



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES : LE MARCHÉ ENTREPRISE

RESULTATS DEFINITIFS - ANNEE 2023

OBSERVATOIRE DES MARCHES DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

12 DECEMBRE 2024

ISSN n°2258-3106

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like or floral shape, extending from the bottom right towards the center of the page.

Remarques générales

1. Ruptures de séries

- En 2018, l'application, à partir du 1er janvier 2018, de la nouvelle norme comptable IFRS 15 a entraîné une rupture de séries dans les revenus des services mobiles et des terminaux mobiles. La partie liée au remboursement des terminaux est désormais enregistrée comptablement en totalité à la date de son achat par le client, dans les revenus des terminaux. Auparavant, ce montant (la « subvention opérateur ») était facturé au travers de l'abonnement mensuel du client pour la période d'engagement. Afin d'évaluer les évolutions entre 2017 et 2018, sur un périmètre comparable, les revenus mobiles de l'année 2017 sont également présentés dans la présente publication selon la nouvelle norme comptable IFRS 15. Pour plus d'informations, se reporter à l'annexe : précisions et définitions portant sur les *Services mobiles*.
- En 2015, l'allocation du revenu des forfaits mobiles dits « bundlés » (voix + data) entre les différents services a été supprimée. Auparavant, il s'agissait principalement de segmenter le revenu total entre les services vocaux classiques et les services de données, mais selon la composition des forfaits, une certaine partie du revenu des forfaits pouvait également être allouée au revenu des services à valeur ajoutée vocaux et data. Pour l'année 2014, les indicateurs sont présentés sur le périmètre 2015, c'est-à-dire qu'il s'agit des revenus des prestations payées en supplément du forfait. Pour 2013, une réropolation des données a également été effectuée.
- L'année 2013 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité aux opérateurs (marché de gros) : la fusion entre France Telecom et Orange a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom vendait des services de capacité à Orange. Afin d'évaluer l'évolution de ces prestations entre 2012 et 2013 sur des données comparables, les données de revenu publiées sur l'année 2012 correspondent au champ 2013, c'est-à-dire hors ventes entre France Télécom et Orange. Les données postérieures à 2012 ne sont pas comparables à celles des années précédentes.
- L'année 2006 a été marquée par une modification dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité est présenté à partir de l'année 2006.
- En 2005, l'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires (rubrique « Revenus annexes ») crée une rupture entre 2004 et 2005.

2. Modification des publications à la suite de la consultation menée en 2014

L'ARCEP a réalisé, au cours de l'année 2014, une consultation des principaux opérateurs de communications électroniques, portant sur l'évolution des indicateurs contenus dans ses publications statistiques. Les réponses à cette consultation ainsi que les récentes évolutions du marché des communications électroniques ont conduit l'Autorité à modifier sensiblement les publications relatives au suivi du marché.

Evolution du périmètre des réseaux intersites (services de capacité) :

Jusqu'en 2014, l'indicateur « recettes des services de capacité » sur le marché de détail incluait une partie des prestations vendues à des opérateurs de communications électroniques déclarés auprès de l'ARCEP. Il s'agissait principalement du revenu de liaisons louées et de transport de données dont il était difficile jusqu'à présent pour l'opérateur répondant, de dissocier les montants attribuables à des entreprises et ceux attribuables à d'autres opérateurs. Les recettes provenant des liaisons d'aboutement et des liaisons partielles terminales étaient, quant à elles, incluses dans l'indicateur « prestations de gros de l'accès haut débit et très haut débit » figurant dans la section relative à l'interconnexion et aux prestations de gros. Des ajustements ont été réalisés afin de dissocier dorénavant parfaitement les marchés de gros et de détail : ainsi, l'ensemble des recettes des services de capacité vendus aux opérateurs figure désormais dans la section dans la section marché de gros, indicateur « services de capacité ». Cela a pour conséquence directe une baisse d'environ 500 millions d'euros par an à partir de 2015 du revenu total sur le marché de détail et d'une hausse du même montant des recettes relatives au marché de gros des opérateurs fixes.

Services mobiles : dissociation du marché des services des objets connectés :

L'ensemble des publications statistiques de l'ARCEP dissocient depuis 2015, au sein des services mobiles, le segment des cartes Machine to Machine (MtoM) des autres services mobiles dits « classiques ». Les indicateurs du nombre de cartes SIM et de revenu des marchés afférents sont ainsi présentés séparément. S'agissant des trafics (appels vocaux, messagerie interpersonnelle, données consommées), les indicateurs présentés sont susceptibles d'inclure le trafic issu des cartes MtoM. Néanmoins, ces consommations sont faibles et négligeables au regard des consommations réalisées à partir des cartes SIM mobiles classiques.

3. Changement de champ réglementaire en 2004

L'ARCEP interroge, pour ses observatoires, tous les opérateurs entrant dans le champ de la régulation. L'évolution du cadre réglementaire en 2004 a élargi le périmètre d'enquête, en couvrant également tous les fournisseurs d'accès à internet et les transporteurs de données. Cette modification du cadre réglementaire s'est traduite par un élargissement du nombre d'opérateurs interrogés. Dans la mesure du possible, les évolutions sont présentées sur le même champ de 1998 à 2004, puis sur le nouveau champ pour les années à partir de 2004. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges.

4. Revenus des services de téléphonie fixe et d'internet

La segmentation pratiquée dans ces publications rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables.

L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (Réseau téléphonique Commuté - RTC et Voix sur large bande - VLB lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VLB facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

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 directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

5. Segmentation par type de clientèle

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales, ...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises.

La définition adoptée à partir de 2008 pour la segmentation entre clientèle grand public et entreprise sur le marché de détail est la suivante :

- La clientèle « entreprise » regroupe deux types de clients :
 - o Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.
 - o Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.
- La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprises ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « grand public » ou « résidentiel ».

6. Les données du marché dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2023

Une étude sur le marché des communications électroniques dans les départements et collectivités d'outre-mer en 2023 est disponible sur le site de l'Autorité :

[Observatoire des marchés des communications électroniques - Les services de communications électroniques dans les DEPARTEMENTS ET COLLECTIVITES D'OUTRE-MER - Année 2023](#)

7. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les indicateurs de parc, les millions d'euros pour les indicateurs d'investissement et de revenus (hors taxes), les millions pour les trafics de téléphonie ou de messages (SMS), les téraoctets pour les indicateurs relatifs au volume de données échangées.

Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis.

Les données révisées sont indiquées en italique dans les tableaux.

Les données sont disponibles sous format électronique sur le site data.gouv.fr : [ici](#)

Synthèse

Sur le marché entreprise, le revenu de détail des opérateurs diminue de 2 % en un an, principalement en raison de la baisse du revenu des services à bas débit.

Le revenu des services de communications électroniques perçu par les opérateurs sur le marché des entreprises s'élève à 7,7 milliards d'euros HT en 2023, ce qui représente un peu moins d'un quart du revenu total des services de communications électroniques, une proportion qui diminue d'un point en un an. Ce revenu continue de diminuer, à un taux d'environ 2 % par an pour la deuxième année consécutive après - 3 % par an environ les quatre années précédentes.

