuer en raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes depuis la fin de l'année 2008. Au deuxième trimestre 2010, le recul est de 3,1% sur un an. En revanche, la consommation de minutes vers les mobiles de réseaux tiers est dynamique (+7,0% au deuxième trimestre 2010), grâce à la diffusion de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau appelé en France).

Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (3,3% en volume et 12% environ en valeur), mais elles sont en constante augmentation (+15,5% en un an au deuxième trimestre 2010 et +23,2% en un an au premier trimestre 2010).

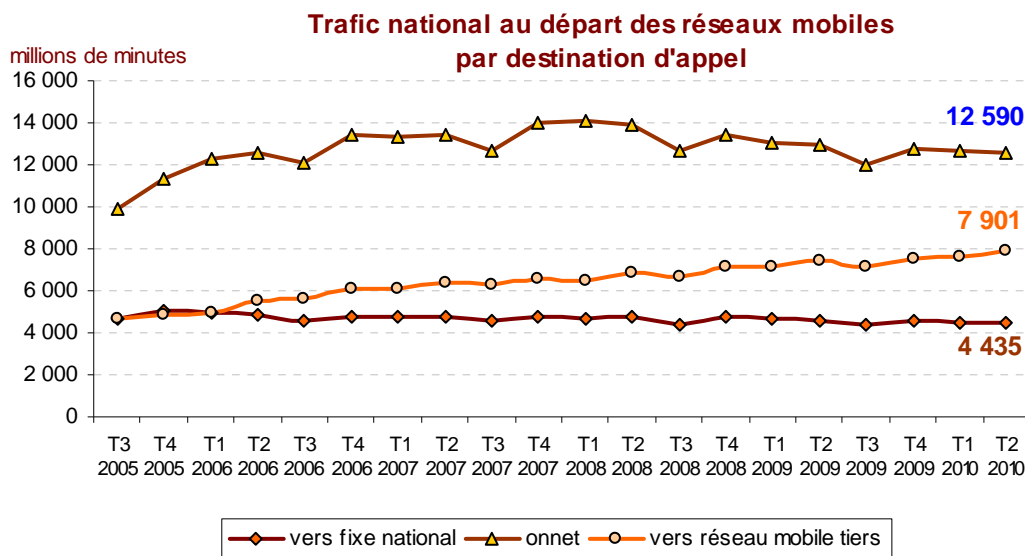
Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 et cette croissance s'est maintenue depuis sur un rythme supérieur à 20% de progression annuelle.

Le « roaming out », dont le volume reculait de l'ordre de 10% par an entre le quatrième trimestre 2008 et le troisième trimestre 2009, voit son volume de minutes augmenter à nouveau (de l'ordre de 8% en rythme annuel depuis le quatrième trimestre 2009).

La baisse de l'Eurotarif au 1<sup>er</sup> juillet 2009 a probablement contribué à ces évolutions. En effet, depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne ; il correspond au plafonnement du coût des appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile depuis l'étranger (0,43 €HT/min en émission et 0,19 €HT/min en réception contre respectivement 0,46 euro HT et 0,22 €HT un an auparavant).



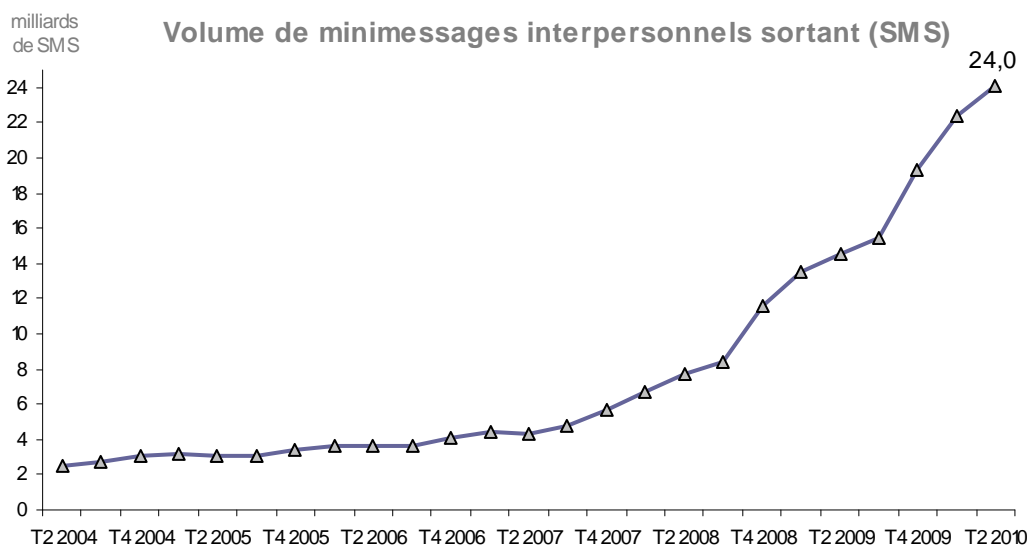
(Les séries de valeurs CVS sont consultables dans le fichier « séries chronologiques » sur le site de l'Autorité)



