

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France
Observatoire des investissements et de l'emploi

1^{er} trimestre 2014 - résultats définitifs

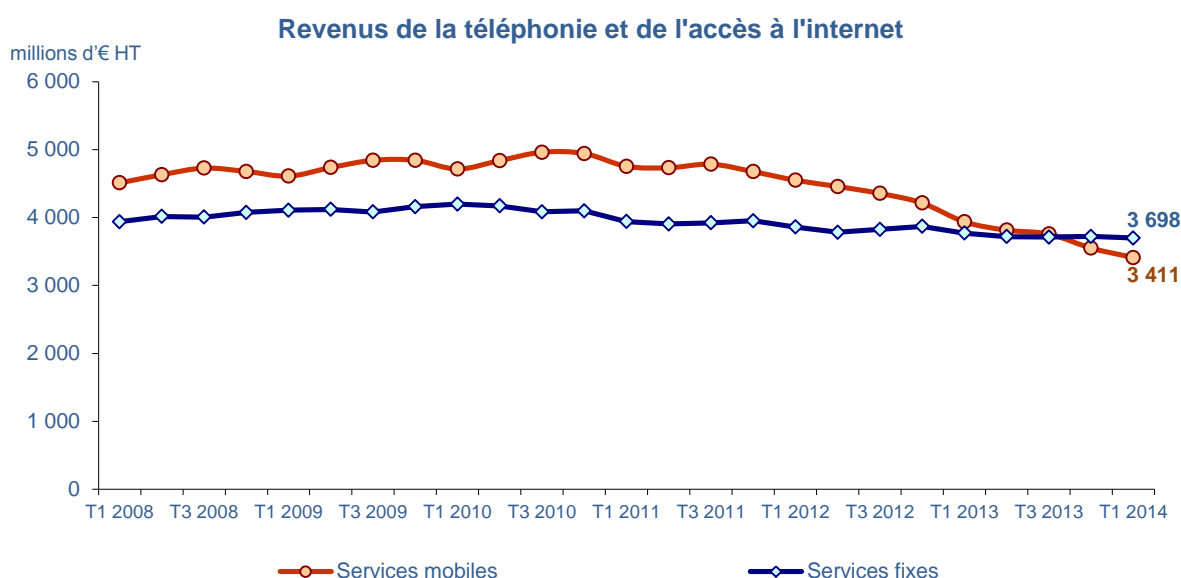
Synthèse

- Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève, au premier trimestre 2014, à 9,1 milliards d'euros, en recul de 6,1% par rapport au premier trimestre 2013, donc en net ralentissement par rapport à la baisse de 7,7% constatée en 2013 par rapport à 2012. Le revenu des seuls services de communications électroniques (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 8,4 milliards d'euros (-6,6% sur un an).

Le marché des clients Finals						
Revenus sur le marché de détail						
(en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Services fixes	3 771	3 720	3 712	3 721	3 698	-1,9%
Services de capacité	754	750	736	736	746	-1,0%
Services mobiles	3 937	3 814	3 757	3 550	3 411	-13,4%
Services à valeur ajoutée	511	491	499	521	522	2,2%
Total services de communications électroniques	8 973	8 775	8 703	8 528	8 377	-6,6%
Revenus annexes	692	677	658	930	702	1,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	9 665	9 452	9 361	9 458	9 078	-6,1%

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

Les revenus annexes 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 nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes à haut et à très haut débit continue de s'accroître rapidement. Le trafic de téléphonie fixe et mobile, croissant depuis deux ans grâce au dynamisme de la téléphonie mobile, s'infléchit légèrement au premier trimestre 2014 (61,1 milliards de minutes, en baisse de 0,9% sur un an) : en effet, si la croissance du trafic de téléphonie mobile se maintient à un niveau soutenu (+8,1% sur un an au premier trimestre 2014), elle ne compense pas totalement le recul du trafic de téléphonie fixe (-11,6% sur un an). La vive croissance du volume de données échangées sur les réseaux mobiles se poursuit (+76,0% en rythme annuel au premier trimestre 2014). Le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) émis reste à un niveau très élevé (50,8 milliards au premier trimestre 2014).

Volumés de téléphonie						
(en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Téléphonie fixe	28 374	25 897	23 239	25 326	25 078	-11,6%
Téléphonie mobile	33 325	34 382	33 468	36 290	36 038	8,1%
Total services "voix"	61 699	60 279	56 707	61 616	61 116	-0,9%

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



- Le marché de détail se caractérise ainsi par une forte croissance des volumes (nombre d'abonnés, consommation des clients en services mobiles), par une baisse tendancielle des prix et par une baisse des revenus en valeur.

Investissements et emploi des opérateurs

- Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques est estimé à 1,4 milliard d'euros au premier trimestre 2014.
- L'Autorité suit également, depuis sa création, et sur une base annuelle, l'évolution de l'emploi des opérateurs de communications électroniques. Les données annuelles sont publiées sur le site de l'ARCEP (<http://www.arcep.fr/index.php?id=11693&L=0>). On rappellera que, fin 2013, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques s'élevait à 125 000.

Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes (39,0 millions au 31 mars 2014) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (-1,3% au premier trimestre 2014) : les abonnements téléphoniques en voix sur large bande (23,9 millions), qui représentent 61% des abonnements fixes (+4 points en un an), s'accroissent de 1,2 million en un an, mais sans compenser le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques par le RTC qui se poursuit sur un rythme annuel proche de deux millions. Les lignes fixes n'ayant qu'un unique abonnement en voix sur large bande sur une « box » sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012 et leur part s'accroît de façon continue (58%, +5 points en un an). Cette augmentation est corrélée à celle du dégroupage total (11,1 millions de lignes à fin mars 2014 soit une ligne fixe sur trois) qui augmente de 800 000 en un an.

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit est de 25,2 millions au 31 mars 2014, et progresse de 1,0 million par rapport à fin mars 2013 (+4,0%). Le haut débit représente 23,0 millions d'abonnements (via des accès DSL à plus de 98%) et s'accroît de 2,1% en un an. Le nombre d'abonnements au très haut débit, atteint 2,2 millions et sa croissance, +500 000 en un an, représente la moitié de la croissance totale des accès internet au premier trimestre 2014.

- Avec 3,7 milliards d'euros HT, le revenu des services fixes (téléphonie et internet) est supérieur, depuis deux trimestres, à celui des services mobiles. Il baisse cependant depuis la fin de l'année 2010 (-1,9% au premier trimestre 2014 par rapport au premier trimestre 2013), en lien avec l'érosion rapide et continue du revenu des services fixes à bas débit (1,1 milliard d'euros, en baisse de 9,6% par rapport au premier trimestre 2013). Le revenu des services fixes haut et très haut débit augmente de 1,7% sur un an pour atteindre 2,6 milliards d'euros HT, soit 70% de l'ensemble du revenu des services fixes.
- L'ensemble du trafic de téléphonie fixe (communications depuis les postes fixes, publiphonie et cartes) s'élève à 25,1 milliards de minutes au premier trimestre 2014. Il diminue depuis la fin de l'année 2012 (-11,6% par rapport au premier trimestre 2013) en raison de la baisse continue du trafic sur le RTC, mais aussi de la forte contraction du trafic de voix au départ des «box» fixes depuis le début de l'année 2013 (environ -10% en rythme annuel sur la période). Le trafic de données sur les réseaux fixes ne fait pas l'objet de mesures transmises au régulateur mais, selon des études menées par de grands acteurs internationaux, il serait plus de cent fois supérieur au trafic de données mesuré sur les réseaux mobiles.

Les services sur réseaux mobiles

- Le nombre de cartes SIM en service atteint 77,6 millions à la fin du premier trimestre 2014, soit un taux de pénétration (ratio du nombre de cartes SIM sur la population française) qui s'élève à 117,9%. L'accroissement de 3,9 millions en un an au premier trimestre 2014 provient à la fois du nombre de forfaits et abonnements (hors cartes SIM « machine to machine ») qui augmente de 3,9 millions en un an (dont 700 000 au cours du premier trimestre 2014), et de la forte progression du nombre de cartes « MtoM » (+2,0 millions en un an). Le nombre de cartes prépayées poursuit sa baisse et recule de 2,0 millions par rapport à mars 2013.
- Au 31 mars 2014, environ 3,7 millions de clients ont utilisé le réseau 4G au cours des trois derniers mois pour se connecter à internet. L'ARCEP comptabilise ici uniquement des clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. L'ARCEP attire l'attention du lecteur sur le fait que cette définition peut différer de celles des publications financières des opérateurs, dont certains comptabilisent les offres 4G commercialisées. Un client peut en effet souscrire à une telle offre mais ne pas disposer pour autant du terminal adapté.
- Le revenu des services mobiles s'élève à 3,4 milliards d'euros HT au premier trimestre 2014, et est en recul depuis le deuxième trimestre 2011, mais la baisse enregistrée ce trimestre, est inférieure à celles enregistrées depuis le début de l'année 2013 (-13,4% en un an au premier trimestre 2014 contre jusqu'à -15,7% en un an au quatrième trimestre 2013).
- Le trafic de communications téléphoniques mobiles atteint 36,0 milliards de minutes au premier trimestre 2014, soit 2,7 milliards de minutes supplémentaires par rapport au premier trimestre 2013. Les clients téléphonent en moyenne trois heures par mois, soit dix minutes de plus par mois qu'un an auparavant. Le trafic au départ des mobiles n'a cessé de croître depuis le début de l'année 2012 ; il progresse de 8,1% en un an au premier trimestre 2014.
- Le trafic de données émises et reçues par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives atteint 56 629 téraoctets au premier trimestre 2014, soit une croissance annuelle de 76,0%. La consommation moyenne mensuelle en data atteint 262 mégaoctets par client (hors cartes internet) au premier trimestre 2014, et ne cesse de s'accroître chaque trimestre (+76,8% en un an au premier trimestre 2014).
- Le nombre de « SMS » émis (50,2 milliards) au cours du premier trimestre 2014 continue d'augmenter (+1,5% en un an) mais à un rythme moins élevé qu'en 2012 (entre +20 et +30% en 2012). Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 252 SMS par mois au cours du premier trimestre 2014 (354 SMS pour les clients de forfaits).

Les autres composantes du marché

Le revenu des **services de capacité** (liaisons louées et transport de données) s'élève à 746 millions d'euros (-1,0% sur un an).

Le revenu provenant des **services à valeur ajoutée** (voix et données y compris le revenu des services de renseignements) atteint 522 millions d'euros au premier trimestre 2014 (+2,2% en rythme annuel). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes diminue depuis plusieurs années, alors que ceux des revenus provenant des services vocaux ou de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée) depuis les téléphones mobiles s'accroissent.

Les **revenus annexes** des opérateurs (702 millions) sont à 80% constitués par le produit des ventes et locations de terminaux (568 millions d'euros), les terminaux mobiles représentant près des trois-quarts de ce montant.

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.

Tous les revenus s'entendent hors taxes.

Toutes les comparaisons s'entendent du trimestre N comparé au même trimestre de l'année précédente, sauf mention contraire.

L'historique des données trimestrielles de la présente publication sont téléchargeables sous format Excel sur le site de l'ARCEP à l'adresse suivante :

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-trimestre.xls>

L'Autorité a publié le 23 mai 2014, l'étude qu'elle a menée concernant l'évolution des prix sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2010 à 2013.

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2013/indice-prix-mobile-2010-2013-mai2014.pdf>

Sommaire

1	<i>Les investissements des opérateurs</i>	7
2	<i>L'emploi des opérateurs</i>	7
3	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	7
3.1	Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes.....	8
3.1.1	Le nombre de lignes fixes.....	8
3.1.2	La conservation du numéro fixe.....	8
3.1.3	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit.....	9
3.1.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision.....	10
3.2	Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes)	11
3.2.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	11
3.2.2	Le revenu des abonnements et des communications	12
3.2.3	Le trafic des communications téléphoniques depuis les postes fixes.....	13
3.3	Les cartes de téléphonie fixe et la publiphonie	15
3.4	L'accès à internet en bas débit.....	16
3.5	Le revenu des services fixes	16
4	<i>Les services de capacité</i>	17
5	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	18
5.1	Les abonnements.....	18
5.1.1	Abonnements aux services mobiles	18
5.1.2	Utilisateurs de services multimédias et parc actif 3G	19
5.1.3	Cartes SIM ne permettant de faire que de la donnée (cartes SIM non voix)	20
5.1.4	Conservation du numéro mobile.....	21
5.2	Revenu et trafics sur le marché de détail (hors SVA)	22
6	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	22
7	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	32
8	<i>Les autres revenus des opérateurs</i>	33
8.1	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	33
8.2	Les terminaux et équipements.....	33
9	<i>Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros</i> ..	34
9.1	Le marché total	34
9.2	Interconnexion internationale entrante.....	36
9.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles	36

1 Les investissements des opérateurs

Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques au premier trimestre 2014 est estimé à 1,4 milliard d'euros à comparer à un niveau trimestriel moyen d'environ 1,8 milliard d'euros pour les trois précédentes années. En 2013, le montant des investissements (hors achats de licences) était supérieur à 7 milliards d'euros, soit un niveau comparable aux deux années précédentes.

Investissements en millions d'euros	2012*	2013**	T1 2014***
Investissements totaux	10 034	7 210	1 400
dont investissements hors licences	7 317	7 117	1 400

* Publication annuelle définitive

** Publication annuelle provisoire

*** Estimations - données arrondies

Note : l'Autorité a mis en place, en janvier 2013, un questionnaire trimestriel à destination des cinq principaux opérateurs de communications électroniques (Bouygues Telecom, France Telecom/Orange, Iliad, Numericable et SFR), afin de disposer d'une information plus complète sur les investissements réalisés. La publication de données trimestrielles pour le secteur, c'est-à-dire portant sur l'ensemble des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP, nécessite que soient réalisées des estimations pour les opérateurs qui ne sont pas interrogés trimestriellement afin d'assurer la cohérence entre les données trimestrielles et celles qui étaient jusqu'en 2012 publiées annuellement.

