

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

2<sup>ème</sup> trimestre 2014 - résultats définitifs

## Synthèse

### Situation d'ensemble du marché

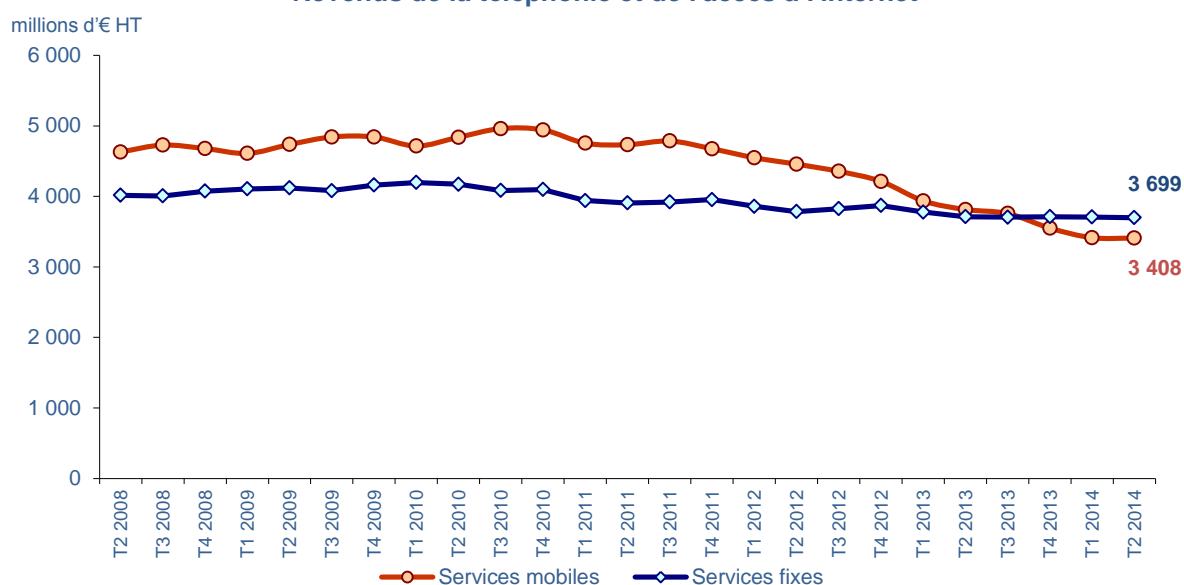
- Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur le marché final s'élève, au deuxième trimestre 2014, à 9,1 milliards d'euros HT, en recul de 4,1% par rapport au deuxième trimestre 2013. Le revenu des seuls services de communications électroniques (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 8,3 milliards d'euros (-4,8% en un an).

Revenus sur le marché de détail (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Services fixes	3 711	3 704	3 712	3 706	3 699	-0,3%
Services de capacité	750	736	736	719	722	-3,8%
Services mobiles	3 814	3 757	3 550	3 414	3 408	-10,6%
Services à valeur ajoutée	491	498	520	526	514	4,9%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>8 766</b>	<b>8 695</b>	<b>8 519</b>	<b>8 365</b>	<b>8 344</b>	<b>-4,8%</b>
Revenus annexes	679	699	930	701	713	5,1%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>9 444</b>	<b>9 394</b>	<b>9 448</b>	<b>9 066</b>	<b>9 057</b>	<b>-4,1%</b>

*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.

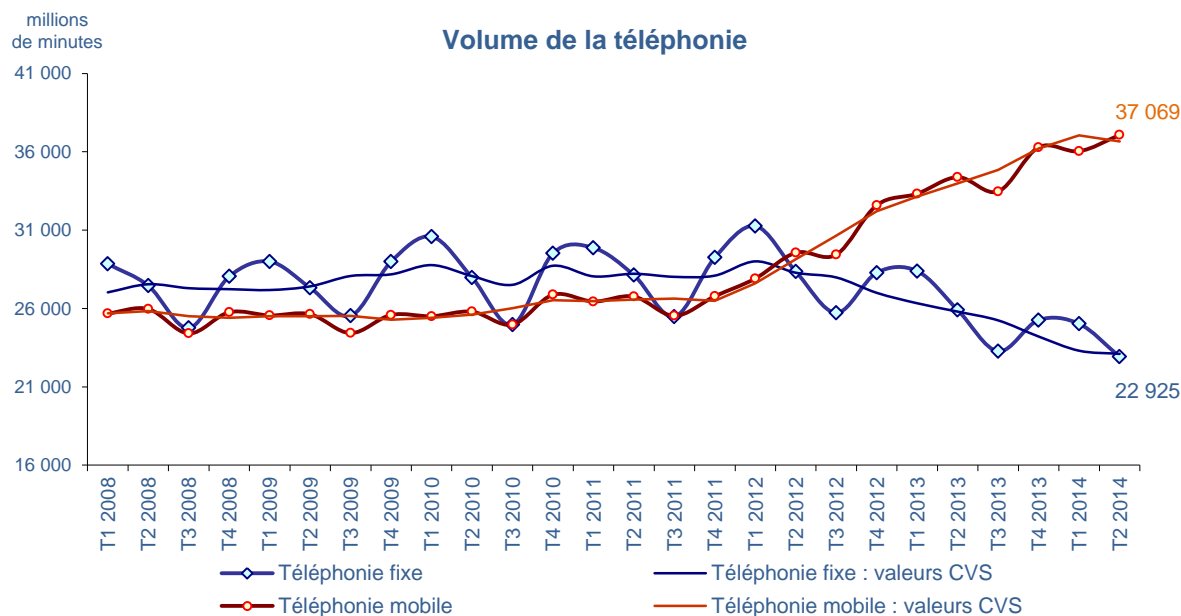
### Revenus de la téléphonie et de l'accès à l'internet



- Le nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes à haut et à très haut débit continue de s'accroître. Le trafic de téléphonie fixe et mobile, croissant depuis deux ans grâce au dynamisme de la téléphonie mobile, baisse légèrement depuis le premier trimestre 2014 (-1,1% en un an au premier trimestre et -0,5% au deuxième). En effet, si la croissance du trafic de téléphonie mobile se maintient à un niveau soutenu (+7,8% sur un an au deuxième trimestre 2014), elle ne compense pas totalement le recul du trafic de téléphonie fixe (-11,5% sur un an). La croissance du volume de données échangées sur les réseaux mobiles s'accélère depuis deux trimestres (+88,9% en rythme annuel au deuxième trimestre 2014), tandis que le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) émis progresse de 3,1% en un an.

Volumes de téléphonie (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Téléphonie fixe	25 904	23 267	25 260	25 022	22 925	-11,5%
Téléphonie mobile	34 382	33 468	36 290	36 038	37 069	7,8%
<b>Total services "voix"</b>	<b>60 286</b>	<b>56 735</b>	<b>61 550</b>	<b>61 060</b>	<b>59 994</b>	<b>-0,5%</b>

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 aux services fixes et mobiles, consommation des clients en services mobiles), et par une baisse des prix et des revenus en valeur, laquelle, toutefois, ralentit depuis deux trimestres, sur les services fixes comme sur les services mobiles. Pour la première fois depuis le début de l'année 2012, la facture moyenne mensuelle mobile est stable par rapport au trimestre précédent, à 16,0 euros hors taxes. La facture moyenne par abonnement fixe est de 33,3 euros, un montant identique à celui du premier trimestre 2014.

### Investissements et emploi des opérateurs

- Le montant total des investissements réalisés par les opérateurs de communications électroniques est estimé à 3,1 milliards d'euros au premier semestre 2014.
- L'Autorité suit également, 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>). A 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 (38,9 millions au 30 juin 2014) baisse depuis le milieu de l'année 2010 (-1,0% en un an au deuxième trimestre 2014). En effet, l'augmentation du nombre des abonnements téléphoniques en voix sur large bande (24,1 millions au deuxième trimestre 2014, soit +1,3 million en un an) ne compense pas le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques par le RTC (-1,7 million en un an). Les lignes fixes n'ayant, sur une « boîte », qu'un unique abonnement en voix sur large bande (20,8 millions fin juin 2014, soit +1,7 million en un an) sont majoritaires depuis le milieu de l'année 2012, et leur part s'accroît de façon continue. Cette augmentation est corrélée à celle

des lignes totalement dégroupées : +805 000 en un an, soit un total de 11,2 millions de lignes à fin juin 2014.

Le nombre d'accès à l'internet à haut et à très haut débit est de 25,4 millions au 30 juin 2014, et progresse d'un million par rapport à juin 2013 (+4,1%). Le haut débit représente 23,1 millions d'abonnements (via des accès DSL à plus de 98%), et s'accroît de 1,9% en un an. Le nombre d'abonnements au très haut débit atteint 2,3 millions, et sa croissance, +570 000 en un an, représente donc plus de la moitié de la croissance totale des accès à l'internet au deuxième trimestre 2014.

- Le revenu des services fixes (téléphonie et internet) atteint 3,7 milliards d'euros HT, soit une quasi stabilité au deuxième trimestre (-0,3%), après une baisse de 1,9% en un an au premier trimestre 2014. D'un côté, le revenu des services fixes à bas débit (1,1 milliard d'euros HT) s'érode de plus de 10% par an depuis plusieurs années (-10,4% en un an au deuxième trimestre 2014). De l'autre, le revenu des services fixes haut et très haut débit augmente de 4,4% en un an, une croissance annuelle supérieure à celle du premier trimestre 2014 (+1,8%) ; il atteint 2,6 milliards d'euros HT au deuxième trimestre 2014, et représente ainsi 71% 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 22,9 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014. Il diminue depuis la fin de l'année 2012 (-11,5% en un an au deuxième trimestre 2014) en raison de la baisse continue du trafic sur le RTC, mais aussi de la forte contraction du volume de minutes au départ des « boxes » fixes depuis le début de l'année 2013 (environ -10% en rythme annuel sur la période), et cela, quelle que soit la destination d'appel (nationale, internationale ou vers les mobiles). 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 78,4 millions au 30 juin 2014, soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM sur la population française) qui s'élève à 119% (+5 points en un an). L'accroissement de 3,6 millions en un an au deuxième trimestre 2014 provient à la fois du nombre de forfaits et abonnements (hors cartes destinées aux objets communicants) qui augmente de 3,6 millions en un an, et des cartes « MtoM » en progression rapide (+1,5 million en un an). A l'inverse, le nombre de cartes prépayées est en baisse depuis plus de deux ans (-1,5 million au deuxième trimestre 2014).
- Un client sur deux a utilisé le réseau 3G au cours du deuxième trimestre 2014. Au 30 juin 2014, le nombre de clients ayant utilisé les réseaux 4G au cours des trois derniers mois pour se connecter à internet atteint 5,5 millions (contre 3,7 millions à la fin du trimestre précédent).
- Le revenu des services mobiles s'élève à 3,4 milliards d'euros HT au deuxième trimestre 2014. Il s'érode depuis le deuxième trimestre 2011 mais le rythme annuel de baisse relevé depuis le début de l'année 2014, environ -450 millions d'euros HT, est moins rapide que celui enregistré au cours de l'année 2013 (où il était supérieur à 600 millions d'euros HT). La part des services « non voix » (messaging, accès à internet et aux services multimédias) dans l'ensemble des revenus mobiles est croissante (40%, +4 points en un an) sans toutefois compenser l'érosion du revenu des services vocaux.
- Le trafic au départ des mobiles connaît une forte croissance depuis le début de l'année 2012. Il atteint 37,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014, +7,8% par rapport au deuxième trimestre 2013, soit 2,7 milliards de minutes supplémentaires. Un client téléphone en moyenne 3h04 par mois, soit huit minutes de plus qu'un an auparavant.

- Le trafic de données émises et reçues par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives atteint 66 400 téraoctets au deuxième trimestre 2014, soit une croissance annuelle de 88,9%. La consommation moyenne mensuelle de data est de 307 mégaoctets par client (hors cartes internet), et ne cesse de s'accroître chaque trimestre (+87,6% en un an au deuxième trimestre 2014).
- Le nombre de « SMS » émis (49,2 milliards) au cours du deuxième trimestre 2014 continue d'augmenter (+2,6% en un an) mais, depuis le début de l'année 2013, sur un rythme moins vif qu'en 2012 (où la croissance se situait entre +20 et +30%). Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 245 SMS par mois au cours du deuxième trimestre 2014 (347 SMS pour les clients titulaires de forfaits).

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

Le revenu des **services de capacité** (liaisons louées et transport de données) s'élève à 722 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014 (-3,8% sur un an).

Le revenu provenant des **services à valeur ajoutée** (voix et données y compris le revenu des services de renseignements) atteint 514 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014 (+4,9% en rythme annuel). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes diminue depuis plusieurs années, alors que celui provenant des services vocaux ou de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) depuis les téléphones mobiles s'accroissent.