Volumés de la messagerie interpersonnelle (en millions)		T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre de minimes messages interpersonnels (SMS)		14 548	15 498	19 366	22 409	24 037	65,2%
dont minimes messages provenant des forfaits		11 886	12 810	16 267	19 264	20 723	74,3%
dont minimes messages provenant des cartes prépayées		2 662	2 688	3 099	3 145	3 314	24,5%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)		111	118	128	137	161	44,6%
<b>Nombre de messages émis durant le trimestre</b>		<b>14 659</b>	<b>15 616</b>	<b>19 494</b>	<b>22 546</b>	<b>24 197</b>	<b>65,1%</b>

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

Le nombre de « SMS » émis au cours du deuxième trimestre 2010 s'élève à 24,0 milliards, dont 86% proviennent des clients titulaires de forfaits. Chaque client des opérateurs mobiles a envoyé en moyenne 130 SMS par mois au cours du deuxième trimestre 2010 contre 83 un an auparavant. Ceci s'explique par la mise en place d'offres d'abondance par les opérateurs mobiles qui permettent l'envoi de SMS illimités.



### 3.3 Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole

#### 3.3.1 Marché de détail résidentiel (services mobiles et SVA des opérateurs mobiles)

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée</b>	<b>3 931</b>	<b>4 063</b>	<b>4 036</b>	<b>3 919</b>	<b>4 026</b>	<b>2,4%</b>
dont revenu des clients en post-payé	3 380	3 504	3 511	3 443	3 526	4,3%

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :

- le revenu des services mobiles (téléphonie et données). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.

- le revenu des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Trafic voix y compris services à valeur ajoutée</b>	<b>20 528</b>	<b>19 657</b>	<b>20 350</b>	<b>20 196</b>	<b>20 162</b>	<b>-1,8%</b>

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :

- le trafic des services de téléphonie mobile. Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.

- le trafic voix des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

#### 3.3.2 Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles

Revenu récurrent total des opérateurs de réseaux (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Revenu récurrent</b>	<b>5 627</b>	<b>5 525</b>	<b>5 625</b>	<b>5 477</b>	<b>5 545</b>	<b>-1,5%</b>
- dont revenu récurrent des clients en post-payé	4 915	4 832	4 948	4 875	4 949	0,7%

Note : le revenu récurrent d'un opérateur de réseau mobile couvre l'ensemble des revenus générés par les clients de l'opérateur sur le marché de détail et sur le marché de gros, et qui ne seront pas reversés à des tiers. Il inclut les revenus :

- de l'accès des clients aux services mobiles sur le marché de détail ou sur le marché de gros ;  
- du trafic sortant sur le marché de détail (y compris le roaming out) et sur le marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile par les opérateurs de téléphonie mobile sans réseau hébergés par l'opérateur de réseau ;

- du trafic entrant au titre de la terminaison d'appel (y compris pour les appels vers les opérateurs de téléphonie mobile sans réseau hébergés par l'opérateur de réseau).

- Les éventuelles promotions et remises accordées aux clients sont déduites du revenu récurrent. En revanche, les impayés ne sont pas déduits (conformément à la norme IFRS).

- Sont exclus du périmètre : les frais de connexion, les ventes de terminaux et le roaming in. Le revenu récurrent exclut les versements aux tiers, liés notamment aux services à valeur ajoutée (numéros spéciaux, SMS +, etc.) ou aux services de renseignements.

- Le revenu récurrent total des opérateurs est la somme des revenus récurrents des opérateurs de réseaux. Il cumule donc les revenus perçus auprès des clients finals (résidentiels et entreprises) et la somme des revenus intermédiaires échangés entre opérateurs sur le marché de gros au titre de la terminaison d'appel.

- Le revenu récurrent total des opérateurs de réseaux ne couvre pas les revenus perçus par les opérateurs de téléphonie mobile sans réseau auprès de leurs clients.

