

Observatoire trimestriel des marchés des  
communications électroniques en France

2<sup>ème</sup> trimestre 2011 - résultats définitifs

## Introduction

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et de détail atteint 13,4 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011. S'agissant du seul marché de détail, le revenu est de 11,1 milliards d'euros au deuxième trimestre (-2,2% sur un an).

Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) s'élève à 10,1 milliards d'euros. Ce revenu diminue de 2,7% sur un an. La contraction du revenu des services fixes se poursuit sur un rythme annuel de 4% comme au trimestre précédent et, pour la première fois, le revenu des services mobiles diminue (-1,9% sur un an).

Le trafic de téléphonie fixe et mobile (55,2 milliards de minutes) progresse de 2,6% sur un an. La messagerie interpersonnelle est toujours en forte expansion avec 35,8 milliards de SMS émis au cours du trimestre, soit près de 200 messages par client et par mois.

Le marché de détail se caractérise par une baisse des revenus en valeur, par une croissance des volumes et par une baisse tendancielle des prix\*.

### Les services sur réseaux fixes

Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe s'élève à 39,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2011 et décroît depuis le milieu de l'année 2010. La baisse du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit se poursuit sur un rythme annuel d'environ 2,5 millions depuis le début de l'année 2010 (-2,4 millions pour 20,2 millions d'abonnements à fin juin 2011). Depuis quatre trimestres, le nombre de souscriptions à la VLB (19,7 millions à fin juin 2011) augmente moins rapidement (moins de deux millions en rythme annuel) qu'au début de l'année 2010 (+2,6 millions) et ne compense plus la baisse du nombre des abonnements bas débit. En effet, de plus en plus de clients ne conservent pas d'abonnement RTC lors de leur souscription à un service de voix sur large bande (+2,3 millions sur un an pour les lignes DSL sans abonnement RTC) et ainsi le nombre de "doubles" abonnements (un RTC et un VLB) diminue depuis cinq trimestres (-622 000 lignes sur un an au deuxième trimestre 2011, 14% des lignes) au profit des abonnements en VLB seule, présents désormais sur 42% des lignes fixes. Ce succès de la VLB bénéficie aussi au dégroupage total en forte expansion (8,3 millions de lignes à la fin du deuxième trimestre 2011 et un accroissement de 1,2 million de lignes en un an). A l'inverse, le nombre de lignes partiellement dégroupées et en bitstream classique décline depuis plusieurs années.

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre...) s'élève à 22,0 millions à la fin du deuxième trimestre 2011. Le nombre de ces accès s'accroît sur une cadence annuelle de 1,5 million depuis le début de l'année 2011 (+7,5% en un an au deuxième trimestre). Les abonnements par DSL (20,5 millions) représentent 95% de ces accès à haut débit et près de six accès DSL sur dix (soit 11,3 millions) sont couplés avec un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès à très haut débit est de 555 000 (+52,4% sur un an).

Le revenu des services fixes (téléphonie fixe et accès à internet) représente 4,0 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011. Il se contracte nettement depuis deux trimestres (-4,4% sur un an au deuxième trimestre 2011) en raison du fort recul du revenu des services fixes à bas débit (téléphonie sur le RTC, internet à bas débit, publiphonie et cartes) en baisse de 13,4% sur un an (pour 1,6 milliard d'euros). Le marché des services à haut et très haut débit (services de téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) est à l'inverse en croissance continue (+2,9% sur un an au deuxième trimestre 2011) et représente, avec 2,4 milliards d'euros, une part toujours croissante du revenu des services fixes (59%, +4 points en un an).

L'ensemble du volume des communications fixes (téléphonie RTC et VLB, publiphonie et cartes) s'élève à 28,3 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011 et augmente de 1,0% en un an après une baisse de 1,8% au précédent trimestre. Le volume de minutes du RTC (11,3 milliards de minutes) se rétracte depuis plusieurs années sur un rythme un peu supérieur à 10% (-12,5% sur un an au deuxième trimestre 2011). A l'inverse, le volume de la voix sur large bande continue d'augmenter rapidement avec 1,9 milliard de minutes supplémentaires en un an, même si son rythme annuel de croissance, qui atteignait 20% au début de l'année 2010, est depuis lors près de deux fois moins vif (+11,7% au deuxième trimestre 2011). Le volume des communications en VLB s'élève à 17,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011, ce qui représente près des deux-tiers (63%) des communications émises depuis les postes fixes.

Les offres de téléphonie dites « illimitées » incluses par les opérateurs dans leurs forfaits multiservices sont à l'origine de l'expansion continue de la voix sur large bande. Ces offres, réservées jusqu'en décembre 2010 aux appels à destination des postes fixes nationaux et de l'international, ont été étendues à partir du début de l'année 2011 par plusieurs opérateurs aux appels vers les mobiles. Le trafic émis en IP et à destination des mobiles s'est depuis très fortement accru et atteint 2,2 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011, soit un niveau trois fois plus élevé qu'au deuxième trimestre 2010 et un quasi-doublement en un trimestre. Désormais le volume de minutes fixe vers mobiles émis en IP est majoritaire avec 55% du trafic (+29 points en un an). A l'inverse, le trafic des communications nationales émises en IP, dont la croissance était vive et ininterrompue, stagne au deuxième trimestre (+0,1% sur un an) après une croissance annuelle de 5,0% au précédent trimestre. Le trafic émis en IP vers l'international continue de s'accroître sur un rythme soutenu (+18,8% sur un an).

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

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 65,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2011. Le taux de croissance annuel se stabilise autour de 6,5% sur le premier semestre 2011 après une année 2010 autour de 5,5%.

L'accroissement annuel du nombre des clients s'explique dans sa quasi-totalité (environ 80%) par l'augmentation de 7,2% sur un an du nombre de forfaits et abonnements au deuxième trimestre 2011. Le taux de croissance annuel des forfaits perd malgré tout un point en seulement un trimestre après quatre années consécutives entre 8 et 9%, principalement en raison d'une baisse de la croissance des cartes « non voix » (cartes internet exclusives et « MtoM »). Quant aux cartes prépayées, l'apparition d'opérateurs dits « ethniques » au second trimestre 2010, positionnés sur les appels vers l'international à prix compétitifs, dynamise leur croissance, positive, pour le deuxième trimestre consécutif (+4,0% en un an au deuxième trimestre 2011).

La diffusion des terminaux et des offres adaptés à l'internet mobile favorise l'utilisation des services multimédias (internet, e-mail, etc.) : 29,7 millions d'utilisateurs ce trimestre, soit 5 millions de plus en un an.

Le nombre d'utilisateurs des réseaux 3G (24,6 millions), qui augmentait rapidement depuis deux ans (entre +6% et +10% chaque trimestre), ne progresse que de 3% entre la fin mars 2011 et la fin juin 2011.

Le revenu des services mobiles (4,7 milliards d'euros) est en recul pour la première fois au deuxième trimestre 2011 (-1,9% en un an). La baisse du revenu provenant des communications téléphoniques mobiles (3,5 milliards d'euros), constatée depuis la fin de l'année 2008, s'accélère en effet ce trimestre (-7,6% en un an) après déjà un premier trimestre à -4,3% contre -1,5% à -2% par an au premier semestre 2010. Le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) continue de progresser fortement en

rythme annuel (+17,8% en un an), mais n'a pas augmenté par rapport au premier trimestre 2011, ce qui ne permet pas de compenser la baisse du revenu des communications téléphoniques.

La consommation de minutes (26,9 milliards de minutes), qui stagnait depuis la fin de l'année 2008, augmente pour le cinquième trimestre consécutif : +4,2% de croissance annuelle au premier semestre 2011. Le trafic vers les réseaux mobiles tiers poursuit sa croissance sur un rythme soutenu (+12,7% en un an au deuxième trimestre 2011), tandis que le volume de trafic des communications entre les mobiles d'un même réseau se réduit continûment (-1,9% en un an ce trimestre). Le trafic vers les téléphones fixes décline depuis cinq ans, mais dans une moindre mesure depuis le premier trimestre 2010 (-0,4% en un an au deuxième trimestre 2011). La croissance annuelle du volume des communications à destination de l'étranger se maintient depuis le troisième trimestre 2009 à un rythme supérieur à 18% avec un pic à 66,0% ce trimestre. L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 contribue fortement à dynamiser la croissance de ce volume depuis un an. Le volume du « roaming out » stagne au deuxième trimestre 2011 (+0,5% en un an).

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

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) représente 502 millions d'euros au deuxième trimestre 2011 et augmente de 1,7% sur un an après un peu plus de deux années de baisse ininterrompue.

La baisse du revenu des services « voix et télématique », en raison à la fois du déclin des services télématiques et de l'entrée en vigueur de mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés, se poursuit (-2,7% sur un an) mais elle est plus modérée depuis le début de l'année 2011 alors qu'elle atteignait 15% au cours des deux années précédentes. Le volume total de ces appels (2,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011) diminue également (-12,5% sur un an).

Le revenu des services mobiles à valeur ajoutée (messages surtaxés contenant de la donnée de type SMS+ ou MMS+) continue au contraire de s'accroître (+9,2% sur un an) et représente, avec 200 millions d'euros, 40% du revenu total des services à valeur ajoutée.

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données) est de 888 millions d'euros dont près d'un quart se rapportant à des ventes entre opérateurs.

Le revenu de la vente et location de terminaux atteint 741 millions d'euros au deuxième trimestre 2011 dont 569 millions d'euros pour les terminaux mobiles.

*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.*

*L'attention du lecteur est portée sur plusieurs corrections par rapport aux publications précédentes relatives aux données des services mobiles pour les trimestres de 2010 et le premier trimestre 2011. En effet, l'Autorité a dû réviser les revenus et les volumes des services mobiles sur le marché de détail ainsi que les revenus des SVA data au départ des terminaux mobiles. Les données des volumes d'interconnexion internationale entrante ont également été révisées.*

*\*L'Autorité a publié le 6 juillet 2011, l'étude qu'elle a menée sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2006 à 2009, auprès de clients des trois opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Télécom.*

*<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/indice-prix-mobile-060711.pdf>*

## 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	La publiphonie et les cartes	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	18
2.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	19
2.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	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)	22
<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	27
3.2	Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)	27
3.3	Revenus et trafics voix des opérateurs mobiles en métropole	31
3.3.1	Marché de détail résidentiel mobile : services mobiles et SVA	31
3.3.2	Revenu total récurrent des opérateurs de réseaux mobiles	31
<b>4</b>	<b><i>Les autres composantes du marché</i></b>	<b>32</b>
4.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	32
4.2	Les services de renseignements	33
4.3	Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)	33
4.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	33
4.5	Les terminaux et équipements	33
<b>5</b>	<b><i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i></b>	<b>34</b>

# 1 Le marché des communications électroniques

## 1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Services fixes (1)</b>	4 165	4 079	4 097	4 022	3 983	-4,4%
<b>Services mobiles (2)</b>	4 839	4 962	4 938	4 765	4 745	-1,9%
<b>Ensemble de la téléphonie et internet</b>	<b>9 003</b>	<b>9 041</b>	<b>9 035</b>	<b>8 787</b>	<b>8 728</b>	<b>-3,1%</b>
<b>Services à valeur ajoutée</b>	528	539	557	550	531	0,7%
<b>Services de capacité</b>	896	893	923	891	889	-0,8%
Liaisons louées	355	348	371	348	343	-3,2%
Transport de données (3)	541	544	552	543	545	0,8%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>10 427</b>	<b>10 472</b>	<b>10 515</b>	<b>10 228</b>	<b>10 148</b>	<b>-2,7%</b>
<b>Revenus annexes (4)</b>	899	1 053	1 219	961	934	3,9%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>11 326</b>	<b>11 525</b>	<b>11 733</b>	<b>11 189</b>	<b>11 082</b>	<b>-2,2%</b>

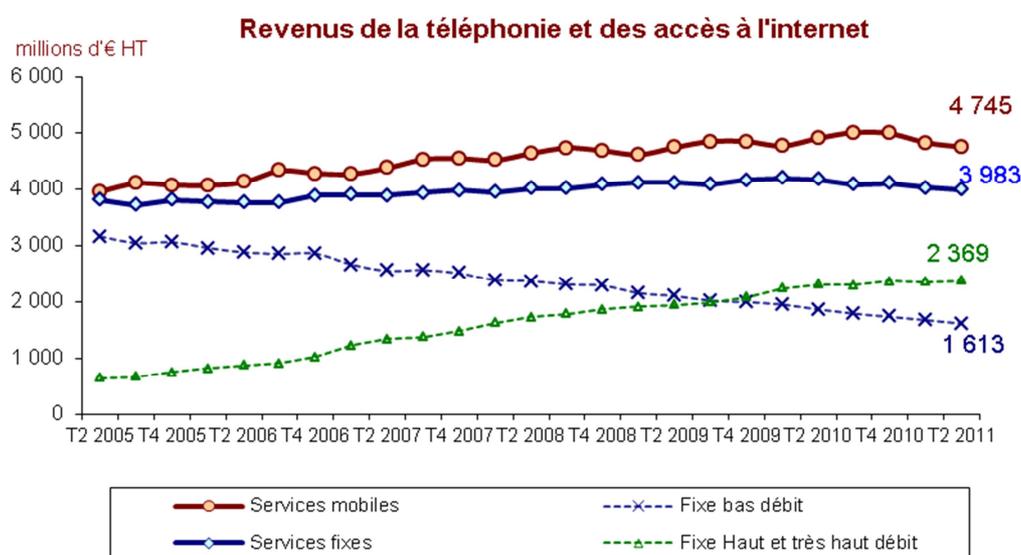
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

(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 (fixes, mobiles et 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 (hors leurs revenus annexes) s'élève à 10,1 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011. Il diminue de 2,7% par rapport à celui du deuxième trimestre 2010.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) représente 4,0 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011. Il se contracte nettement pour le deuxième trimestre consécutif (-4,4% sur un an) en raison du fort recul du revenu des services fixes bas débit que ne compense pas la hausse du revenu généré par les services fixes à haut et très haut débit.