Les **revenus annexes** des opérateurs (713 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014) sont à 80% constitués par le produit des ventes et locations de terminaux (547 millions d'euros HT), 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

<b>1</b>	<i>Les investissements des opérateurs</i> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<i>L'emploi direct des opérateurs</i> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<i>Les services sur réseaux fixes</i> .....	<b>8</b>
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.....	9
3.2	Le service téléphonique depuis les lignes fixes (hors publiphonie 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.....	15
3.5	Le revenu des services fixes .....	16
<b>4</b>	<i>Les services de capacité</i> .....	<b>16</b>
<b>5</b>	<i>Les services sur réseaux mobiles</i> .....	<b>18</b>
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.....	22
5.2	Revenu et trafics sur le marché de détail (hors SVA) .....	22
<b>6</b>	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i> .....	<b>27</b>
<b>7</b>	<i>Les services à valeur ajoutée</i> .....	<b>32</b>
<b>8</b>	<i>Les autres revenus des opérateurs</i> .....	<b>32</b>
8.1	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels .....	33
8.2	Les terminaux et équipements.....	33
<b>9</b>	<i>Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros</i> ..	<b>34</b>
9.1	Le marché total .....	34
9.2	Interconnexion internationale entrante.....	35
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 semestre 2014 est estimé à 3,1 milliards d'euros à comparer à un niveau semestriel moyen d'environ 3,6 milliards d'euros pour les trois précédentes années. En 2013, le montant annuel 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**	S1 2014***
<b>Investissements totaux</b>	<b>10 034</b>	<b>7 210</b>	<b>3 100</b>
dont investissements hors licences	7 317	7 117	3 100

\* 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 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). 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)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,545	35,557	35,646	35,723	35,613	0,2%

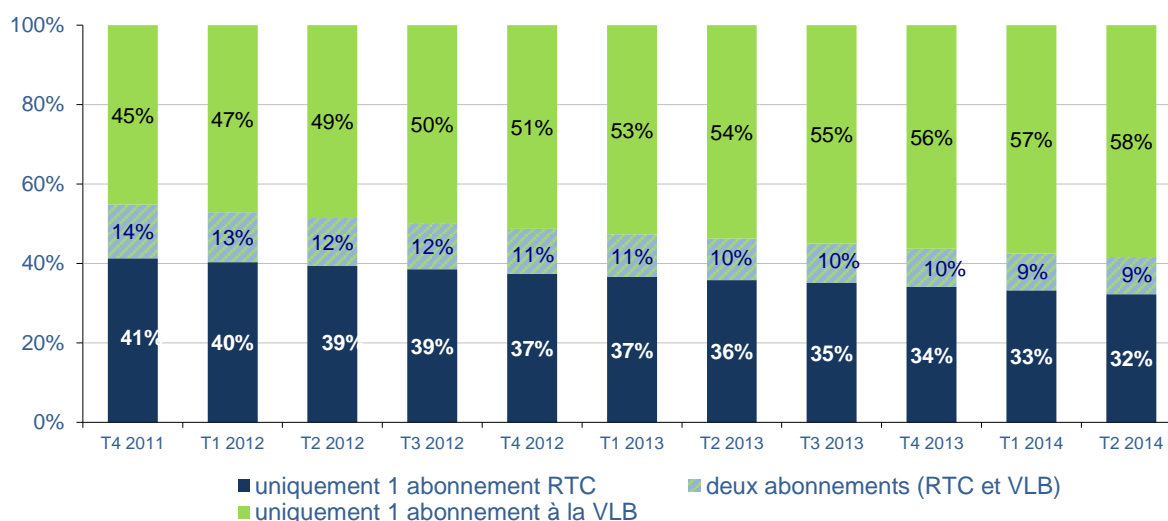
*Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.*

*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.*

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique s'élève à 35,6 millions au 30 juin 2014. Deux lignes fixes sur trois (68%) 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 (20,8 millions, soit 58% à fin juin 2014), et cette proportion s'accroît rapidement (+4 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 (11,5 millions fin juin 2014). Le nombre de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (3,3 millions à la fin du mois de juin 2014) se réduit depuis le milieu de l'année 2010 (-450 000 en un an au deuxième 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 deuxième trimestre 2014 grâce au « portage » du numéro d'un opérateur à un autre est de 617 000 (+7,2% par rapport au deuxième trimestre 2013).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,575	0,640	0,746	0,730	0,617	7,2%



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

Le nombre d'accès à l'internet à haut et à très haut débit s'élève à 25,4 millions au 30 juin 2014, et augmente d'un million en un an.

Le nombre d'abonnements au haut débit est de 23,1 millions, et s'accroît de 430 000 en un an. La technologie DSL représente 98% des accès haut débit (22,6 millions d'abonnements, +1,7% en un an), mais le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès (câble, satellite, boucle locale radio, wifi) progresse également (+14,5% sur un an) pour atteindre 424 000 à la fin du trimestre.

Le nombre de souscriptions aux accès au très haut débit, y compris les accès VDSL2 dont le débit est supérieur à 30 Mbits/s, atteint 2,3 millions au 30 juin 2014. La croissance du très haut débit (+570 000 abonnements en un an) représente ainsi plus de la moitié de la croissance annuelle totale des accès à l'internet au deuxième trimestre 2014, dont la majeure partie (+290 000) provient des abonnements en fibre optique de bout en bout (714 000 au deuxième trimestre 2014). Les souscriptions aux autres modes d'accès au très haut débit sont également en hausse, que cela soit les accès disposant d'un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s (821 000, +18,8% en un an), ou ceux dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (812 000, +23,4% en un an).

<b>Abonnements à internet haut débit et très haut débit</b> (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Accès à haut débit	22,623	22,797	22,869	23,009	23,054	1,9%
dont abonnements xDSL	22,252	22,402	22,461	22,585	22,630	1,7%
dont autres abonnements haut débit	0,370	0,395	0,409	0,425	0,424	14,5%
Accès à très haut débit	1,776	1,864	2,067	2,216	2,348	32,2%
dont autres abonnements très haut débit $\geq$ 30 et $<$ 100Mbit/s (*)	0,658	0,658	0,745	0,774	0,812	23,4%
dont autres abonnements très haut débit $\geq$ 100Mbit/s	0,692	0,726	0,764	0,804	0,821	18,8%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	0,426	0,480	0,558	0,638	0,714	67,5%
<b>Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit</b>	<b>24,399</b>	<b>24,661</b>	<b>24,937</b>	<b>25,225</b>	<b>25,402</b>	<b>4,1%</b>

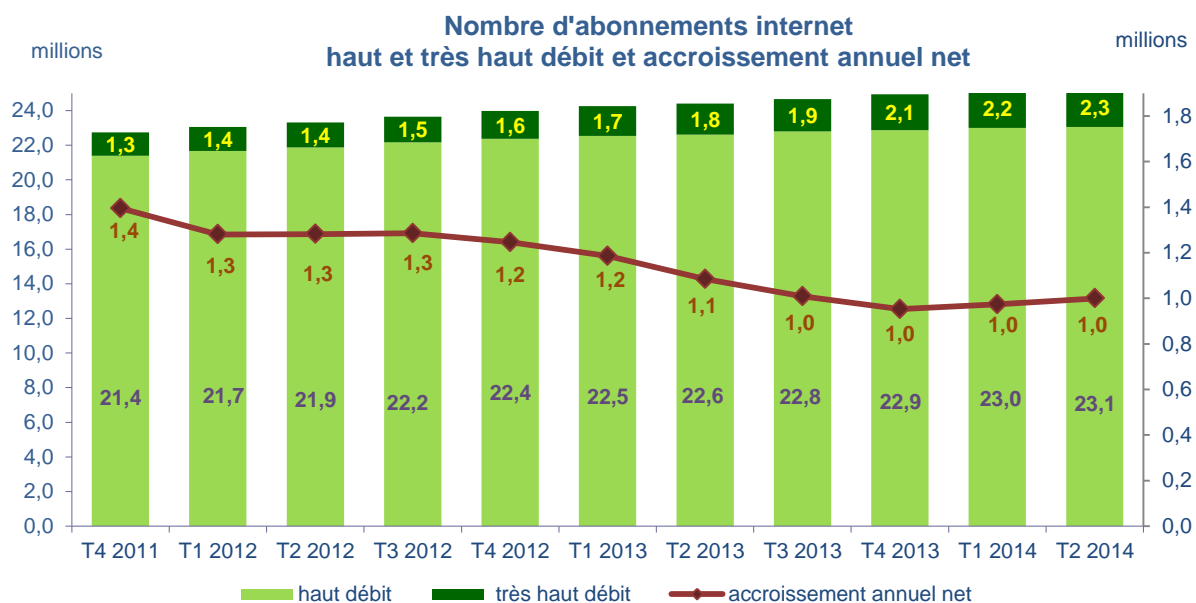
(\*) y compris abonnements en VDSL2 dont le débit est  $\geq$ 30 Mbits/s

#### 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.

<b>Les départements et collectivités de l'outremer</b> (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,518	0,526	0,543	0,547	0,551	6,4%



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

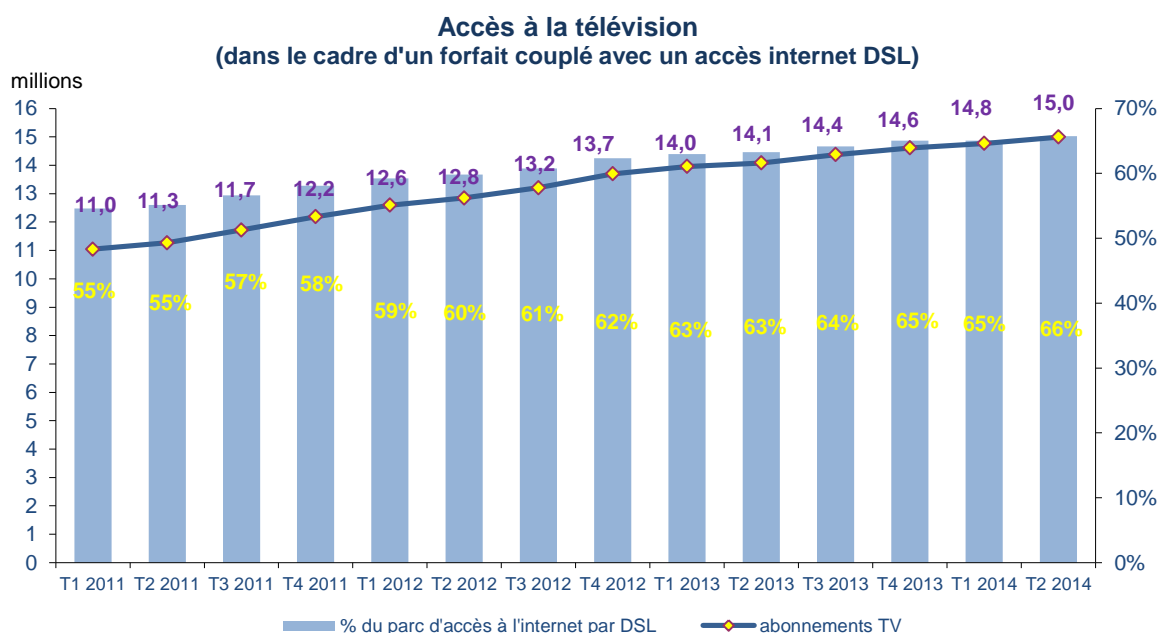
Deux abonnés sur trois à un service d'accès à l'internet par le DSL ont également la possibilité d'accéder dans le cadre de leur abonnement à un service de diffusion de la télévision. Le nombre de ces accès couplant l'internet en DSL et la télévision s'accroît de 915 000 en un an pour atteindre 15,0 millions au 30 juin 2014. Près de 90% de la diffusion audiovisuelle se fait sur DSL, le reste l'étant via une liaison satellitaire.

#### Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet par DSL	14,081	14,373	14,615	14,773	14,997	6,5%
% des abonnements TV couplés avec internet par DSL	63,3%	64,2%	65,1%	65,0%	65,7%	

*Les chiffres en italique ont été modifiés 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.*



## 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 38,9 millions au 30 juin 2014. Il baisse depuis le milieu de l'année 2010, et entre -500 000 et -700 000 par an depuis la fin de l'année 2012 (-380 000 abonnements au deuxième trimestre 2014).

Les abonnements à la voix sur large bande (24,1 millions au 30 juin 2014) représentent 62% (+4 points en un an) de l'ensemble des abonnements téléphoniques fixes. Les souscriptions sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble, etc...) progressent continûment, mais dans une moindre mesure par rapport à celles sur les lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC (18,7 millions au deuxième trimestre 2014), qui augmentent de 1,4 million en un an au deuxième trimestre 2014. La quasi-totalité des abonnements à l'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 s'effectue sur un rythme annuel proche de deux millions depuis plus de deux ans. Au deuxième trimestre 2014, le nombre des abonnements RTC (14,8 millions) diminue ainsi de 1,7 million par rapport au deuxième trimestre 2013.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	16,469	16,000	15,576	15,202	14,803	-10,1%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,599	1,601	1,624	1,674	1,653	3,4%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	22,807	23,085	23,487	23,825	24,091	5,6%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	17,302	17,717	18,109	18,455	18,669	7,9%
<b>Nombre total d'abonnements</b>	<b>39,276</b>	<b>39,085</b>	<b>39,063</b>	<b>39,026</b>	<b>38,894</b>	<b>-1,0%</b>

*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.

- 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 type « 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 à un rythme rapide, que cela soit pour les souscriptions aux offres de sélection appel par appel (-28,7% sur un an), ou pour celles en présélection (1,1 million, en baisse de 200 000 abonnements en un an).