## 4 Les autres composantes du marché

### 4.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)

Le revenu des services à valeur ajoutée (voix et données) s'élève à 480 millions d'euros au deuxième trimestre 2010. Il diminue de 8,3% par rapport à celui du deuxième trimestre 2009. Depuis deux ans ce segment de marché recule, tant en volume qu'en valeur. D'une part, ce marché est affecté par la baisse tendancielle des services télématiques, d'autre part l'entrée en vigueur de mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés (avec notamment l'interdiction de les utiliser pour les appels des consommateurs ayant pour objet de suivre la bonne exécution de leur contrat ou d'effectuer une réclamation ainsi que pour les services après-vente des fournisseurs de communications électroniques) a conduit certaines entreprises à migrer des numéros spéciaux vers des numéros non surtaxés. Par ailleurs, l'inclusion des numéros verts 080 au 1<sup>er</sup> avril 2009 puis des numéros azur 081 au 1<sup>er</sup> janvier 2010 dans le prix des appels au départ des mobiles, a contribué au recul du revenu des services avancés voix des opérateurs mobiles.

Ainsi, le revenu des services « voix et télématique » généré par les appels des clients des opérateurs mobiles baisse de 19,2% sur un an et celui des opérateurs fixes de 10,8%.

Seul le revenu des services de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) progresse (+5,6% sur un an au deuxième trimestre). Avec 160 millions d'euros, il représente à présent un tiers du revenu des services à valeur ajoutée.

Le volume des services « voix et télématique » est de 2,3 milliards de minutes au deuxième trimestre 2010. Ce volume, en contraction de 14,6%, correspond à 930 millions d'appels (dont près de neuf sur dix proviennent des postes fixes).

Le nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+) émis au deuxième trimestre 2010 est de 172 millions (+20,3% sur un an).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Services "voix et télématique"	372	368	376	339	320	-14,0%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	228	219	228	214	203	-10,8%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	144	149	148	124	116	-19,2%
Services "données"	152	161	172	160	160	5,6%
<b>Revenus des services à valeur ajoutée</b>	<b>523</b>	<b>529</b>	<b>548</b>	<b>499</b>	<b>480</b>	<b>-8,3%</b>

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

\* 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)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Au départ des clients des opérateurs fixes	2 350	2 345	2 436	2 095	1 957	-16,7%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	341	415	396	356	339	-0,5%
<b>Volumes de communications</b>	<b>2 690</b>	<b>2 759</b>	<b>2 832</b>	<b>2 451</b>	<b>2 297</b>	<b>-14,6%</b>

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

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)</b>	143	151	185	172	172	20,3%

### 4.2 Les services de renseignements

Le revenu des services de renseignements téléphoniques (35 millions d'euros au deuxième trimestre 2010) diminue de 14,3% en rythme annuel après une relative stagnation en 2009.

Le volume des appels adressés à ces services de renseignements (26 millions d'appels et 51 millions de minutes au deuxième trimestre) est également en baisse par rapport à celui

du deuxième trimestre 2009. Les appels depuis les téléphones mobiles représentent les trois quarts des minutes de communications émises vers ces services.

<b>Revenus des services de renseignements</b> <i>(en millions d'euros)</i>	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Revenus des opérateurs attributaires	40	40	39	34	35	-14,3%

<b>Volume d'appels vers les services de renseignements</b>	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Nombre d'appels <i>(en millions)</i>	27	25	24	22	26	-2,7%
Volume des communications <i>(en millions de minutes)</i>	58	58	56	52	51	-12,1%

*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).*

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

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) représente au total 844 millions d'euros au deuxième trimestre 2010. Près d'un quart de ce revenu (182 millions d'euros) est constitué par des ventes entre opérateurs.

<b>Revenus</b> <i>(en millions d'euros)</i>	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Liaisons louées	384	390	386	388	380	-1,2%
Transport de données	471	469	478	467	464	-1,6%

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

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

### 4.4 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels

<b>Revenus</b> <i>(en millions d'euros)</i>	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Hébergement et de gestion de centres d'appels	5	4	4	31	35	n.s

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

### 4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu de la vente et location de terminaux atteint 690 millions d'euros au deuxième trimestre 2010. Les trois quarts de ce revenu, soit 522 millions d'euros, proviennent des ventes de terminaux mobiles.