L'exercice appelle ainsi plusieurs commentaires. Tout d'abord, les plans d'investissements des opérateurs répondent à une logique pluriannuelle et tous n'adoptent pas le même rythme d'investissements au long de l'année ; par conséquent, les variations trimestrielles ne sont pas significatives. Ensuite, les investissements réalisés par les opérateurs sont de plus en plus mutualisés : investissements communs au réseau fixe et au réseau mobile d'un opérateur, communs entre les différentes technologies (2G, 3G, 4G, etc.) pour les réseaux mobiles, ou, enfin, co-investissements entre opérateurs dans les boucles locales à très haut débit.

Note : il s'agit des flux totaux d'investissements (corporel/incorporel/autres) consentis par l'entreprise interrogée (c'est à dire les nouveaux investissements) et qui correspondent au plan comptable pour l'activité de télécommunications durant l'exercice.

2 L'emploi direct des opérateurs

L'Autorité suit également, depuis sa création, et sur une base annuelle, l'évolution de l'emploi direct des opérateurs de communications électroniques. Les données annuelles sont publiées sur le site de l'ARCEP (<http://www.arcep.fr/index.php?id=11693&L=0>).

- Les opérateurs emploient 125 000 personnes à la fin de l'année 2013, soit une baisse de plus de 4 000 emplois (-3,3% sur un an). Une partie de la baisse est due au transfert, au sein des groupes, d'activités exercées auparavant par les opérateurs eux-mêmes, vers leurs filiales, mais aussi vers des prestataires externes. Au niveau des groupes, le recul est 3 300 personnes entre 2012 et 2013, pour les cinq principaux groupes (Orange SA, SFR, Bouygues Telecom, Iliad, Numericable). Il s'explique pour l'essentiel par celui des effectifs d'Orange, les hausses et les baisses d'effectifs des autres opérateurs s'équilibrant. Au total, les effectifs des opérateurs, en 2013, demeurent un peu supérieurs à ce qu'ils étaient en 2009.

3 Les services sur réseaux fixes

3.1 Le nombre de lignes fixes et les abonnements aux services sur réseaux fixes

3.1.1 Le nombre de lignes fixes

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,768	35,625	35,644	35,712	35,788	0,1%

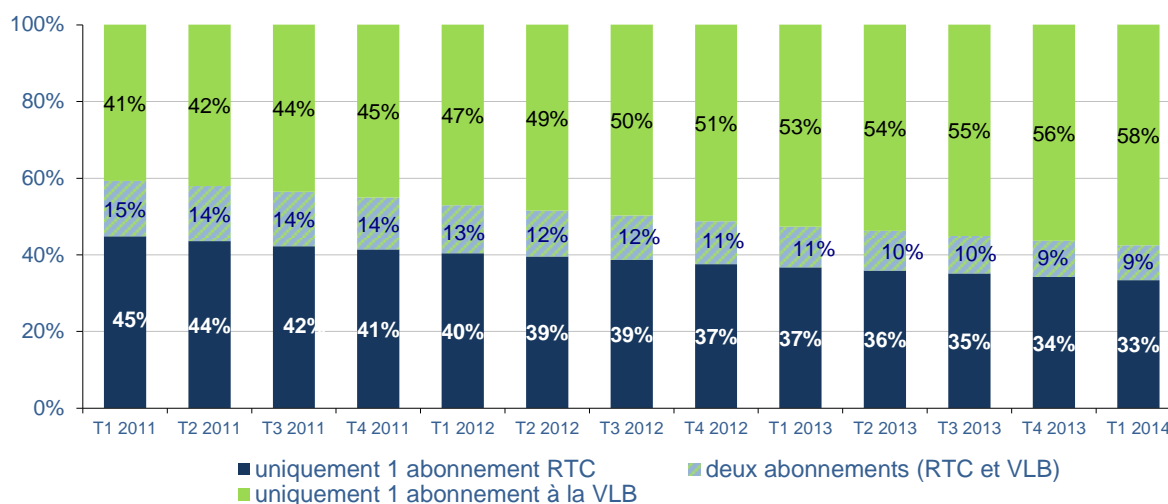
Note : le nombre de lignes fixe a été revu à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre des abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique s'élève à 35,8 millions au 31 mars 2014. Deux lignes fixes sur trois (67%) supportent un service de téléphonie sur large bande.

Les lignes fixes sur lesquelles un seul abonnement en voix sur large bande est souscrit sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012 (58% à fin mars 2014) et cette proportion s'accroît rapidement (+5 points en un an). A l'inverse, le pourcentage de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) ne cesse de se réduire au fil des trimestres (33%, -4 points en un an).

Le nombre de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (3,3 millions à la fin du mois de mars 2014, soit moins de 10% des lignes) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (-535 000 en un an au premier trimestre 2014).

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



3.1.2 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du premier trimestre 2014 grâce au « portage » du numéro d'un opérateur à un autre est de 730 000 (+10,7% par rapport au premier trimestre 2013).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,660	0,575	0,638	0,746	0,730	10,7%

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

3.1.3 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès à internet à haut et à très haut débit s'élève à 25,2 millions au 31 mars 2014 (+4,0% en un an), en croissance annuelle de 1,0 million, et ce, pour le troisième trimestre consécutif.

Le nombre d'abonnements au haut débit est de 23,0 millions et s'accroît de 475 000 en un an. La technologie DSL représente 98% des accès haut débit (22,6 millions, +1,9% sur un an) mais le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès (câble, satellite, boucle locale radio, wifi) progresse également (+11,6% sur un an) pour atteindre 425 000 à la fin du trimestre.

Le nombre des souscriptions aux accès au très haut débit, y compris les accès VDSL2 dont le débit est supérieur à 30 Mbits/s, atteint 2,2 millions au 31 mars 2014, en croissance de +29,2% sur un an (+500 000 abonnements en un an). La croissance du très haut débit représente ainsi la moitié de la croissance annuelle totale des accès internet au premier trimestre 2014. Le nombre d'abonnements en fibre optique de bout en bout continue de s'accroître rapidement (638 000, +68,3% en un an). Les souscriptions aux autres modes d'accès au très haut débit sont également en hausse que ce soit les accès disposant d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s (804 000, +20,3%) ou ceux dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (774 000, +15,9%).

Abonnements à internet haut débit et très haut débit <i>(en millions)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Accès à haut débit	22,534	22,623	22,797	22,869	23,009	2,1%
dont abonnements xDSL	22,153	22,252	22,402	22,461	22,585	1,9%
dont autres abonnements haut débit	0,381	0,370	0,395	0,409	0,425	11,6%
Accès à très haut débit	1,715	1,776	1,862	2,067	2,216	29,2%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s (*)	0,668	0,658	0,656	0,745	0,774	15,9%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps	0,668	0,692	0,726	0,764	0,804	20,3%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	0,379	0,426	0,480	0,558	0,638	68,3%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	24,248	24,399	24,659	24,937	25,225	4,0%

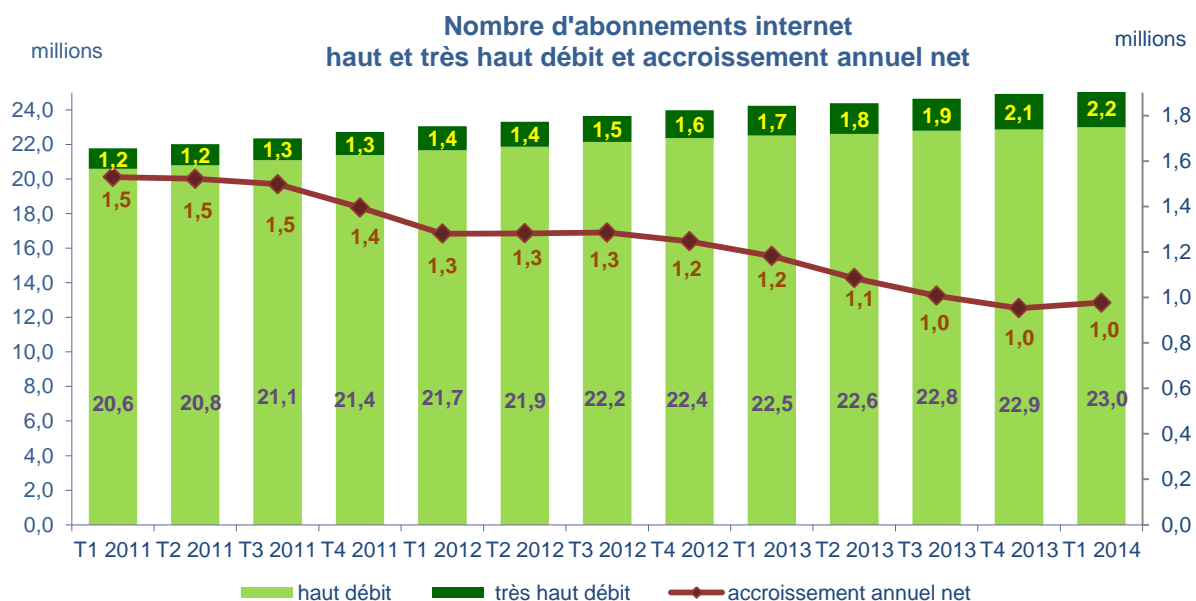
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

() y compris abonnements en VDSL2 dont le débit est ≥30 Mbits/s*

Notes :

- Sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique de bout en bout (c'est-à-dire supportant un accès à internet via une boucle locale optique mutualisée ou via une boucle locale optique dédiée), des réseaux " hybrides fibre câble coaxial " (HFC), des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA), ainsi que les abonnements VDSL2 lorsque l'abonné est situé suffisamment près de l'équipement actif de l'opérateur pour bénéficier d'un débit égal ou supérieur à 30 Mbits/s. Le nombre d'abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié.
- 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 <i>(en millions)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,513	0,518	0,526	0,543	0,547	6,5%

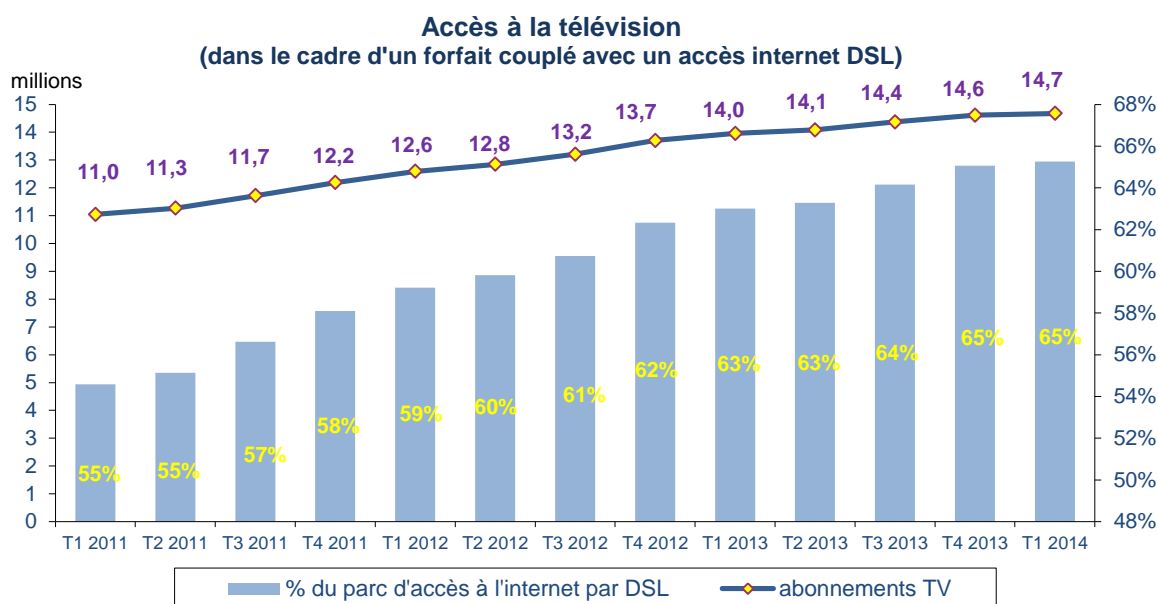


3.1.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Deux abonnés sur trois à un service d'accès à internet par le DSL ont également la possibilité d'accéder dans le cadre de leur abonnement à un service de diffusion de télévision. Le nombre de ces accès couplant internet en DSL et télévision s'accroît de 700 000 en un an pour atteindre 14,7 millions au 31 mars 2014. Une très large majorité (près de 90%) de la diffusion audiovisuelle se fait grâce à la ligne DSL, le reste l'étant via une liaison satellitaire.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	13,956	14,081	14,373	14,615	14,673	5,1%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	22,153	22,252	22,402	22,461	22,481	1,5%
% des abonnements TV	63,0%	63,3%	64,2%	65,1%	65,3%	

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.



3.2 Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphone et cartes)

3.2.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes est de 39,0 millions au 31 mars 2014. Il se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (500 000 abonnements de moins en un an au premier trimestre 2014).

Les abonnements à la voix sur large bande (23,9 millions au 31 mars 2014) représentent à présent 61% (+4 points en un an) de l'ensemble des abonnements téléphoniques fixes. Même si les souscriptions sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble etc...) progressent aussi, la croissance du nombre d'abonnements à la VLB continue de se faire essentiellement grâce aux souscriptions sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC (18,5 millions au 31 mars 2014, en croissance de 1,4 million sur un an). La quasi-totalité des abonnements internet à haut ou très haut débit (95%) sont par ailleurs couplés avec un service de téléphonie sur large bande.