Le revenu des services mobiles est de 4,7 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011. Jusque-là croissant, il est en baisse pour la première fois (-1,9% sur un an, avec une baisse plus importante du revenu de la voix (-7,6% sur un an, soit un recul de trois points du taux de croissance annuel en un trimestre) qui représente 73% du revenu des services mobiles.

Le revenu des services à valeur ajoutée représente 531 millions d'euros au deuxième trimestre 2011 (+0,7% sur un an). Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) atteint 889 millions d'euros et diminue de 0,8% au deuxième trimestre 2011 alors qu'il augmentait depuis trois ans.

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 55,2 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011 et augmente de 2,6% en rythme annuel.

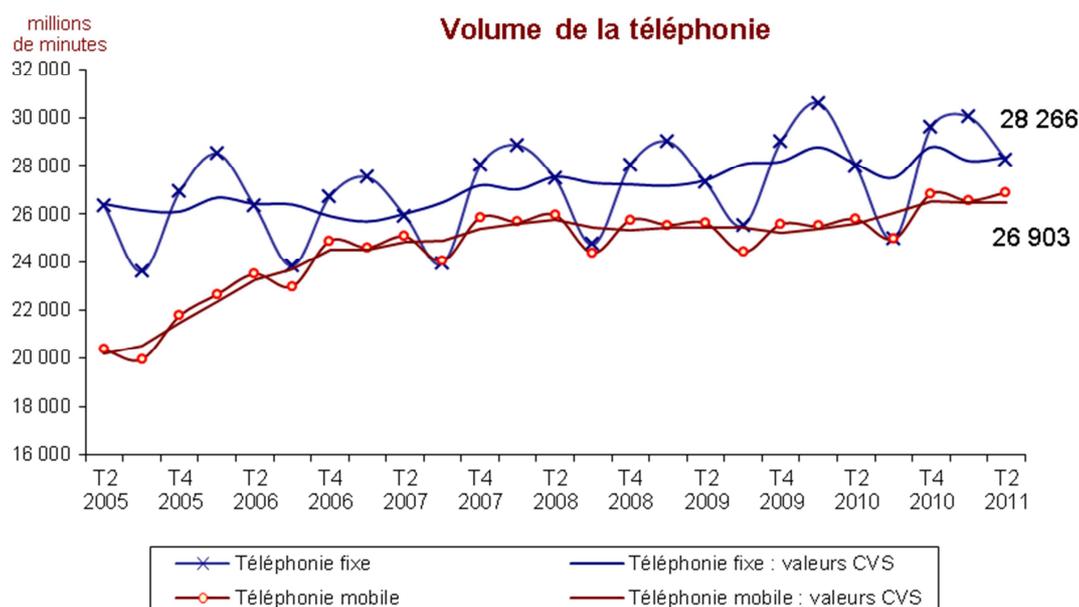
Le volume des communications fixes (téléphonie IP et RTC y compris la publiphonie et les cartes) représente 28,3 milliards de minutes sur le trimestre et augmente de 1,0% sur un an après une baisse de 1,8% au trimestre précédent.

Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint 26,9 milliards de minutes. Il augmente pour le cinquième trimestre consécutif, et sur un rythme supérieur à 4% par an au cours des trois derniers trimestres (+4,3% en un an au deuxième trimestre 2011).

Le nombre de SMS émis au cours du deuxième trimestre 2011 est de 35,5 milliards, soit 11,5 milliards de plus qu'au deuxième trimestre 2010.

<b>Volumes</b> (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Téléphonie fixe	27 977	24 972	29 593	30 025	28 266	1,0%
Téléphonie mobile	25 796	24 975	26 840	26 500	26 903	4,3%
<b>Total services "voix"</b>	<b>53 772</b>	<b>49 947</b>	<b>56 433</b>	<b>56 525</b>	<b>55 168</b>	<b>2,6%</b>
Internet bas débit	1 008	876	810	722	620	-38,6%
Nombre de SMS interpersonnels émis (millions)	24 048	25 151	30 947	33 741	35 519	47,7%

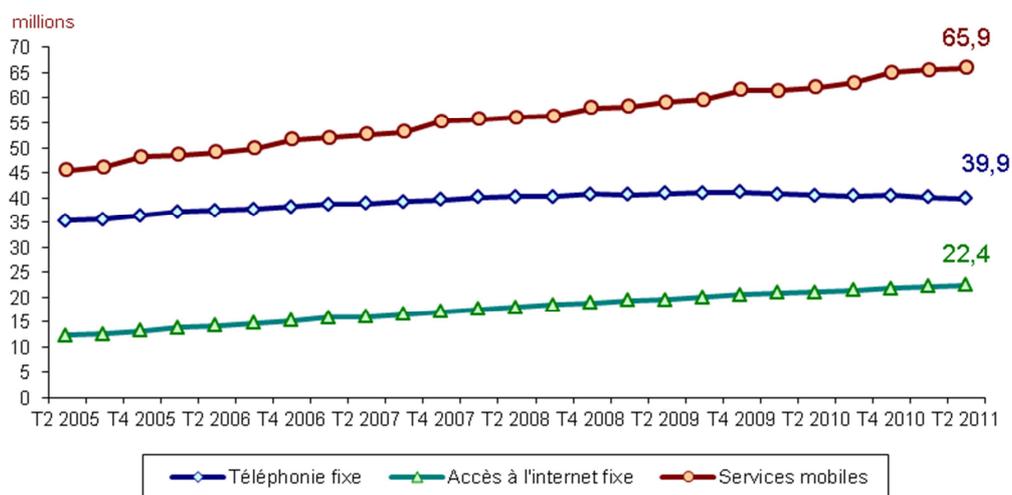
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.



<b>Abonnements</b> (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,469	40,306	40,423	40,105	39,875	-1,5%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	21,044	21,372	21,793	22,174	22,393	6,4%
Nombre de clients aux services mobiles	62,065	62,971	65,008	65,491	65,949	6,3%

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

## Nombre d'abonnements



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

### 1.2.1 Le marché total

Le revenu tiré des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 2,3 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011.

Le revenu des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes atteint près de 1,3 milliard d'euros et augmente de 3,8% sur un an au deuxième trimestre 2011. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit est celui qui progresse le plus (+5,4% sur un an à 518 millions d'euros) grâce notamment au dégroupage dont le nombre de lignes progresse de façon continue.

Le volume du trafic d'interconnexion des opérateurs fixes, après deux trimestres de stagnation, est à nouveau en croissance (+5,9% sur un an au deuxième trimestre 2011).

Le revenu des services (voix, SMS) d'interconnexion des opérateurs mobiles stagne (+0,2% sur un an) à 1,0 million d'euros au deuxième trimestre 2011 sous l'effet des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'eurotarif. A l'inverse, les volumes sont en hausse constante et soutenue (+15,5% sur un an pour les prestations de téléphonie et +40,4% pour les SMS). Depuis deux trimestres, le volume de la téléphonie fixe vers les mobiles, sous l'effet des offres illimitées, a en effet fortement augmenté. Par ailleurs, la messagerie interpersonnelle poursuit son expansion, et donne lieu à près de 19 milliards de messages échangés entre réseaux mobiles au deuxième trimestre 2011.

<b>Revenus des services d'interconnexion et d'accès</b> (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 218	1 222	1 226	1 208	1 264	3,8%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)</i>	<i>725</i>	<i>713</i>	<i>708</i>	<i>702</i>	<i>745</i>	<i>2,8%</i>
<i>Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>-29,4%</i>
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	<i>491</i>	<i>507</i>	<i>517</i>	<i>505</i>	<i>518</i>	<i>5,4%</i>
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	1 025	865	904	920	1 027	0,2%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>2 243</b>	<b>2 087</b>	<b>2 131</b>	<b>2 129</b>	<b>2 291</b>	<b>2,1%</b>

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

<b>Volumes des services d'interconnexion</b> (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	36 092	33 960	37 350	38 388	38 226	5,9%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	364	269	298	258	218	-40,1%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	12 260	12 062	12 618	12 959	14 161	15,5%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>48 715</b>	<b>46 291</b>	<b>50 267</b>	<b>51 605</b>	<b>52 605</b>	<b>8,0%</b>
<b>SMS entrants (en millions d'unités)</b>	<b>13 495</b>	<b>13 826</b>	<b>16 362</b>	<b>17 507</b>	<b>18 950</b>	<b>40,4%</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 ».

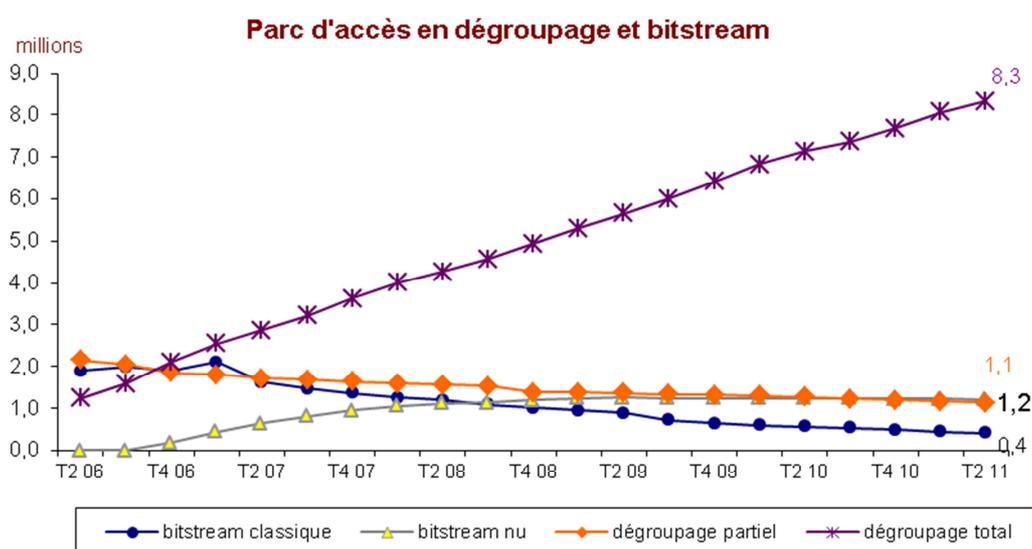
- les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in.

- A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2010, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 3 c€/min pour Orange France et SFR et de 3,4c€/min pour Bouygues Telecom. La terminaison d'appel SMS pour les trois opérateurs est de 1,5c€/SMS.

Un peu plus d'une ligne fixe sur quatre (soit 9,5 millions à la fin du deuxième trimestre 2011) est dégroupée. Le dégroupage total qui connaît, depuis plusieurs années, une forte expansion, s'accroît de plus d'un million de lignes en rythme annuel (+1,2 million soit +16,6% au deuxième trimestre 2011) et il atteint 8,3 millions de lignes à la fin du mois de juin 2011. A l'inverse, le dégroupage partiel de la ligne (sur laquelle l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique) recule de façon continue. Le nombre de lignes partiellement dégroupées est de 1,1 million à la fin du deuxième trimestre 2011 (-10,2% sur un an).

Dégroupage (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,262	1,225	1,194	1,161	1,134	-10,2%
Nombre de lignes totalement dégroupées	7,139	7,368	7,690	8,071	8,322	16,6%
<b>Nombre de lignes dégroupées</b>	<b>8,400</b>	<b>8,593</b>	<b>8,884</b>	<b>9,231</b>	<b>9,456</b>	<b>12,6%</b>

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



Parc d'accès en bitstream (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,240	1,236	1,219	1,223	1,212	-2,3%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,567	0,535	0,487	0,447	0,415	-26,7%
<b>Nombre de lignes en "bitstream"</b>	<b>1,807</b>	<b>1,771</b>	<b>1,706</b>	<b>1,670</b>	<b>1,627</b>	<b>-10,0%</b>

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

Le nombre de lignes en «bitstream classique» et en «IP national» avec lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique classique, est de 415 000 à la fin du deuxième trimestre 2011 et il se réduit de façon continue (-26,7% sur un an).

Les opérateurs alternatifs peuvent aussi acheter auprès de l'opérateur historique des accès en «bitstream nu» sur lesquels le client final ne dispose plus de l'abonnement au service téléphonique classique. Le nombre de ces lignes se situe sur un niveau de 1,2 million et évolue peu depuis la fin de l'année 2008.

### 1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexion internationale entrante est de 96 millions d'euros au deuxième trimestre 2011. Ces prestations représentent un volume total de 3,1 milliards de minutes dont 80% à destination du réseau fixe français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Revenus des opérateurs fixes	77	75	69	70	73	-6,1%
Revenus des opérateurs mobiles	32	25	22	22	23	-27,6%
<b>Revenus de l'interconnexion internationale entrante</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>96</b>	<b>-12,3%</b>

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Volumes des opérateurs fixes	2 200	2 303	2 320	2 172	2 496	13,5%
Volumes des opérateurs mobiles	591	619	588	579	629	6,3%
<b>Volumes d'interconnexion internationale entrante</b>	<b>2 791</b>	<b>2 922</b>	<b>2 909</b>	<b>2 751</b>	<b>3 124</b>	<b>12,0%</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 passés en France atteint 129 millions d'euros au deuxième trimestre 2011. Ce revenu s'accroît de 10,1% sur un an alors qu'il reculait depuis 2005 en raison de l'encadrement des tarifs du roaming-in au niveau européen qui impose aux opérateurs mobiles des baisses de tarifs. Ainsi, au 1<sup>er</sup> juillet 2010, la baisse des tarifs régulés était de 9% pour les communications émises à l'étranger et de 21% pour les appels reçus en situation d'itinérance à l'étranger.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Revenus (en millions d'euros)	117	166	109	95	129	10,1%
Volumes (en millions de minutes)	501	615	413	407	503	0,3%

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).