<b>Revenus de la vente et location de terminaux</b> <i>(en millions d'euros)</i>	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Opérateurs fixe et internet	182	180	179	176	168	-7,5%
Opérateurs mobiles	531	582	743	475	522	-1,8%
<b>Terminaux et équipements</b>	<b>713</b>	<b>762</b>	<b>921</b>	<b>651</b>	<b>690</b>	<b>-3,2%</b>

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



## 5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

<b>Facture mensuelle moyenne</b> (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	36,0	35,6	36,0	36,4	36,3	1,0%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	26,9	27,2	26,7	25,8	26,4	-1,8%

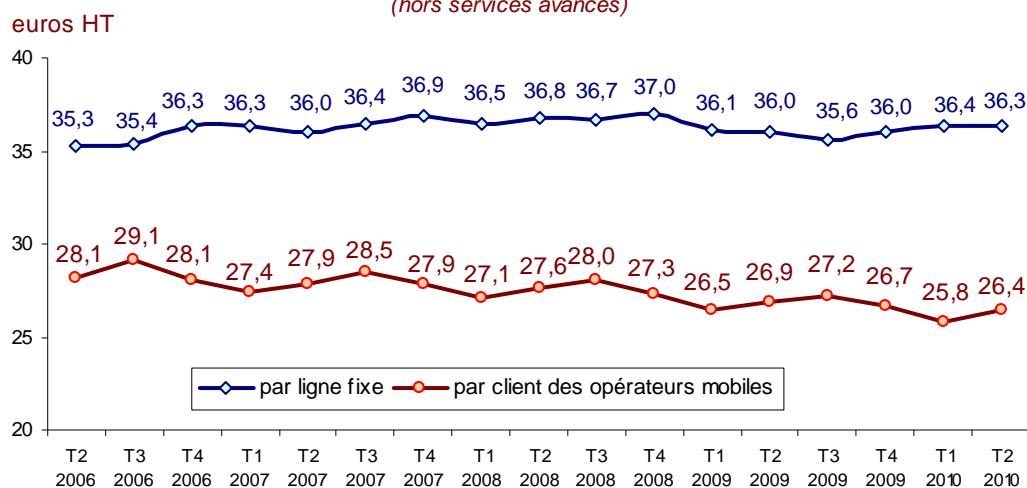
*Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente*

- *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 des accès à l'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 38)*

- *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).*

### Facture moyenne mensuelle voix et données

(hors services avancés)

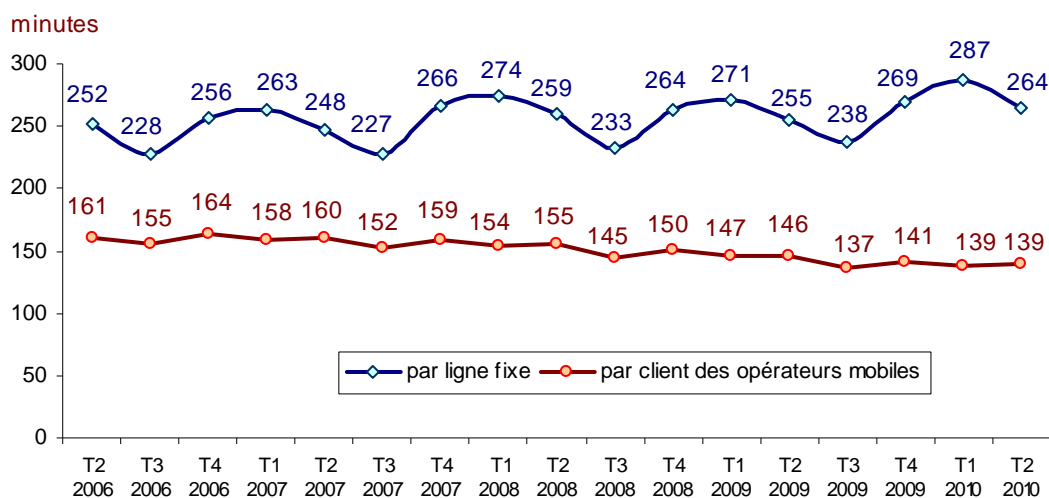


<b>Trafic mensuel moyen voix sortant</b> (en heures)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Par ligne fixe	4h15	3h58	4h29	4h46	4h24	3,5%
Par client des opérateurs mobiles	2h26	2h17	2h21	2h19	2h19	-4,3%