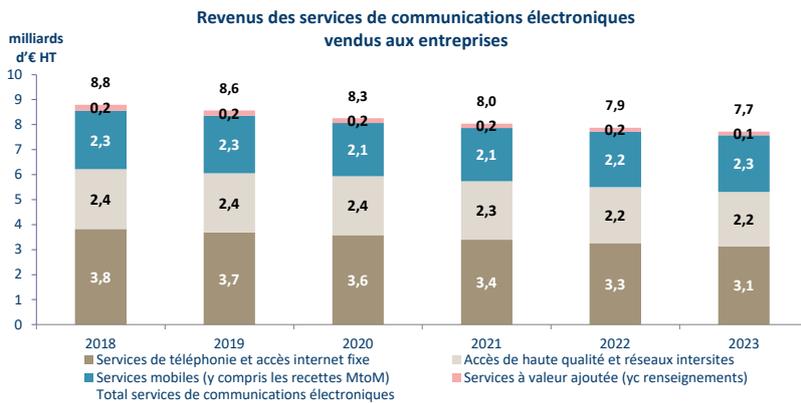
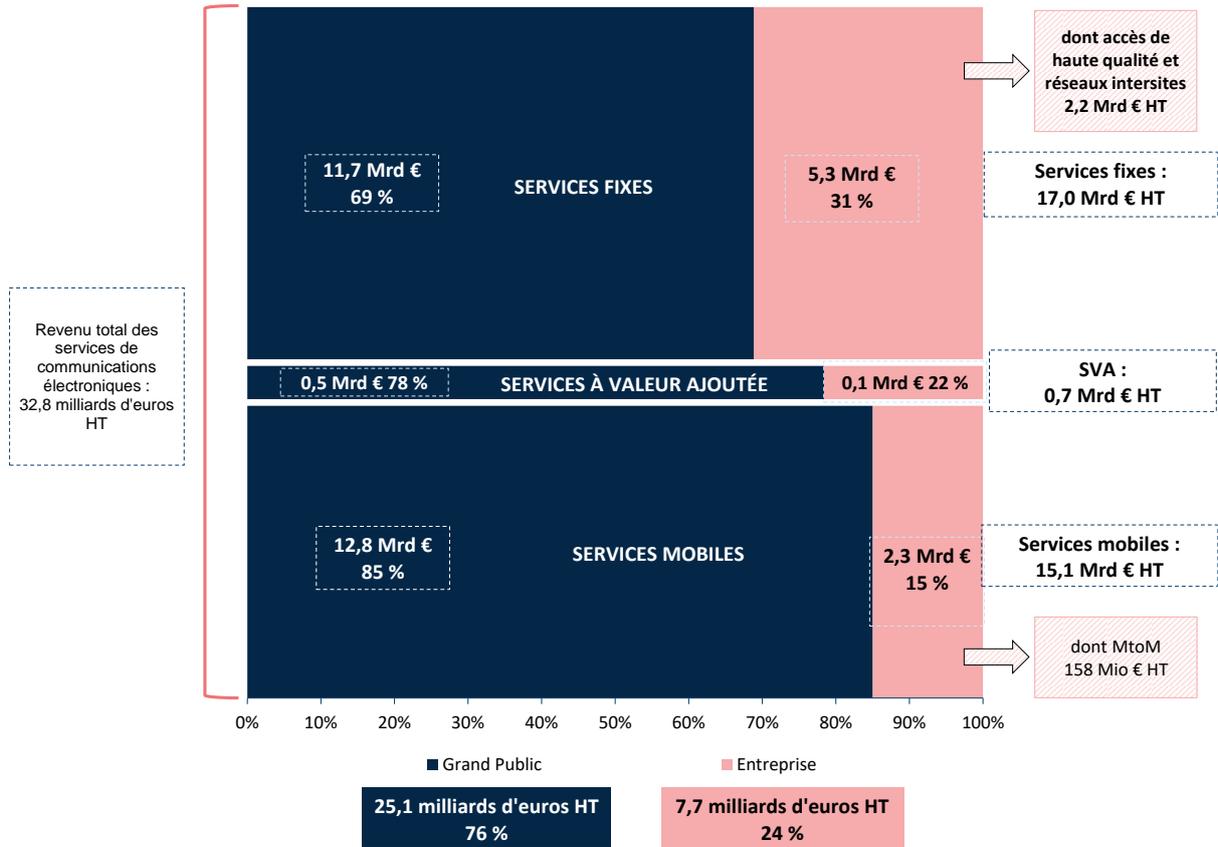
Le revenu des services fixes, qui représente une très large part du revenu total (69 %), diminue depuis plus de quinze ans, et de - 3 % en un an en 2023 après - 4 % en 2022. Cette tendance s'explique en majeure partie par le déclin de l'usage des services bas débit et du revenu associé (- 16 % en un an) qui représente encore 15 % de ce revenu en 2023. Le revenu issu de la vente de services internet à haut et très haut débit demeure en croissance (environ 1 % en 2023 et en 2022), mais à un taux inférieur à la période 2019-2021. Pour ces services généralement souscrits par les petites entreprises, la facture moyenne s'établit à 94 euros HT par mois en 2023. Pour le raccordement de leurs sites ou pour l'achat d'accès de haute qualité, les moyennes et grandes entreprises dépensent près de trois fois plus, soit environ 315 euros HT par mois en moyenne en 2023. Le revenu de ces accès de haute qualité, 2,2 milliards d'euros HT en 2023, recule depuis plus de dix ans, et de - 3 % en un an en 2023 après trois années autour de - 1 %. Au total, le revenu alloué à la vente d'accès fixes à haut et très haut débit atteint 4,5 milliards d'euros HT, en recul de 1 % après - 2 % en 2022 et une année 2021 stable.

En revanche, le revenu issu de la vente de services mobiles progresse pour la deuxième année consécutive (+ 2 % en 2023) après dix années de recul. Le revenu provenant de ces services s'élève ainsi à 2,3 milliards d'euros HT en 2023. En raison de l'accroissement du nombre d'abonnements plus rapide que celui du revenu associé, la facture moyenne des entreprises continue de diminuer, et est désormais inférieure à celle du grand public : 15,2 euros HT par mois pour un forfait entreprise (- 3 % en un an) et 16,1 euros HT pour un forfait grand public (+ 1 %).

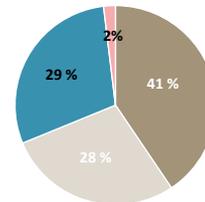
Revenus des services de communications électroniques - marché entreprise						
Millions d'euros HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Ensemble des revenus des services fixes	6 059	5 940	5 740	5 500	5 311	-3,4%
Bas débit (accès, communications RTC, cartes fixes)	1 450	1 305	1 096	932	785	-15,7%
Haut et très haut débit (internet, comm. VLB, hébergement, etc.)	2 236	2 272	2 306	2 330	2 349	0,8%
Accès de haute qualité et réseaux intersites	2 373	2 363	2 338	2 239	2 176	-2,8%
Ensemble des revenus mobiles (y compris MtoM)	2 296	2 131	2 130	2 220	2 264	2,0%
Services à valeur ajoutée (fixe et mobile, y compris les services de renseignements)	214	189	174	156	147	-6,1%
Total services de communications électroniques	8 568	8 260	8 044	7 876	7 721	-2,0%