Le reflux du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle se poursuit depuis plusieurs années et il s'effectue sur un rythme annuel proche de deux millions depuis plus de deux ans. Au premier trimestre 2014, le nombre des abonnements RTC (15,2 millions) diminue ainsi de 1,7 million par rapport au premier trimestre 2013.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	16,902	16,464	15,994	15,566	15,190	-10,1%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,855	1,594	1,595	1,617	1,662	n.s.
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	22,658	22,855	23,132	23,512	23,855	5,3%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	17,178	17,388	17,810	18,186	18,531	7,9%
Nombre total d'abonnements	39,560	39,319	39,126	39,078	39,045	-1,3%

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

Notes :

- le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (a été revu à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

- le nombre d'abonnements à l'offre de gros VGAST est impacté à partir de juin 2013 par la fusion intervenue entre France Télécom et Orange France. En outre, le niveau des abonnements commercialisés par les opérateurs alternatifs a été réévalué à la hausse à partir de la publication du troisième trimestre 2013 (environ 250 000 par trimestre par rapport aux publications antérieures).

- un abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xDSL sans abonnement RTC est un abonnement 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 ».

Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande de la présente publication couvrent la voix sur large bande (VLB) 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 large bande 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.

Le nombre de souscriptions à des offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur, soumises comme les offres de téléphonie RTC, à la concurrence de la téléphonie sur large bande, est en recul constant depuis dix ans. Le rythme de cette décline est rapide, tant pour les souscriptions aux offres de sélection appel par appel (-33,4% sur un an pour 69 000 abonnements) que pour celles aux offres de présélection (1,1 million, en baisse de -18,3% sur un an soit 250 000 abonnements en moins).

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Abonnements à la sélection appel par appel	0,104	0,090	0,079	0,080	0,069	-33,4%
Abonnements à la présélection	1,380	1,343	1,203	1,190	1,128	-18,3%
Nombre de connexions indirectes	1,483	1,433	1,281	1,270	1,197	-19,3%

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.

3.2.2 Le revenu des abonnements et des communications

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC s'élève à 781 millions d'euros au premier trimestre 2014. La hausse du tarif de l'abonnement téléphonique de 5,6% (passage de 16€ TTC à 16,90€ TTC) intervenue le 4 juin 2013 est venue ralentir en partie l'érosion de ce revenu, liée à la baisse continue du nombre d'abonnements à un service de téléphonie sur le RTC.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Accès, abonnements et services supplémentaires	819	811	813	782	781	-4,6%

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 directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 446 millions d'euros au premier trimestre 2014 (-13,3% par rapport au premier

trimestre 2013). La baisse est un peu plus marquée pour le revenu lié aux communications nationales (-15,5% sur un an) que pour celui des communications internationales et celui des communications à destination des mobiles (environ -11% sur un an).

Le revenu des communications RTC se réduit depuis plus de dix ans en raison du reflux continu sur cette période du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle. Le rythme annuel de cette baisse est d'environ 20% depuis le début de l'année 2011 (299 millions d'euros, -19,2% au premier trimestre 2014). Le revenu des communications VLB, après trois années de recul, progresse de 2,2% sur un an au premier trimestre 2014 et atteint 147 millions d'euros.

Revenus des communications depuis les lignes fixes <i>(en millions d'euros HT)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Communications vers fixe national	245	221	204	202	207	-15,5%
Communications vers l'international	89	90	89	80	79	-11,4%
Communications vers les mobiles	181	180	168	171	161	-11,3%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	515	491	460	453	446	-13,3%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>370</i>	<i>345</i>	<i>321</i>	<i>314</i>	<i>299</i>	<i>-19,2%</i>
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>144</i>	<i>145</i>	<i>139</i>	<i>139</i>	<i>147</i>	<i>2,2%</i>

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

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

3.2.3 Le trafic des communications téléphoniques depuis les postes fixes

Le trafic total au départ des lignes fixes (hors publiphonie et cartes) s'élève à 25,0 milliards de minutes au premier trimestre 2014 (-11,3% en rythme annuel, soit 3,2 milliards de minutes en moins). La baisse du trafic sur le RTC, qui accompagne depuis plus de dix ans le repli du nombre d'abonnements RTC, se poursuit (-13,1% sur un an, soit -1,1 milliard de minutes en moins en un an). Depuis le début de l'année 2013, le volume des communications en voix sur large bande décroît sur un rythme annuel de 8% à 10% (-10,6% au premier trimestre 2014, soit 2,1 milliards de minutes en moins en un an). Il s'élève à 17,9 milliards de minutes au premier trimestre 2014.

L'inflexion du trafic au départ des « box » touche toutes les destinations d'appels et se fait sur un rythme proche de celui relatif à la baisse du trafic RTC.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011 (-12,5% en rythme annuel au premier trimestre 2014). Le repli du trafic national émis en VLB atteint 1,5 milliard de minutes en un an (-11,5% au premier trimestre 2014).

Le trafic à destination de l'international s'est infléchi depuis trois trimestres (-8,3% sur un an au premier trimestre 2014) avec la diminution du volume de minutes internationales émises depuis les box fixes pour le troisième trimestre consécutif (-7,3% sur un an).

Le volume de communications à destination des mobiles diminue depuis la fin de l'année 2012 (-8,5% sur un an au premier trimestre 2014). Le ralentissement de la croissance est plus fort pour les minutes émises depuis les box fixes (-9,5% sur un an au premier trimestre 2014) qu'au départ des postes classiques (-5,3%).

La consommation moyenne d'un souscripteur à un service de voix sur large bande (4h22 par mois) est supérieure de près de deux heures à celle d'un abonné au service téléphonique sur le RTC (2h33 par mois) même si le différentiel entre les deux, qui atteignait trois heures à la fin de l'année 2012, s'est réduit.

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Communications vers fixe national	19 990	17 725	15 877	17 464	17 485	-12,5%
Communications vers l'international	2 950	2 946	2 676	2 814	2 707	-8,3%
Communications vers les mobiles	5 290	5 130	4 627	4 997	4 842	-8,5%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	28 231	25 800	23 181	25 275	25 033	-11,3%

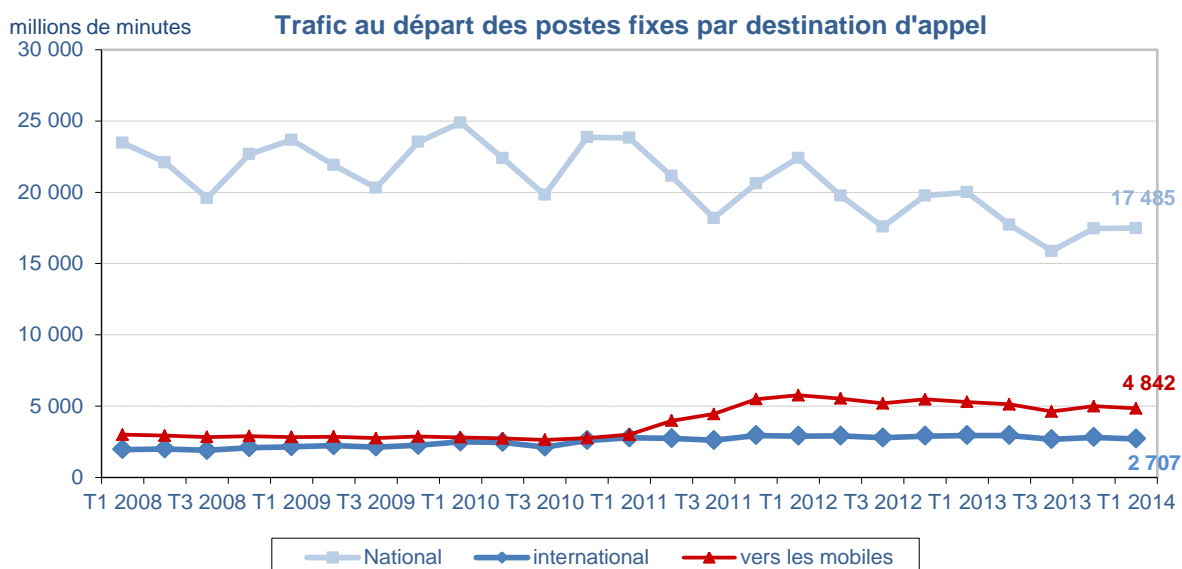
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Communications vers fixe national	6 516	5 803	5 264	5 631	5 567	-14,6%
Communications vers l'international	338	313	311	292	286	-15,6%
Communications vers les mobiles	1 322	1 279	1 195	1 270	1 252	-5,3%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	8 176	7 396	6 770	7 192	7 105	-13,1%

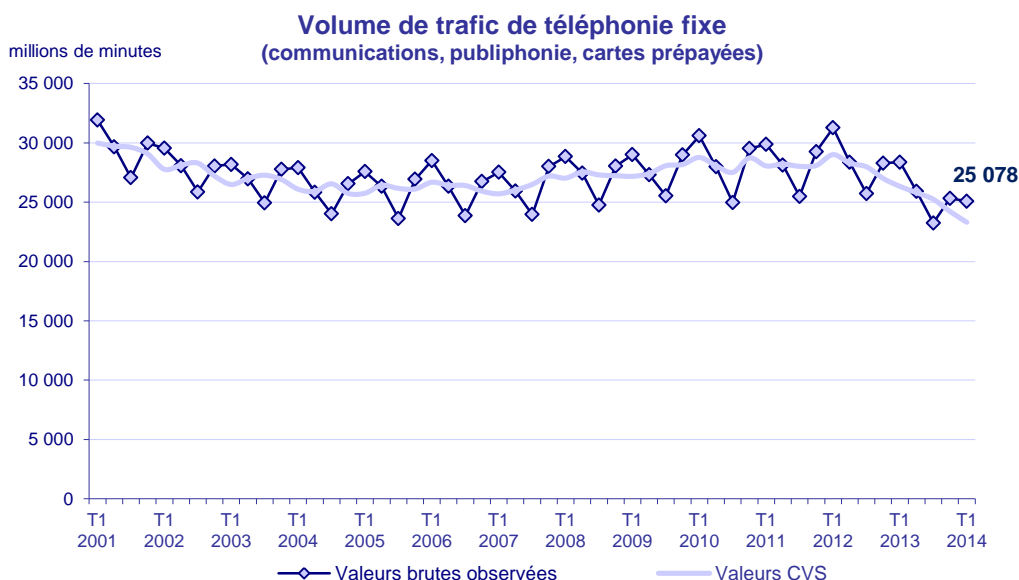
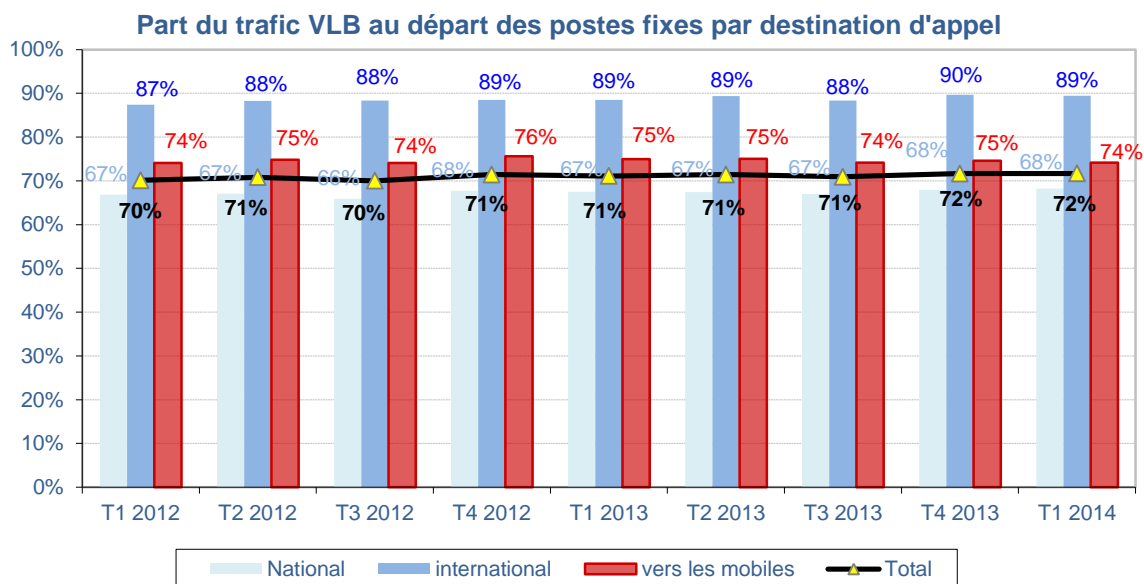
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Communications vers fixe national	13 465	11 922	10 613	11 834	11 917	-11,5%
Communications vers l'international	2 612	2 632	2 366	2 523	2 421	-7,3%
Communications vers les mobiles	3 967	3 851	3 432	3 727	3 590	-9,5%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	20 044	18 405	16 411	18 083	17 928	-10,6%

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



Malgré l'inflexion du trafic au départ des « box » fixes, la part des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble du trafic émis au départ des postes fixes varie peu depuis deux ans, et ce, quelle que soit la destination des communications. La proportion globale des communications en VLB est de 72% au premier trimestre 2013 (68% pour les communications vers les postes fixes nationaux, 74% pour les communications vers les mobiles et 89% pour les communications vers l'international).



Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 23,3 milliards de minutes au premier trimestre 2014. Il diminue d'environ 4% en un trimestre, soit un repli équivalent au trimestre précédent.

3.3 Les cartes de téléphonie fixe et la publiphonie

Le revenu et le trafic des publiphones et des cartes de téléphonie fixes sont faibles et en fort recul. Le nombre de publiphones en service est inférieur à 90 000 à la fin du mois de mars 2014 et il s'est réduit de 25 000 en un an.

Publiphonie	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	112 658	107 521	101 790	94 455	87 194	-22,6%
Revenus des communications (millions d'€ HT)	4	4	4	3	3	-39,8%
Volumes de communications (millions de minutes)	12	12	12	9	5	-53,3%

Cartes postpayées et prépayées de téléphonie fixe	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€HT)	12	10	8	7	7	-45,3%
Millions de minutes écoulées via les cartes	131	85	46	42	40	-69,7%

3.4 L'accès à internet en bas débit

Les services d'accès à internet en bas débit déclinent depuis plusieurs années. Le volume du trafic internet en bas débit est faible et a pratiquement été divisé par quatre en deux ans.