Abonnements à la sélection du transporteur <i>(en millions)</i>	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Abonnements à la sélection appel par appel	0,090	0,079	0,080	0,069	0,064	-28,7%
Abonnements à la présélection	1,339	1,237	1,226	1,157	1,135	-15,2%
<b>Nombre de connexions indirectes</b>	<b>1,429</b>	<b>1,316</b>	<b>1,306</b>	<b>1,226</b>	<b>1,200</b>	<b>-16,0%</b>

*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, nets 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 769 millions d'euros au deuxième 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 <i>(en millions d'euros HT)</i>	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Accès, abonnements et services supplémentaires	816	818	787	788	769	-5,7%

*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 directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes (403 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014) recule de 15,6% par rapport au deuxième trimestre 2013. Cette baisse continue s'explique par celle des volumes de minutes depuis les lignes fixes (-11,3% en un an au deuxième trimestre 2014), et par la migration de clients vers des offres incluant des communications en abondance. Le chiffre d'affaires des

communications, quelle que soit la destination, recule continûment, notamment celui à destination des mobiles (-19,9% en un an au deuxième trimestre 2014).

Le revenu des communications RTC (278 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014) 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. Le revenu des communications VLB baisse également de 4,3% en un an au deuxième trimestre 2014 en raison, notamment, de la baisse des volumes de communications afférentes (-11,7% en un an).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Communications vers fixe national	222	205	203	208	196	-11,7%
Communications vers l'international	90	89	80	78	75	-17,2%
Communications vers les mobiles	165	154	157	140	132	-19,9%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>478</b>	<b>448</b>	<b>440</b>	<b>426</b>	<b>403</b>	<b>-15,6%</b>
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	<i>346</i>	<i>322</i>	<i>315</i>	<i>299</i>	<i>278</i>	<i>-19,6%</i>
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	<i>130</i>	<i>126</i>	<i>125</i>	<i>127</i>	<i>125</i>	<i>-4,3%</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 22,9 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014 (-11,3% en un an, soit 2,9 milliards de minutes en moins). Le volume de communications en RTC représente environ 30% du trafic total au départ des lignes fixes, et atteint 6,6 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014. Sa baisse, qui accompagne depuis plus de dix ans le repli du nombre d'abonnements RTC, se poursuit (-10,4% en un an, soit -770 millions de minutes). Quant au volume des communications au départ des « boxes » (16,3 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014), il décroît depuis le début de l'année 2013 sur un rythme annuel d'environ 10% : -11,7% au deuxième trimestre 2014, soit 2,2 milliards de minutes en moins en un an, ce qui représente en moyenne une baisse de 42 minutes de la consommation moyenne mensuelle par ligne.

Le volume de minutes au départ des lignes fixes diminue, quel que soit le type d'accès, RTC ou VLB, mais également quelles que soient les destinations d'appels, avec une baisse moins prononcée pour les communications vers les mobiles.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011 (-12,1% en rythme annuel au deuxième trimestre 2014). Le repli du trafic national émis en VLB atteint 1,4 milliard de minutes en un an au deuxième trimestre 2014.

Le trafic à destination de l'international baisse pour le quatrième trimestre consécutif (-13,1% en un an au deuxième trimestre 2014).

Le volume de communications à destination des mobiles diminue depuis la fin de l'année 2012 (-7,8% en un an au deuxième trimestre 2014). Le ralentissement de la croissance est plus fort pour les minutes émises depuis les « boxes » fixes (-9,7% sur un an au deuxième trimestre 2014) que pour celles au départ des postes classiques (-2,3%).

La consommation moyenne d'un souscripteur à un service de « voix » sur large bande (3h53 par mois) est supérieure d'environ une heure et 30 minutes à celle d'un abonné au service téléphonique sur le RTC (2h26 par mois) même si le différentiel entre les deux, qui atteignait trois heures à la fin de l'année 2012, s'est réduit.

<b>Volumes de communications depuis les lignes fixes</b> (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Communications vers fixe national	17 729	15 886	17 396	17 425	15 592	-12,1%
Communications vers l'international	2 947	2 664	2 815	2 708	2 562	-13,1%
Communications vers les mobiles	5 131	4 658	4 999	4 844	4 730	-7,8%
<b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b>	<b>25 807</b>	<b>23 208</b>	<b>25 209</b>	<b>24 977</b>	<b>22 885</b>	<b>-11,3%</b>

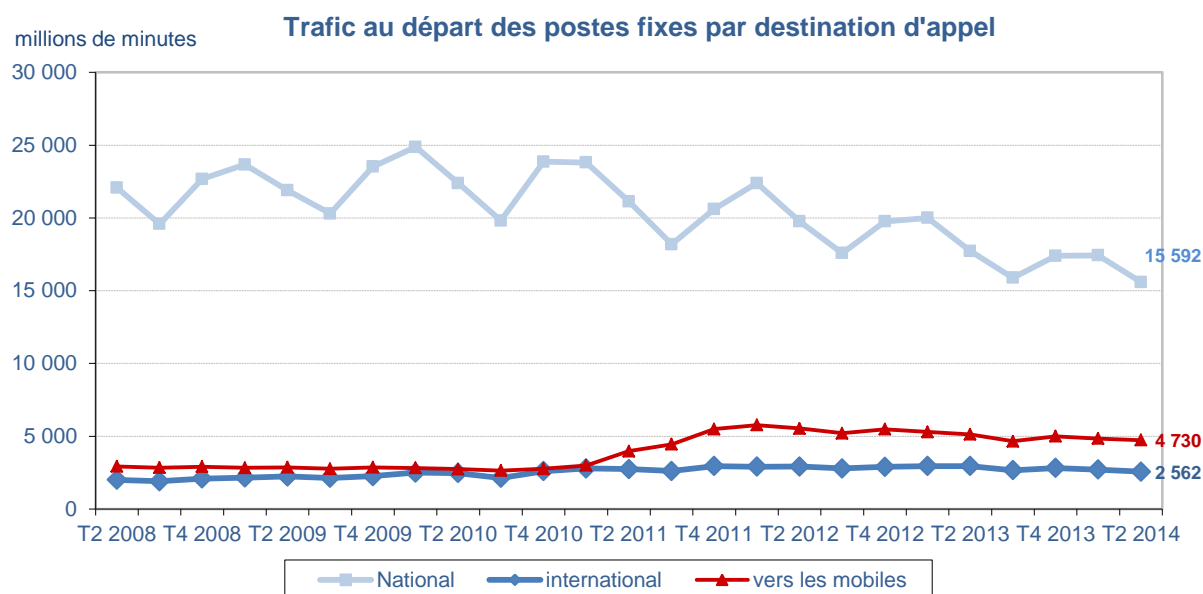
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

<b>Volumes de communications en RTC</b> (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Communications vers fixe national	5 716	5 225	5 516	5 458	5 015	-12,3%
Communications vers l'international	313	299	294	288	276	-11,7%
Communications vers les mobiles	1 325	1 278	1 327	1 309	1 294	-2,3%
<b>Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>7 353</b>	<b>6 802</b>	<b>7 137</b>	<b>7 054</b>	<b>6 586</b>	<b>-10,4%</b>

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

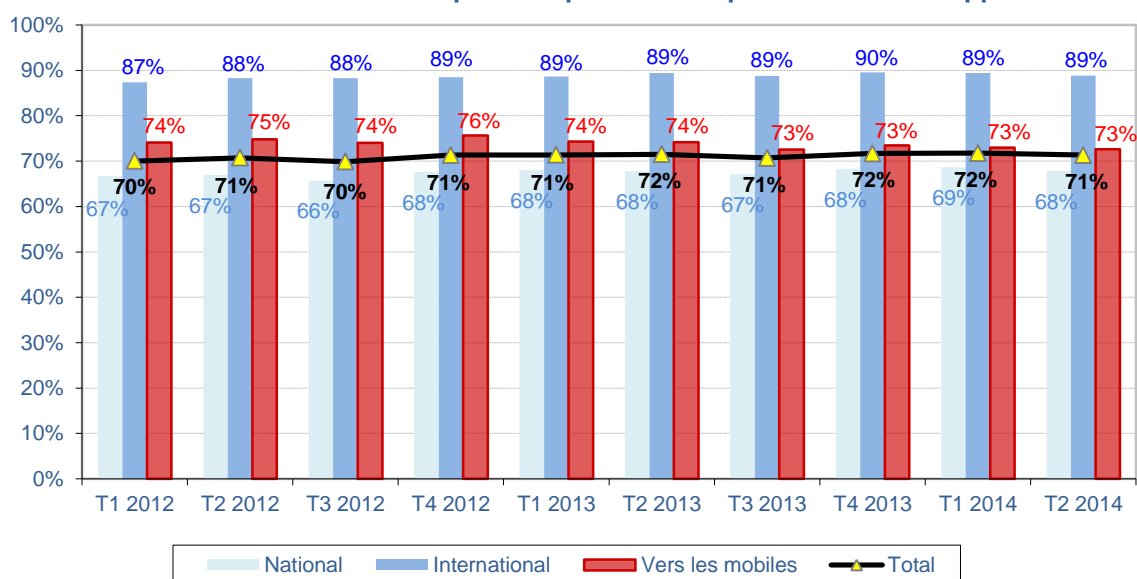
<b>Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB</b> (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Communications vers fixe national	12 014	10 661	11 880	11 967	10 577	-12,0%
Communications vers l'international	2 634	2 364	2 521	2 420	2 286	-13,2%
Communications vers les mobiles	3 806	3 380	3 672	3 535	3 436	-9,7%
<b>Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)</b>	<b>18 454</b>	<b>16 406</b>	<b>18 073</b>	<b>17 923</b>	<b>16 299</b>	<b>-11,7%</b>

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

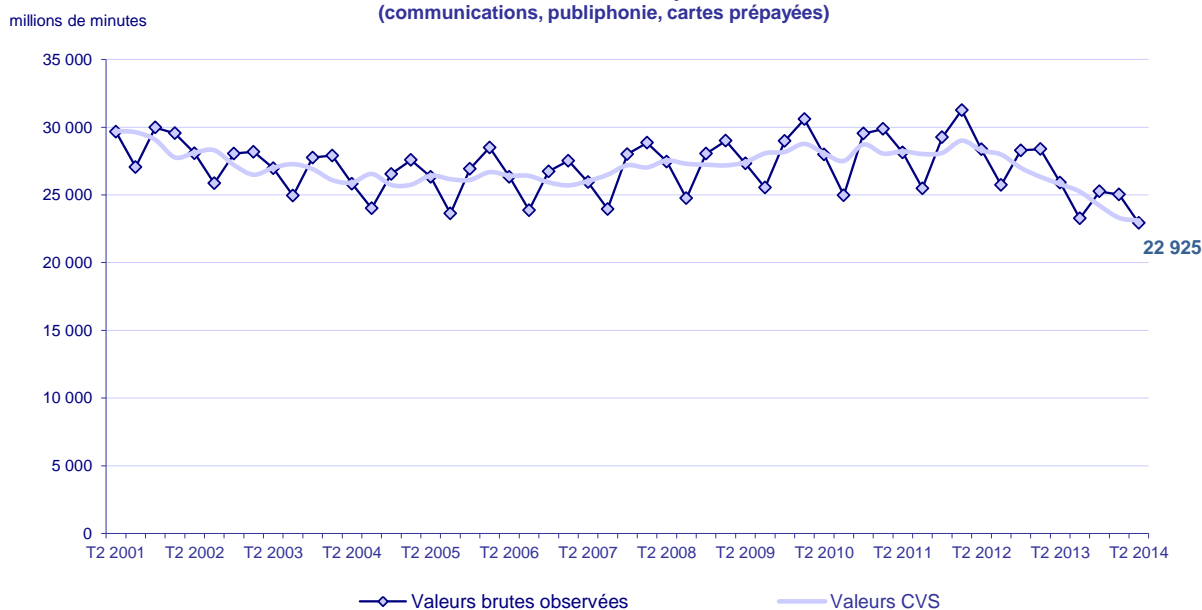


Malgré l'inflexion du trafic au départ des « box » fixes, la part des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble du trafic émis au départ des postes fixes varie peu depuis deux ans, et ce, quelle que soit la destination des communications. La proportion globale des communications en VLB est de 71% au deuxième trimestre 2014 (68% pour les communications vers les postes fixes nationaux, 73% pour les communications vers les mobiles et 89% pour les communications vers l'international).

### Part du trafic VLB au départ des postes fixes par destination d'appel



### Volume de trafic de téléphonie fixe (communications, publiphonie, cartes prépayées)



Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 23,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014. Il diminue d'environ 1% en un trimestre, soit un repli inférieur à ceux des trimestres précédents (entre -2% et -4% par trimestre).

### 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 depuis la fin du mois de mars 2014, et il s'est réduit de 27 000 en un an.

Publiphonie	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	107 521	101 790	94 455	87 194	80 242	-25,4%
Revenus des communications (millions d'€ HT)	4	4	3	3	2	-38,3%
Volumes de communications (millions de minutes)	12	12	9	5	7	-44,1%

Cartes postpayées et prépayées de téléphonie fixe	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Revenu des cartes de téléphonie fixe (millions d'€HT)	10	8	7	7	5	-48,1%
Millions de minutes écoulées via les cartes	85	46	42	40	34	-60,3%

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

Les services d'accès à l'internet en bas débit déclinent depuis plusieurs années. Le volume du trafic internet en bas débit est faible et baisse d'environ 70 millions de minutes en un an au deuxième trimestre 2014.