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1<sup>er</sup> juillet 2010 de 0,43€ HT à 0,39€ HT pour les appels émis à l'étranger et de 0,19€ HT à 0,15€ HT pour les appels reçus à l'étranger.

## 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 des services à haut et très haut débit (téléphonie fixe sur large bande et accès à internet) représente 2,4 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011. Ces services sont en croissance continue (+2,9% sur un an) et leur contribution au revenu des services fixes (59%) augmente graduellement.

Le marché des services bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes) représente 1,6 milliard d'euros et se réduit parallèlement de façon continue (-13,4% sur un an au deuxième trimestre 2011).

Depuis le quatrième trimestre 2010, le revenu des services fixe baisse et le recul atteint -4,4% au deuxième trimestre 2011.

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Revenus du bas débit</b>	<b>1 863</b>	<b>1 788</b>	<b>1 733</b>	<b>1 674</b>	<b>1 613</b>	<b>-13,4%</b>
Abonnements et communications en RTC	1 800	1 728	1 679	1 625	1 564	-13,1%
Internet bas débit	12	11	10	9	8	-32,2%
Publiphonie et cartes	52	50	45	40	41	-20,1%
<b>Revenus du haut et du très haut débit</b>	<b>2 302</b>	<b>2 291</b>	<b>2 364</b>	<b>2 348</b>	<b>2 369</b>	<b>2,9%</b>
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	1 897	1 889	1 928	1 915	1 943	2,4%
Communications VLB facturées	191	188	192	181	170	-10,8%
Autres revenus liés à l'accès à internet	214	213	244	252	257	20,1%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	<b>4 165</b>	<b>4 079</b>	<b>4 097</b>	<b>4 022</b>	<b>3 983</b>	<b>-4,4%</b>

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

*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.*

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

*L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en 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 multi-services).*

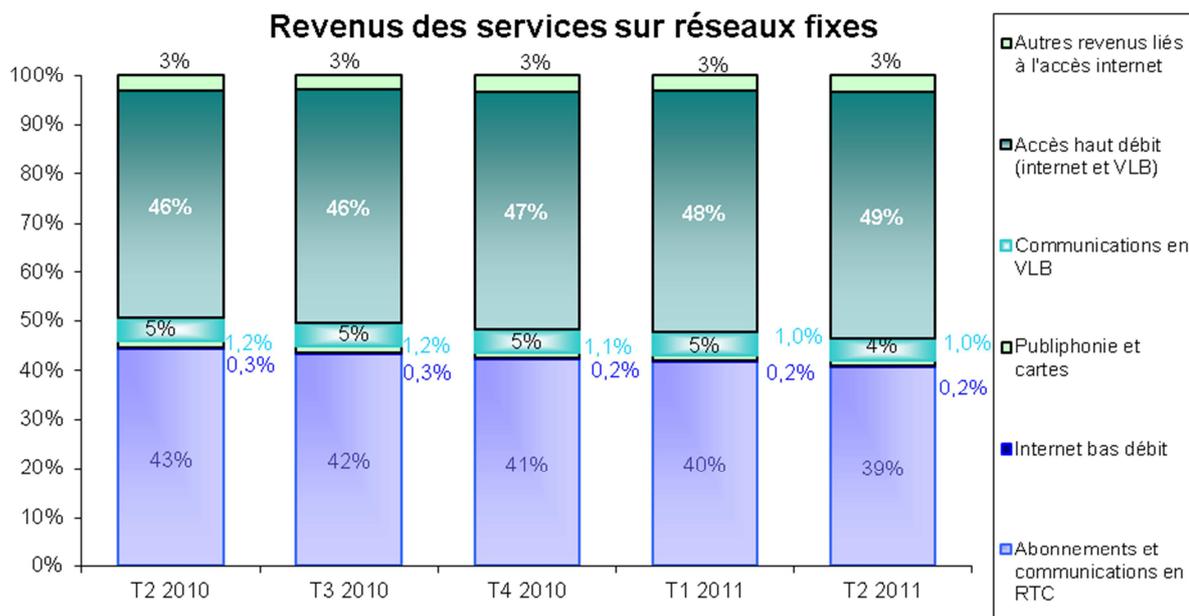
*La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit telles que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

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communication en RTC depuis les lignes fixes	11 737	10 647	11 666	11 320	10 276	-12,5%
Publiphonie et cartes	395	379	341	315	295	-25,3%
Communications en voix sur large bande	15 845	13 945	17 585	18 389	17 695	11,7%
<b>Volumes de téléphonie fixe</b>	<b>27 977</b>	<b>24 972</b>	<b>29 593</b>	<b>30 025</b>	<b>28 266</b>	<b>1,0%</b>

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

Le volume de trafic de l'ensemble de la téléphonie fixe (incluant celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) atteint 28,3 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011. La voix sur large bande (VLB) représente près des deux-tiers de l'ensemble des

communications émises depuis les postes fixes et cette part (63% du trafic du deuxième trimestre 2011) augmente continuellement.



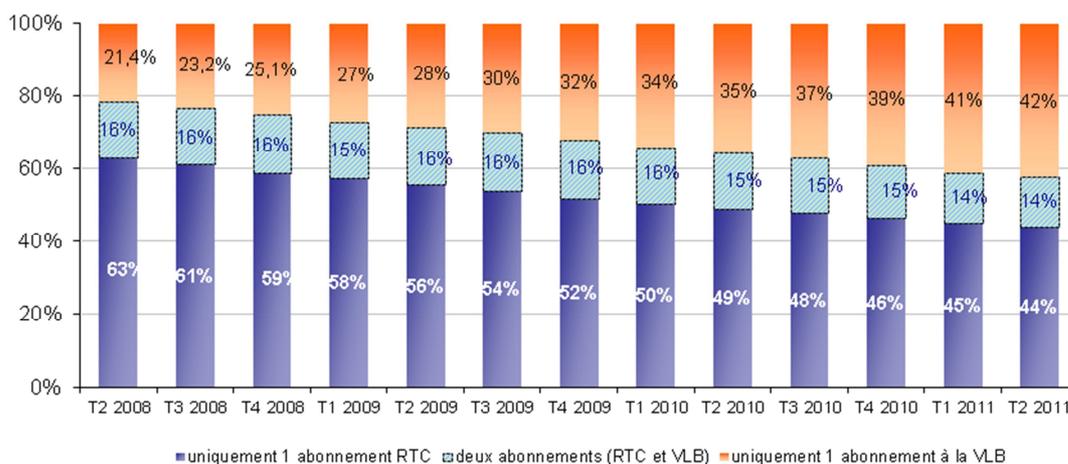
### 2.1.2 Le nombre de lignes fixes

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

	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,057	35,012	35,287	35,205	35,085	0,1%

*Les chiffres en italique ont été modifiés 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 est de 35,1 millions à la fin du deuxième trimestre 2011. Une majorité de lignes (56%) supporte à présent un service de téléphonie sur large bande.

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) est de 44% et cette proportion décline graduellement au profit des lignes supportant uniquement un service de voix sur large bande. Ces lignes représentent à présent 42% de l'ensemble des lignes fixes (+7 points en un an). Le nombre de lignes où coexistent deux abonnements téléphoniques (4,8 millions à

la fin du deuxième trimestre 2011) baisse depuis un peu plus d'un an (-622 000 lignes en rythme annuel au deuxième trimestre 2011 contre -232 000 au deuxième trimestre 2010).

### 2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés à la suite d'un « portage du numéro » d'un opérateur à un autre est de 512 000 au cours du deuxième trimestre 2011. Depuis le début de l'année 2010, le nombre de numéros « portés » diminue chaque trimestre (-14,0% au deuxième trimestre 2011).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,596	0,590	0,608	0,667	0,512	-14,0%

## 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 téléphoniques sur des accès bas débit (sur le RTC) est de 20,2 millions à la fin du deuxième trimestre 2011 et il baisse de 2,4 millions en un an (-10,7%). Ce reflux est ininterrompu depuis plusieurs années face au développement de la téléphonie sur large bande, mais il s'est accentué depuis le début de l'année 2010 et se fait depuis lors sur un rythme annuel de 10% contre 8 à 9% au cours des deux années précédentes. Cette accélération tient notamment au mouvement de réduction depuis le deuxième trimestre 2010, du nombre de doubles abonnements téléphoniques (un abonnement RTC plus un abonnement VLB) au profit des abonnements uniques à une offre de téléphonie sur large bande.

Malgré le recul du nombre d'abonnements RTC, le nombre d'abonnements téléphoniques issus de l'offre de vente en gros VGAST continue de s'accroître et atteint 1,2 million à la fin du deuxième trimestre 2011 (soit 6% de l'ensemble des abonnements sur le RTC). Depuis 2006, cette offre de gros permet aux opérateurs alternatifs de facturer directement à leurs clients l'abonnement au service téléphonique RTC et ainsi de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe en bas débit.

Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	22,633	22,063	21,504	20,749	20,220	-10,7%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,086	1,116	1,154	1,202	1,250	15,1%

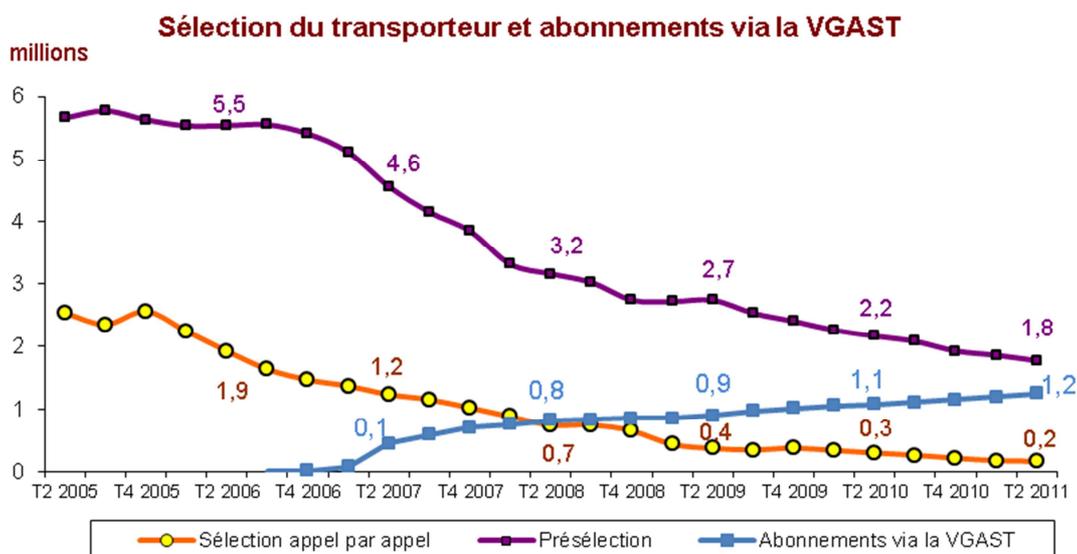
*Le chiffres en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.*

Le développement rapide de la téléphonie sur large bande au cours des cinq dernières années a entraîné un reflux continu, des offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur. Le nombre d'abonnements à la présélection (1,8 million à la fin du deuxième trimestre 2011) s'est réduit de près de 400 000 en un an. Le nombre d'abonnements à des offres de sélection appel par appel a pratiquement été divisé par deux en un an et n'est plus que de 168 000.

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Abonnements à la sélection appel par appel	0,302	0,266	0,217	0,180	0,168	-44,3%
Abonnements à la présélection	2,165	2,081	1,927	1,860	1,773	-18,1%
<b>Nombre de connexions indirectes</b>	2,460	2,347	2,145	2,040	1,942	-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 d'un milliard d'euros au deuxième trimestre 2011. La baisse continue de ce revenu depuis plusieurs années (-8,7% sur un an au deuxième trimestre 2011) accompagne le recul ininterrompu du nombre des abonnements téléphoniques traditionnels RTC face aux offres de téléphonie sur large bande.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 100	1 074	1 063	1 035	1 004	-8,7%

*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,...).*

Le revenu et le volume des communications sur le RTC décroissent également rapidement avec la réduction continue du nombre d'abonnements RTC. Le revenu des communications (560 millions d'euros au deuxième trimestre 2011) diminue de 20,0% sur un an. Le rythme de baisse du revenu des communications nationales s'est accru depuis trois trimestres (-23,3% au deuxième trimestre 2011 pour -12,5% en volume) suite à l'alignement par l'opérateur historique du tarif de ses communications fixes nationales sur son tarif local à partir du 20 octobre 2010. La baisse du revenu des communications internationales et des communications vers les mobiles est également rapide (respectivement -14,2% et -16,2%) soit sur un rythme à peu près équivalent à celui de la baisse des volumes correspondants (16,6% pour l'international et -11,4% pour les communications fixes vers mobiles).

Le volume des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) est de 10,3 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011, soit 1,5 milliard de minutes de moins qu'au deuxième trimestre 2010 (-12,5%). Le volume des communications RTC à destination des mobiles diminue en effet plus rapidement depuis le début de l'année 2011 (-11,4% sur un an au deuxième trimestre 2011 contre moins de 10% en 2010) en raison de la concurrence que représentent désormais les offres d'appels illimités vers les mobiles depuis les « box » proposées par de nombreux opérateurs.