Accès à internet en bas débit	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€ HT)	4	4	3	3	3	-30,0%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,202	0,186	0,165	0,155	0,141	-30,5%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	197	177	149	136	120	-39,0%

3.5 Le revenu des services fixes

Le revenu de l'ensemble des services fixes est en repli depuis la fin de l'année 2010 (3,7 milliards d'euros au premier trimestre 2014, -1,9% par rapport au premier trimestre 2013).

Le revenu lié aux accès à haut et très haut débit (accès internet, autres services liés à l'accès internet et la voix sur large bande) représente, avec 2,6 milliards d'euros, plus des deux-tiers du revenu des services fixes (70%, en hausse de 2 points en un an). Plus de 80% de ce revenu provient de la facturation des accès internet et des abonnements à la voix sur large bande (2,1 milliards d'euros). La croissance annuelle du revenu lié aux accès haut et très haut débit est au même niveau que celle du troisième trimestre 2013 (+1,7% en un an) après avoir été nulle au quatrième trimestre 2013 (+0,1%).

Le revenu de l'ensemble des services de téléphonie sur le RTC, internet en bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques, continue de s'éroder sur un rythme soutenu (1,1 milliard d'euros, -9,6% en rythme annuel au premier trimestre 2014).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Revenus liés aux accès bas débit	1 210	1 174	1 150	1 108	1 093	-9,6%
Abonnements et communications en RTC	1 189	1 156	1 134	1 096	1 081	-9,1%
Internet bas débit	4	4	3	3	3	-29,5%
Publiphonie et cartes	17	14	12	10	9	-43,8%
Revenus liés aux accès haut et très haut débit	2 561	2 546	2 562	2 613	2 605	1,7%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	2 089	2 092	2 123	2 143	2 118	1,4%
Communications VLB facturées	144	145	139	139	147	2,2%
Autres revenus liés à l'accès à internet	329	308	300	330	340	3,4%
Ensemble des revenus des services fixes	3 771	3 720	3 712	3 721	3 698	-1,9%

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

Notes

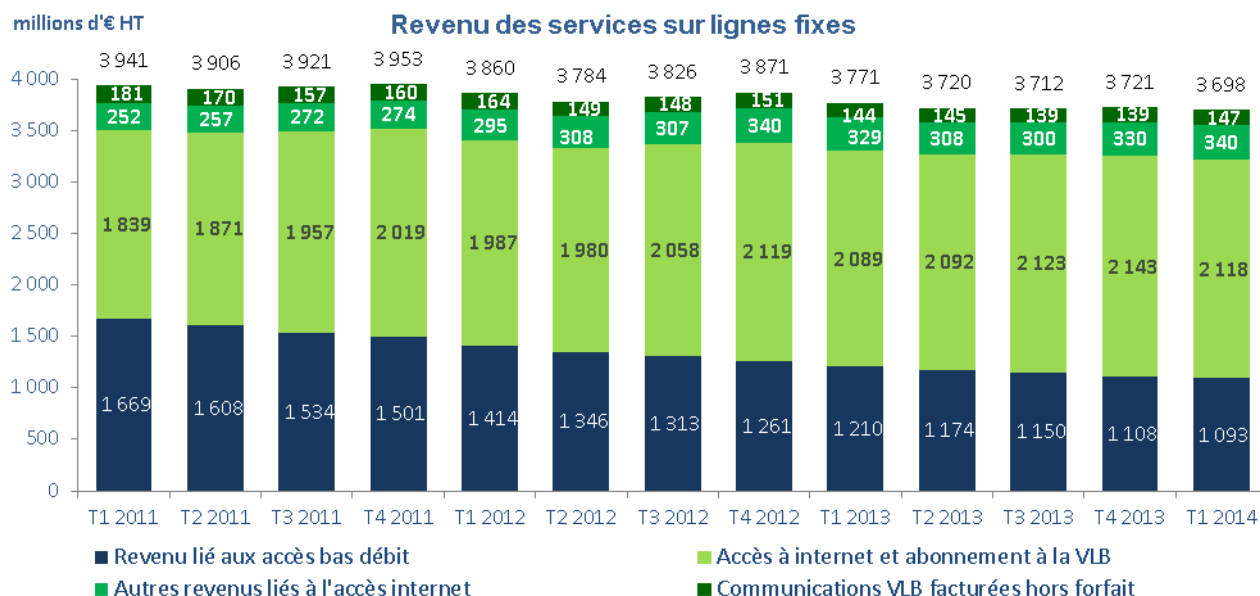
- le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).

- l'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à Internet haut débit ».

- le revenu des communications en voix sur large bande ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

- 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, mais aussi les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des

abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».



4 Les services de capacité

Le revenu des services de capacité est de 746 millions d'euros au premier trimestre 2014 en baisse de 1,0% par rapport au premier trimestre 2013. Ce segment de marché s'adresse au marché professionnel (opérateurs et entreprises), l'essentiel du revenu provenant des ventes auprès des entreprises (83% des revenus au premier trimestre 2014).

Revenus (en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Liaisons louées	231	226	227	222	236	2,1%
Transport de données	523	524	509	514	511	-2,4%
Services de capacité	754	750	736	736	746	-1,0%
dont auprès des entreprises	645	647	626	622	620	-3,8%

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

Notes : Le revenu des liaisons louées peut comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateur à opérateur. Le chiffre T1 2013 est estimé à périmètre constant c'est-à-dire hors flux financiers échangés entre France Telecom et Orange France avant leur fusion.

5 Les services sur réseaux mobiles

5.1 Les abonnements

5.1.1 Abonnements aux services mobiles

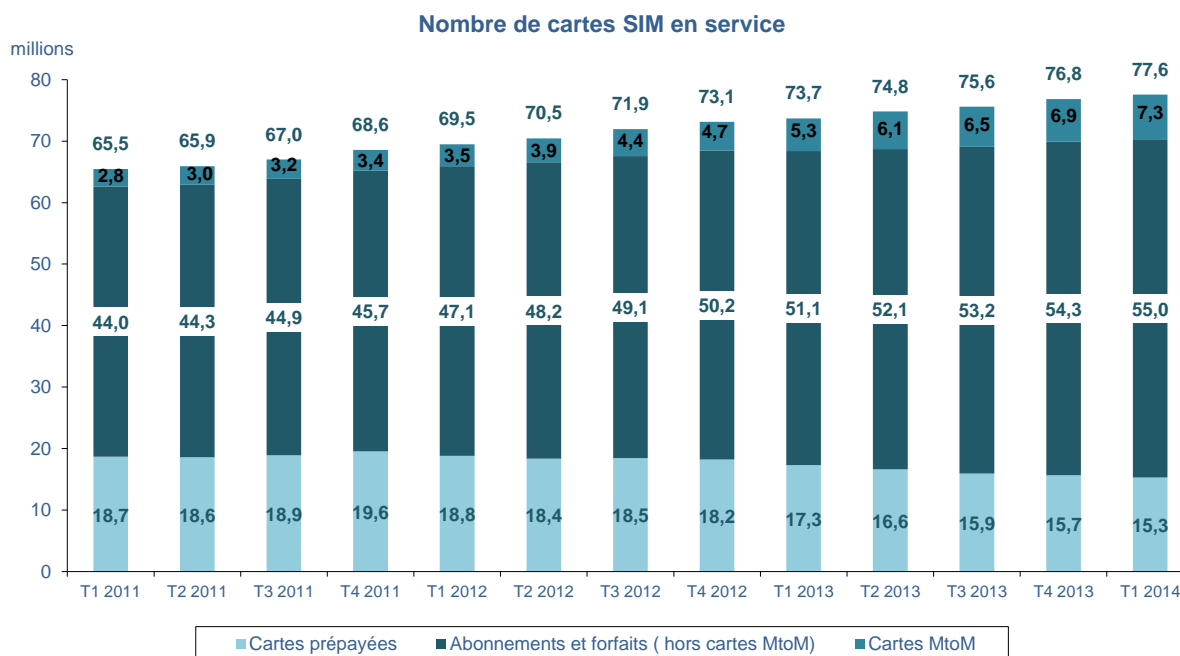
	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	51,066	52,079	53,154	54,276	54,980	7,7%
<i>dont forfaits bloqués</i>	8,049	7,507	6,980	6,741	6,126	-23,9%
Cartes MtoM	5,316	6,091	6,493	6,890	7,276	36,9%
Cartes prépayées	17,319	16,639	15,934	15,667	15,324	-11,5%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	14,525	13,801	13,092	12,772	12,036	-17,1%
Nombre de cartes SIM en service	73,701	74,809	75,581	76,834	77,580	5,3%

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 ou a effectué au moins une connexion à l'internet au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

Le nombre de cartes SIM en service atteint 77,6 millions à la fin du premier trimestre 2014, soit un taux de pénétration (ratio du nombre de cartes SIM sur la population française) de 117,9%, en croissance de 5,4 points par rapport au premier trimestre 2013. L'accroissement annuel du nombre de cartes SIM, qui était de l'ordre de 3,7 millions le dernier semestre 2013, est plus élevé ce trimestre (+3,9 millions de cartes au premier trimestre 2014).

Il provient principalement de l'augmentation du nombre de forfaits et d'abonnements (hors cartes SIM « machine to machine ») qui s'accroît de 3,9 millions en un an (+7,7% par rapport au premier trimestre 2013), une croissance identique à celle du premier trimestre 2013, et de la forte progression du nombre de cartes pour objets communicants (cartes « MtoM »). Ce segment spécifique enregistre une croissance annuelle du nombre de cartes supérieure à 2,0 millions depuis le premier trimestre 2013 (+2,0 millions en un an au premier trimestre 2014).



Le nombre de forfaits bloqués (forfaits ne permettant pas de passer des appels, d'envoyer des SMS ou de réaliser des connexions internet après utilisation complète du forfait) ne cesse de diminuer depuis deux ans, et de plus de 20% depuis un an (-23,9% en un an au premier trimestre 2014).

Le nombre de cartes prépayées atteint 15,3 millions à fin mars 2014, en baisse de 2,0 millions en un an. Le nombre de cartes prépayées actives (12,0 millions à fin mars 2014) est

en net recul depuis le deuxième trimestre 2012. Il baisse d'environ 2,5 millions en glissement annuel depuis le troisième trimestre 2013. Tout comme les forfaits bloqués, ce segment de marché est fortement impacté par le développement de forfaits sans engagement et à bas coût permettant aux petits consommateurs de bénéficier, grâce à ces forfaits, d'une souplesse d'utilisation, auparavant limitée aux cartes prépayées, et à des tarifs inférieurs.

5.1.2 Utilisateurs de services multimédias et parc actif 3G

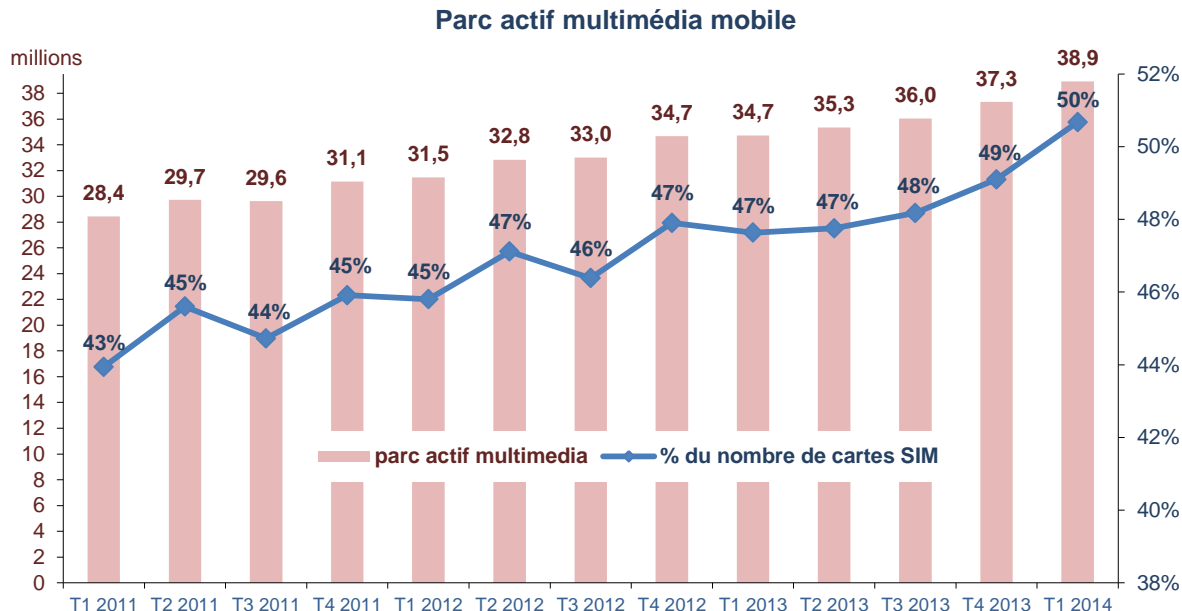
Parc actif multimédia et parc actif 3G (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Parc actif multimédia mobile	34,739	35,349	36,034	37,343	38,928	12,1%
Parc actif 3G	33,432	34,368	35,243	36,548	38,283	14,5%

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, MMS ; e-mail, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS, LTE...). 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.