Accès à internet en bas débit	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€ HT)	4	3	3	3	3	-27,6%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,186	0,165	0,155	0,141	0,136	-26,7%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	177	149	136	120	105	-40,9%

### 3.5 Le revenu des services fixes

Le revenu de l'ensemble des services fixes s'élève à 3,7 milliards d'euros HT au deuxième trimestre 2014 ; il est en repli depuis la fin de l'année 2010 en raison de la baisse continue du revenu lié aux accès bas débit (services de téléphonie sur le RTC, internet en bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques). Alors qu'au premier trimestre 2014, le repli annuel de l'ensemble des revenus des services fixes était de -1,9% en un an, il est quasi-nul au deuxième trimestre (-0,3% en un an).

En effet, 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) qui représente 70% du revenu des services fixes, est en croissance de 4,4% en un an, soit une croissance annuelle supérieure à celle du premier trimestre 2014 (+1,8% 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 (2,2 milliards d'euros HT).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
<b>Revenus liés aux accès bas débit</b>	<b>1 180</b>	<b>1 156</b>	<b>1 115</b>	<b>1 099</b>	<b>1 058</b>	-10,4%
Abonnements et communications en RTC	1 163	1 140	1 102	1 087	1 047	-9,9%
Internet bas débit	4	3	3	3	3	-27,6%
Publiphonie et cartes	14	12	10	9	8	-45,2%
<b>Revenus liés aux accès haut et très haut débit</b>	<b>2 531</b>	<b>2 548</b>	<b>2 597</b>	<b>2 608</b>	<b>2 641</b>	4,4%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	2 092	2 123	2 142	2 141	2 181	4,2%
Communications VLB facturées	130	126	125	127	125	-4,3%
Autres revenus liés à l'accès à internet	308	300	330	340	336	8,8%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	<b>3 711</b>	<b>3 704</b>	<b>3 712</b>	<b>3 706</b>	<b>3 699</b>	-0,3%

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 accréditatives) et de l'accès à l'internet (bas débit, haut et très haut débit).

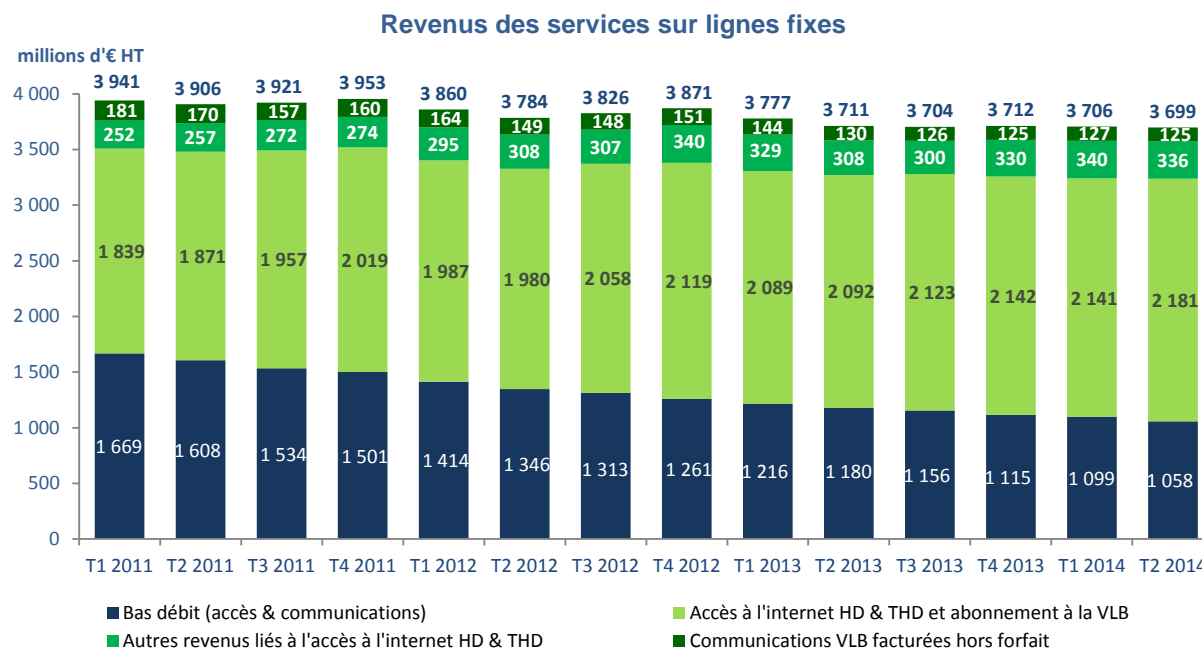
- l'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « accès à l'internet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

- 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 revenus liés à l'accès à l'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 722 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014 en baisse de 3,8% par rapport au deuxième trimestre 2013. Ce segment de marché s'adresse au marché professionnel (opérateurs et entreprises), l'essentiel du revenu provenant des ventes auprès des entreprises (86% des revenus au deuxième trimestre 2014).

Revenus (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Liaisons louées	226	227	222	217	225	-0,4%
Transport de données	524	509	514	502	497	-5,3%
<b>Services de capacité</b>	<b>750</b>	<b>736</b>	<b>736</b>	<b>719</b>	<b>722</b>	<b>-3,8%</b>
dont auprès des entreprises	647	626	622	613	618	-4,4%

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

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

## 5 Les services sur réseaux mobiles

### 5.1 Les abonnements

#### 5.1.1 Abonnements aux services mobiles

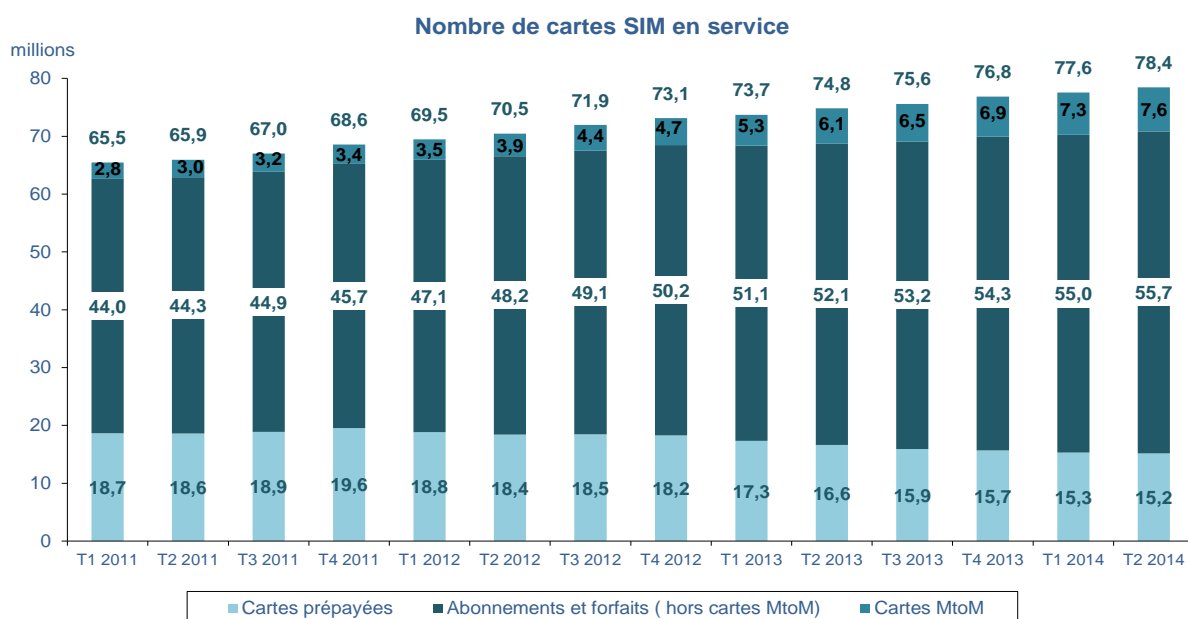
Parc d'abonnements aux services mobiles (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	52,079	53,154	54,276	<i>54,984</i>	55,659	6,9%
<i>dont forfaits bloqués*</i>	7,780	7,253	6,741	6,271	5,975	-23,2%
Cartes MtoM	6,091	6,493	6,890	7,265	7,606	24,9%
Cartes prépayées	16,639	15,934	15,667	<i>15,302</i>	15,163	-8,9%
<i>dont cartes prépayées actives**</i>	13,800	13,092	12,772	12,031	11,947	-13,4%
<b>Nombre de cartes SIM en service</b>	<b>74,809</b>	<b>75,581</b>	<b>76,834</b>	<b>77,551</b>	<b>78,428</b>	<b>4,8%</b>

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

\* forfaits bloqués : forfaits ne permettant plus de passer des appels, d'envoyer des SMS ou de réaliser des connexions internet après utilisation complète du forfait.

\*\* 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 78,4 millions au 30 juin 2014, soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM rapporté à la population française) de 119%, en croissance de 5 points par rapport au 30 juin 2013. La croissance du nombre de ces cartes reste vive sur les quatre derniers trimestres (autour de 5% en rythme annuel, +4,8% au deuxième trimestre 2014) ce qui correspond à une augmentation de 3,6 millions par rapport au deuxième trimestre 2013. La croissance est portée par les forfaits et les abonnements en hausse de 3,6 millions en un an pour les forfaits classiques et de 1,5 million en un an pour les cartes « MtoM ».



Le nombre de forfaits bloqués diminue depuis le milieu de l'année 2011. Le rythme annuel de ce repli est, depuis plus d'un an, supérieur à 20% (-23,2% en un an au deuxième trimestre 2014 soit 1,8 million en moins).

Le nombre de cartes prépayées, qui atteint 15,2 millions au 30 juin 2014, baisse depuis plus de deux ans (-1,5 million en rythme annuel au deuxième trimestre 2014). Le nombre de cartes prépayées actives (11,9 millions au 30 juin 2014) est en net recul depuis le deuxième trimestre 2012 (-1,9 million par rapport au deuxième trimestre 2013). Tout comme les forfaits bloqués, le segment de marché des cartes prépayées est fortement impacté par la commercialisation par les opérateurs 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 ce à des tarifs inférieurs à celles-ci.

### 5.1.2 Cartes actives 3G, 4G et services multimédias

Parcs actifs 3G, 4G et parc actif multimédia (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Parc actif 3G	34,368	35,243	36,548	<i>38,349</i>	39,473	14,9%
Parc actif 4G				<i>3,722</i>	5,450	
Parc actif multimédia mobile	<i>35,349</i>	36,034	37,343	38,928	39,780	12,5%

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

#### Notes :

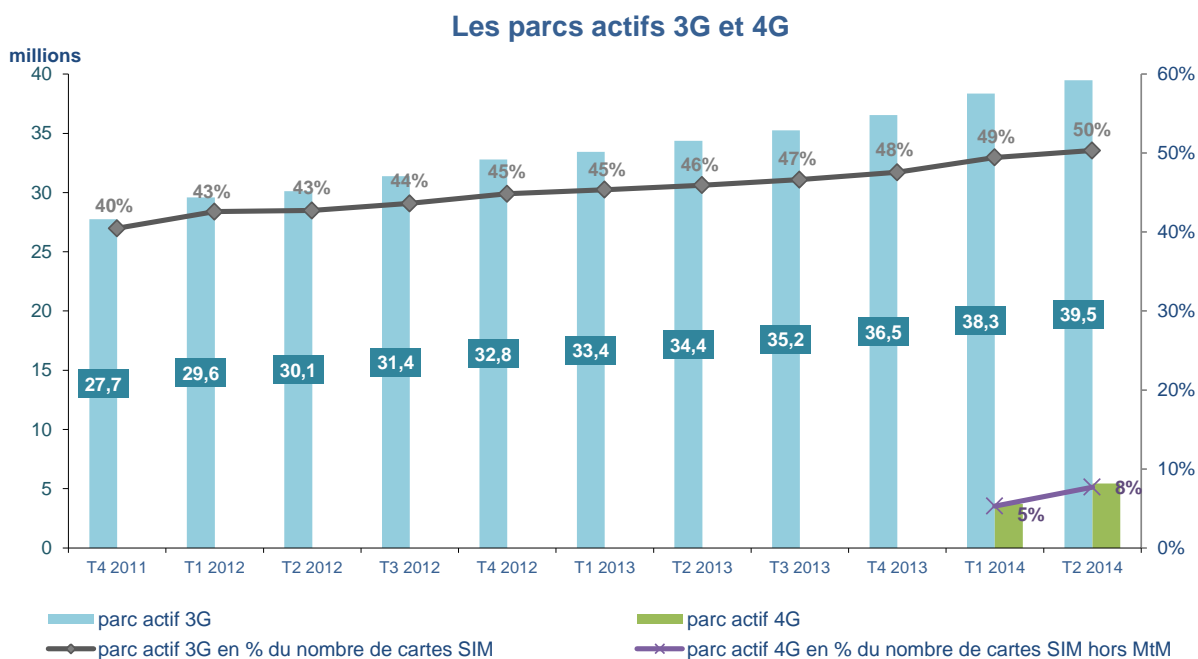
- le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type internet, MMS ; e-mail, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS, LTE...). L'envoi d'un SMS ne rentre pas dans 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.