Facture mensuelle moyenne par abonnement fixe et par abonnement mobile - marché entreprise						
en € HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Par abonnement téléphonique bas débit	24,7	25,4	24,7	24,8	25,0	1,1%
Par abonnement internet HD/THD (internet, téléphonie)	92,9	93,9	94,8	94,4	94,1	-0,2%
Par abonnement à des services fixes de haute qualité et réseaux intersites	349,8	350,7	346,6	328,6	314,9	-4,1%
Par abonnement mobile	19,5	17,1	16,2	15,8	15,2	-3,4%

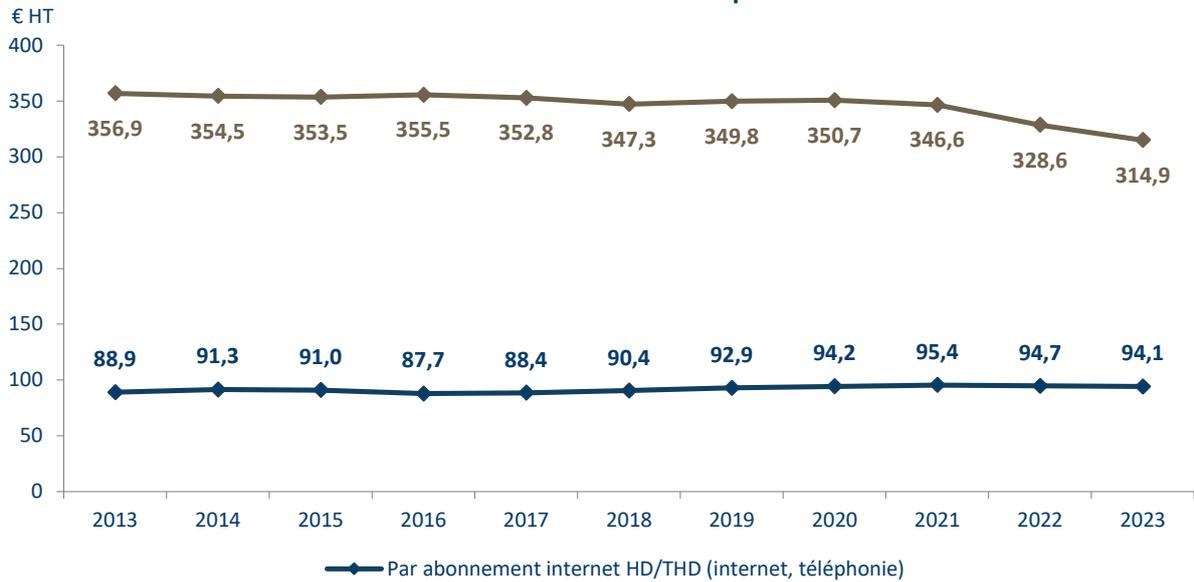
Répartition du revenu des services de communications électroniques en 2023



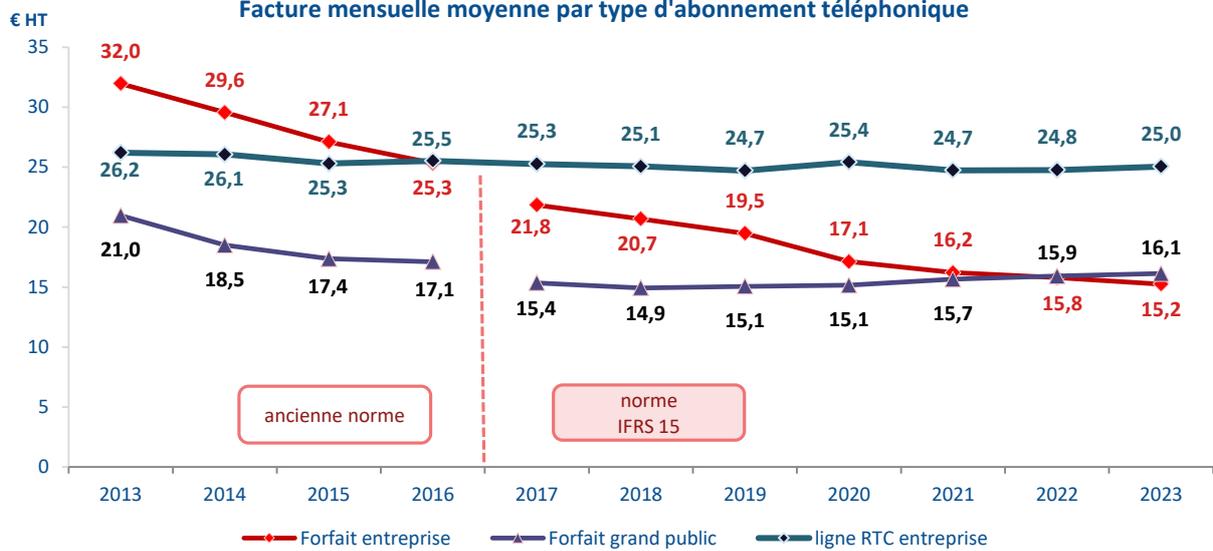
Répartition du revenu des services de communications électroniques vendus aux entreprises en 2023



Facture mensuelle moyenne des raccordements fixes sur le marché entreprise



Facture mensuelle moyenne par type d'abonnement téléphonique



La croissance de l'équipement en téléphonie mobile et en accès en fibre optique se poursuit dans les entreprises.

Le nombre de cartes SIM actives sur le marché entreprise (hors cartes MtoM) augmente sans discontinuer depuis 2009. La croissance de ces cartes s'est maintenue à environ + 4 % par an entre 2017 et 2019. Elle a ensuite progressé d'un point chaque année pour atteindre + 7 % en 2022 (+ 710 000 cartes). En 2023, la croissance du nombre de ces cartes reste soutenue malgré un ralentissement (+ 4,1 % en un an). En comparaison, sur le marché des forfaits grand public, la croissance se stabilise en 2023 après + 2 % en 2022. **Le nombre de lignes mobiles souscrites par les entreprises s'élève ainsi à 11,7 millions en 2023**, et dépasse, depuis 2018, le nombre d'abonnements téléphoniques fixes (6,5 millions de canaux fin 2023).