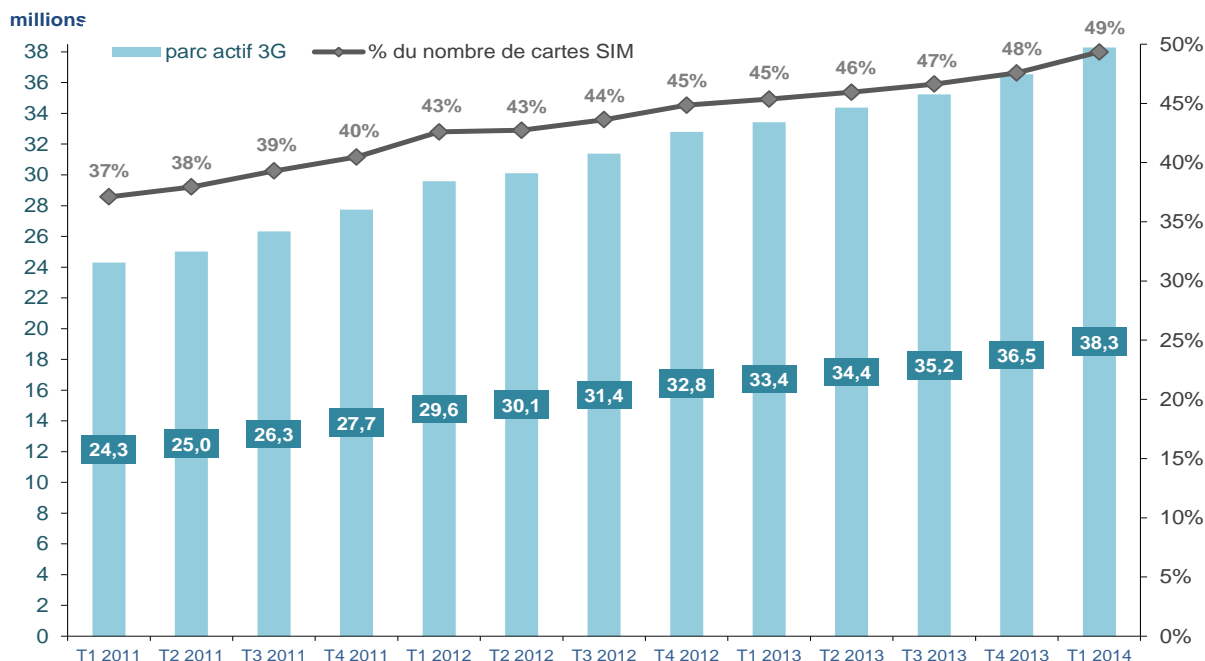
Le nombre d'utilisateurs des services multimédias (envoi de MMS, connexion à l'internet, envoi ou réception d'e-mail) représente la moitié des clients des opérateurs de réseaux mobiles, en hausse de trois points en un an. 38,9 millions des clients des opérateurs ont utilisé ces services au cours du mois de mars 2014, soit 4,2 millions de clients de plus par rapport au mois de mars 2013, une croissance annuelle très largement supérieure à celles enregistrées depuis deux ans (autour de 3 millions).



Le parc actif 3G (38,3 millions de cartes à fin mars 2014), qui correspond au nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois via le réseau 3G à au moins un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données, ...) s'accroît continûment. La croissance annuelle, qui était un peu moins vive en 2013, se situe au premier trimestre 2014 au même niveau qu'en 2012, soit autour de 5 millions (+4,9 millions précisément). La part des clients des services mobiles ayant eu accès au réseau 3G s'élève à 49%, elle gagne quatre points en un an.

Au 31 mars 2014, environ 3,7 millions de clients ont utilisé au moins une fois le réseau 4G au cours des trois derniers mois pour se connecter à internet. L'ARCEP comptabilise ici uniquement des clients actifs qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. L'ARCEP attire l'attention du lecteur sur le fait que cette définition peut différer de celles des publications financières des opérateurs, dont certains comptabilisent, par exemple, les offres 4G commercialisées. Un client peut en effet souscrire à une telle offre mais ne pas disposer pour autant du terminal adapté.

Parc actif 3G



5.1.3 Cartes SIM ne permettant de faire que de la donnée (cartes SIM non voix)

Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet continue de progresser, mais à un rythme inférieur depuis plusieurs trimestres ; il croît d'environ 220 000 par rapport au premier trimestre 2013, après des augmentations de l'ordre de 500 000 en glissement annuel en 2011. En mars 2014, leur nombre s'élève à 3,7 millions.

Le nombre de cartes prépayées en service est toujours en progression avec un accroissement de 60 000 cartes sur un an au premier trimestre 2014.

Cartes internet/data exclusives (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,470	3,582	3,675	3,645	3,693	6,4%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,653	0,671	0,706	0,699	0,712	9,1%

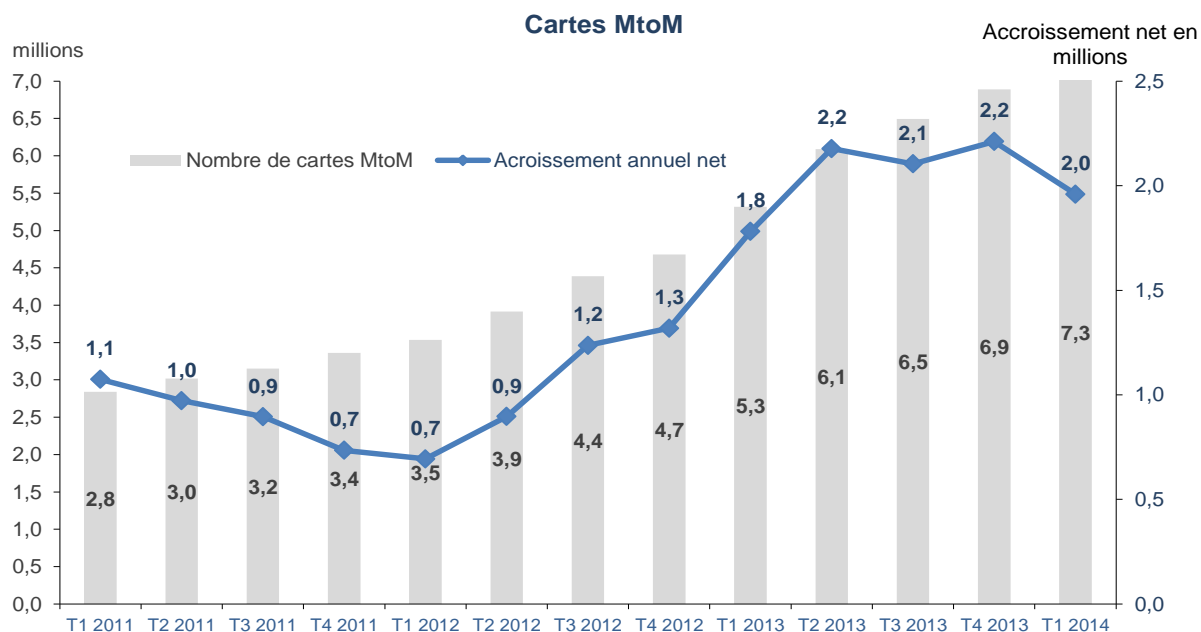
Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer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

Les cartes SIM « Machine to Machine » permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc...) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre s'élève à 7,3 millions au premier trimestre 2014, en croissance de 36,9% sur un an. La croissance annuelle de ces cartes s'est intensifiée, et est supérieure à un million depuis le troisième trimestre 2012 et autour de deux millions depuis

le deuxième trimestre 2013 (+2,0 millions au premier trimestre 2014). Le revenu mensuel moyen par carte est cependant relativement faible (inférieur à 2 euros hors taxe).

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de cartes SIM "MtoM"	5,316	6,091	6,493	6,890	7,276	36,9%

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.



La part des cartes « non voix » dans le nombre total de cartes SIM en service ne cesse de progresser. Elle s'élève à 14,1% au premier trimestre 2014 contre 11,9% un an auparavant, soit un accroissement de 2,2 points en un an. Les cartes « MtoM » portent environ 50% de la croissance annuelle de l'ensemble des cartes SIM en service.

Cartes SIM "non voix" (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	8,786	9,673	10,168	10,535	10,968	24,8%
Part des cartes "non voix" dans le nombre total de cartes SIM	11,9%	12,9%	13,5%	13,7%	14,1%	+2,2 points

5.1.4 Conservation du numéro mobile

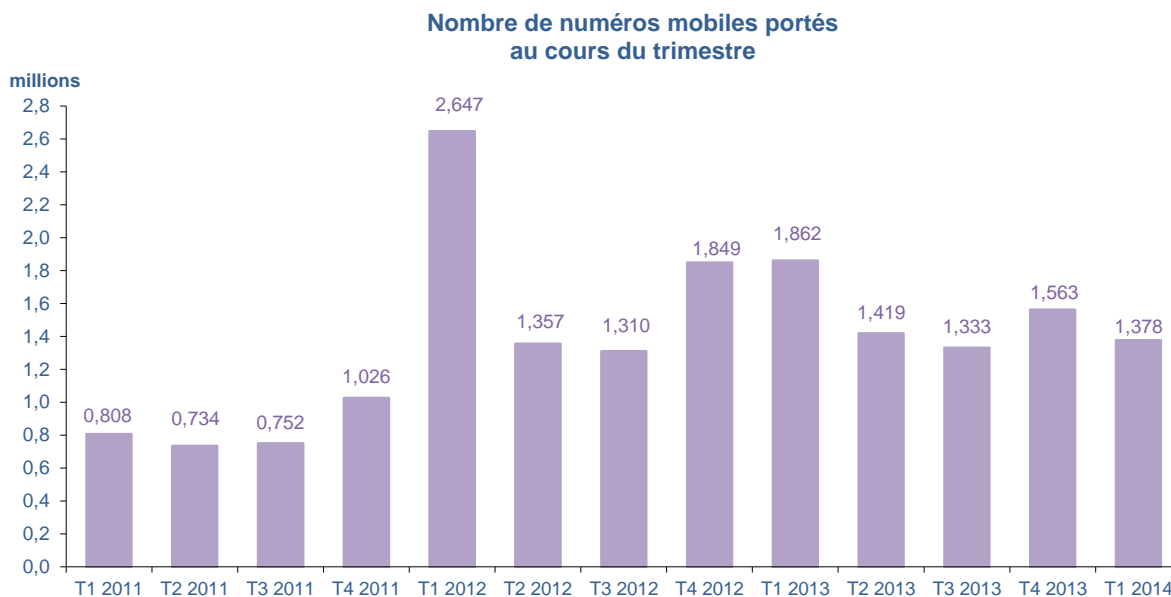
Le nombre de numéros conservés par les clients après changement d'opérateur s'élève à 1,4 million au cours du premier trimestre 2014. Le volume de portabilité est inférieur à celui du premier trimestre 2013 (-26,0% en un an), mais reste élevé et comparable, à quelques exceptions près, aux volumes enregistrés en 2012. Le nombre élevé de portabilités observé depuis le début de l'année 2012 est lié à l'apparition sur le marché du quatrième opérateur de réseau mobile. Par ailleurs, la commercialisation de forfaits sans engagements a joué un rôle crucial en facilitant le passage d'un opérateur à un autre, assurant une plus grande fluidité du marché.

Conservation du numéro mobile (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,862	1,419	1,333	1,563	1,378	-26,0%

Notes :

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

- Le délai de portabilité est passé de 10 jours calendaires à 3 jours ouvrables le 7 novembre 2011 pour la métropole et à deux jours ouvrés le 31 juillet 2012 pour les départements de la Réunion et de Mayotte, et le 12 novembre 2012 pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que pour les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.



5.2 Revenu et trafics sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles s'élève à 3,4 milliards d'euros HT au premier trimestre 2014, en recul de 13,4% par rapport au premier trimestre 2013. Le repli a débuté au deuxième trimestre 2011 avec l'augmentation de la TVA, puis il s'est accentué au cours de l'année 2012 en raison des baisses de prix résultant d'une concurrence accrue sur le marché. En 2013, la poursuite de la baisse des tarifs, avec notamment la commercialisation de nouveaux forfaits à faible coût et la migration ininterrompue des clients vers des forfaits sans achat conjoint d'un terminal, ont contribué à intensifier le repli constaté. La baisse annuelle du revenu, qui dépassait les 600 millions d'euros tout au long de l'année 2013 (-663 millions d'euros HT au quatrième trimestre 2013), est moins intense au premier trimestre 2014, avec un recul de 526 millions d'euros HT du fait d'une moindre baisse du revenu des communications vocales.

En effet, le revenu des communications téléphoniques mobiles (2,0 milliards d'euros HT) ne cesse de diminuer depuis cinq années, mais dans une moindre mesure, au premier trimestre 2014, par rapport à l'année 2013 (-531 millions d'euros HT au premier trimestre 2014 contre -600 à -760 millions d'euros HT sur l'année 2013). Jusqu'au premier trimestre 2011, sa baisse était compensée par la hausse du revenu du transport de données (SMS, MMS, internet).

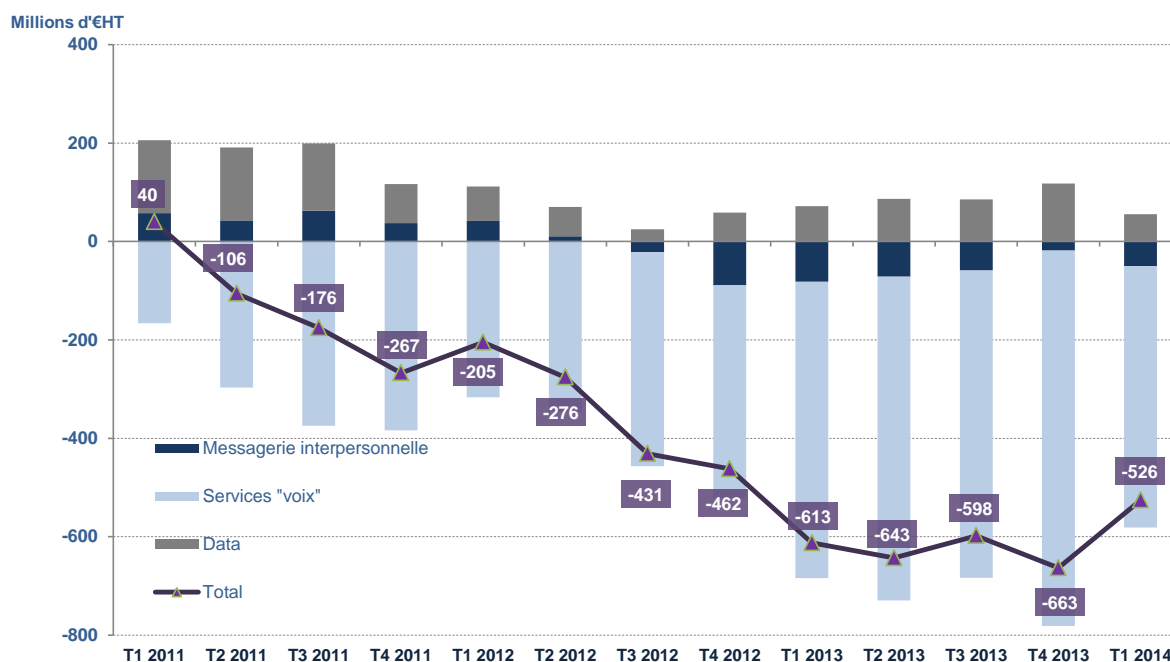
Le surcroît du revenu provenant des services d'accès à l'internet et aux services multimédias, qui oscillait, en 2013, entre 70 et 120 millions d'euros HT en glissement annuel (+118 millions d'euros HT en un an au quatrième trimestre 2013, soit +16,4%), diminue pour atteindre 55 millions d'euros HT au premier trimestre 2014. Ainsi, le revenu global du transport de données enregistre une croissance quasi-nulle au premier trimestre 2014 (+0,4% en un an). Le revenu des SMS et des MMS baisse entre 60 et 90 millions d'euros par an depuis la fin de l'année 2012 (-50 millions d'euros HT au premier trimestre 2014).