<b>Revenus des communications RTC</b> (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communications nationales	393	372	332	320	302	-23,3%
Communications internationales	67	66	60	63	58	-14,2%
Communications vers les mobiles	240	216	224	207	201	-16,2%
<b>Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>700</b>	<b>654</b>	<b>616</b>	<b>589</b>	<b>560</b>	<b>-20,0%</b>

<b>Volumes de communications en RTC</b> (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communications nationales	9 206	8 304	9 229	9 017	8 059	-12,5%
Communications internationales	512	451	487	504	427	-16,6%
Communications vers les mobiles	2 020	1 892	1 950	1 799	1 790	-11,4%
<b>Ensemble des volumes RTC</b>	<b>11 737</b>	<b>10 647</b>	<b>11 666</b>	<b>11 320</b>	<b>10 276</b>	<b>-12,5%</b>

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

## 2.2.2 La publiphonie et les cartes

L'usage des téléphones publics décline depuis une dizaine d'années. Le nombre de publiphones en service s'érode constamment (134 000 à la fin du deuxième trimestre 2011 soit 6 000 unités de moins en un an) de même que le revenu et le volume des minutes émises à partir de ces publiphones.

<b>Publiphonie</b>	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	140 121	138 782	137 312	135 456	133 908	-4,4%
Revenus des communications (millions d'€)	12	11	9	9	8	-28,9%
Volumes de communications (millions de minutes)	49	56	41	35	30	-38,0%

Note : à partir de ce trimestre, l'Arcep ne publie plus distinctement les revenus du marché des cartes de téléphonie fixes (cartes prépayées et accréditives). En revanche, les revenus correspondants sont bien inclus dans l'ensemble du revenu du marché des services fixes.

## 2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Les services internet en bas débit reculent rapidement depuis plusieurs années face au développement des services à haut et très haut débit. Le nombre d'abonnés internet en bas débit est de 361 000 à la fin du deuxième trimestre 2011 (-35,1% sur un an).

<b>Accès à internet en bas débit</b>	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€)	12	11	10	9	8	-32,2%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,556	0,513	0,483	0,400	0,361	-35,1%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	1 008	876	810	722	620	-38,6%

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

## 2.3 Le haut débit

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

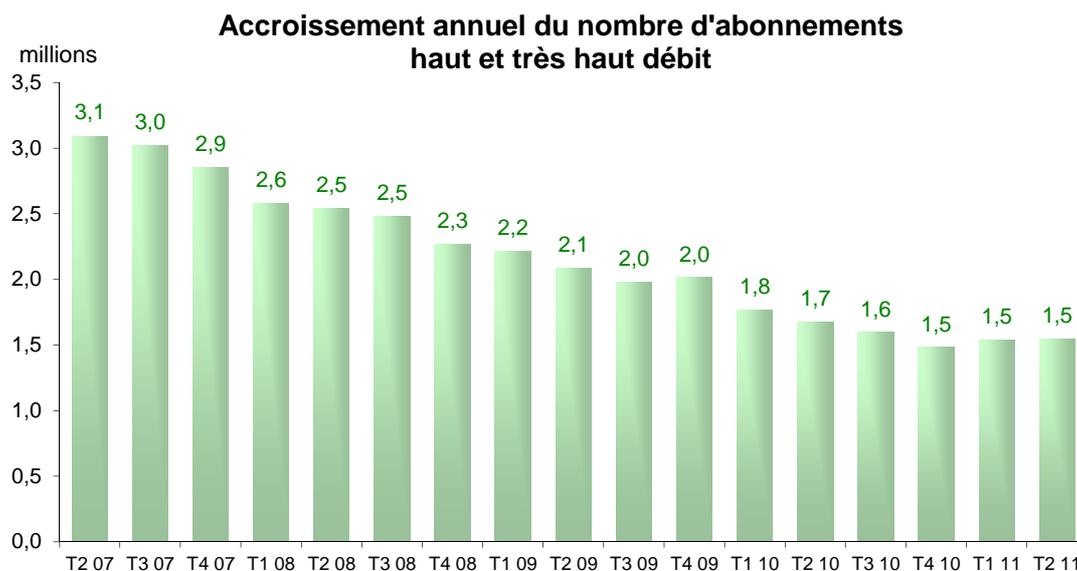
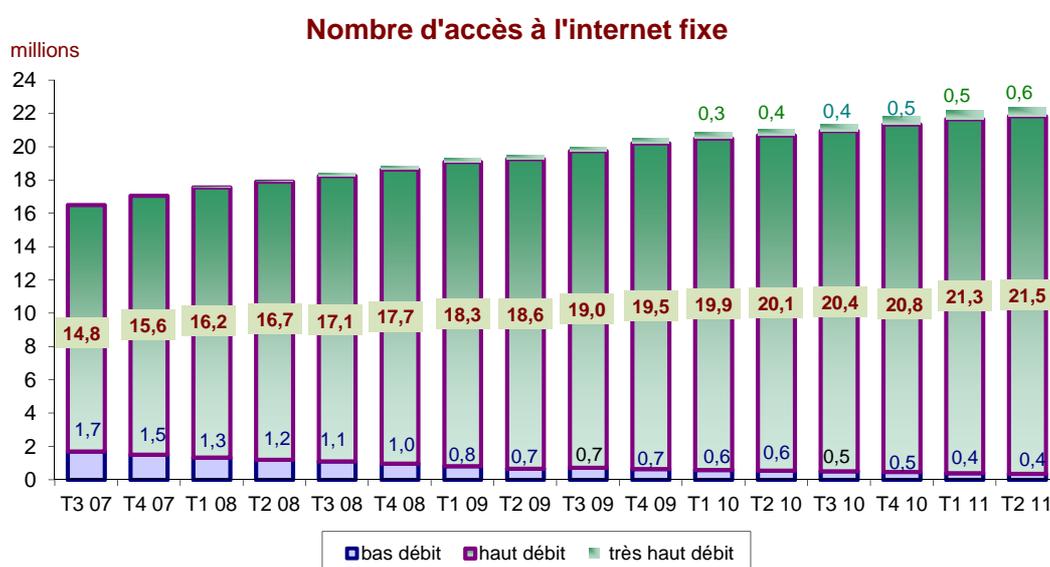
Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) s'élève à 22,0 millions à la fin du deuxième trimestre 2011. Le nombre de ces accès continue de s'accroître sur un rythme annuel de 1,5 million depuis le début de l'année 2011 (+7,5% en un an au deuxième trimestre 2011).

Les accès DSL (20,5 millions) représentent 95% des accès à haut débit. Le nombre d'accès à très haut débit est de 555 000.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Accès à haut débit	20,123	20,438	20,847	21,258	21,477	6,7%
dont accès xDSL	19,147	19,476	19,858	20,254	20,456	6,8%
dont autres abonnements haut débit	0,976	0,962	0,989	1,004	1,022	4,7%
Accès à très haut débit	0,364	0,421	0,464	0,516	0,555	52,4%
dont abonnements en fibre optique avec terminaison co-axiale	0,275	0,317	0,346	0,378	0,401	46,0%
dont autres abonnements (FttH ou FttB terminaison cuivre)	0,089	0,103	0,118	0,138	0,154	71,9%
<b>Nbre d'abonnements à internet haut et très haut débit</b>	<b>20,487</b>	<b>20,859</b>	<b>21,311</b>	<b>21,774</b>	<b>22,032</b>	<b>7,5%</b>

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 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,389	0,399	0,407	0,411	0,427	9,8%



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

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

<b>Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit (en millions)</b>	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Abonnements à la voix sur large bande	17,837	18,243	18,918	19,355	19,655	10,2%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	11,439	11,917	12,692	13,322	13,706	19,8%

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

Le nombre d'abonnements à un service de voix sur large bande (VLB) est de 19,7 millions à la fin du deuxième trimestre 2011 et augmente de 1,8 million en un an (+10,2%). Cette croissance se fait grâce aux souscriptions à un service de VLB sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix classique sur le RTC. Le nombre de ces lignes atteint 13,7 millions à la fin du trimestre et s'est accru de 2,3 millions sur un an.

#### 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 (DSL ...).

L'ARCEP a désigné par «voix sur large bande» les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à 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 VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

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

<b>Volumes de communications en VLB (en millions de minutes)</b>	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communications nationales	13 182	11 518	14 633	14 915	13 193	0,1%
Communications internationales	1 948	1 684	2 141	2 275	2 314	18,8%
Communications vers les mobiles	715	744	811	1 199	2 188	206,1%
<b>Ensemble des volumes au départ des accès IP</b>	<b>15 845</b>	<b>13 945</b>	<b>17 585</b>	<b>18 389</b>	<b>17 695</b>	<b>11,7%</b>

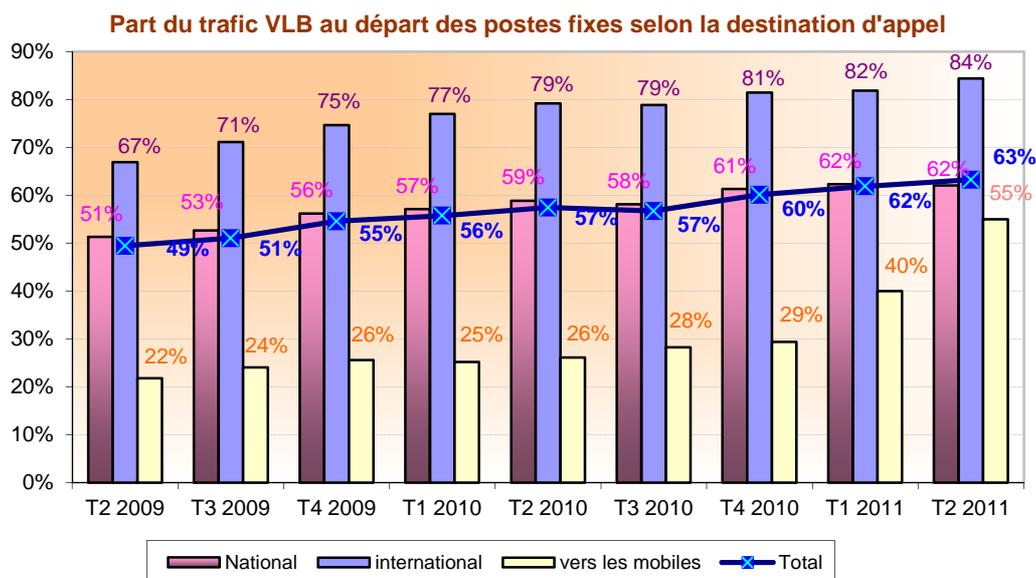
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

Le volume des communications en voix sur large bande (VLB) atteint 17,7 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011. Le taux de croissance annuelle du volume de la VLB, même s'il est inférieur au niveau qui était le sien un an auparavant (+20% soit 2,6 milliards de minutes supplémentaires en un an) reste toutefois soutenu (+11,7% sur un an au soit +1,9 milliard de minutes supplémentaires).

Les offres de téléphonie dites « illimitées » incluses par les opérateurs dans leurs forfaits « multiservices » sont à l'origine de l'expansion continue du trafic émis en IP. Ces offres réservées jusqu'en décembre 2010 aux appels à destination des postes fixes nationaux et de l'international, s'appliquent désormais aussi aux appels vers les mobiles dans le cadre de certains forfaits téléphoniques en VLB. Le trafic émis en IP et à destination des mobiles s'est depuis très fortement accru et atteint 2,2 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011, soit un niveau trois fois plus élevé que celui du deuxième trimestre 2010 et un quasi-doublement en un trimestre (+ un milliard de minutes).

A l'inverse, le trafic des communications nationales émises en IP, dont la croissance était ininterrompue jusque-là, stagne au deuxième trimestre (+0,1% sur un an). Le trafic émis en IP vers l'international continue de s'accroître (+18,8% sur un an au deuxième trimestre).

Près des deux tiers (63%) des minutes émises au départ des postes fixes sont des minutes émises en IP. Le trafic IP représente 84% de l'ensemble des minutes des communications internationales et 62% des minutes des communications nationales vers les postes fixes. La proportion de minutes émises en IP vers les mobiles, qui évoluait peu en 2009 et 2010, s'est fortement accrue depuis le début de l'année 2011 et est désormais majoritaire. Elle atteint 55% au deuxième trimestre 2011 contre 26% un an auparavant.



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

Le revenu du haut et du très haut débit (revenus de l'accès et des services internet et de la voix sur large bande) est de 2,4 milliards d'euros au deuxième trimestre 2011 et progresse de 2,9% sur un an.