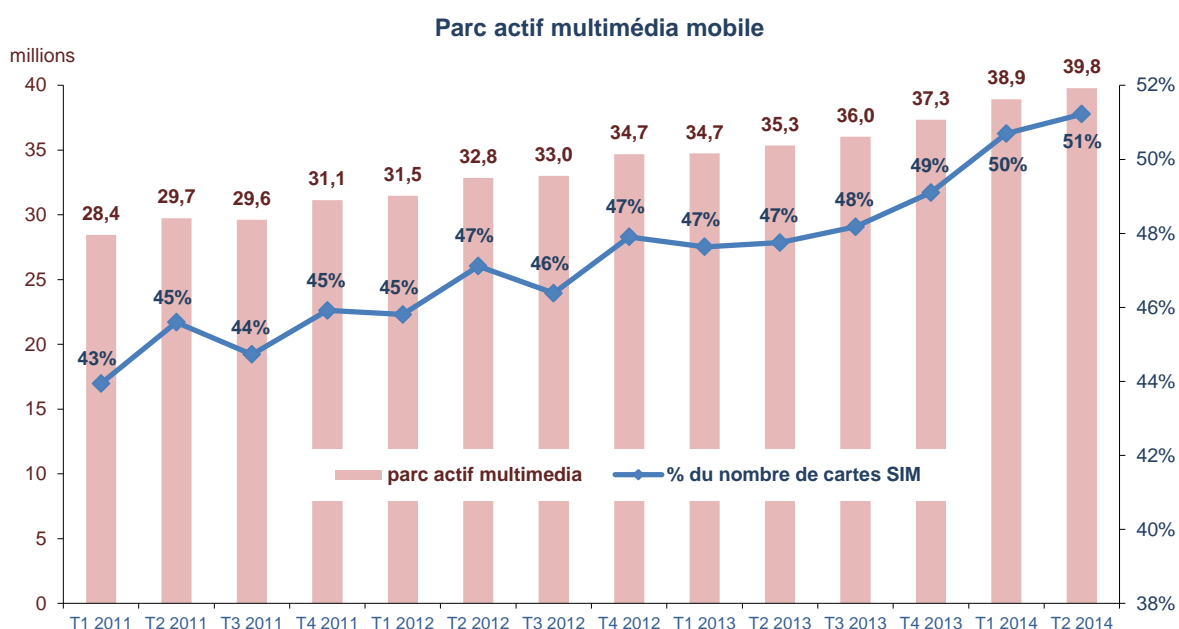
- le parc actif 4G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. L'ARCEP comptabilise ici uniquement des clients actifs qui disposent donc à la fois 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, ou de la couverture 4 G.

Le parc actif 3G (39,5 millions de cartes au 30 juin 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, ...) est en progression constante. Un client des services mobiles sur deux a ainsi eu accès au réseau 3G au deuxième trimestre 2014. La croissance annuelle du nombre de ces accès, qui s'était ralentie en 2013, est à nouveau plus forte depuis le début de l'année 2014 et se situe, comme en 2012, sur un niveau de 5 millions (+5,0 millions au deuxième trimestre 2014).

Au 30 juin 2014, le nombre de clients ayant utilisé au moins une fois le réseau 4G au cours des trois derniers mois pour se connecter à internet atteint 5,5 millions soit 1,7 million de clients supplémentaires par rapport au premier trimestre 2014.



Le nombre d'utilisateurs de services multimédias (envoi de MMS, connexion à l'internet, envoi ou réception d'e-mail) au cours du mois de juin 2014 atteint 39,8 millions soit un peu plus de la moitié des clients des opérateurs de réseaux mobiles (51%, +4 points en un an). Depuis le début de l'année 2014, la croissance annuelle du nombre d'utilisateurs du multimédia mobile est nettement plus vive que celle, d'environ 3 millions, relevée au cours des deux années précédentes. Elle atteint 4,4 millions au deuxième trimestre 2014, après une croissance de 4,2 millions au premier trimestre.



#### 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, 3,7 millions au 30 juin 2014, continue de croître, mais à un rythme qui s'est affaibli depuis trois trimestres. Alors que la

croissance, en glissement annuel, atteignait 300 000 sur les trois premiers trimestres 2013, elle n'est de 150 000 cartes au deuxième trimestre.

Le nombre de cartes prépayées en service continue de progresser avec un accroissement de près de 90 000 cartes sur un an au deuxième trimestre 2014 (+13,1%).

<b>Cartes internet/data exclusives</b> (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,582	3,675	3,645	3,691	3,733	4,2%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,671	0,706	0,699	0,710	0,759	13,1%

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

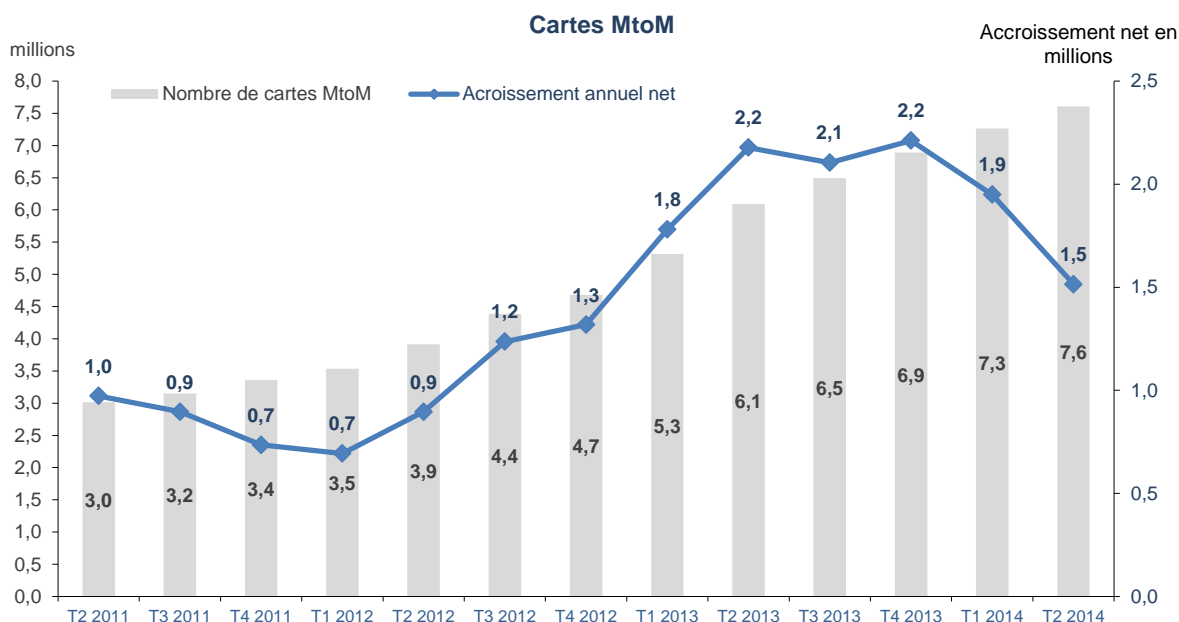
*Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de 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 7,6 millions au deuxième trimestre 2014, en croissance de 24,9% sur un an. La croissance annuelle de ces cartes est cependant un peu moins vive au deuxième trimestre 2014 avec +1,5 million alors qu'elle s'était intensifiée et atteignait deux millions depuis le deuxième trimestre 2013.

<b>Cartes SIM pour objets communicants</b> (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de cartes SIM "MtoM"	6,091	6,493	6,890	7,265	7,606	24,9%

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

*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 14,5% au deuxième trimestre 2014 contre 12,9% un an auparavant, soit un accroissement de 1,6 point en un an. Ces cartes représentent environ la moitié de l'accroissement annuel de l'ensemble des cartes SIM en service au deuxième trimestre 2014.

<b>Cartes SIM "non voix"</b> (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	9,673	10,168	10,535	10,956	11,339	17,2%
Part des cartes "non voix" dans le nombre total de cartes SIM	12,9%	13,5%	13,7%	14,1%	14,5%	+1,6 point

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

### 5.1.4 Conservation du numéro mobile

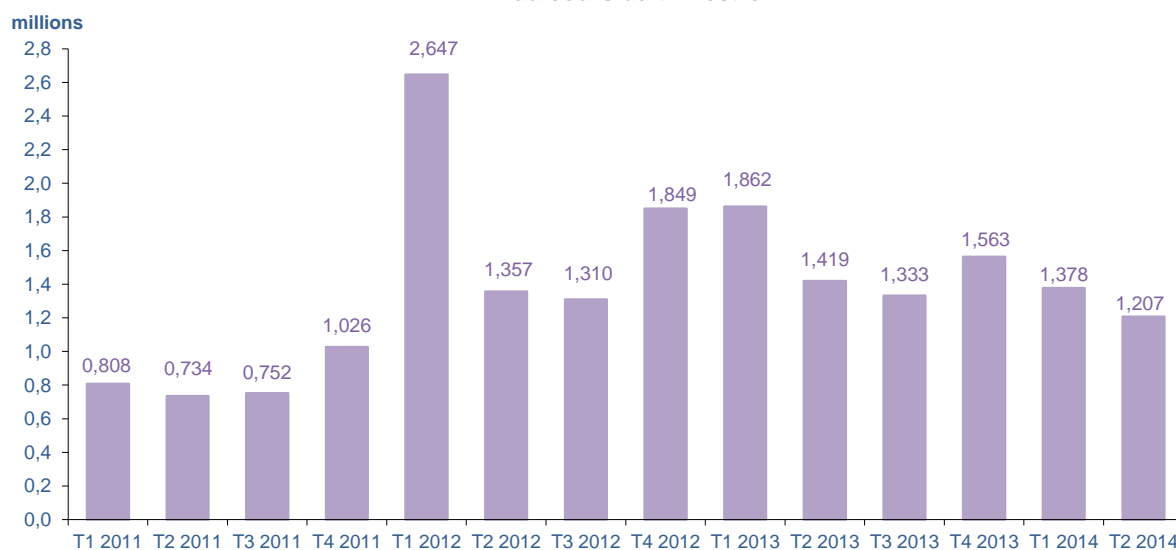
Le nombre de numéros conservés par les clients après un changement d'opérateur s'élève à 1,2 million au cours du deuxième trimestre 2014. Le nombre de portabilités s'est nettement accru depuis le début de l'année 2012 en raison de l'arrivée sur le marché d'un quatrième opérateur de réseau mobile. La commercialisation de forfaits sans engagements, qui facilite le passage d'un opérateur à un autre et assure une plus grande fluidité du marché, favorise également un niveau de portabilités élevé.

<b>Conservation du numéro mobile</b> (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,419	1,333	1,563	1,378	1,207	-15,0%

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 de 3 jours ouvrables depuis le 7 novembre 2011 pour la métropole et de deux jours ouvrés depuis le 31 juillet 2012 pour les départements de la Réunion et de Mayotte, et depuis 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.

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



## 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 deuxième trimestre 2014, en recul de 10,6% par rapport à celui du deuxième 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 cet infléchissement. La baisse

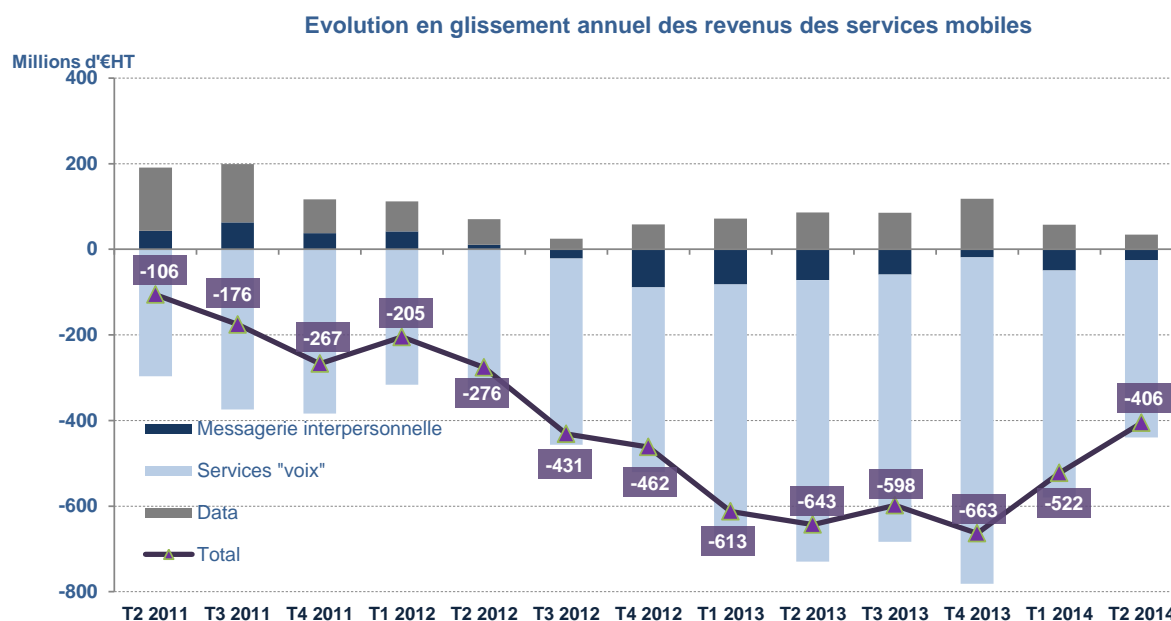
annuelle du revenu des services mobiles, supérieure à 600 millions d'euros HT tout au long de l'année 2013, est toutefois moins soutenue depuis le début de l'année 2014, avec des reculs de 520 millions d'euros HT au premier trimestre et de 400 millions d'euros HT au deuxième trimestre, du fait de la baisse moins rapide du revenu des communications vocales.