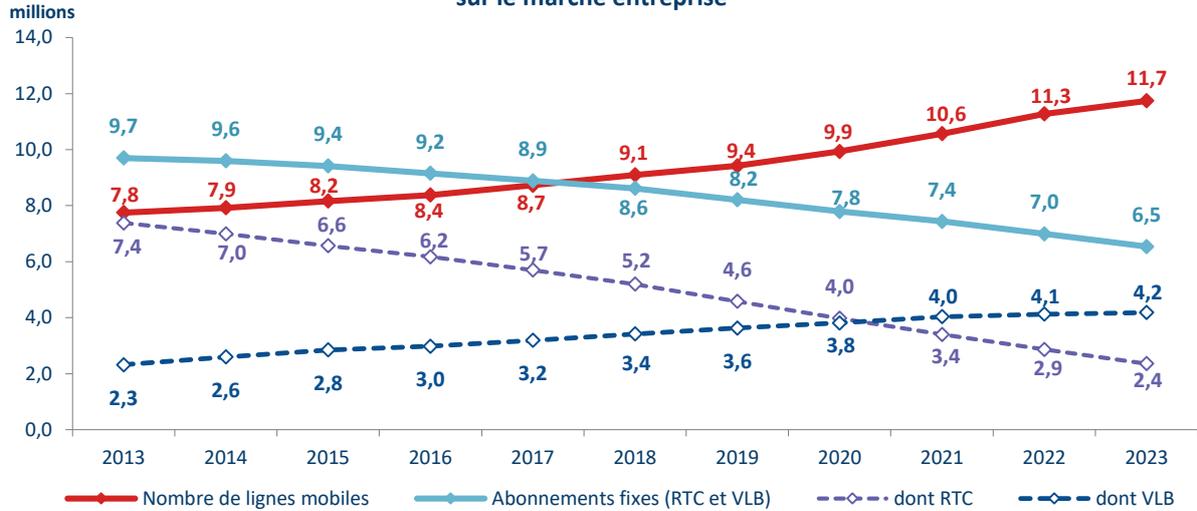
Les entreprises détiennent encore de nombreux abonnements téléphoniques en RTC : près de 40 % des abonnements téléphoniques fixes des entreprises sont en RTC (38 % exactement, - 5 points en un an). En recul depuis plus de dix ans, ces abonnements sont en partie remplacés par des abonnements téléphoniques en voix sur large bande. Ces derniers augmentent autour de 1,5 % en un an depuis 2022, après six années de croissance comprise entre + 5 % et + 7 % en rythme annuel. Au total, **le nombre total d'abonnements téléphoniques fixes sur le marché entreprise diminue depuis dix ans** (- 6 % en un an en 2023). Cependant, d'autres solutions en matière de téléphonie fixe existent en effet pour les entreprises, comme par exemple la téléphonie via internet, désormais de plus en plus intégrée au sein d'outils de travail collaboratif (visioconférence, messagerie, partage d'écran et de documents).

D'autres services à haut et très haut débit sont souscrits par les entreprises. Les offres associées peuvent être divisées en deux grandes catégories :

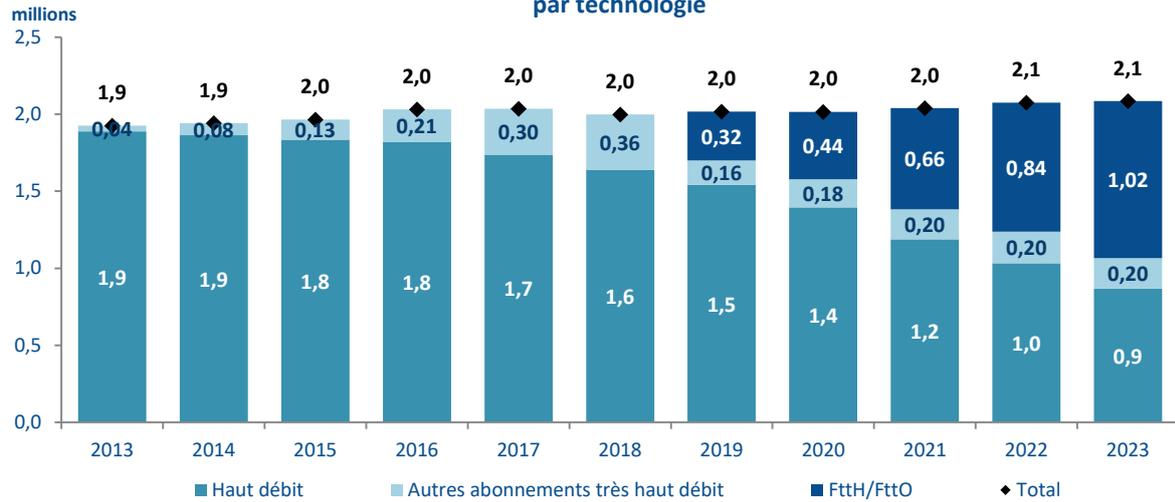
- les **offres professionnelles**, ou « **pro** » : généralement souscrites par les petites entreprises, elles sont très proches des offres grand public couplant l'accès à internet et le service téléphonique. Elles peuvent également comprendre d'autres services tels que l'accès à plusieurs numéros fixes, à un service après-vente spécifique avec garantie de temps d'intervention en cas d'incident, ou au contraire ne pas inclure des services qui ne sont pas utiles aux entreprises, comme le service audiovisuel TV ;
- les **offres entreprises** répondent à des besoins plus spécifiques des moyennes et grandes entreprises, en termes de fonctionnalité, de performance et/ou de qualité de service, et ce pour différents usages (internet, téléphonie, VPN multi-sites, ...). Elles peuvent par exemple offrir des débits garantis et des niveaux de disponibilité ou de sécurité élevés, ou encore proposer le raccordement physique de plusieurs sites d'un même client (« réseaux intersites ») via des technologies différentes ou non.

Le nombre d'abonnements pour l'ensemble de ces offres s'élève à 2,7 millions au 31 décembre 2023. Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit représente près de 80 % du nombre total d'accès des entreprises, soit 2,1 millions en 2023. **La croissance du nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit ralentit sur le marché entreprise (+ 0,4 % en 2023 après + 2 % en 2022), comme sur le marché grand public (+ 1 % depuis 2022 après + 3 % durant six ans)**. En outre, **les entreprises remplacent progressivement leurs accès sur réseau cuivre au profit de nouvelles technologies telles que la fibre optique**. Ainsi, le nombre d'abonnements internet à très haut débit continue de progresser à un rythme soutenu (+ 17 % en un an). **Ces abonnements représentent près de six abonnements internet sur dix (+ 8 points en un an) au sein desquels une très large majorité (84 %, soit 1,0 million d'accès) sont en fibre optique de bout en bout**, que cela soit sur infrastructure mutualisée ou dédiée. S'agissant des *offres entreprises* (580 000 accès fin 2023), la croissance des accès fibre s'élève à environ + 20 % en rythme annuel depuis 2018. Au total, la France compte 1,3 million d'accès en fibre optique sur le marché entreprise pour 20,5 millions sur le marché résidentiel.

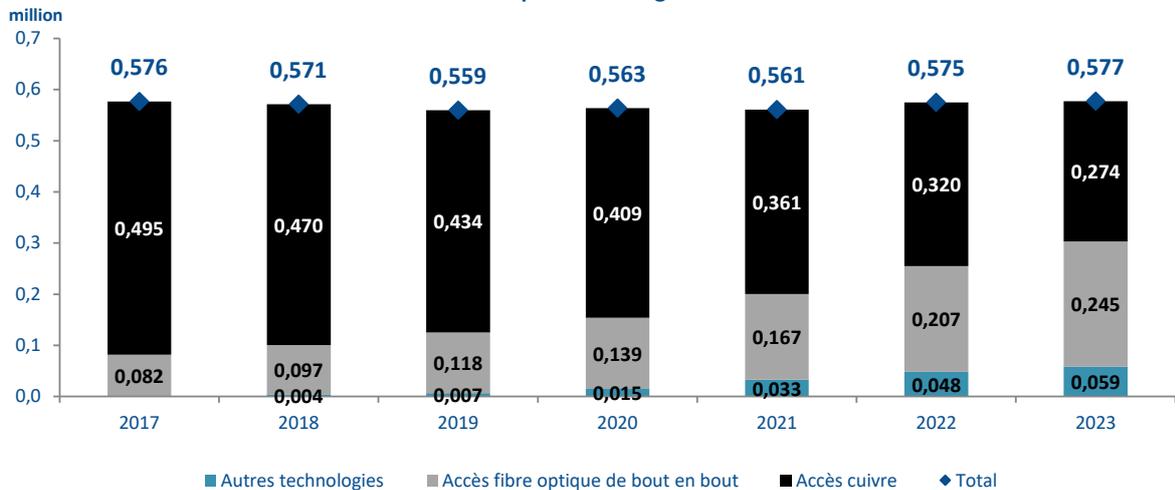
Nombre d'abonnements au service de téléphonie sur le marché entreprise



Evolution des accès internet à haut et très haut débit des entreprises par technologie



Evolution des accès de haute qualité et des accès pour les réseaux intersites par technologie



La consommation vocale des entreprises diminue quel que soit le réseau.