Le revenu des accès à internet et des abonnements à un service de voix sur large bande représente l'essentiel du revenu du haut et du très haut débit (1,9 milliard d'euros soit 82% de celui-ci). Toutefois, la modification, début 2011, des règles s'appliquant en matière de TVA a conduit certains opérateurs à revoir le mode de facturation de leurs offres internet couplées à un service de télévision en excluant par exemple la télévision du forfait de base. Dans ce cas, le revenu de la télévision est comptabilisé dans la rubrique « Autres services liés à l'accès internet » qui intègre désormais les recettes des services de contenus des

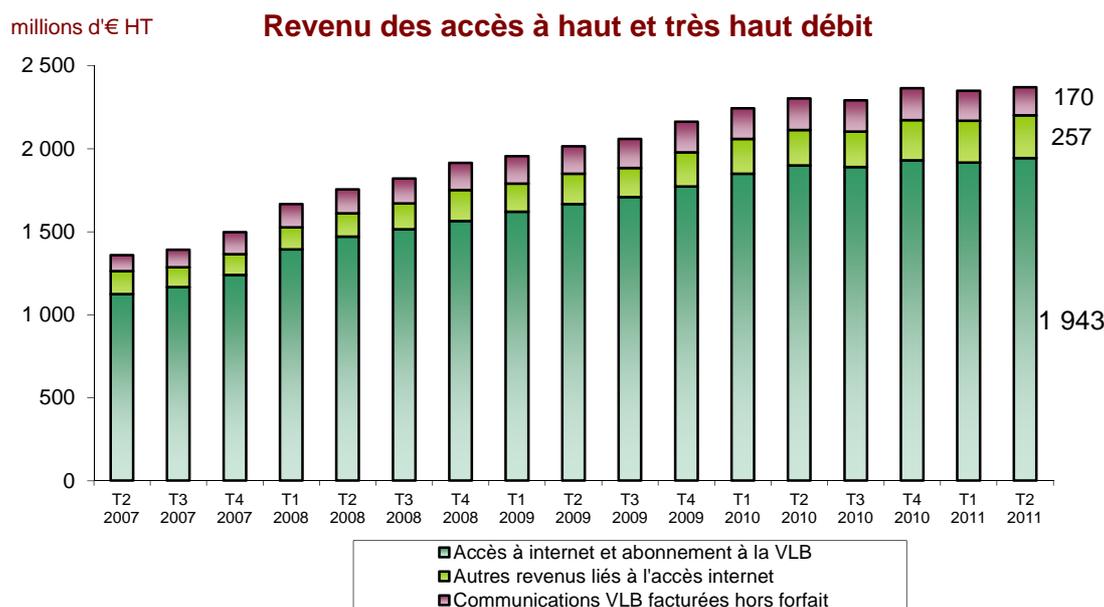
accès haut et très haut débit lorsque ceux-ci sont facturés par l'opérateur de communications électroniques (abonnements à un service de télévision souscrits avec l'accès internet, services de téléchargements de vidéo à la demande ou de musique) et non plus avec le revenu des accès à internet. Le revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet s'élève à 257 millions d'euros et augmente de +20,1% sur un an.

Le revenu des communications en voix sur large bande (lorsque celles-ci sont facturées au-delà du forfait) est de 170 millions d'euros. Alors qu'il augmentait de façon continue auparavant, ce revenu est en baisse pour le deuxième trimestre consécutif (-10,8% sur un an au deuxième trimestre) notamment du fait de la baisse du revenu des communications vers les mobiles, dont une partie est incluse dans les forfaits mensuels d'accès à internet.

Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	1 897	1 889	1 928	1 915	1 943	2,4%
Communications en voix sur large bande	191	188	192	181	170	-10,8%
Autres services liés à l'accès à internet	214	213	244	252	257	20,1%
<b>Total des revenus du haut et très haut débit</b>	<b>2 302</b>	<b>2 291</b>	<b>2 364</b>	<b>2 348</b>	<b>2 369</b>	<b>2,9%</b>

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

*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. Désormais, elle inclut également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les données présentées sur les trimestres précédents tiennent compte de cet ajout. 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 ».*



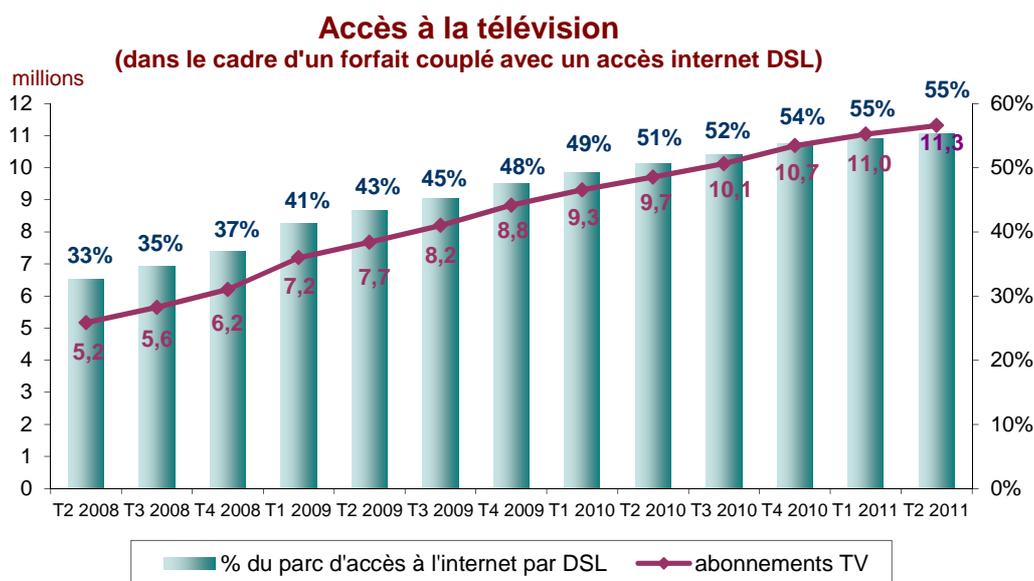
#### 2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Le nombre d'abonnements à un service de télévision souscrits dans le cadre d'un forfait couplé avec internet s'est accru de 1,6 million en un an. Près de six accès DSL sur dix, soit 11,3 millions, sont désormais couplés avec un service de diffusion de télévision souscrit par le client auprès de son fournisseur d'accès à internet.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	9,705	10,122	10,684	11,043	11,311	16,6%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	19,147	19,476	19,858	20,254	20,455	6,8%
% des abonnements TV	50,7%	52,0%	53,8%	54,5%	55,3%	

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 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 téléphoniques sur les réseaux fixes est de 39,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2011 dont près de la moitié (19,7 millions) correspond à des services de voix sur large bande (VLB). Le nombre total d'abonnements diminue de 1 à 2 % depuis le milieu de l'année 2010 (-1,5% au deuxième trimestre 2011).

Pour le quatrième trimestre consécutif, l'accroissement annuel du nombre d'abonnements à la voix sur large bande est inférieur à deux millions (+1,8 million au deuxième trimestre 2011) alors qu'il était de 2,6 millions au début de l'année 2010. Le recul du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit qui se poursuit sur une cadence annuelle d'environ 2,5 millions depuis le début de l'année 2010 (-2,4 millions au deuxième trimestre 2011) n'est ainsi plus entièrement compensé. De plus en plus de clients ne conservent pas leur abonnement RTC lorsqu'ils souscrivent à un service de voix sur large bande. Le nombre de doubles abonnements (4,8 millions à la fin du deuxième trimestre 2011) diminue ainsi depuis cinq trimestres et ce repli, qui s'est accéléré tout au long de cette période, atteint 600 000 en rythme annuel depuis le début de l'année 2011.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	22,633	22,063	21,504	20,749	20,220	-10,7%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	17,837	18,243	18,918	19,355	19,655	10,2%
<b>Nombre total d'abonnements</b>	<b>40,469</b>	<b>40,306</b>	<b>40,423</b>	<b>40,105</b>	<b>39,875</b>	<b>-1,5%</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 730 millions d'euros au deuxième trimestre 2011. Il diminue depuis plusieurs années (-18,0% sur un an au deuxième trimestre 2011) avec le déclin de la téléphonie traditionnelle sur le RTC. Le revenu du trafic sur le RTC diminue rapidement (-20,0% sur un an au deuxième trimestre 2011) en même temps que le nombre des abonnements téléphoniques utilisant ce réseau. Le revenu provenant des communications sur large bande (lorsque celles-ci sont facturées en dehors des forfaits multiservices) représente 170 millions d'euros. Ce revenu diminue depuis le début de l'année 2011 (-10,8% sur un an au deuxième trimestre) suite à l'inclusion par plusieurs opérateurs des communications vers les mobiles dans les forfaits « illimités » qu'ils proposent sur leurs « box ».

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communications nationales	407	386	345	333	309	-24,1%
Communications internationales	120	123	115	117	113	-6,0%
Communications vers les mobiles	364	333	347	320	308	-15,3%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>891</b>	<b>842</b>	<b>807</b>	<b>770</b>	<b>730</b>	<b>-18,0%</b>
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	700	654	616	589	560	-20,0%
<i>dont au départ des accès en IP</i>	191	188	192	181	170	-10,8%

*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 hors publiphonie et cartes) s'élève à 28,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011, en croissance de 1,4% par rapport au volume du deuxième trimestre 2010. La croissance annuelle du trafic des communications émises en IP, qui atteignait 20% au cours des deux premiers trimestres de l'année 2010 est depuis lors près de deux fois moins vive (+9% à +12%). Elle est de 11,7% au deuxième trimestre 2011 ce qui représente un accroissement du trafic IP de 1,9 milliard de minutes en un an contre 2,6 milliards de minutes au début de l'année 2010. Le trafic sur le RTC se rétracte depuis plusieurs années sur un rythme relativement régulier (-12,5% au deuxième trimestre 2011).

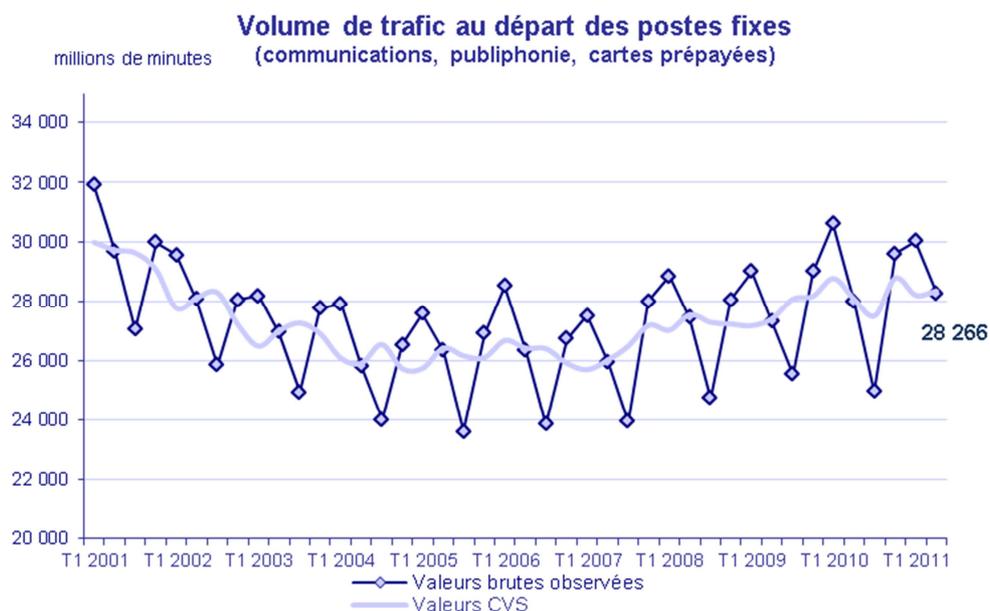
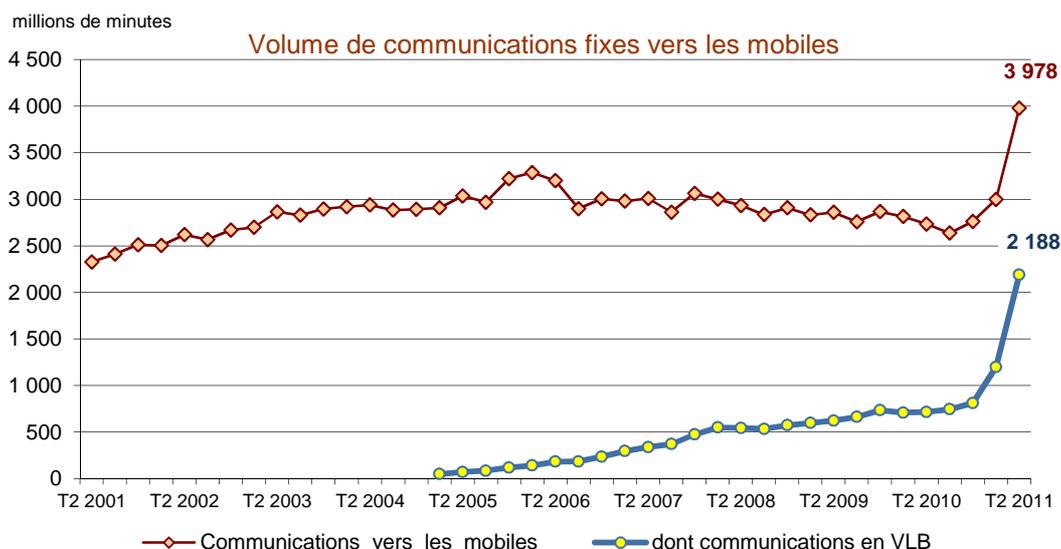
Le trafic à destination des postes fixes nationaux se réduit de 5,1% sur un an au deuxième trimestre 2011 en raison notamment de la stagnation du trafic national émis en IP (+0,1%). Le volume de trafic des communications à destination de l'international poursuit sa progression au deuxième trimestre 2011 (+11,4% sur un an) grâce à la croissance ininterrompue des minutes internationales émises en IP depuis les « box » des clients titulaires de forfaits « illimités » (+18,8%). Le volume des communications à destination des mobiles, auparavant déclinant, s'accroît rapidement depuis le début de l'année 2011. Il atteint 4,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011, soit 1,2 milliard de minutes de plus qu'au deuxième trimestre 2010. La très vive augmentation des minutes IP qui a suivi la commercialisation par plusieurs opérateurs de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles au départ de leurs « box », en est la cause.

La consommation moyenne d'un abonné à un service de voix sur large bande est supérieure de plus de deux heures à celle d'un abonné au service téléphonique traditionnel sur le RTC (5h02 par mois contre 2h47 par mois au deuxième trimestre 2011).