En effet, le revenu des communications téléphoniques mobiles (2,1 milliards d'euros HT au deuxième trimestre 2014) s'érode de façon continue depuis la fin de l'année 2008. Cette érosion est toutefois, depuis le début de l'année 2014, moins importante que celle observée en 2013 (-400 à -500 millions d'euros HT en rythme annuel contre -600 à -800 millions d'euros HT). Le revenu du transport de données (SMS, MMS, accès à l'internet mobile et aux services multimédias) atteint 1,4 milliard d'euros HT au deuxième trimestre 2014 et représente une part croissante des revenus des services mobiles (+4 points en un an, 40%). Le revenu des services de messagerie interpersonnelle (SMS et MMS) est décroissant depuis le milieu de l'année 2012 (-25 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014, en baisse de 4,4% sur un an). A l'inverse, le revenu provenant des services d'accès à l'internet et aux services multimédias continue de croître, bien qu'à un rythme qui s'est ralenti depuis le début de l'année 2014 (813 millions d'euros HT au deuxième trimestre, en hausse de 4,4% sur un an). Au total, la hausse du revenu global du transport de données (messagerie et services d'accès à l'internet et aux services multimédias) est limitée sur les deux premiers trimestres 2014 (respectivement +0,5% et +0,7% en un an).

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
<b>Téléphonie mobile</b>	2 464	2 374	2 151	2 034	2 050	-16,8%
dont communications vers l'international	245	257	249	239	240	-1,9%
<b>Transport de données</b>	1 350	1 383	1 399	1 380	1 359	0,7%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	571	581	565	559	546	-4,4%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	779	802	834	821	813	4,4%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>3 814</b>	<b>3 757</b>	<b>3 550</b>	<b>3 414</b>	<b>3 408</b>	<b>-10,6%</b>

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

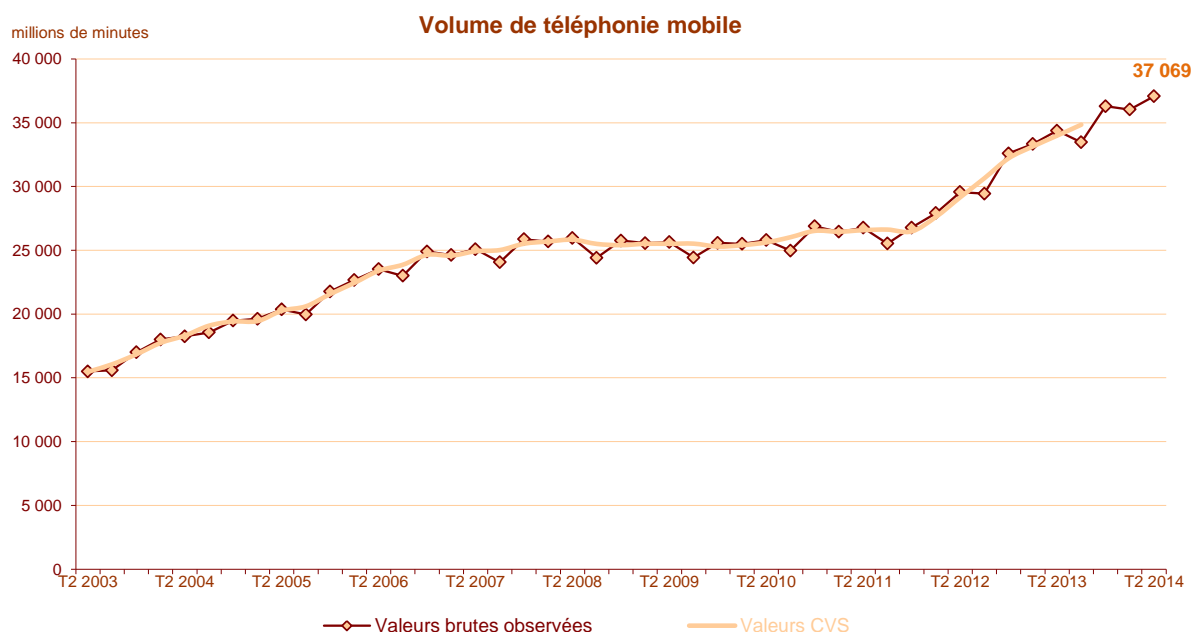
Note : il s'agit des revenus sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée.



Le volume des communications téléphoniques mobiles atteint 37,1 milliards de minutes au deuxième trimestre 2014, en hausse de 7,8% par rapport au deuxième trimestre 2013. L'accroissement annuel (+2,7 milliards de minutes en un an) est, comme au premier trimestre 2014, d'un niveau sensiblement inférieur à celui enregistré au cours des six trimestres précédents (+4 à +6 milliards de minutes). Par client et par mois, la durée mensuelle moyenne des communications depuis un téléphone mobile (hors cartes MtoM et data exclusives) progresse de huit minutes par rapport à celle du deuxième trimestre 2013 pour atteindre 3h04.

<b>Volumes de la téléphonie mobile</b> (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Communications vers fixe national	5 820	5 793	6 252	6 319	6 312	8,5%
Communications "on-net" *	12 271	11 306	12 810	12 454	12 911	5,2%
Communications vers réseaux mobiles tiers	14 516	14 376	15 358	15 382	15 708	8,2%
Communications vers l'international	1 441	1 496	1 552	1 578	1 756	21,9%
"Roaming out" **	334	498	318	305	381	14,1%
<b>Volumes de communications au départ des mobiles</b>	<b>34 382</b>	<b>33 468</b>	<b>36 290</b>	<b>36 038</b>	<b>37 069</b>	<b>7,8%</b>

(\*) 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 trafic au départ des réseaux mobiles connaît une forte croissance depuis deux ans. La progression la plus forte concerne les communications mobiles à destination de l'étranger dont le rythme annuel de croissance atteint, depuis le début de l'année 2010, des niveaux supérieurs à 20% (+21,9% au deuxième trimestre 2014). Ce développement fait suite à l'apparition d'opérateurs spécialisés, 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 certains pays dont les communications étaient hors forfait jusque-là. Le trafic émis vers l'international ne représente toutefois que 5% de l'ensemble du trafic des réseaux mobiles.

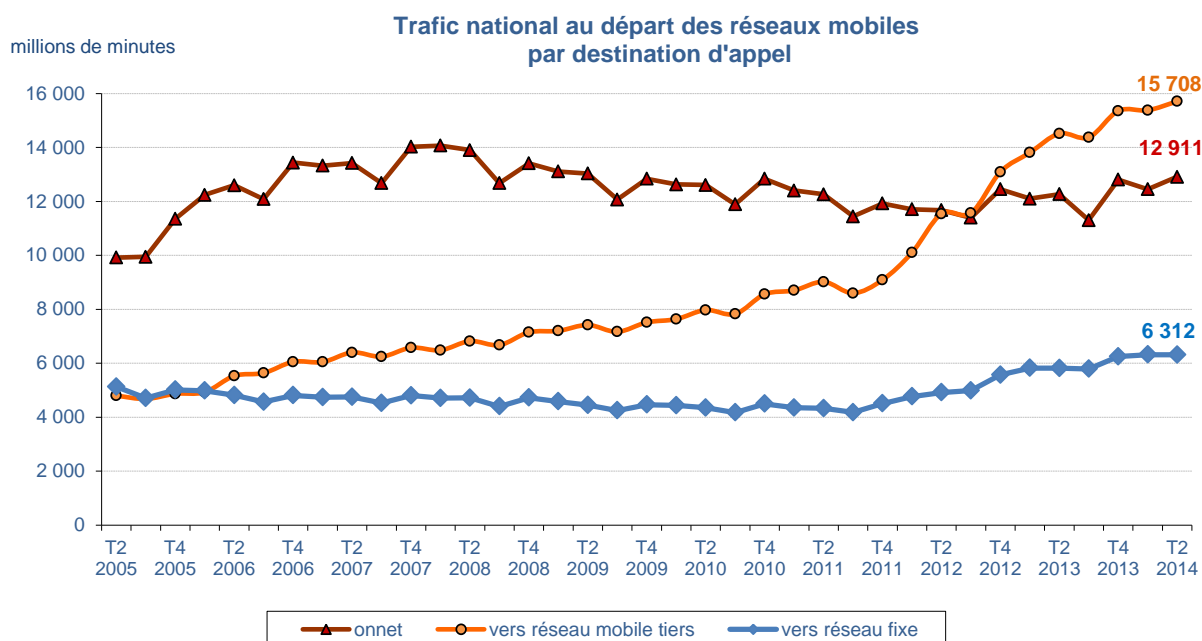
Le trafic vers les mobiles du même réseau (trafic « on net ») représente 35% de l'ensemble des communications mobiles. A l'exception d'une légère baisse au troisième trimestre 2013, il est croissant depuis le quatrième trimestre 2012 (+5,2% en un an au deuxième trimestre 2014).

Le volume de communications vers les réseaux tiers est également nettement orienté à la hausse depuis le début de l'année 2012. La croissance est cependant inférieure depuis le



début de l'année 2014 (+8,2% au deuxième trimestre 2014 soit 1,2 milliard de minutes supplémentaires) à celle enregistrée précédemment (entre +2,3 et +4,0 milliards de minutes). Ce trafic représente 42% de l'ensemble du trafic mobile au deuxième trimestre 2014.

Le trafic national vers les réseaux fixes (17% du trafic total des réseaux mobiles) a également connu une forte progression depuis le début de l'année 2012. Cet accroissement se poursuit en 2014 (+8,5% en un an pour les deux premiers trimestres soit près de 500 millions de minutes supplémentaires). Le volume de « roaming out » (services d'itinérance pour les communications émises et reçues par les clients de l'opérateur à l'étranger), progresse vivement depuis le milieu de l'année 2013 (+14,1% sur un an au deuxième trimestre 2014), sous l'effet notamment des baisses de tarifs d'itinérance internationale décidées au niveau européen.



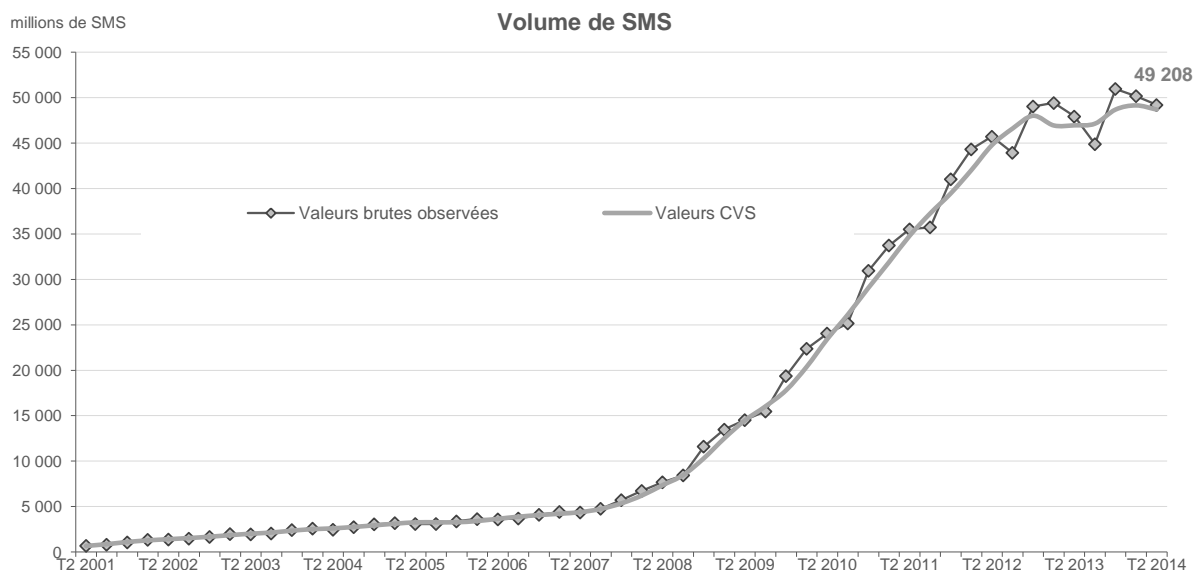
#### Volumes de la messagerie interpersonnelle

(en millions)

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de minimes messages interpersonnels (SMS)	47 946	44 907	50 975	50 184	49 208	2,6%
dont SMS provenant des forfaits	45 173	42 308	48 191	47 374	46 808	3,6%
dont SMS provenant des cartes prépayées	2 773	2 599	2 784	2 810	2 400	-13,5%
Nombre de messages multimedias interpersonnels (MMS)	582	638	656	684	811	39,4%
<b>Nombre de messages émis durant le trimestre</b>	<b>48 528</b>	<b>45 545</b>	<b>51 632</b>	<b>50 869</b>	<b>50 018</b>	<b>3,1%</b>