Le trafic vocal depuis les réseaux fixes et mobiles de la clientèle entreprise s'élève à 32,1 milliards de minutes en 2023, ce qui représente 14 % des usages totaux, entreprises et grand public confondus. **Ce trafic diminue sans discontinuer depuis plus de dix ans (- 5 % en 2023)**, à l'exception de l'année 2020, au début de la crise sanitaire (+ 16 % en un an). Le trafic vocal issu des entreprises provient à 72 % des réseaux mobiles (+ 3 points en un an), contre 90 % pour les particuliers (+ 1 point).

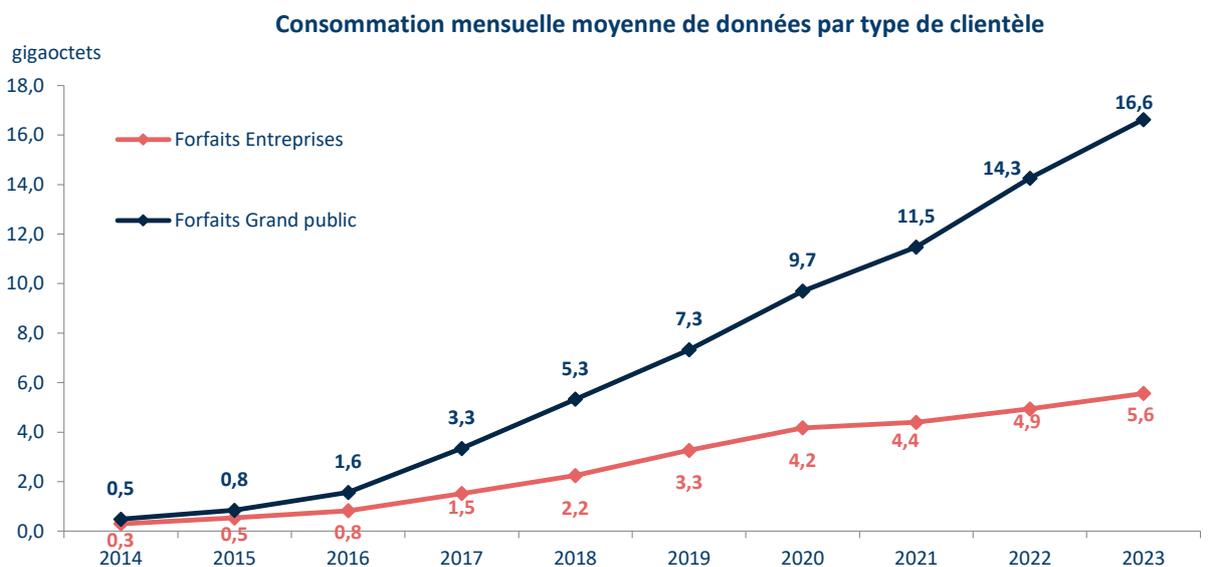
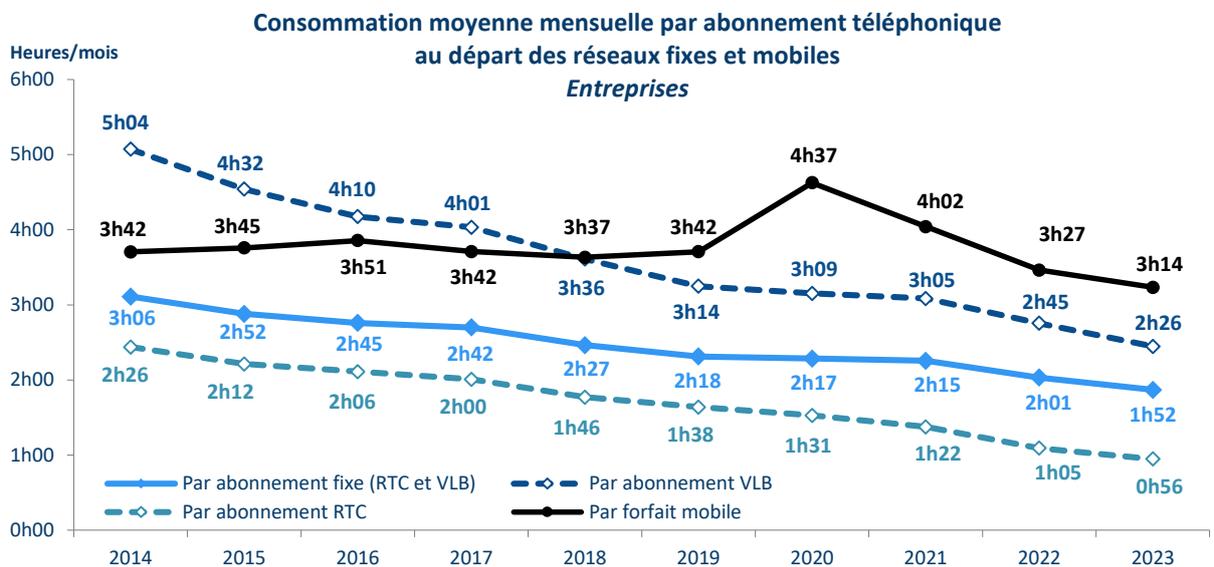
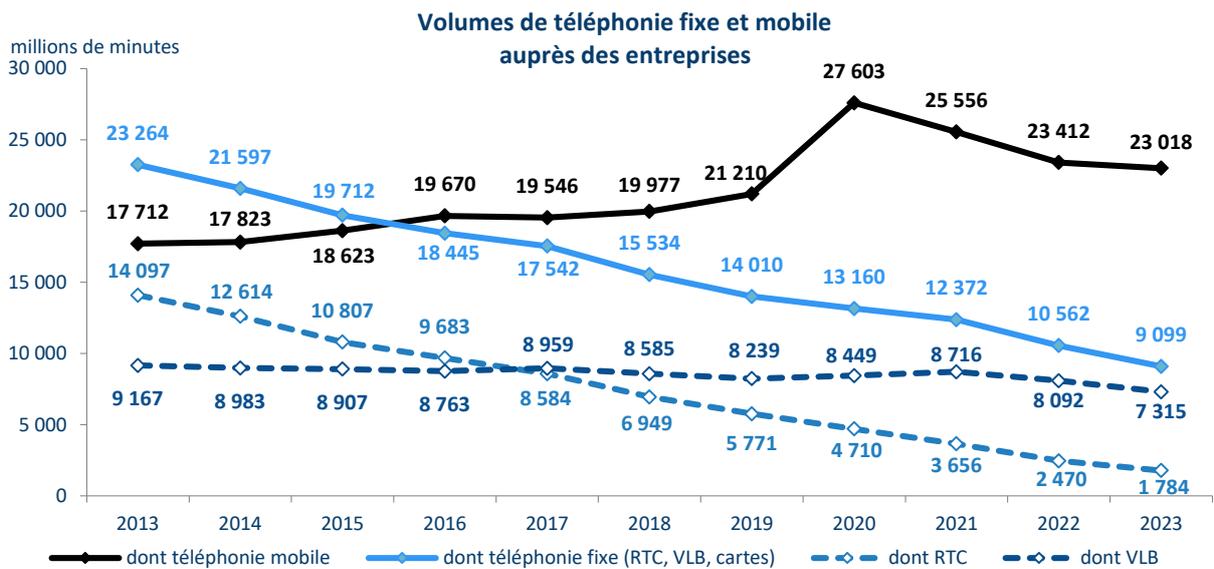
Le trafic moyen par forfait mobile était stable autour de 3h40 par mois entre 2013 et 2019. Depuis la forte progression de la consommation vocale mobile en 2020 (4h37), cet usage diminue dans les entreprises, pour s'établir à **3h14 par mois et par ligne mobile en 2023**. S'agissant des usages sur les réseaux fixes RTC et VLB, ils déclinent depuis plus de vingt ans. **Les entreprises privilégient généralement la voix sur large bande plutôt que le réseau RTC, avec une consommation mensuelle respective de 2h26 et de 56 minutes par abonnement en 2023**. En comparaison, les clients résidentiels consomment en moyenne 47 minutes pour la voix sur large bande et 1h20 pour le RTC. En outre, les entreprises **recourent également à d'autres solutions pour leurs usages vocaux, telles que les logiciels de voix sur internet**.