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Téléphonie mobile	2 564	2 464	2 374	2 151	2 033	-20,7%
dont communications vers l'international	241	245	257	249	239	-0,8%
Transport de données	1 372	1 350	1 383	1 399	1 378	0,4%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	609	571	581	565	559	-8,2%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	763	779	802	834	819	7,3%
Revenus des services mobiles	3 937	3 814	3 757	3 550	3 411	-13,4%

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

Evolution en glissement annuel des revenus des services mobiles



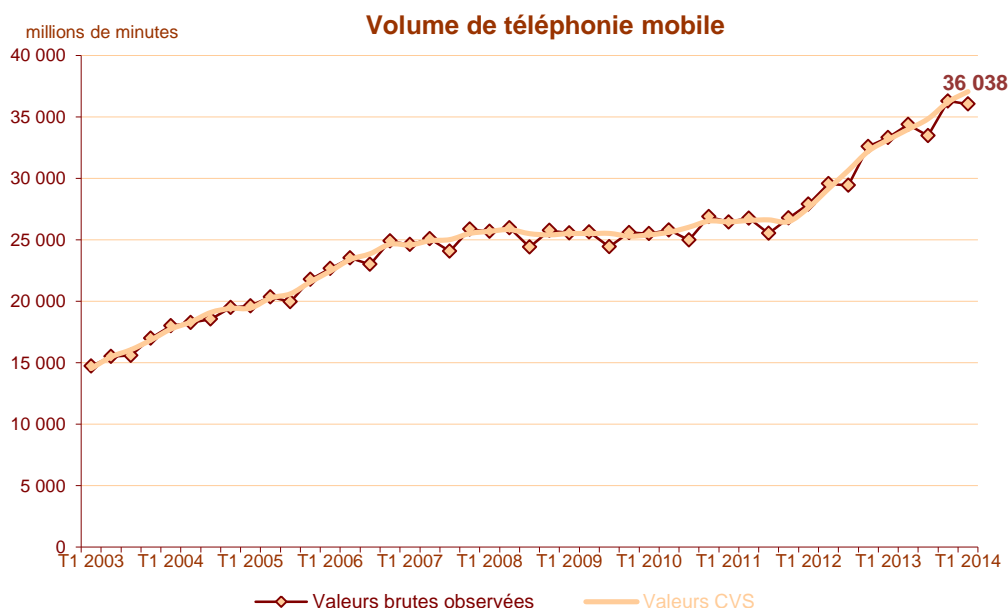
Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint 36,0 milliards de minutes au premier trimestre 2014, en hausse de 8,1% par rapport au premier trimestre 2013. Cette augmentation de 2,7 milliards de minutes en un an, est inférieure aux 4 à 6 milliards de minutes supplémentaires enregistrées les trimestres précédents. Elle représente en moyenne dix minutes consommées en plus par client et par mois (hors cartes MtoM et data exclusives) par rapport au premier trimestre 2013, portant à 3h00 en moyenne la durée mensuelle des communications depuis un téléphone mobile.

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Communications vers fixe national	5 826	5 820	5 793	6 252	6 319	8,5%
Communications "on-net" *	12 105	12 271	11 306	12 810	12 454	2,9%
Communications vers réseaux mobiles tiers	13 811	14 516	14 376	15 358	15 382	11,4%
Communications vers l'international	1 298	1 441	1 496	1 552	1 578	21,6%
"Roaming out" **	286	334	498	318	305	6,4%
Volumes de communications au départ des mobiles	33 325	34 382	33 468	36 290	36 038	8,1%

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.

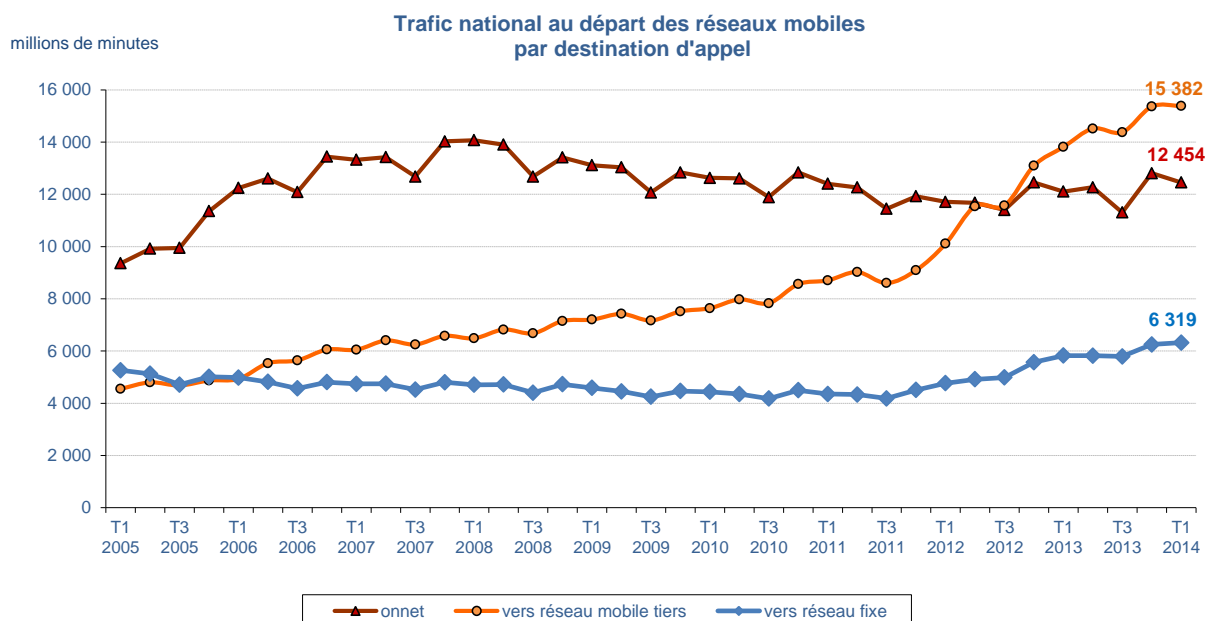
(**) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.



Le trafic au départ des réseaux mobiles n'a cessé de croître depuis le début de l'année 2012. Toutes les destinations d'appels bénéficient de la croissance, et notamment les communications à destination de l'étranger qui enregistrent une croissance de 21,6% en un an. Ce segment connaît en effet une croissance remarquable depuis 2010 en raison de l'apparition d'opérateurs spécialisés et positionnés sur le segment des appels mobiles vers l'international. En outre, dès 2012, la plupart des opérateurs ont inclus dans leurs forfaits des communications illimitées vers quelques pays dont les communications étaient hors forfait jusque-là.

Le trafic vers les mobiles du même réseau (« on net ») connaît une trajectoire positive depuis le quatrième trimestre 2012 (+2,9% en un an au premier trimestre 2014). La part des communications vers les réseaux tiers continue de s'accroître (+2 points en un an) et atteint 43% au premier trimestre 2014. Sa croissance s'élève à 11,4% par rapport au premier trimestre 2013, soit 1,6 milliard de minutes supplémentaires, mais est inférieure aux croissances enregistrées depuis le deuxième trimestre 2012 (entre 2,3 et 4,0 milliards de minutes supplémentaires).

Le trafic vers les réseaux fixes a également connu une forte progression au cours de l'année 2012. Cet accroissement se poursuit en 2014 (+8,5% en un an au premier trimestre 2014). Le volume du « roaming out » avait atteint une croissance annuelle exceptionnelle de l'ordre de 15,0% au troisième trimestre 2013, probablement en lien avec les baisses de tarifs, après trois trimestres entre 0% et 2%. Depuis le quatrième trimestre 2013, sa croissance oscille autour de 6,0% en un an (+6,4% au premier trimestre 2014).



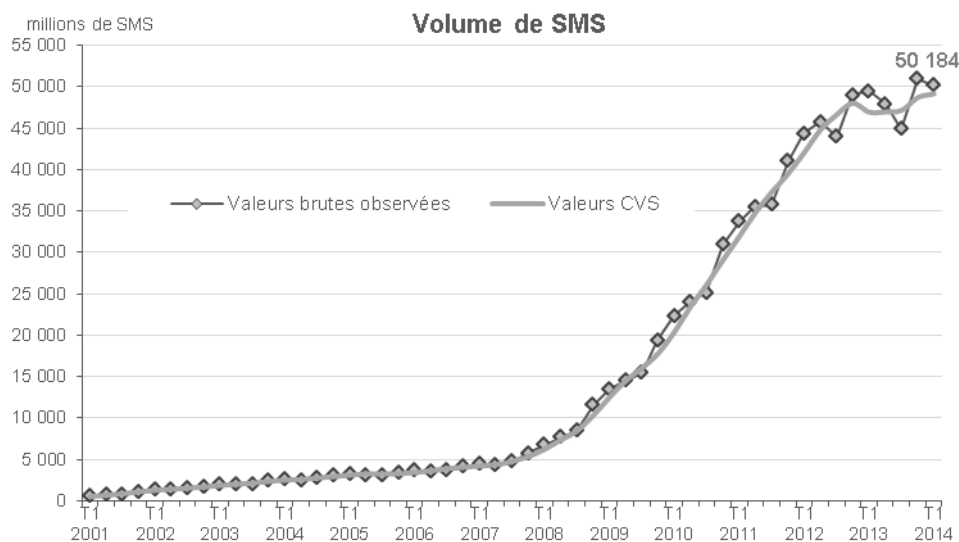
Volumes de la messagerie interpersonnelle

(en millions)

	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de minismessages interpersonnels (SMS)	49 432	47 946	44 907	50 975	50 184	1,5%
dont SMS provenant des forfaits	46 254	45 173	42 308	48 191	47 374	2,4%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 178	2 773	2 599	2 784	2 810	-11,6%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	549	582	638	656	655	19,5%
Nombre de messages émis durant le trimestre	49 981	48 528	45 545	51 632	50 840	1,7%

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

Le nombre de messages interpersonnels émis (50,8 milliards de SMS et MMS envoyés) au cours du premier trimestre 2014 continue d'augmenter (+1,7% en un an), mais à un rythme moins élevé qu'en 2012 (entre +20 et +30% en 2012). Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 252 SMS par mois au cours du premier trimestre 2014, soit deux SMS en moyenne de moins par client et par mois qu'en mars 2013.



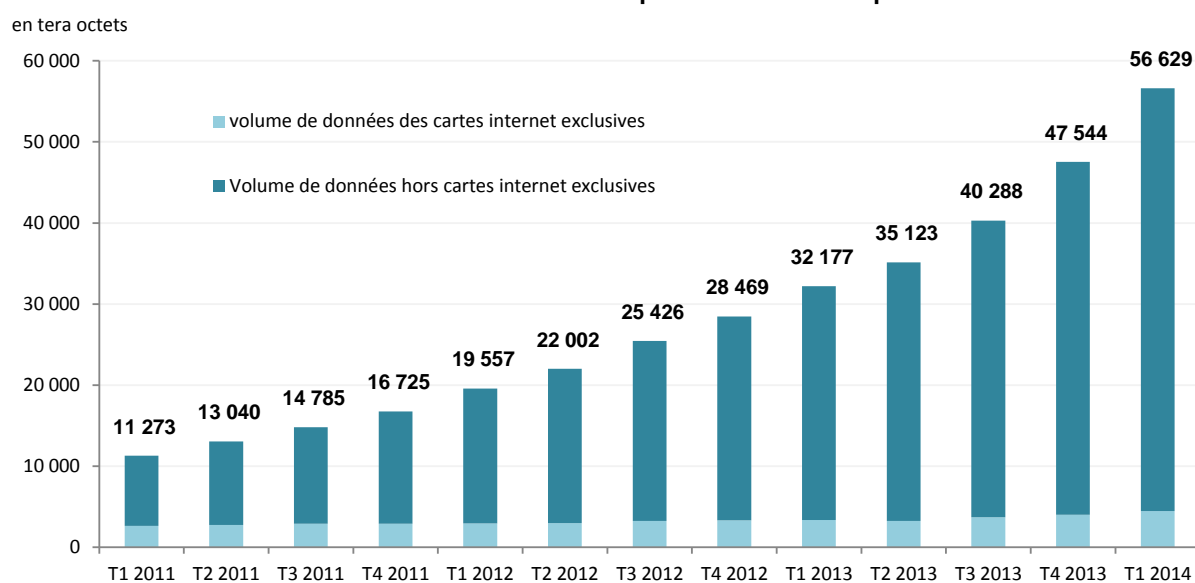
Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives atteint 56 629 téraoctets au premier trimestre 2014, soit une croissance annuelle de 76,0%, un peu supérieure aux précédents trimestres. Les utilisateurs de cartes

internet exclusives consomment, en moyenne, 406 mégaoctets par mois au premier trimestre 2014 contre 322 un an auparavant. La consommation moyenne en data (262 mégaoctets par client et par mois au premier trimestre 2014) des utilisateurs de téléphone ne cesse également de s'accroître chaque trimestre (+76,8% en un an au premier trimestre 2014).