- *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.*

### Volume de trafic mensuel moyen voix sortant

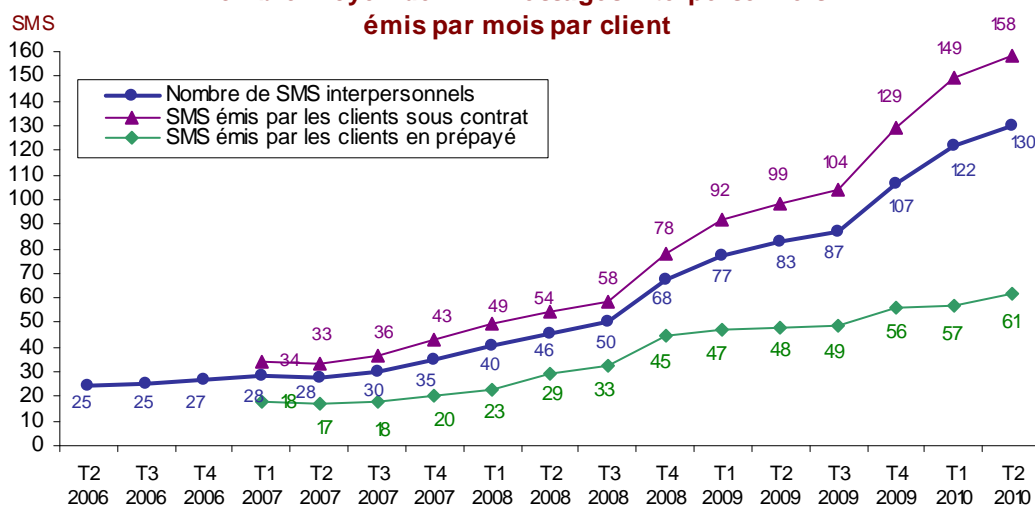


### Nombre de minimessages émis en moyenne par mois (en unités)

	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
par client des opérateurs mobiles	83	87	107	122	130	57,2%
dont minimessages provenant des forfaits	99	104	129	149	158	60,2%
dont minimessages provenant des cartes prépayées	48	49	56	57	61	28,4%

*Le nombre de minimessages interpersonnels moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages 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 minimessages surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 minmessage par mois et par client.*

### Nombre moyen de minimessages interpersonnels émis par mois par client



*Note : Jusqu'au quatrième trimestre 2009, l'observatoire publiait une facture mensuelle moyenne par client internet haut débit ainsi qu'une facture moyenne pour les communications en IP facturées au delà du forfait internet haut débit. Les offres couplant l'accès à internet haut débit et la téléphonie sur large bande étant de plus en plus répandues (87% des abonnés internet haut débit ont également souscrit un service de voix sur IP) ; ces deux indicateurs perdent de leur sens ; c'est pourquoi l'observatoire publie désormais une facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès en haut ou très haut débit agrégeant les revenus de ces services.*

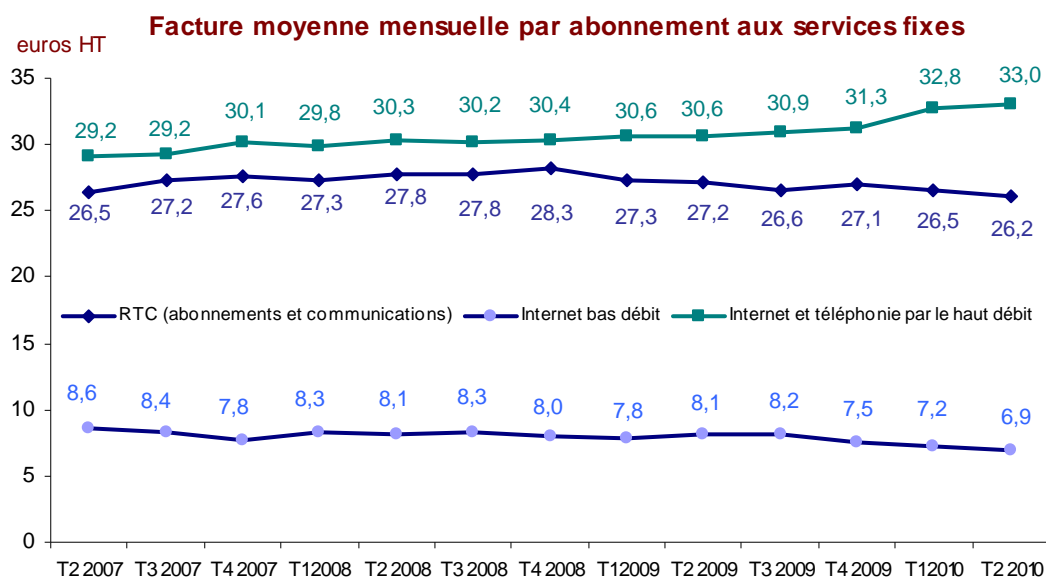
<b>Facture mensuelle moyenne par abonnement</b> (en €HT)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	27,2	26,6	27,1	26,5	26,2	-3,9%
A un accès en bas débit à l'internet	8,1	8,2	7,5	7,2	6,9	-15,5%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	30,6	30,9	31,3	32,8	33,0	7,8%