Les entreprises consomment d'autres services disponibles sur les terminaux mobiles (internet mobile, SMS, MMS, etc.), mais moins que les particuliers. S'agissant de l'usage d'internet sur réseaux mobiles, l'écart de consommation entre les deux types de clientèle continue de se creuser. **Une entreprise consomme en moyenne 5,6 Go par mois et par abonnement en 2023 (+ 13 % en un an) contre 16,6 Go (+ 17 %) pour un particulier détenant un forfait mobile**. **Les services de messageries classiques (SMS, MMS) sont très peu utilisés par les entreprises**. Le nombre moyen mensuel de messages envoyés par ligne mobile avait atteint son niveau le plus haut en 2018 avec 91 messages par mois. Il s'élève à 62 messages en 2023. En comparaison, la consommation des clients résidentiels détenteurs d'un forfait, également en recul, s'élève à 126 messages par mois en 2023 (- 12 % en 2023).

Volumés consommés par le client final - Entreprises					
	2019	2020	2021	2022	2023
Volume de minutes sortantes consommées (millions de minutes)	35 220	40 763	37 928	33 974	32 117
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, cartes)	14 010	13 160	12 372	10 562	9 099
dont RTC	5 771	4 710	3 656	2 470	1 784
dont VLB	8 239	8 449	8 716	8 092	7 315
dont téléphonie mobile	21 210	27 603	25 556	23 412	23 018
Nombre de SMS/MMS émis (millions d'unités)	8 593	7 993	7 391	7 303	7 300
Volume de données mobiles consommées (Exaocet)	0,338	0,451	0,504	0,603	0,715

Evolution annuelle des volumés consommés par le client final - Entreprises					
	2019	2020	2021	2022	2023
Volume de minutes sortantes consommées (millions de minutes)	-0,8%	15,7%	-7,0%	-10,4%	-5,5%
dont téléphonie fixe (RTC, VLB, cartes)	-9,8%	-6,1%	-6,0%	-14,6%	-13,9%
dont RTC	-17,0%	-18,4%	-22,4%	-32,4%	-27,7%
dont VLB	-4,0%	2,6%	3,2%	-7,2%	-9,6%
dont téléphonie mobile	6,2%	30,1%	-7,4%	-8,4%	-1,7%
Nombre de SMS/MMS émis (millions d'unités)	2,5%	-7,0%	-7,5%	-1,2%	0,0%
Volume de données mobiles consommées (Exaocet)	51,0%	33,5%	11,7%	19,6%	18,6%

Pour plus de précisions sur la présente publication, voir les Remarques en annexe



Sommaire

Remarques générales	2
Synthèse	5
Sommaire	12
1 Les services fixes par type de clientèle	13
1.1 L'accès internet à haut et très haut débit, les accès de haute qualité et les accès vendus aux entreprises pour leurs réseaux multi-sites : abonnements, revenus et factures moyennes.....	13
1.2 Le service téléphonique : abonnements, communications vocales et revenus afférents ..	18
1.2.1 Les abonnements à un service téléphonique	18
1.2.2 Les communications vocales et les revenus afférents	22
1.3 Bilan : poids des entreprises selon le service.....	26
2 Les services mobiles par type de clientèle	27
2.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises	28
2.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle	31
2.3 La consommation de données mobiles par type de clientèle	31
2.4 Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle.....	33
2.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle	33
2.6 Les consommations mensuelles moyennes par carte SIM mobile et par type de clientèle	36
3 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM	40
Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles.....	41
1. Services fixes	41
1.1. Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit	41
1.2. Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande	41
1.3. Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »	42
1.4. Définition relative aux accès pour les réseaux intersites vendus aux entreprises	42
1.5. Autres revenus liés à l'accès à l'internet	43
1.6. Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et par abonnement des services fixes.....	43
2. Services mobiles.....	44
2.1. Définitions relatives aux cartes SIM	44
2.2. Précisions sur les revenus des services mobiles	45
2.3. Définitions des indicateurs moyens mobiles	48
3. Règle d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile	49

1 Les services fixes par type de clientèle

1.1 L'accès internet à haut et très haut débit, les accès de haute qualité et les accès vendus aux entreprises pour leurs réseaux multi-sites : abonnements, revenus et factures moyennes

a) L'accès internet à haut et très haut débit grand public

Les offres d'accès à internet sur réseaux fixes conçues pour la clientèle grand public comprennent généralement plusieurs services : internet, téléphonie fixe, et, le plus souvent, l'accès à des services audiovisuels. Ce sont des offres dites *double* ou *triple play*.

Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit souscrits par les résidentiels, 30,3 millions en 2023, enregistre un rythme de croissance moins soutenu depuis 2022 (+ 1,2 % en un an en 2023 et + 1,5 % en 2022 après + 3 % environ sur la période 2017-2021), en raison d'une moindre hausse du nombre d'abonnements en fibre optique (+ 18 % en 2023, soit - 7 points en un an en 2023). Avec 20,5 millions d'accès fin 2023, la fibre optique représente près de neuf accès internet à très haut débit sur dix (89 % précisément) et près de sept accès internet sur dix (68 %, + 10 points en un an).