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

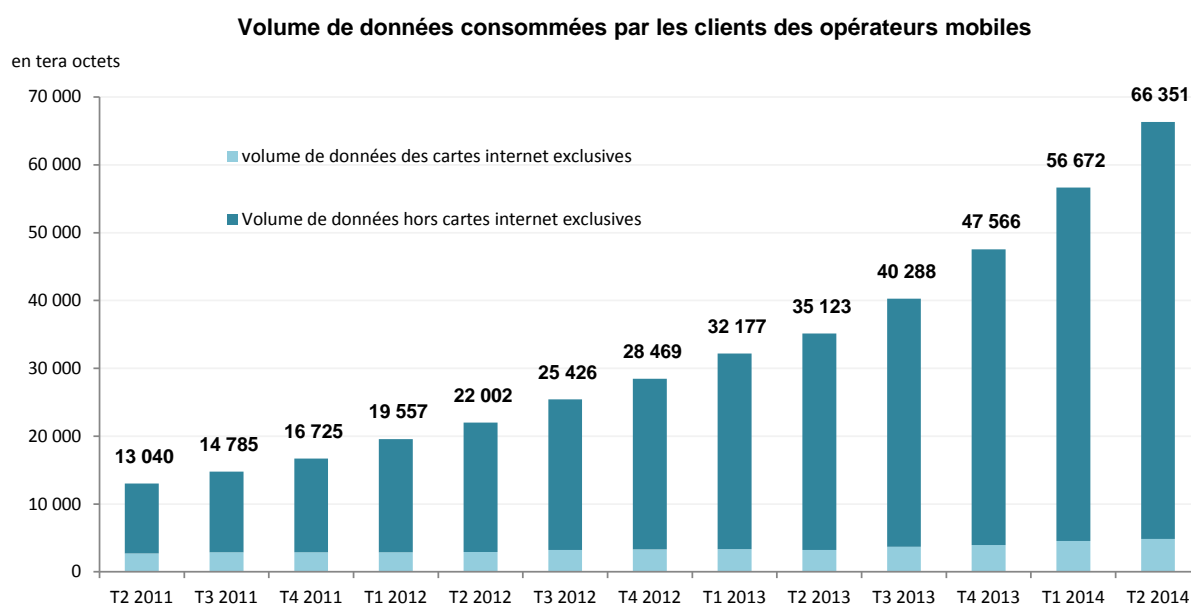
Le nombre de messages interpersonnels (SMS et MMS) envoyés au cours du deuxième trimestre 2014 s'élève à 50,0 milliards et ce volume continue de s'accroître (+3,1% en un an), même si, depuis le début de l'année 2013, le rythme de cet accroissement est moins vif qu'en 2012 (entre +20 et +30% de croissance annuelle). Les clients des opérateurs ont envoyé, en moyenne, 246 SMS par mois au cours du deuxième trimestre 2014, cette moyenne n'a pas évolué par rapport au deuxième trimestre 2013.



Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives atteint 66 351 téraoctets au deuxième trimestre 2014. Ce volume est en croissance rapide et celle-ci s'est accentuée sur les deux premiers trimestres 2014 (respectivement +76,0% et +88,9% de croissance annuelle). La consommation de données des utilisateurs de cartes internet exclusives est, en moyenne au deuxième trimestre 2014, de 438 mégaoctets par mois contre 306 mégaoctets un an auparavant. La consommation moyenne des autres utilisateurs (hors cartes internet exclusives) est également en progression rapide et a pratiquement été multipliée par deux en un an (307 mégaoctets par client et par mois au deuxième trimestre 2014 contre 163 mégaoctets un an auparavant).

Volume de données consommées par les clients (en Téraoctets)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
<b>Volume de données</b>	<b>35 123</b>	<b>40 288</b>	<b>47 566</b>	<b>56 672</b>	<b>66 351</b>	<b>88,9%</b>
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	3 241	3 685	3 974	4 567	4 874	50,4%

*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).*



## 6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	33,5	33,5	33,5	33,3	33,3	-0,8%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	18,4	18,1	16,9	16,1	16,0	-13,1%

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 :

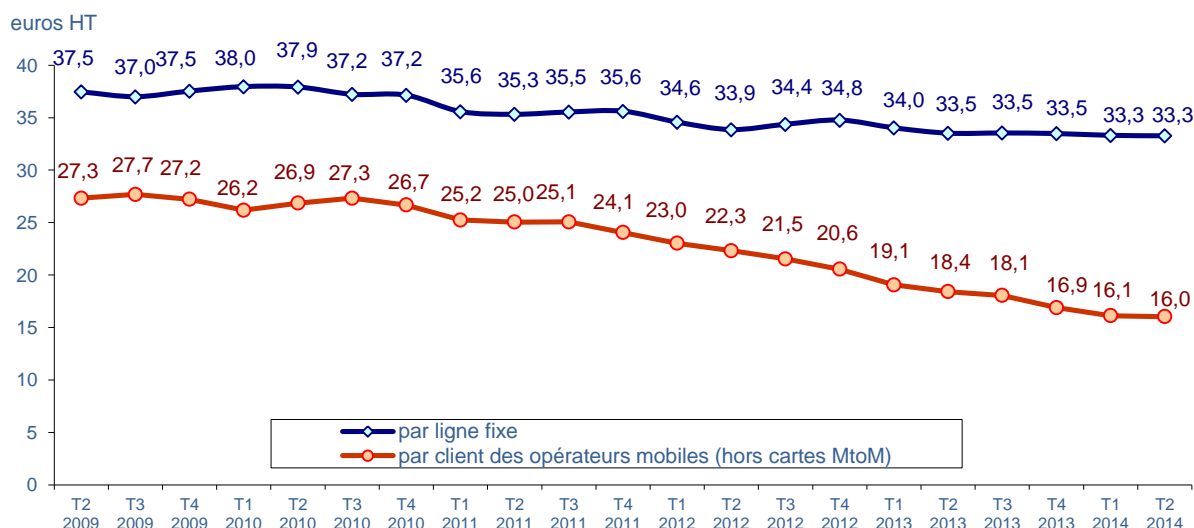
- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

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 : [(parc total de clients à la fin du trimestre N + parc total de clients à la fin du trimestre N-1) / 2]

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



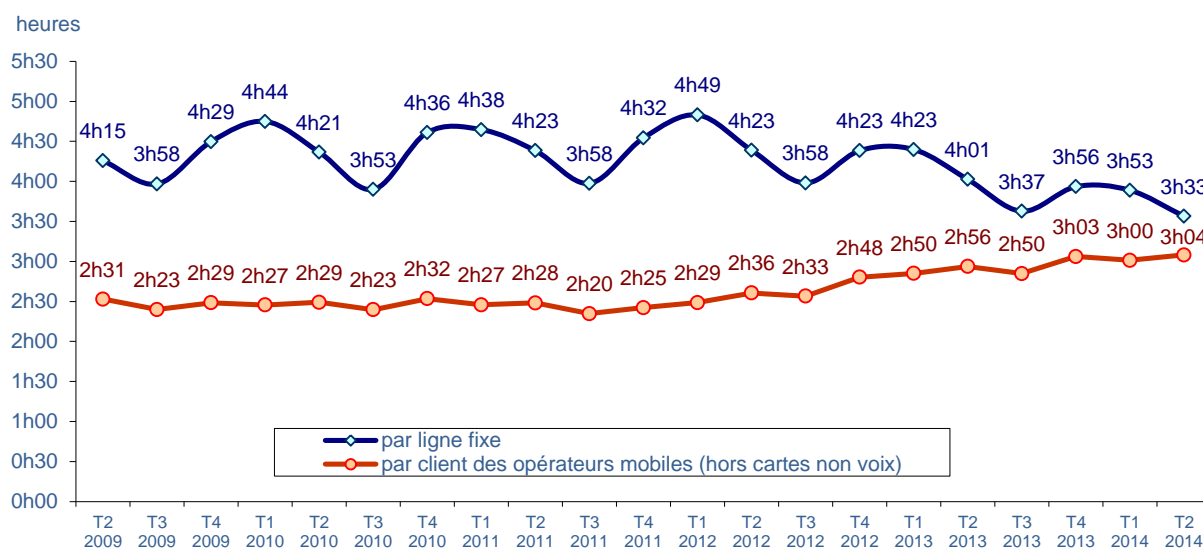
Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes « MtoM » en revenu et en volume de cartes.

**Trafic mensuel moyen voix sortant**  
 (en heures)

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Par ligne fixe	4h01	3h37	3h56	3h53	3h33	-11,4%
Par client des opérateurs mobiles	2h56	2h50	3h03	3h00	3h04	4,9%

**Notes :**

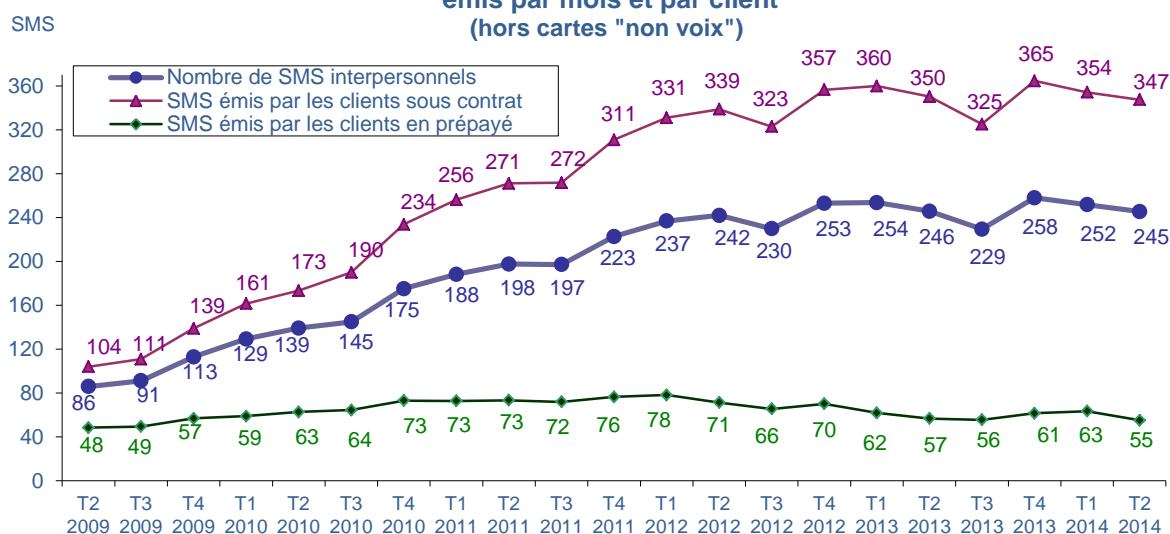
- le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) du trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois.
- le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le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

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
par client des opérateurs mobiles	246	229	258	252	245	-0,2%
dont SMS provenant des forfaits	350	325	365	354	347	-0,8%
dont SMS provenant des cartes prépayées	57	56	61	63	55	-2,6%

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")

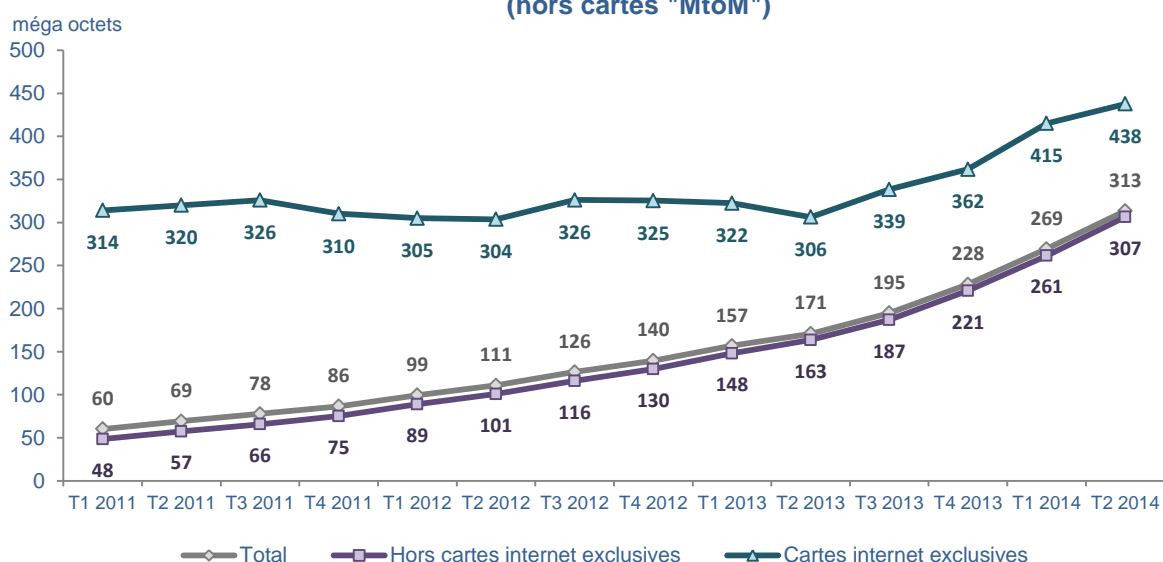


#### Volume mensuel moyen de données consommées sur réseaux mobiles (en méga octets)

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
par client des opérateurs mobiles	171	195	228	269	313	83,5%
dont cartes internet exclusives	306	339	362	415	438	42,9%
dont autres cartes	163	187	221	261	307	87,6%

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)

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	23,2	23,4	23,3	23,5	23,3	0,2%
A un accès en bas débit à l'internet	6,6	6,6	6,5	6,3	6,7	1,6%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	33,1	33,1	33,2	32,9	33,0	-0,2%