Volume de données consommées par les clients (en Téraoctets)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Volume de données	32 177	35 123	40 288	47 544	56 629	76,0%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	3 337	3 241	3 685	3 974	4 466	33,8%

Note : le volume de données sur les réseaux mobiles inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels (hors trafic par le wifi).

Volume de données consommées par les clients des opérateurs mobiles



6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	33,9	33,5	33,5	33,5	33,2	-2,1%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	19,1	18,4	18,1	16,9	16,1	-15,5%

Notes :

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. Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes et revenus des opérateurs pour la publicité en ligne) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. 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 :

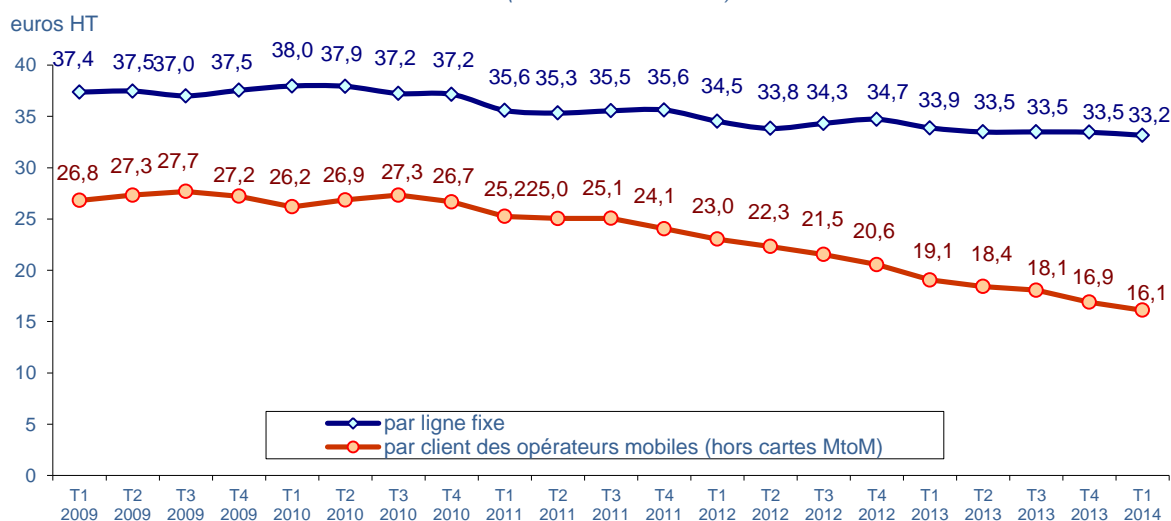
- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants **et hors cartes MtoM**) du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (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)



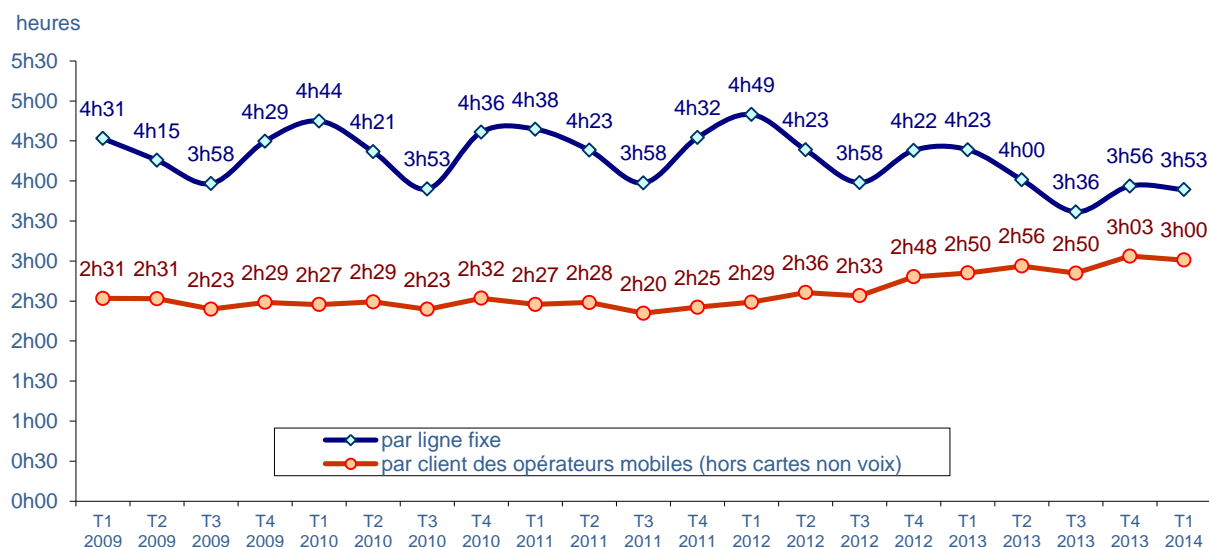
Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes « MtoM » en revenu et en volume de cartes.

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Par ligne fixe	4h23	4h00	3h36	3h56	3h53	-11,3%
Par client des opérateurs mobiles	2h50	2h56	2h50	3h03	3h00	5,7%

Notes :

- 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.

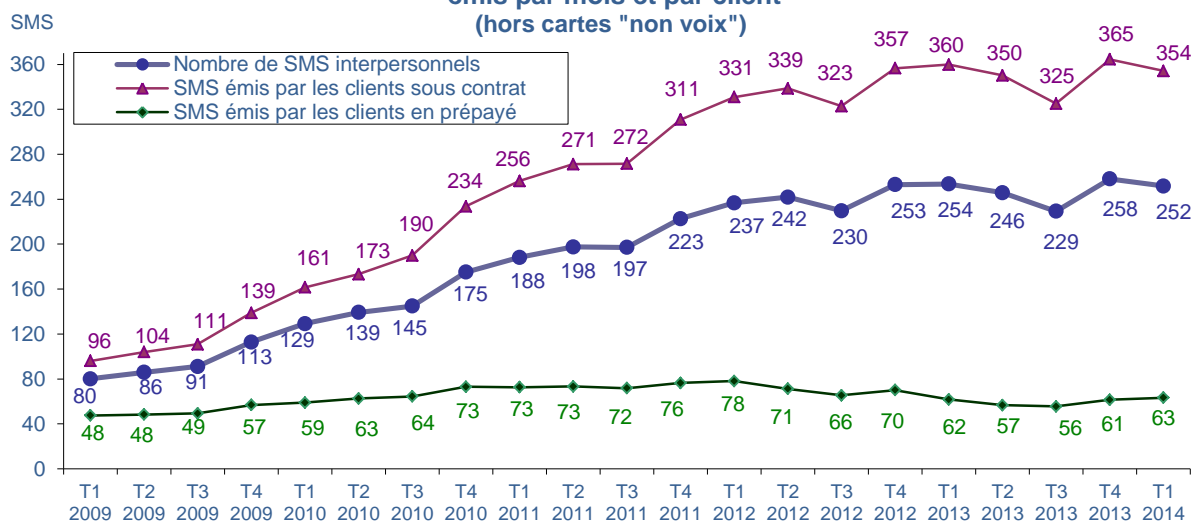
Volume de trafic mensuel moyen voix sortant



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
par client des opérateurs mobiles	254	246	229	258	252	-0,7%
dont SMS provenant des forfaits	360	350	325	365	354	-1,6%
dont SMS provenant des cartes prépayées	62	57	56	61	63	2,4%

Note : le nombre de SMS interpersonnels mensuel moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de cartes SIM 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 SMS surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 SMS par mois et par client.

Nombre moyen de SMS interpersonnels émis par mois et par client (hors cartes "non voix")

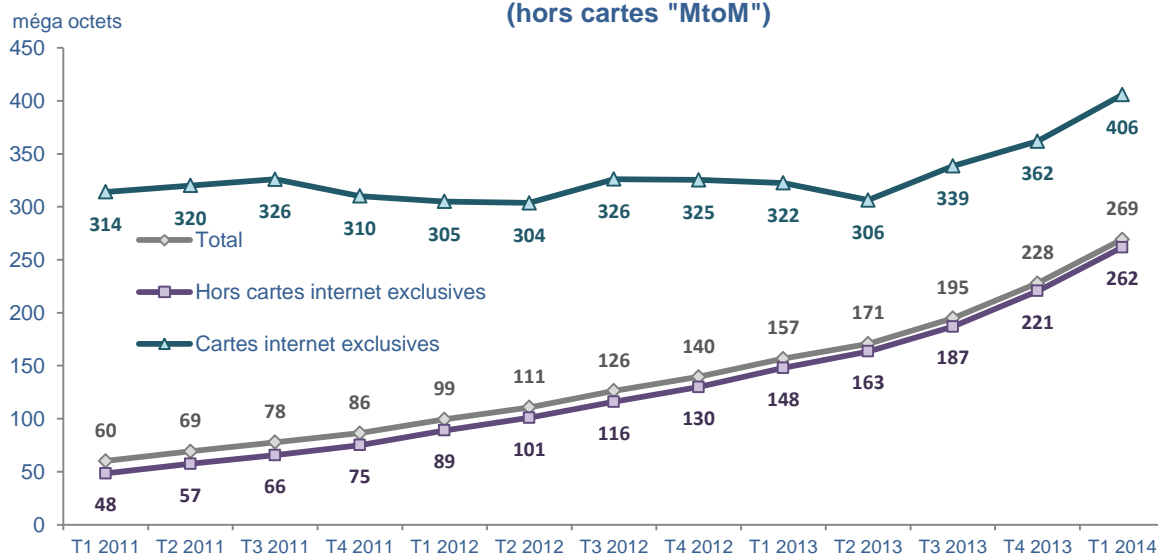


Volume mensuel moyen de données consommés sur réseaux mobiles (en mega octets)

	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
par client des opérateurs mobiles	157	171	195	228	269	71,7%
dont cartes internet exclusives	322	306	339	362	406	25,8%
dont autres cartes	148	163	187	221	262	76,8%

Note : le volume de données mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de données du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume mensuel moyen de données consommées sur réseaux mobiles (hors cartes "MtoM")



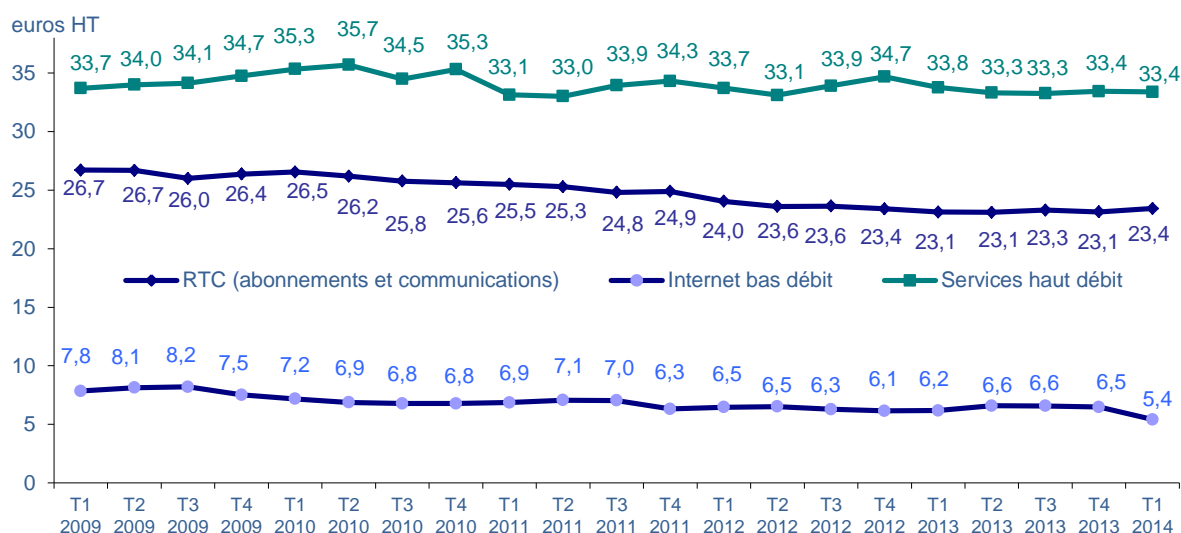
Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	23,1	23,1	23,3	23,1	23,4	1,3%
A un accès en bas débit à l'internet	6,2	6,6	6,6	6,5	5,4	-12,3%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	33,8	33,3	33,3	33,4	33,4	-1,1%

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

Notes :

- La facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est à dire hors revenus VLB), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre N rapporté au mois.
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès en bas débit par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.
- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet, communications téléphoniques 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



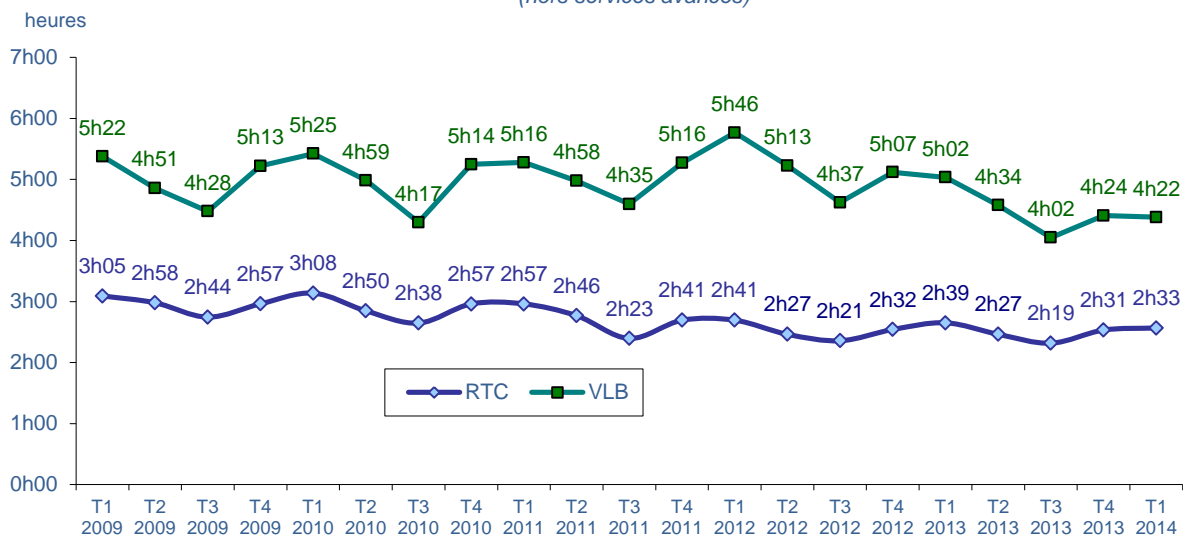
Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Au service téléphonique fixe RTC	2h39	2h27	2h19	2h31	2h33	-3,2%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h02	4h34	4h02	4h24	4h22	-13,0%
A un accès en bas débit à l'internet	5h07	5h04	4h43	4h43	4h05	-20,2%

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

Notes :

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

Les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment jusqu'en 2004 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 VLB) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons, l'indicateur du nombre de « lignes » est défini 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.