A l'inverse, la croissance du revenu des services à haut et très haut débit vendus au grand public connaît en 2023 une deuxième phase d'accélération après celle de 2020, liée à la forte croissance des abonnements en fibre optique. Sur les seuls revenus de l'accès, des abonnements et des communications (9,1 milliards d'euros HT en 2023), la croissance gagne 5 points en un an pour s'établir à + 7 %, en partie en raison de hausses tarifaires réalisées par les opérateurs fin 2022 et au cours de l'année 2023¹. En conséquence, la facture moyenne par abonnement s'élève à 31,1 euros HT par mois en 2023, et enregistre une hausse de + 1,3 euro HT en moyenne par abonnement après trois années de croissance modérée, jusqu'à + 40 centimes d'euros HT en un an en 2022.

Nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit - Grand public						
Millions	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Nombre total d'abonnements	27,847	28,637	29,470	29,905	30,251	1,2%
<i>dont haut débit</i>	16,950	14,579	11,868	9,408	7,209	-23,4%
<i>dont très haut débit</i>	10,897	14,058	17,602	20,497	23,042	12,4%
<i>dont fibre optique de bout en bout</i>	6,766	9,965	13,839	17,313	20,450	18,1%
<i>Poids du THD, %</i>	39%	49%	60%	69%	76%	+7 pts
<i>Poids de la fibre dans le THD, %</i>	62%	71%	79%	84%	89%	+5 pts

Revenus des accès internet à haut et très haut débit - Grand public						
Millions d'euros HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Revenus du haut et très haut débit	9 564	9 866	10 251	10 610	11 237	5,9%
Accès à internet, abonnement à un service téléphonique de VLB et communications VLB facturées au-delà du forfait	7 558	7 910	8 305	8 512	9 101	6,9%
Autres revenus liés à l'accès à internet (services audiovisuels facturés au-delà du forfait, vidéo à la demande, etc...)	2 006	1 956	1 946	2 098	2 136	1,8%

Facture moyenne par abonnement internet à haut et très haut débit (hors SVA et services de renseignements) - Grand public						
En euros HT par mois	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Grand public	29,1	29,2	29,4	29,8	31,1	4,5%

Note : il existe également des offres quadruple play qui incluent, en plus des services fixes, des services

¹ D'après le dernier observatoire de l'évolution des prix des services fixes et mobiles (30 mai 2024), les prix des services internet à haut et très haut débit en métropole sur le marché résidentiel ont progressé de 2,8 % entre octobre 2022 et décembre 2023.

de téléphonie mobile. Pour plus de précisions sur les règles d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile, se reporter à l'annexe 3 de ce document.

b) Les différents types d'accès vendus aux entreprises sur réseaux cuivre et fibre optique de bout en bout (FttH, FttH+, FttE, FttO)

Certaines entreprises, souvent de très petite taille, optent pour des offres grand public, mais la plupart d'entre elles ont recours à des offres qui peuvent être divisées en deux grandes catégories :

- les **offres professionnelles**, ou « **pro** », sont très proches des offres internet grand public (téléphonie incluse). Cependant, elles peuvent inclure des services supplémentaires tels que l'accès à plusieurs numéros fixes, l'accès à un service après-vente spécifique avec garantie de temps d'intervention en cas d'incident, ou au contraire ne pas inclure des services qui leur sont inutiles, comme le service audiovisuel. Elles s'adressent en particulier aux petites et moyennes entreprises ;
- les **offres « entreprises »**, davantage destinées aux grandes entreprises, répondent à des besoins plus spécifiques en termes de services (fonctionnalité, performance et/ou de qualité de service, sécurité), et ce, pour différents usages (internet, téléphonie, VPN multi-sites, cloud, etc.). Les accès associés se caractérisent par exemple par des débits garantis, des garanties de temps de rétablissement en cas d'incident (en général 4 heures), ou encore des niveaux de sécurité élevés ; ce sont des accès dits de « haute qualité ». Par ailleurs, l'opérateur commercial peut proposer le raccordement physique de plusieurs sites d'un même client (« réseaux intersites »). Chaque site peut être raccordé par un ou plusieurs liens via des technologies différentes ou non, via des accès de haute qualité ou des accès plus basiques dits « généralistes », mais également via des box 4G fixes qui peuvent être utilisées comme liens de secours.

Le revenu issu des *offres professionnelles* s'élève à environ 2,3 milliards d'euros HT chaque année depuis 2020. Le revenu des seuls services d'accès, d'abonnements et de communications, progresse d'environ 2 % par an depuis 2021 après sept années de hausses comprises entre 3 % et 5 %. A l'image du marché grand public, les abonnements à très haut débit, en croissance de 17 % en 2023, remplacent progressivement les abonnements à haut débit, qui diminue de 16 % en un an. Près de six abonnements internet sur dix sont à très haut débit (+ 8 points en un an), avec, au sein de ces abonnements à très haut débit, une proportion d'accès en fibre optique très proche de celle du grand public : 84 % pour les entreprises contre 89 % pour le grand public.

Revenus des accès internet à haut et très haut débit - Entreprises						
Millions d'euros HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Revenus du haut et très haut débit	2 236	2 272	2 306	2 330	2 349	0,8%
Accès à internet, abonnement à un service téléphonique de VLB et communications VLB facturées au-delà du forfait	1 989	2 049	2 089	2 129	2 177	2,3%
Autres revenus liés à l'accès à internet (hébergement, publicité en ligne...)	247	223	217	201	172	-14,6%

Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit - Entreprises						
Millions	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Nombre total d'abonnements	2,016	2,014	2,039	2,075	2,084	0,4%
dont haut débit	1,542	1,396	1,187	1,032	0,869	-15,8%
dont très haut débit	0,474	0,619	0,853	1,043	1,215	16,5%
dont FttH, FttO principalement	0,317	0,437	0,657	0,838	1,018	21,5%
Poids du THD, %	24%	31%	42%	50%	58%	+8 pts
Poids de la fibre dans le THD, %	67%	71%	77%	80%	84%	+4 pts

Facture moyenne par abonnement internet à haut et très haut débit (hors SVA et services de renseignements) - Entreprises						
En euros HT par mois	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Entreprises	92,9	94,2	95,4	94,7	94,1	-0,5%

Le revenu des offres destinées aux moyennes et grandes entreprises, dont celles proposant le raccordement d'un ou plusieurs sites d'un même client (réseaux intersites), s'élève à 2,2 milliards d'euros HT. Ce revenu diminue à un rythme compris entre - 3 % et - 4 % par an depuis l'année 2022 après une période 2019-2021 à - 1 % environ. Le nombre d'accès associés, de 575 000, est stable en 2023, après une croissance de 15 000 en 2022. Alors que le nombre d'accès cuivre ne cesse de diminuer (- 15 % en un an en 2023), celui en fibre optique progresse et enregistre une croissance d'environ 20 % depuis 2018 (+ 18 % en un an en 2023, soit + 37 000 accès). Plus de quatre accès sur dix sont en fibre optique en 2023 (FttH et FttO principalement).