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

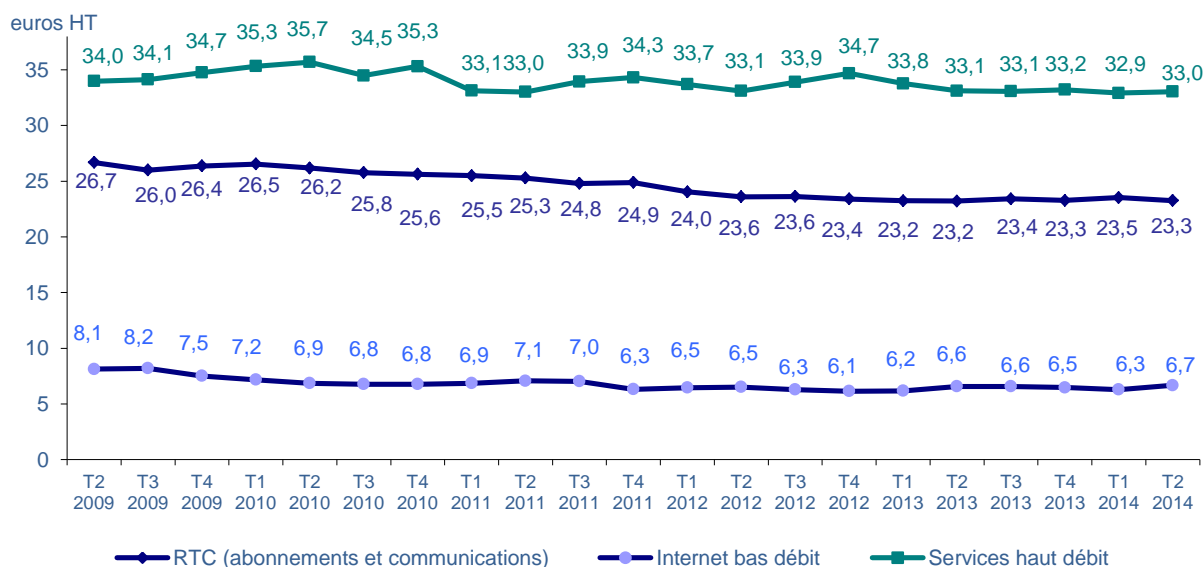
## Notes :

- 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)

	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Au service téléphonique fixe RTC	2h26	2h19	2h30	2h32	2h26	-0,4%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h35	4h03	4h24	4h19	3h53	-15,4%
A un accès en bas débit à l'internet	5h04	4h43	4h43	4h31	4h12	-17,1%

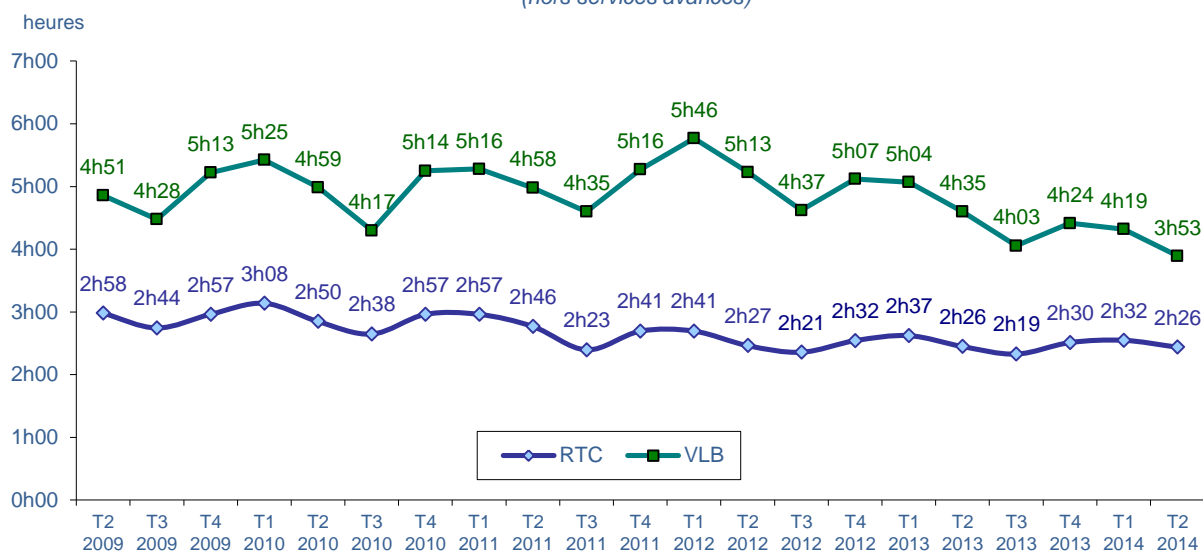
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

## 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 514 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014 (+4,9% par rapport au deuxième trimestre 2013). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (141 millions d'euros HT, -4,3% en un an au deuxième trimestre 2014) diminue depuis plusieurs années, alors que celui provenant des services vocaux au départ des téléphones mobiles croît depuis deux ans (118 millions d'euros HT, +4,8% au deuxième trimestre 2014). Le revenu des services de «données» à valeur ajoutée progresse de 13,4% en un an, et représente un peu plus de 44% des services à valeur ajoutée au deuxième trimestre 2014.

Le volume total des communications vers les services à valeur ajoutée diminue pour le troisième trimestre consécutif, mais moins qu'au précédent trimestre (-7,6% en un an au premier trimestre 2014 contre -0,9% au deuxième) en raison d'une moindre baisse du trafic au départ des postes fixes au deuxième trimestre 2014 (-1,2% en un an au deuxième trimestre 2014 contre -11,2% en un an au premier). Au contraire, le trafic provenant des téléphones mobiles augmente depuis le milieu de l'année 2012, même s'il stagne au deuxième trimestre 2014 (+0,3% en 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 (-22,3% sur un an au deuxième trimestre, soit environ 45 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 depuis le premier trimestre 2014 (-3,0% en un an et -4,9% au deuxième). 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 (60%) des téléphones mobiles.

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Services vocaux	260	250	264	264	259	-0,4%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	147	135	141	135	141	-4,3%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	112	115	122	129	118	4,8%
Services de données	199	215	226	231	225	13,4%
Services de renseignements (revenu des opérateurs attributaires de n°)	32	33	30	31	30	-5,0%
<b>Revenus des services à valeur ajoutée</b>	<b>491</b>	<b>498</b>	<b>520</b>	<b>526</b>	<b>514</b>	<b>4,9%</b>

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

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

Volumes des services vocaux à valeur ajoutée (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 419	1 381	1 483	1 383	1 402	-1,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	370	395	405	389	371	0,3%
<b>Volumes de communications</b>	<b>1 789</b>	<b>1 775</b>	<b>1 888</b>	<b>1 771</b>	<b>1 773</b>	<b>-0,9%</b>

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

Volumes des services à valeur ajoutée de données (en millions de messages)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
<b>Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)</b>	193	179	183	181	150	-22,3%

Volumes des services de renseignements	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre d'appels (en millions)	11	10	9	8	8	-27,2%
Volume des communications (en millions de minutes)	27	26	24	22	22	-20,7%

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 (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Hébergement et de gestion de centres d'appels	67	71	77	74	75	11,2%

### 8.2 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 547 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014. Les terminaux mobiles représentent, avec 380 millions d'euros HT, 70% de ce montant.

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Liés aux activités téléphonie et internet fixes	163	141	146	164	167	2,5%
Liés à l'activité mobile	339	396	622	404	380	12,1%
<b>Terminaux et équipements</b>	<b>502</b>	<b>537</b>	<b>768</b>	<b>568</b>	<b>547</b>	<b>9,0%</b>

*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 1,9 milliard d'euros HT au deuxième trimestre 2014, dont 1,2 milliard d'euros HT pour l'ensemble des prestations sur les réseaux fixes. Le montant des prestations liées au service téléphonique (557 millions d'euros HT) augmente de 4,5% sur un an au deuxième 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 (+13,4% en rythme annuel pour 705 millions d'euros HT au deuxième trimestre 2014) grâce aux prestations liées au dégroupage, qui représentent l'essentiel de ce revenu (69%) et de sa croissance.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles augmente de 1,4% au deuxième 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 les trimestres 2014).

Les volumes de minutes d'interconnexion des opérateurs mobiles continuent d'augmenter (23,2 milliards de minutes, +6,7% 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 (31,5 milliards) reste également en hausse et s'accroît de 2,7% en un an au deuxième trimestre 2014.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros HT)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 154	1 174	1 197	1 205	1 262	9,3%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA) *</i>	533	550	553	547	557	4,5%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	622	624	644	657	705	13,4%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	634	639	636	637	643	1,4%
<i>dont prestations de terminaison d'appel SMS</i>	353	347	360	366	370	4,7%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>1 788</b>	<b>1 814</b>	<b>1 834</b>	<b>1 842</b>	<b>1 905</b>	<b>6,5%</b>

\* y compris les services d'interconnexion d'accès à internet bas débit (< à 1 million d'euros par trimestres)

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	27 668	25 920	27 212	27 710	24 463	-11,6%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	115	107	101	117	83	-27,6%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	21 724	21 115	22 162	22 493	23 187	6,7%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>49 507</b>	<b>47 143</b>	<b>49 475</b>	<b>50 321</b>	<b>47 733</b>	<b>55,5%</b>
<b>SMS entrants (en millions d'unités)</b>	<b>30 706</b>	<b>29 472</b>	<b>31 813</b>	<b>31 868</b>	<b>31 541</b>	<b>2,7%</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 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<sup>er</sup> janvier 2013 contre 0,15 c€ depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et 0,3c€ depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> juillet 2012 et le 30 décembre 2012 et 1,5 c€/min entre le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et le 30 juin 2012. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2013 et le 30 juin 2013 et 1,6 c€/min depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

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

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

Dégroupage (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de lignes partiellement dégroupées	0,844	0,820	0,793	0,771	0,753	-10,8%
Nombre de lignes totalement dégroupées	10,399	10,603	10,805	11,052	11,204	7,7%
<b>Nombre de lignes dégroupées</b>	<b>11,244</b>	<b>11,423</b>	<b>11,597</b>	<b>11,823</b>	<b>11,958</b>	<b>6,3%</b>

Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,041	1,006	0,993	0,967	0,951	-8,7%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,242	0,226	0,214	0,201	0,193	-20,2%
<b>Nombre de lignes en "bitstream"</b>	<b>1,283</b>	<b>1,232</b>	<b>1,207</b>	<b>1,169</b>	<b>1,144</b>	<b>-10,9%</b>

Note : 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 12,0 millions à la fin du mois de juin 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 (750 000, en recul de 90 000 en un an au deuxième 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 (+805 000 en un an au deuxième trimestre 2014). Le dégroupage total représente 86% 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 juin 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 193 000, en baisse de 10,9% par rapport à fin juin 2013. Le nombre de lignes en «bitstream ADSL nu », c'est-à-dire sans abonnement téléphonique RTC, diminue également (951 000 lignes, en baisse de 8,7% en un an).

## 9.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales entrantes atteint 57 millions d'euros au deuxième trimestre 2014 (+30,3% en un an). Le volume de minutes correspondant à ces prestations, 3,3 milliards de minutes, progresse (+6,9% sur un an). Près de trois minutes sur quatre (2,3 milliards de minutes) sont à destination des réseaux fixes français.

<b>Revenus de l'interconnexion internationale entrante</b> <i>(en millions d'euros HT)</i>	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Revenus des opérateurs fixes	35	43	39	38	43	22,7%
Revenus des opérateurs mobiles	8	10	10	11	13	63,7%
<b>Revenus de l'interconnexion internationale entrante</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>57</b>	<b>30,3%</b>

<b>Volumes d'interconnexion internationale entrante</b> <i>(en millions de minutes)</i>	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Volumes des opérateurs fixes	2 216	2 410	2 359	2 130	2 260	2,0%
Volumes des opérateurs mobiles	893	965	922	899	1 064	19,2%
<b>Volumes d'interconnexion internationale entrante</b>	<b>3 109</b>	<b>3 375</b>	<b>3 282</b>	<b>3 030</b>	<b>3 324</b>	<b>6,9%</b>

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

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

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

Le revenu du roaming-in diminue de 17,7% en un an sous l'effet des baisses annuelles des tarifs de roaming inscrites dans le règlement européen sur l'itinérance internationale. Le volume de minutes augmente de près de 10% en un an, tandis que la consommation de données mobiles fait plus que doubler en un an (+127,1%). En revanche, le nombre de messages (SMS) reçus par les clients des opérateurs étrangers en France diminue de 3,8% en un an.

<b>"Roaming in" des opérateurs mobiles</b>	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014	T2 2014	Variation 2T14/2T13
Revenus <i>(en millions d'euros HT)</i>	79	99	72	60	65	-17,7%
Volume de communications <i>(en millions de minutes)</i>	533	707	464	461	586	9,9%
Volume de SMS <i>(en millions)</i>	223	344	174	174	214	-3,8%
Volume de données <i>(en teraoctets)</i>	160	312	183	217	363	127,1%

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

*Notes : 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 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 de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> juillet 2012 au 30 juin 2013). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 15cts€/Mo du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 1<sup>er</sup> juillet 2014 (contre 25cts€/Mo pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2012 au 30 juin 2013).

Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.