<b>Volumes de communications depuis les lignes fixes</b> (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communications nationales	22 388	19 822	23 862	23 932	21 252	-5,1%
Communications internationales	2 460	2 134	2 628	2 779	2 741	11,4%
Communications vers les mobiles	2 735	2 636	2 762	2 998	3 978	45,5%
<b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b>	<b>27 582</b>	<b>24 592</b>	<b>29 252</b>	<b>29 709</b>	<b>27 971</b>	<b>1,4%</b>
dont trafic RTC	11 737	10 647	11 666	11 320	10 276	-12,5%
dont au départ des accès en IP	15 845	13 945	17 585	18 389	17 695	11,7%

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

Note : Le volume des communications IP couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VLB 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.

Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 28,4 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011. Il demeure établi sur un niveau d'environ 28 milliards de minutes depuis le milieu de l'année 2009.

### 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 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Abonnements et forfaits	44,198	45,154	46,387	46,826	47,366	7,2%
<i>dont forfaits bloqués</i>	10,964	11,241	11,406	11,219	11,128	1,5%
Cartes prépayées	17,867	17,817	18,621	18,665	18,583	4,0%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	16,178	16,134	16,733	16,549	16,483	1,9%
<b>Nombre de clients à un service mobile</b>	<b>62,065</b>	<b>62,971</b>	<b>65,008</b>	<b>65,491</b>	<b>65,949</b>	<b>6,3%</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.

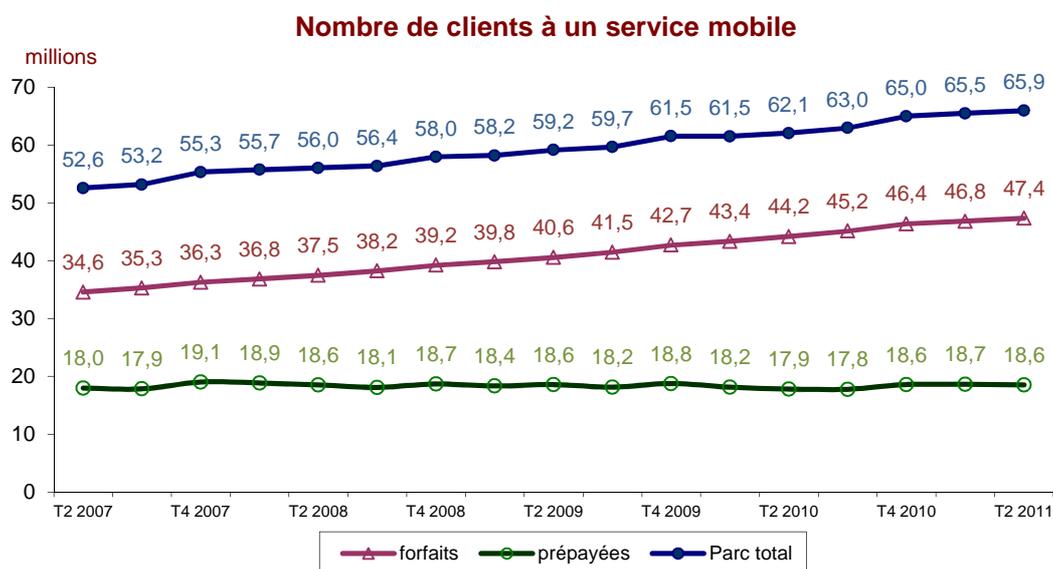
Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

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

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 65,9 millions à la fin du deuxième trimestre 2011. Le taux de croissance annuel se stabilise autour de 6,5% sur le premier semestre 2011 après une année 2010 autour de 5,5%.

L'accroissement du nombre de clients s'explique dans sa quasi-totalité par l'augmentation du nombre d'abonnements et forfaits, qu'il s'agisse de forfaits « classiques » de communications voix-data, de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives. Ce nombre continue de progresser, mais moins fortement ce trimestre (+7,2% en un an) contre 8% à 9% ces quatre dernières années. En juin 2011, sept clients sur dix (71,8% précisément) détiennent un forfait mensuel, une proportion qui s'accroît constamment. Un abonné sur quatre (11,1 millions) a choisi un forfait lui permettant de maîtriser sa consommation (« forfait bloqué »). Le nombre de forfaits bloqués augmente ce trimestre de 1,5% en un an, mais enregistre, pour la deuxième fois consécutive, un léger recul (-90 000 forfaits bloqués au deuxième trimestre et -190 000 au premier).

La proportion des cartes prépayées diminue chaque trimestre. Cependant, la croissance annuelle est positive depuis deux trimestres (+4,0% en un an ce trimestre) ; en dehors de l'effet saisonnier du quatrième trimestre, les ventes de ces cartes ont repris dès le deuxième trimestre 2010 grâce à l'apparition d'opérateurs positionnés sur le marché des cartes prépayées permettant de passer des appels vers l'international à prix compétitifs.



### 3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes Internet (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Parc actif multimédia mobile	24,736	25,944	28,291	28,407	29,670	19,9%
Parc actif 3G	19,455	21,163	22,648	23,947	24,636	26,6%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	2,400	2,567	2,735	2,795	2,882	20,1%

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

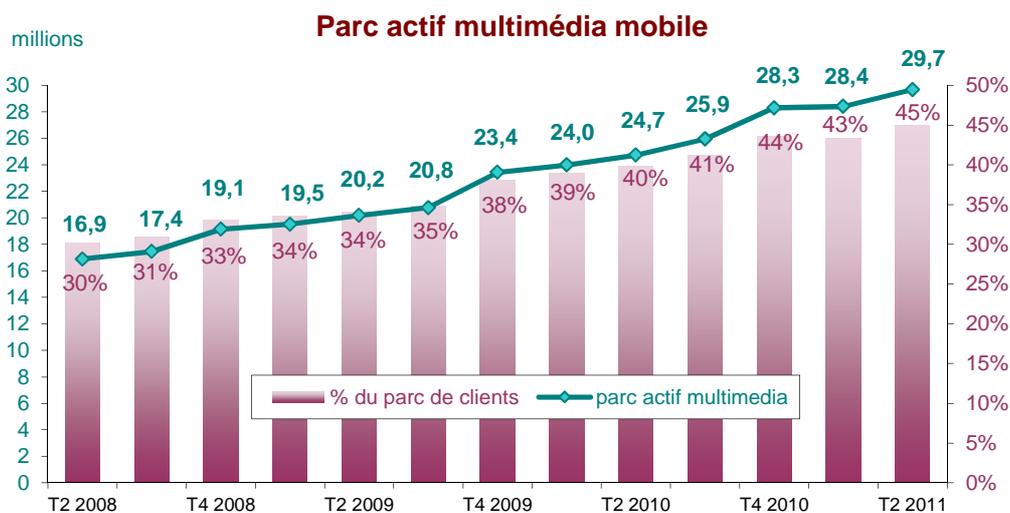
#### Notes :

- 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 internet, Wap ; 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.

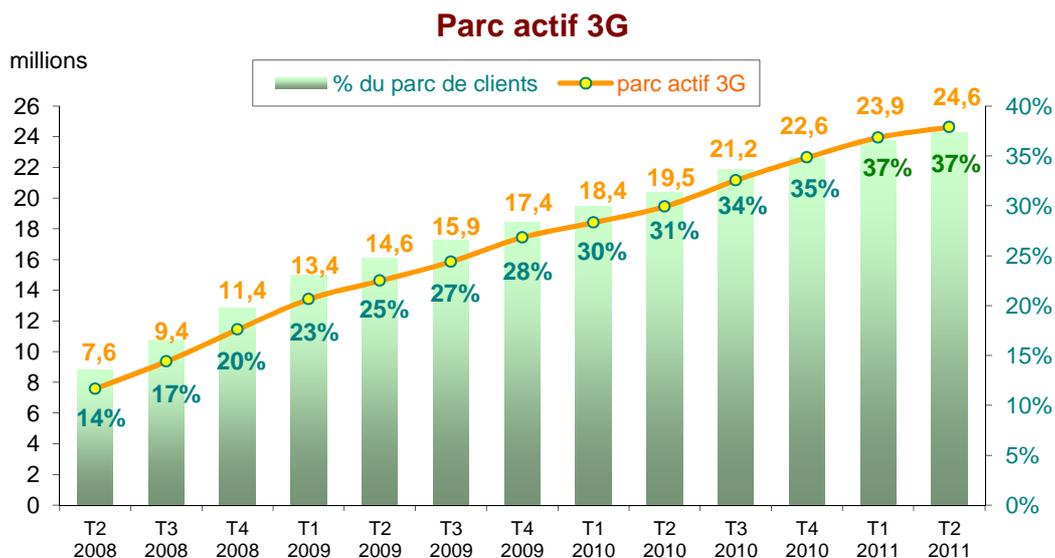
- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

- 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.

Plus de quatre clients aux services mobiles sur dix (45,0% précisément) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de juin un service multimédia (internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile. Le nombre d'utilisateurs de services multimédias progresse entre 20% et 25% en rythme annuel depuis deux ans (19,9% ce trimestre), et de cinq millions en un an.



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 : 24,6 millions de clients, soit 5,2 millions d'utilisateurs de plus en un an. Ce nombre, qui augmentait rapidement depuis deux ans (entre +6% et +10% chaque trimestre), ne progresse que de 3% ce trimestre.



Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser, mais dans une moindre mesure depuis deux trimestres : la croissance trimestrielle, qui était autour de 7% tout au long de l'année 2010, ralentit depuis le premier trimestre 2011 (+2,2% au premier trimestre 2011 et +3,1% au deuxième). Pratiquement la moitié de la croissance trimestrielle est imputable aux cartes prépayées internet sans durée d'engagement. La proportion de ces dernières sur l'ensemble des cartes internet gagne un point en un trimestre et passe à 12,9% au deuxième trimestre 2011.

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 (3,0 millions à la fin du deuxième trimestre 2011) continue de croître fortement. Même si elles ne représentent que 4,6% du nombre total de cartes SIM en service (3,3% un an plus tôt), elles contribuent de façon substantielle chaque trimestre à la croissance du nombre de cartes mobiles en service : +180 000 ce trimestre, +280 000 un an plus tôt.

#### Cartes SIM pour objets communicants

(en millions)

	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de cartes SIM "MtoM"	2,046	2,257	2,626	2,841	3,018	47,5%

*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.*

Sur 460 000 cartes SIM supplémentaires ce trimestre, environ six cartes sur dix sont des cartes SIM non voix dédiées à un usage spécifique (uniquement pour l'accès à la data/internet ou les cartes « MtoM »). En juin 2011, la part des cartes non voix s'élève à 8,9% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 7,2% un an plus tôt. Un peu plus de la moitié des cartes non voix en service au deuxième trimestre 2011 sont des cartes « MtoM ».

#### Cartes SIM non voix

(en millions)

	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre total de cartes SIM Internet exclusives et "MtoM"	4,445	4,824	5,360	5,636	5,900	32,7%

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

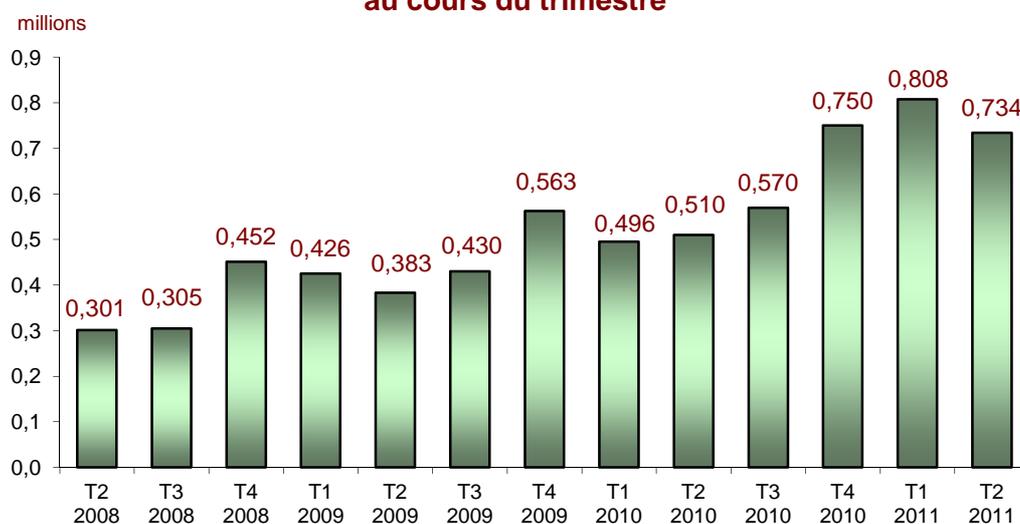
### 3.1.3 Conservation du numéro mobile

Conservation du numéro mobile (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,510	0,570	0,750	0,808	0,734	43,9%

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.

Depuis le début de l'année 2011, le nombre de numéros portés a considérablement augmenté : 730 000 numéros mobiles ont été conservés par portage d'un opérateur à un autre au cours du deuxième trimestre 2011, soit une progression de 43,9% en un an après un pic de croissance annuelle à 62,9% au premier trimestre 2011.

#### 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 (4,7 milliards d'euros) est en baisse pour la première fois ce trimestre (-1,9% en un an). Après une période d'un an et demi autour de 2,5%, la croissance annuelle de ce revenu a subi une décélération dès le quatrième trimestre 2010 (+2,0%, puis +1,1% et -1,9% ce trimestre, soit un recul de trois points en seulement un trimestre), en raison de la baisse de plus en plus marquée du revenu des communications téléphoniques. En outre, l'effet saisonnier sur le revenu se caractérise, en général, par une reprise de la croissance au second trimestre par rapport au premier trimestre. Or, les deux composantes de ce revenu (téléphonie et transport de données) ne progressent pas ce trimestre.