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

- 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 accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

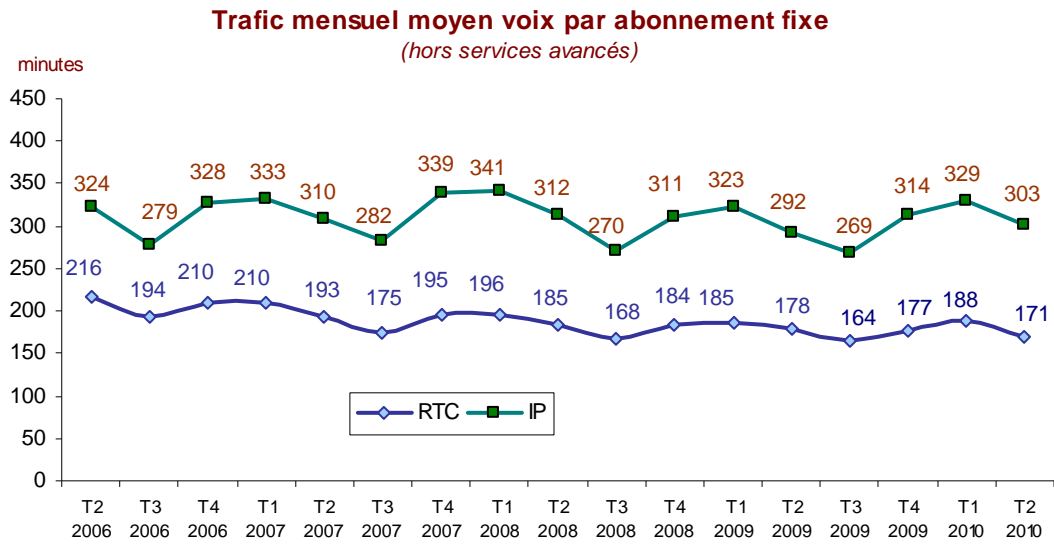
- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès à internet et communications de la téléphonie sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.



<b>Trafic mensuel moyen sortant par abonnement</b> (en heures)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
Au service téléphonique fixe RTC	2h58	2h44	2h57	3h08	2h51	-4,2%
Au service téléphonique fixe en IP	4h52	4h29	5h14	5h29	5h03	3,7%
A un accès en bas débit à l'internet	11h18	10h48	10h26	10h20	9h43	-14,2%

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



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

### **Réseaux fixes : 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 de deux abonnements au service téléphonique généralement sur IP. 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 analogiques : les abonnements RTC, d'une part, et les abonnements sur ligne xDSL sans abonnement RTC, d'autre part ;
- 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 l'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 l'accès à l'internet. Les revenus pris en compte sont :

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

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.

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

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

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

Pour les opérateurs mobiles, la notion d'ARPU comprend ici (voir définition détaillée §2.6) : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Cette définition est ici harmonisée et s'applique de la même façon à tous les opérateurs.

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

Revenu mensuel moyen récurrent des opérateurs mobiles (ARPU) (en euros par mois)	T2 2009	T3 2009	T4 2009	T1 2010	T2 2010	Variation 2T10/2T09
<b>Revenu moyen récurrent par client actif</b>	<b>34,2</b>	<b>33,2</b>	<b>33,1</b>	<b>32,9</b>	<b>33,3</b>	<b>-2,7%</b>
dont revenu mensuel moyen par client post-payé	42,0	40,5	40,4	40,5	40,9	-2,8%

*Note : le revenu mensuel moyen récurrent par client actif est égal au revenu récurrent du trimestre considéré divisé par 3, rapporté au parc de clients actifs moyen ((Parc de clients actifs de la fin du trimestre précédent + Parc de clients actifs de la fin du trimestre considéré)/2).*

#### Facture moyenne mensuelle (voix et données) et revenu moyen récurrent (ARPU) des opérateurs mobiles