7 Les services à valeur ajoutée

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (services vocaux, de données, de renseignements) atteint 522 millions d'euros au premier trimestre 2014 (+2,2% par rapport au premier trimestre 2013). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (131 millions d'euros, -21,1% en un an) diminue depuis plusieurs années, alors que celui provenant des services vocaux au départ des téléphones mobiles croît depuis deux ans (129 millions d'euros, +9,0% au premier trimestre 2014). Le revenu des services de «données» à valeur ajoutée progresse de 18,5% en un an, et représente un peu plus de 44% des services à valeur ajoutée au premier trimestre 2014.

Le volume total des communications vers les services à valeur ajoutée diminue pour le deuxième trimestre consécutif (-7,7% sur un an pour 1,8 milliard de minutes au premier trimestre 2014) en raison de la contraction depuis deux trimestres du trafic au départ des postes fixes (-11,3% sur un an au premier trimestre). Au contraire, le trafic provenant des téléphones mobiles augmente depuis le milieu de l'année 2012 (+7,9% sur un an).

Le nombre de messages mobiles surtaxés (SMS+ et MMS+), en progression tout au long de l'année 2012, est en repli depuis le début de l'année 2013 (-6,7% sur un an au premier trimestre, soit 13 millions de messages en moins).

Le revenu des opérateurs attributaires de services de renseignements, après avoir progressé tout au long de l'année 2013 recule au premier trimestre 2014 (-3,0% sur un an à 31 millions d'euros). Le nombre d'appels vers ces services et le trafic en minutes correspondant baissent rapidement depuis plusieurs années. Le trafic émis vers ces services provient en majorité (57%) des téléphones mobiles.

Revenus des services à valeur ajoutée* <i>(en millions d'euros HT)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Services vocaux	284	260	251	264	260	-8,5%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	166	148	136	142	131	-21,1%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	119	112	115	122	129	9,0%
Services de données	195	199	215	226	231	18,5%
Services de renseignements (revenu des opérateurs attributaires de n°)	32	32	33	30	31	-3,0%
Revenus des services à valeur ajoutée	511	491	499	521	522	2,2%

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

* Ils correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services. Les services à valeur ajoutée de type «donnée» incluent par exemple : services kiosque «Gallery», services d'alerte, de «chat», services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...

Volumes des services vocaux à valeur ajoutée <i>(en millions de minutes)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 569	1 429	1 390	1 492	1 391	-11,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	360	370	395	405	389	7,9%
Volumes de communications	1 929	1 799	1 785	1 897	1 780	-7,7%

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

Volumes des services à valeur ajoutée de données <i>(en millions de messages)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	194	193	179	183	181	-6,7%

Volumes des services de renseignements	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre d'appels <i>(en millions)</i>	11	11	10	9	8	-25,1%
Volume des communications <i>(en millions de minutes)</i>	28	27	26	24	22	-20,9%

Note : sont considérés comme services de renseignements : les numéros de type 118xyz et les numéros courts donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).

8 Les autres revenus des opérateurs

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

Revenus <i>(en millions d'euros HT)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Hébergement et de gestion de centres d'appels	65	67	71	77	75	16,2%

8.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 568 millions d'euros au premier trimestre 2013. Les terminaux mobiles représentent, avec 404 millions d'euros, près des trois quart de ce montant.

Revenus de la vente et location de terminaux <i>(en millions d'euros HT)</i>	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	<i>176</i>	<i>161</i>	<i>141</i>	<i>146</i>	164	-7,1%
Liés à l'activité mobile	381	339	355	622	404	6,1%
Terminaux et équipements	557	500	496	768	568	1,9%

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

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

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

9.1 Le marché total

Le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 1,8 milliard d'euros au premier trimestre 2014, dont 1,2 milliard d'euros pour l'ensemble des prestations sur les réseaux fixes. Le montant des prestations liées au service téléphonique (547 millions d'euros) augmente de 3,7% sur un an au premier trimestre 2014 notamment avec l'augmentation du revenu des prestations de vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGAST). Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente de façon continue (+4,7% en rythme annuel pour 636 millions d'euros au premier trimestre 2014) grâce aux prestations liées au dégroupage, qui représentent l'essentiel de ce revenu (70%) et de sa croissance.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles augmente de 2,9% au premier trimestre 2014, alors qu'il baissait continûment jusque-là sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale et de l'Eurotarif. Par ailleurs, les revenus tirés des prestations de la vente de l'accès mobile, du départ d'appel aux MVNO et d'itinérance, devraient représenter un revenu complémentaire de l'ordre de 1,3 milliard d'euros en 2013 (donnée non disponible pour le moment), contre 1,1 milliard d'euros en 2012.

Les volumes de minutes d'interconnexion des opérateurs mobiles continuent d'augmenter (22,5 milliards de minutes, +7,1% sur un an), essentiellement grâce au trafic émis au départ des mobiles à destination des réseaux mobiles tiers. Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles (31,9 milliards) reste également en hausse et s'accroît de 2,1% en un an au premier trimestre 2014.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 136	1 154	1 174	1 197	1 184	4,2%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA) *</i>	528	533	550	553	547	3,7%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	608	622	624	644	636	4,7%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	619	634	639	636	637	2,9%
<i>dont prestations de terminaison d'appel SMS</i>	358	353	347	360	366	2,2%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	1 755	1 788	1 814	1 834	1 821	3,8%

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

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	32 732	27 662	25 920	27 281	27 704	n.s
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	122	121	107	107	124	1,1%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	20 997	21 724	21 115	22 162	22 493	7,1%
Ensemble des services d'interconnexion	53 852	49 507	47 143	49 550	50 321	n.s
SMS entrants (en millions d'unités)	31 215	30 706	29 472	31 813	31 868	2,1%

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 doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.
- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,08 c€ au 1^{er} janvier 2013 contre 0,15 c€ depuis le 1^{er} juillet 2012 (décision 2011-0926) et 0,3c€ depuis le 1^{er} octobre 2011.
- Les prestations de gros d'accès au haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». Le tarif mensuel du dégroupage total

(offre d'accès à la boucle locale de l'opérateur historique) est fixé à partir du 1^{er} février 2014 à 9,02€ (contre 8,90€ auparavant).

- Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale, qui devraient représenter 1,3 milliard d'euros pour l'ensemble de l'année 2013.

- A partir du 1^{er} janvier 2013, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,8 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles Bouygues Telecom, Orange France et SFR contre 1,0 c€/min entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 décembre 2012 et 1,5 c€/min entre le 1^{er} janvier 2012 et le 30 juin 2012. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1^{er} juillet 2013 de 0,8 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO contre 1,1 c€/min entre le 1^{er} janvier 2013 et le 30 juin 2013 et 1,6 c€/min depuis le 1^{er} juillet 2012.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} janvier 2013.

L'historique des tarifs est disponible sur le site : <http://www.arcep.fr/index.php?id=8080>.

Dégroupage (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,871	0,844	0,820	0,793	0,771	-11,5%
Nombre de lignes totalement dégroupées	10,287	10,399	10,603	10,805	11,052	7,4%
Nombre de lignes dégroupées	11,157	11,244	11,423	11,597	11,823	6,0%

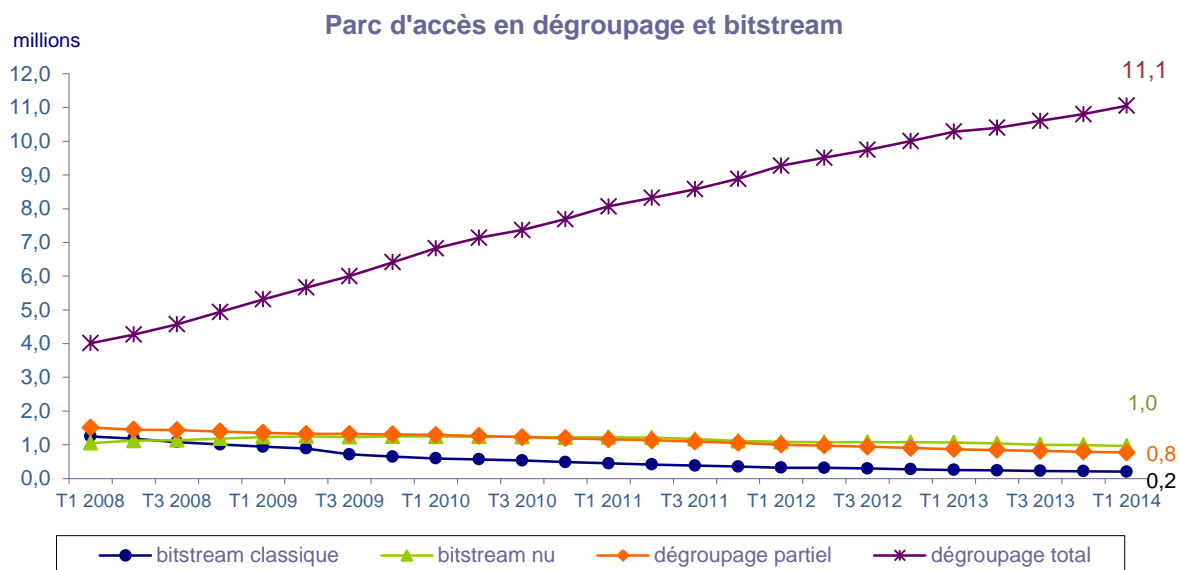
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,069	1,041	1,006	0,993	0,967	-9,5%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,255	0,242	0,226	0,214	0,201	-21,0%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,324	1,283	1,232	1,207	1,169	-11,7%

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.

Une ligne fixe sur trois, soit 11,8 millions à la fin du mois de mars 2014, est dégroupée. Le nombre de lignes partiellement dégroupées (sur lesquelles subsiste un abonnement au service téléphonique classique sur le RTC) diminue depuis plusieurs années (770 000, en recul de 120 000 en un an au premier trimestre 2014). A l'inverse, le nombre de lignes totalement dégroupées continue d'augmenter, avec un accroissement annuel d'un peu moins d'un million depuis le début de l'année 2013. Le dégroupage total représente 84% de l'ensemble des accès haut débit (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.

Les opérateurs alternatifs ont ainsi de moins en moins recours aux offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique pour construire leurs offres sur le marché de détail. A la fin du mois de mars 2014, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) est de 201 000, en baisse de 21,0% par rapport à fin mars 2013. Le nombre de lignes en « bitstream ADSL nu », c'est-à-dire sans abonnement téléphonique RTC, diminue également (967 000 lignes, en baisse de 9,5% en un an).



9.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales entrantes tend à diminuer avec la baisse des tarifs de gros. Ce revenu atteint 49 millions d'euros au premier trimestre 2014 (-1,5% sur un an). Le volume de minutes correspondant à ces prestations, 3,1 milliards de minutes, progresse légèrement (+1,2% sur un an). Près de trois minutes sur quatre (2,2 milliards de minutes) sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros HT)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Revenus des opérateurs fixes	42	35	43	39	38	-8,4%
Revenus des opérateurs mobiles	8	8	10	10	11	33,3%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	50	43	53	49	49	-1,5%

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Volumes des opérateurs fixes	2 231	2 216	2 410	2 353	2 180	-2,2%
Volumes des opérateurs mobiles	813	893	965	922	899	10,5%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	3 044	3 109	3 375	3 275	3 080	1,2%

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 9.1).

9.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Le revenu du roaming-in perd 16,6% en un an sous l'effet des baisses annuelles des tarifs de roaming inscrites dans le règlement européen sur l'itinérance internationale. Ces baisses de tarifs s'accompagnent également d'une croissance des usages, en particulier ceux relatifs à la donnée. En effet, la consommation de données mobiles a doublé en un an, tandis que le nombre de messages (SMS) des clients des opérateurs étrangers en France diminue de 12,6% en un an.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	Variation 1T14/1T13
Revenus (en millions d'euros HT)	72	79	99	72	60	-16,6%
Volume de communications (en millions de minutes)	445	533	707	464	461	3,7%
Volume de SMS (en millions)	198	223	344	174	174	-12,6%
Volume de données (en téraoctets)	110	160	312	183	217	97,4%

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 9.1).

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2013 de 29c€ HT à 24c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 8c€ HT à 7c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 9c€/message à 8c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 70c€/Mo à 45c€/Mo.

Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2013 à 2cts€/message pour les SMS et à 10cts€/min pour la voix (contre 3cts€/message pour les SMS et 14cts€/min pour la voix pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 15cts€/Mo du 1^{er} juillet 2013 au 1^{er} juillet 2014 (contre 25cts€/Mo pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013). Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.