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,5 milliards d'euros) représente environ 73% des revenus des opérateurs mobiles et cette proportion tend à décroître (78% au deuxième trimestre 2010). La tendance à la baisse de ce revenu, entamée à la fin de l'année 2008, continue et s'accélère ce trimestre (-3 points en un trimestre).

Le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet) continue de progresser fortement en rythme annuel (+17,8% en un an), mais n'a pas augmenté par rapport au premier trimestre 2011, ce qui ne permet pas de compenser la baisse du revenu des communications téléphoniques. Il se compose pour la moitié du revenu lié à l'envoi de SMS (50,6% précisément), mais la part du revenu lié à l'accès à l'internet s'accroît chaque trimestre (+un point ce trimestre). Ce dernier contribue à la quasi-totalité de l'accroissement

du revenu du transport de données sur le premier semestre 2011 (+47 millions d'euros par rapport au second semestre 2010).

<b>Revenus des services mobiles</b> (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Téléphonie mobile</b>	3 766	3 809	3 726	3 495	3 481	-7,6%
dont communications vers l'international	201	216	226	226	231	14,7%
<b>Transport de données</b>	1 072	1 153	1 211	1 269	1 264	17,8%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	589	599	635	655	639	8,6%
dont accès à Internet et aux services multimédias	483	553	577	614	624	29,2%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>4 839</b>	<b>4 962</b>	<b>4 938</b>	<b>4 765</b>	<b>4 745</b>	<b>-1,9%</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 s'élève à 26,9 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011. Alors qu'elle stagnait depuis le quatrième trimestre 2008, la consommation de minutes progresse pour le cinquième trimestre consécutif avec une envolée au quatrième trimestre 2010 (+4,9% en un an) ; la croissance annuelle est de +4,2% au premier semestre 2011. Le trafic vers les téléphones fixes baisse continûment depuis cinq années, mais dans une moindre mesure depuis le premier trimestre 2010 (-0,4% en un an ce trimestre).

<b>Volumes de la Téléphonie mobile</b> (en millions de minutes)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Communications vers fixe national	4 354	4 176	4 490	4 356	4 338	-0,4%
Communications "on-net" *	12 608	11 892	12 828	12 515	12 374	-1,9%
Communications vers mobiles tiers	7 975	7 828	8 545	8 697	8 987	12,7%
Communications vers l'international	522	642	670	711	867	66,0%
"Roaming out" **	336	436	308	284	337	0,5%
<b>Volumes de communications au départ des mobiles</b>	<b>25 796</b>	<b>24 975</b>	<b>26 840</b>	<b>26 556</b>	<b>26 903</b>	<b>4,3%</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 français.

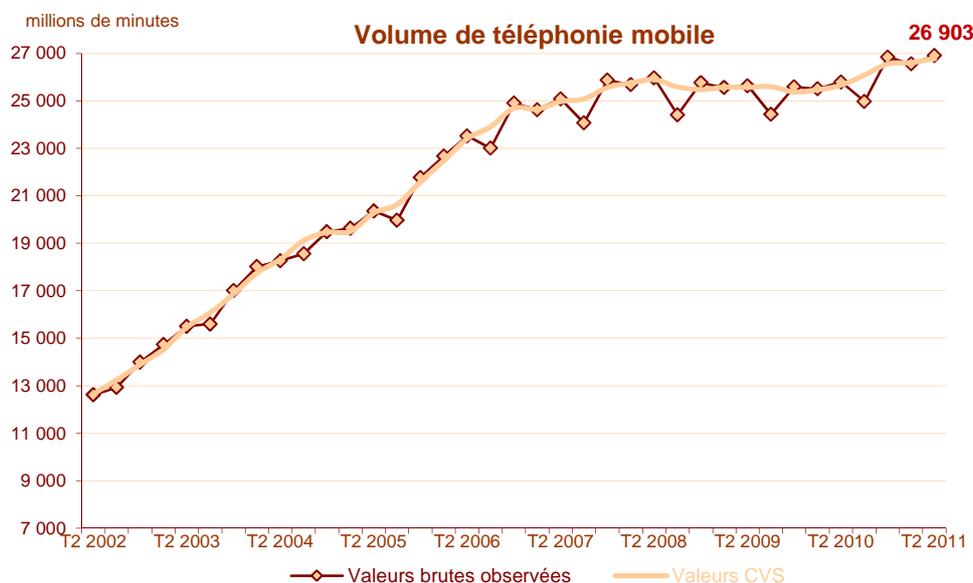
Le volume de minutes générées par les appels nationaux de mobile vers mobile (du même réseau et de réseaux mobiles tiers) augmente au deuxième trimestre 2011 de 3,8% en un an. Un peu plus de la moitié du volume de ces minutes consommées (56,2% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -7% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 (-1,9% en un an ce trimestre), cette proportion diminue de quatre points en un an au profit, notamment, des minutes vers les réseaux mobiles tiers. La consommation de minutes vers les clients de réseaux mobiles tiers reste dynamique (+12,7% au deuxième trimestre 2011) grâce à la commercialisation de forfaits de communications illimitées vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France).

Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (4,5% en volume et 10% environ en valeur).

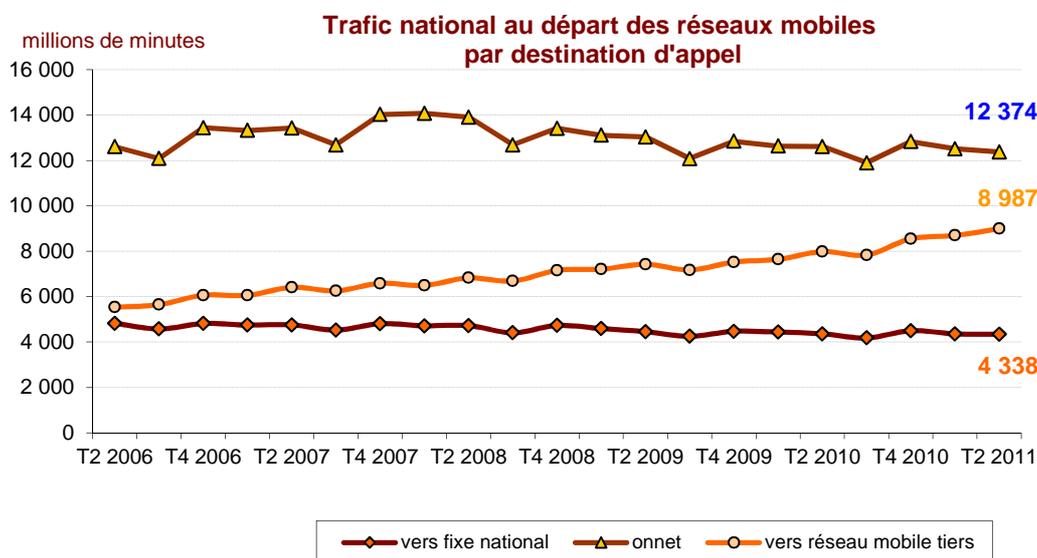
Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 (+24,5% en un an) ; cette croissance se maintient depuis à un rythme supérieur à 18% de progression annuelle. De plus, l'apparition, au deuxième trimestre 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs très compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+29,8% en un an). Depuis, la croissance annuelle

du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé, et particulièrement ce trimestre (+66,0% en un an ce trimestre et +36,3% au premier trimestre 2011), ainsi que celle du revenu afférent (+14,7% en un an au deuxième trimestre 2011 et +10,6% au premier).

Le volume du « roaming out », en hausse depuis le quatrième trimestre 2009, stagne ce trimestre après un premier trimestre à 1,9% de taux de croissance annuel.



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



<b>Volumes de la messagerie interpersonnelle</b> (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre de minismessages interpersonnels (SMS)	24 048	25 151	30 947	33 741	35 519	47,7%
dont SMS provenant des forfaits	20 721	21 760	27 017	29 744	31 498	52,0%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 327	3 391	3 930	3 997	4 020	20,8%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	161	168	199	209	235	46,2%
<b>Nombre de messages émis durant le trimestre</b>	<b>24 209</b>	<b>25 319</b>	<b>31 146</b>	<b>33 950</b>	<b>35 753</b>	<b>47,7%</b>

Le nombre de « SMS » émis au cours du deuxième trimestre 2011 s'élève à 35,5 milliards, dont 88,7% proviennent de clients titulaires de forfaits. Les clients des opérateurs mobiles ont envoyé 1,8 milliard de SMS de plus qu'au premier trimestre 2011, soit en moyenne 9 SMS environ de plus par client et par mois. Chaque client des opérateurs mobiles a envoyé en moyenne 198 SMS par mois au cours du deuxième trimestre 2011 contre 139 un an auparavant. Ceci s'explique toujours 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 mobile : services mobiles et SVA

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée</b>	<b>4 058</b>	<b>4 140</b>	<b>4 126</b>	<b>3 948</b>	<b>4 081</b>	<b>0,6%</b>
dont revenu des clients en post-payé	3 547	3 633	3 634	3 491	3 596	1,4%

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

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 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Trafic voix y compris services à valeur ajoutée</b>	<b>20 283</b>	<b>19 809</b>	<b>21 069</b>	<b>20 959</b>	<b>21 103</b>	<b>4,0%</b>

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

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 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Revenu récurrent</b>	<b>5 545</b>	<b>5 427</b>	<b>5 470</b>	<b>5 292</b>	<b>5 384</b>	<b>-2,9%</b>
dont revenu récurrent des clients en post-payé	4 949	4 846	4 947	4 827	4 865	-1,7%

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 opérateurs fixes et mobiles provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 502 millions d'euros au deuxième trimestre 2011 et augmente (+1,7% sur un an) après un peu plus de deux années de baisse ininterrompue. Le revenu des appels des clients des opérateurs vers les services « voix et télématique » se réduit de 2,7% sur un an (-1,1% pour les opérateurs fixes et -5,8% pour les opérateurs mobiles). Cette baisse, qui est continue sur ce segment de marché en raison à la fois du déclin des services télématiques et de l'entrée en vigueur de mesures législatives encadrant l'usage des numéros surtaxés\*, est cependant plus mesurée depuis le début de l'année 2011 (elle était d'environ 15% au cours des deux années précédentes).

Près de neuf appels sur dix vers les services « voix et télématique » sont émis depuis les postes fixes. Le volume total de ces appels (2,0 milliards de minutes au deuxième trimestre 2011) diminue également (-12,5% sur un an) et ce, que l'origine de ces appels soit fixe (-12,9%) ou mobile (-9,9%).

Le revenu des services mobiles de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) continue au contraire de s'accroître. Avec 200 millions d'euros au deuxième trimestre 2011 (+9,2% sur un an), il représente 40% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) émis au cours du deuxième trimestre est de 168 millions de messages (-3,3% sur un an).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Services "voix et télématique"	310	312	322	309	302	-2,7%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	203	195	196	201	201	-1,1%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	107	117	126	107	101	-5,8%
Services "données"	183	193	203	211	200	9,2%
<b>Revenus des services à valeur ajoutée</b>	<b>493</b>	<b>505</b>	<b>525</b>	<b>520</b>	<b>502</b>	<b>1,7%</b>

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

#### Notes :

\* Interdiction pour les fournisseurs de communications électroniques de recourir à des numéros surtaxés pour les appels des consommateurs ayant pour objet le suivi de l'exécution de leur contrat, le dépôt d'une réclamation ou le service après-vente). Inclusion de certains numéros surtaxés dans le prix des appels au départ des mobiles (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1<sup>er</sup> avril 2009 et numéros 081BPQ au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

\*\* 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 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 957	1 889	1 949	1 818	1 705	-12,9%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	343	353	361	395	309	-9,9%
<b>Volumes de communications</b>	<b>2 300</b>	<b>2 242</b>	<b>2 311</b>	<b>2 213</b>	<b>2 013</b>	<b>-12,5%</b>

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Au départ des clients des opérateurs fixes	799	820	843	797	786	-1,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	132	131	137	125	106	-19,7%
<b>Nombre d'appels</b>	<b>931</b>	<b>951</b>	<b>979</b>	<b>923</b>	<b>892</b>	<b>-4,2%</b>

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
<b>Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)</b>	<b>174</b>	<b>177</b>	<b>183</b>	<b>176</b>	<b>168</b>	<b>-3,3%</b>

## 4.2 Les services de renseignements

Le revenu des services de renseignements téléphoniques s'élève à 30 millions d'euros au deuxième trimestre 2011. Ce revenu s'érode depuis le début de l'année 2010 sur un rythme annuel supérieur à 10% (-13,6% sur un an au deuxième trimestre 2011).

Le volume du trafic vers ces services (18 millions d'appels totalisant 42 millions de minutes au deuxième trimestre) est également en repli continu depuis trois ans. Les deux-tiers des appels vers les services de renseignements proviennent des téléphones mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Revenus des opérateurs attributaires	35	33	32	30	30	-13,6%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Nombre d'appels (en millions)	22	21	20	18	18	-19,1%
Volume des communications (en millions de minutes)	51	48	46	44	42	-17,4%

*Note : Sont considérés comme services de renseignements : les numéros de type 118xyz en service depuis novembre 2005 et les numéros courts 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) est de 889 millions d'euros au deuxième trimestre 2011. Les ventes réalisées par les opérateurs entre eux représentent un peu moins du quart de ce revenu (201 millions d'euros).

Revenus (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Liaisons louées	355	348	371	348	343	-3,2%
Transport de données	541	544	552	543	545	0,8%

*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

Revenus (en millions d'euros)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Hébergement et de gestion de centres d'appels	41	41	40	40	40	-1,0%

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

*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 des ventes et locations de terminaux atteint 741 millions d'euros au deuxième trimestre 2011. Plus des trois-quarts de ces ventes se rapportent à des terminaux mobiles, celles-ci représentent 569 millions d'euros (+8,6% sur un an).

	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Opérateurs fixe et internet	170	174	188	173	172	0,9%
Opérateurs mobiles	524	687	852	656	569	8,6%
<b>Terminaux et équipements</b>	<b>694</b>	<b>861</b>	<b>1 040</b>	<b>829</b>	<b>741</b>	<b>6,7%</b>

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

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

## 5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

### Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC l'autre en VLB. 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 certaines destinations 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.

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	37,9	37,2	37,2	36,4	36,2	-4,5%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	26,9	27,3	26,7	25,3	25,1	-6,6%

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

#### Note :

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

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

*Ne sont pas comptabilisés :*

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

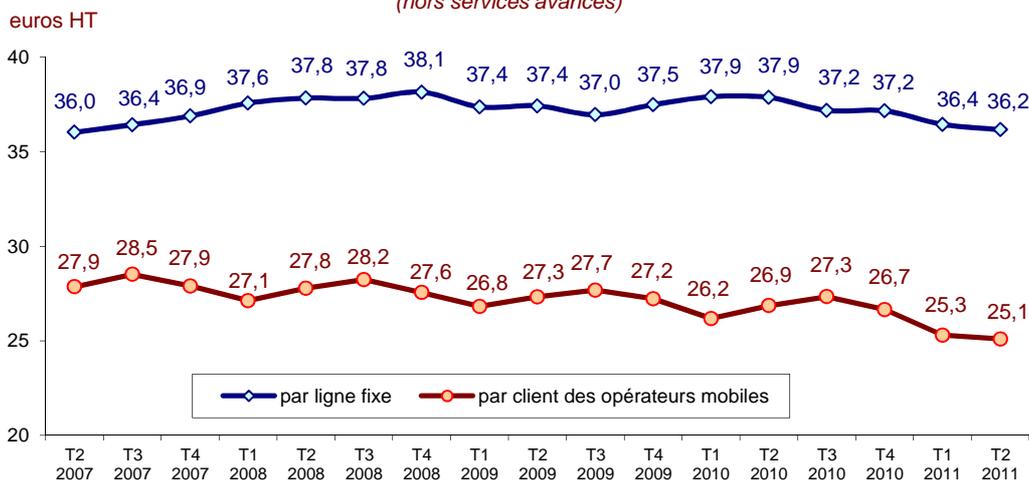
*Au final, elle est calculée en divisant le revenu des communications depuis les lignes fixes (revenus de l'accès et des communications téléphoniques et des accès à l'internet) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois.*

- 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 et hors cartes MtoM) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes MtoM) 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).

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

### Facture moyenne mensuelle voix et données (hors services avancés)



Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut désormais les cartes MtoM en revenu et en volume de cartes.

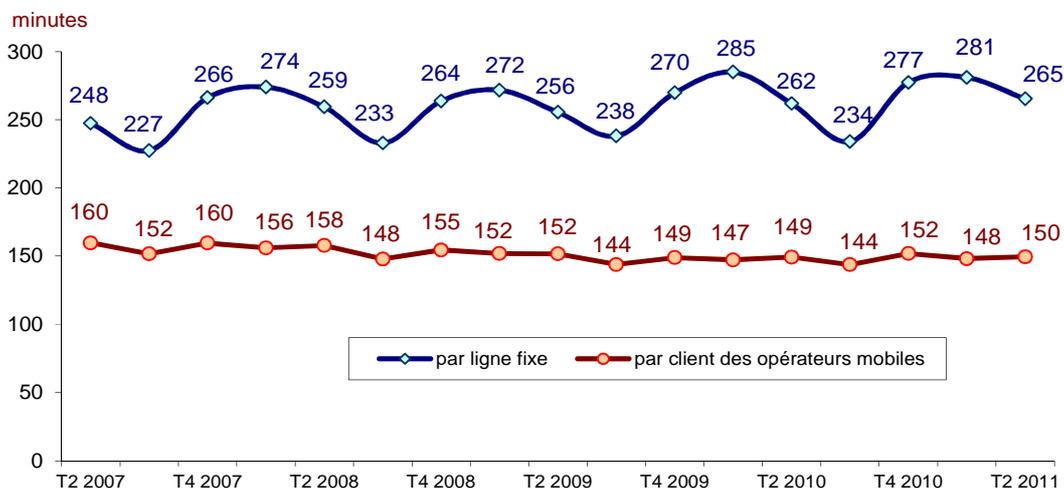
Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Par ligne fixe	4h22	3h54	4h37	4h41	4h25	1,3%
Par client des opérateurs mobiles	2h29	2h24	2h32	2h28	2h30	0,2%

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

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

- Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM et cartes data exclusives) ne sont pas prises en compte dans le calcul.

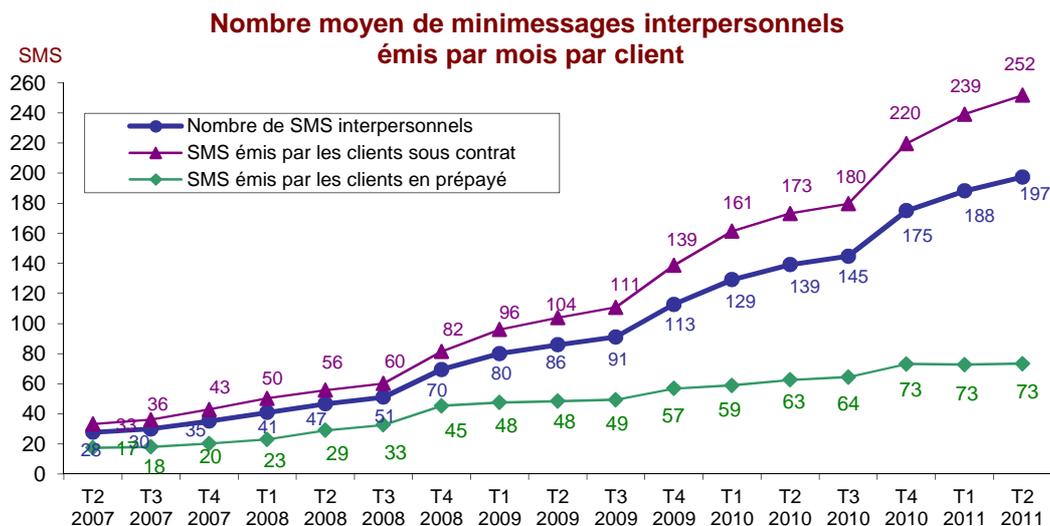
### Volume de trafic mensuel moyen voix sortant



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
par client des opérateurs mobiles	139	145	175	188	197	41,8%
dont SMS provenant des forfaits	173	180	220	239	252	45,4%
dont SMS provenant des cartes prépayées	63	64	73	73	73	17,2%

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

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 (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages 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.



Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	26,2	25,8	25,7	25,6	25,5	-2,8%
A un accès en bas débit à l'internet	6,9	6,8	6,8	6,9	7,1	2,7%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	35,6	35,0	35,2	34,3	34,1	-4,3%

Note :

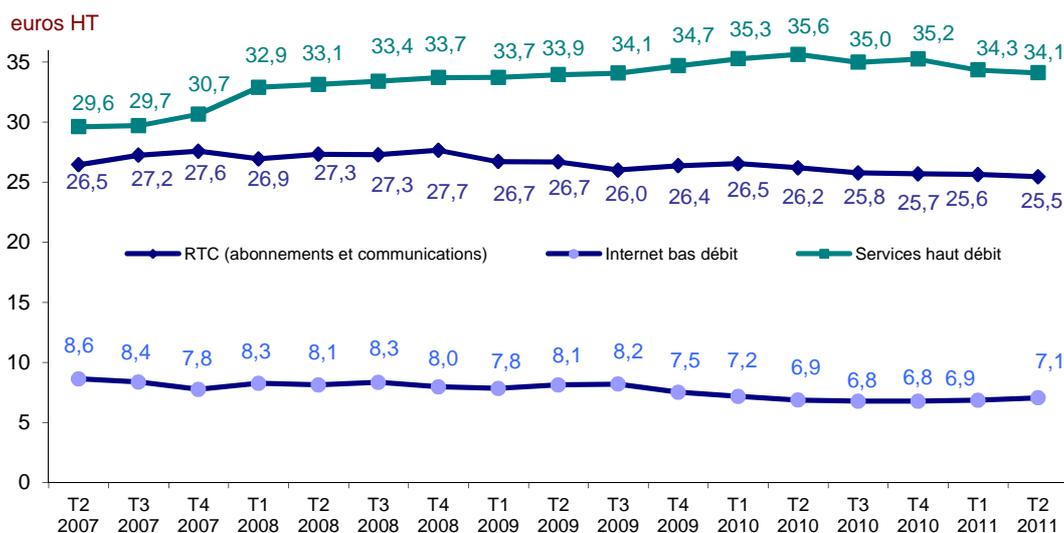
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès en haut ou très haut débit intègre depuis la publication du premier trimestre 2011 les revenus des services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet. Les données présentées ont été réropolées.

- 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 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 internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

### Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



#### Trafic mensuel moyen sortant par abonnement

(en heures)

	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011	Variation 2T11/2T10
Au service téléphonique fixe RTC	2h51	2h39	2h58	2h59	2h47	-2,1%
Au service téléphonique fixe en IP	4h59	4h18	5h16	5h20	5h02	1,1%
A un accès en bas débit à l'internet	9h43	9h06	9h03	9h05	9h02	-6,9%

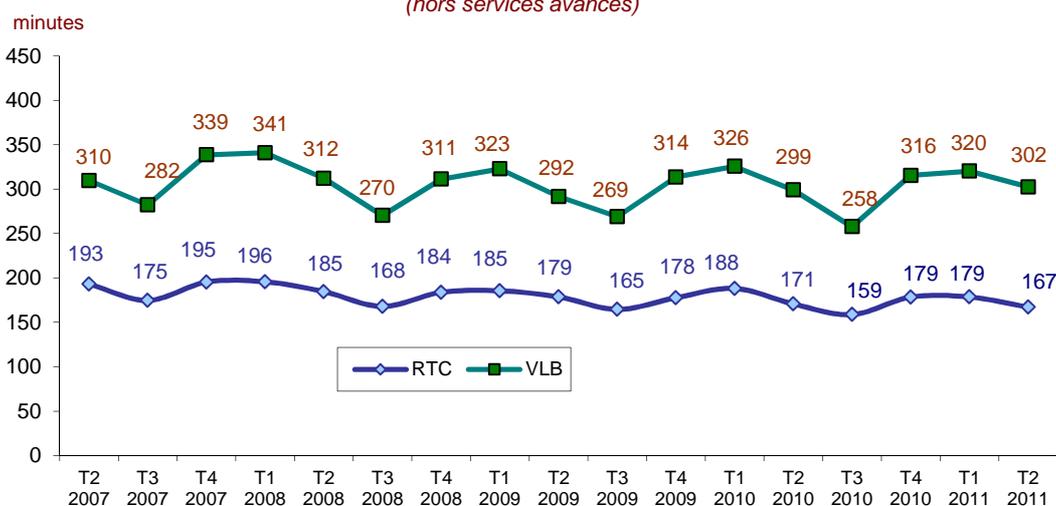
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

- 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.

### Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe

(hors services avancés)



### 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.

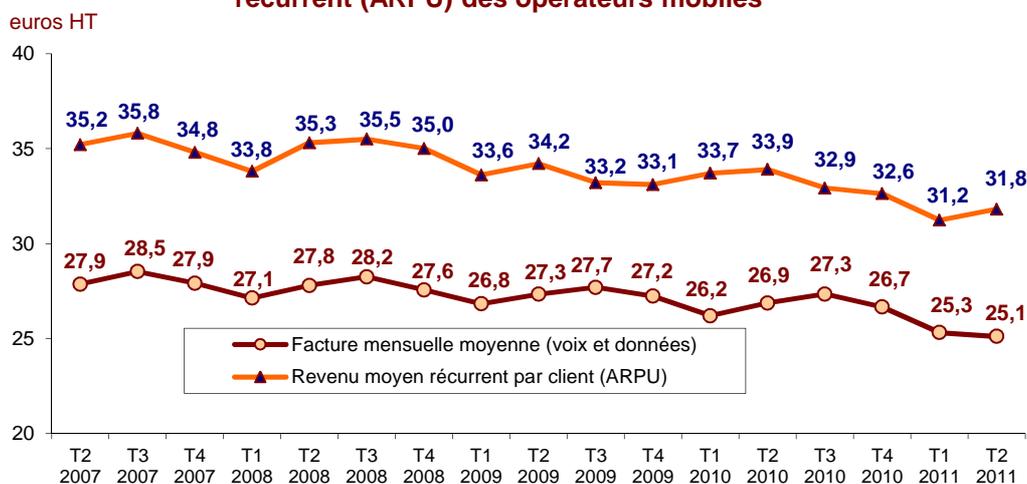
Pour les opérateurs mobiles, la notion d'ARPU comprend ici (voir définition détaillée §2.6) : les revenus des appels sortants, des services de données, des services à valeur ajoutée ET les revenus des appels entrants (interconnexion). Cette définition est ici harmonisée et s'applique de la même façon 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)	T1 2010	T2 2010	T3 2010	T4 2010	T1 2011	Variation 1T11/1T10
<b>Revenu moyen récurrent par client actif</b>	<b>33,7</b>	<b>33,9</b>	<b>32,9</b>	<b>32,6</b>	<b>31,2</b>	<b>-7,2%</b>
dont revenu mensuel moyen par client post-payé	40,5	40,5	38,9	38,8	37,4	-7,8%

*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



*Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes MtoM dont le revenu par unité est bien plus faible que celui provenant des clients « grand public ».*