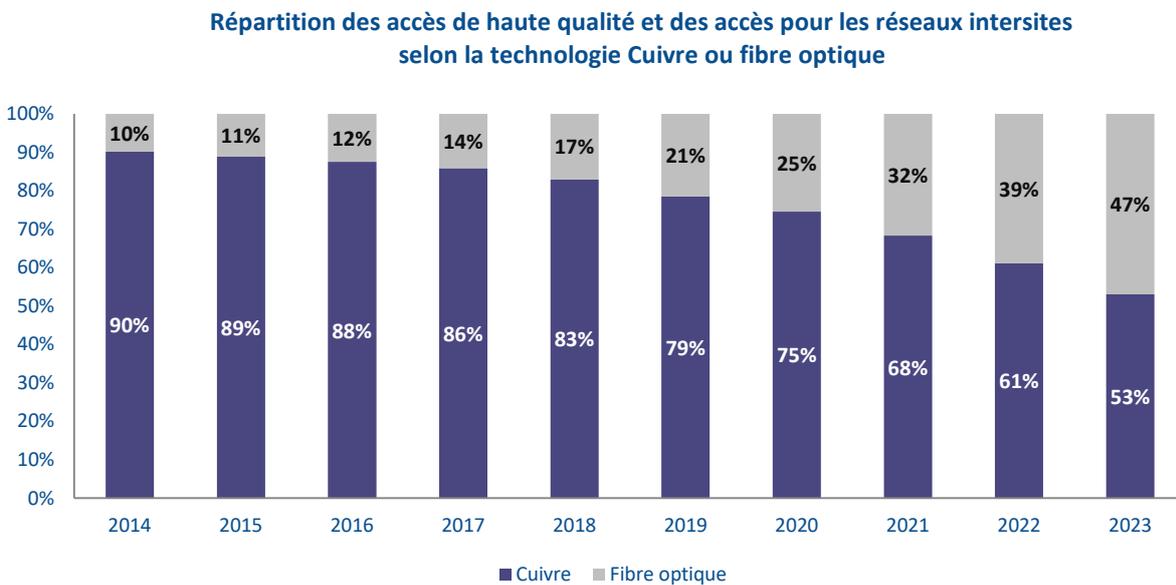
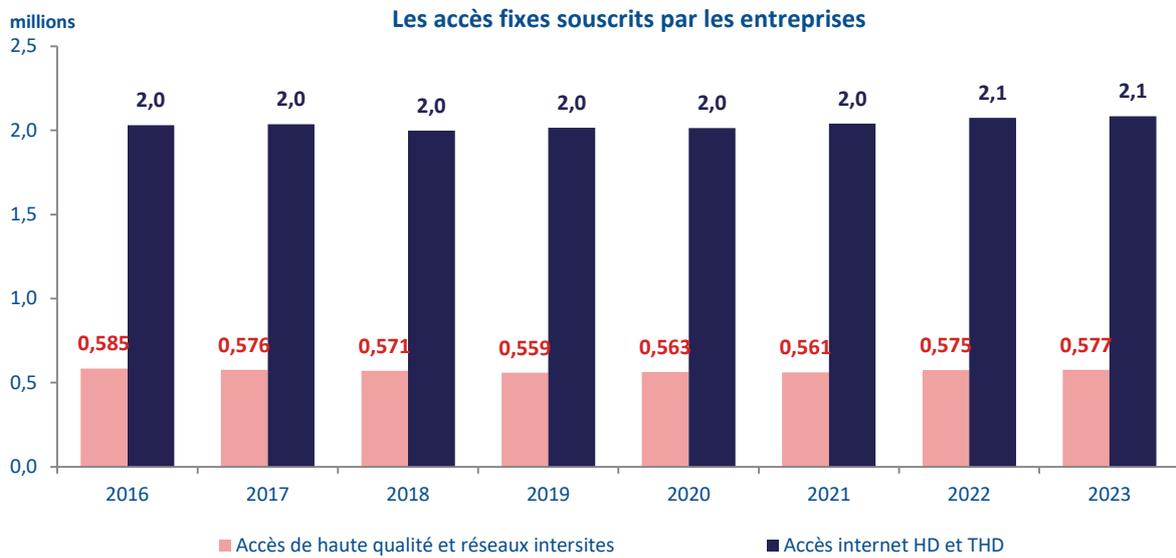
Les moyennes et grandes entreprises dépensent en moyenne 315 euros HT par mois et par accès, soit près de trois fois plus que pour un accès classique généralement réservé à la clientèle professionnelle (94 euros HT en 2023, - 20 centimes d'euros en un an). La dépense moyenne pour un accès de haute qualité ou un accès VPN diminue de 4 % en 2023. Ce recul peut s'expliquer en partie par de nouvelles offres moins chères et à moins forte valeur ajoutée.

Accès de haute qualité et réseaux intersites						
	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Revenus (millions d'euros HT)	2 373	2 363	2 338	2 239	2 176	-2,8%
Nombre total d'accès vendus aux entreprises (millions d'unités)	0,559	0,563	0,561	0,575	0,577	0,4%
Proportion d'accès en fibre optique	21%	25%	32%	39%	47%	+8 pts

Facture moyenne par accès de haute qualité et réseaux intersites						
En euros HT par mois	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Par accès	349,8	350,7	346,6	328,6	314,9	-4,1%

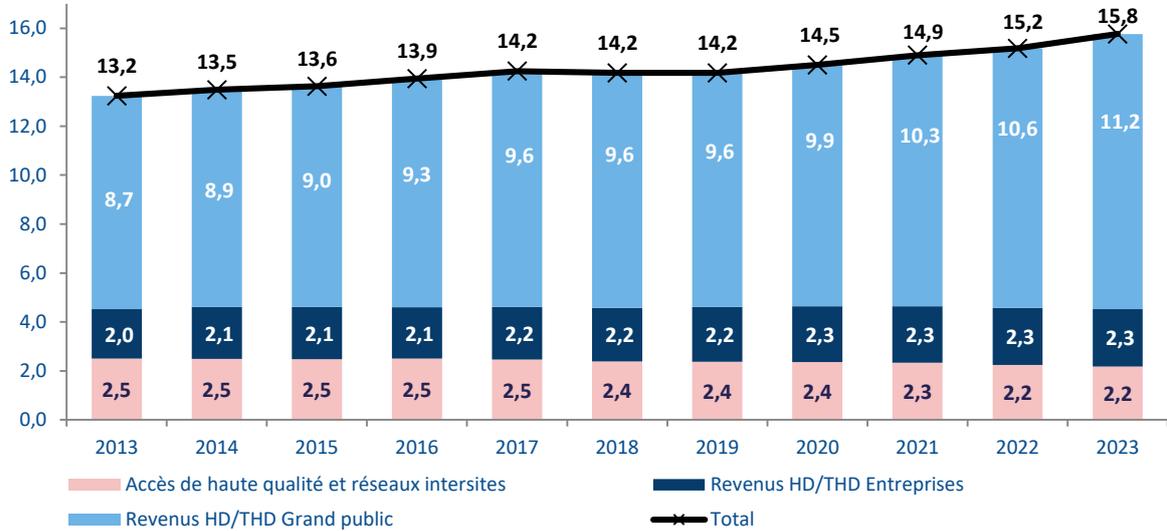
Note : pour plus de précisions, se reporter à l'annexe **1.4**

La proportion des accès de haute qualité et réseaux intersites dans le total des accès fixes des entreprises est stable autour de 22 % depuis 2013. Au total, le nombre d'accès achetés par les entreprises (offres « pro » ou spécifique aux entreprises) atteint 2,7 millions en 2023 (+ 0,4 %, soit + 10 000 en un an) pour un revenu total de 4,5 milliards d'euros HT dépensés, en recul pour la deuxième année consécutive (- 0,9 % en 2023 et - 1,6 % en 2022).



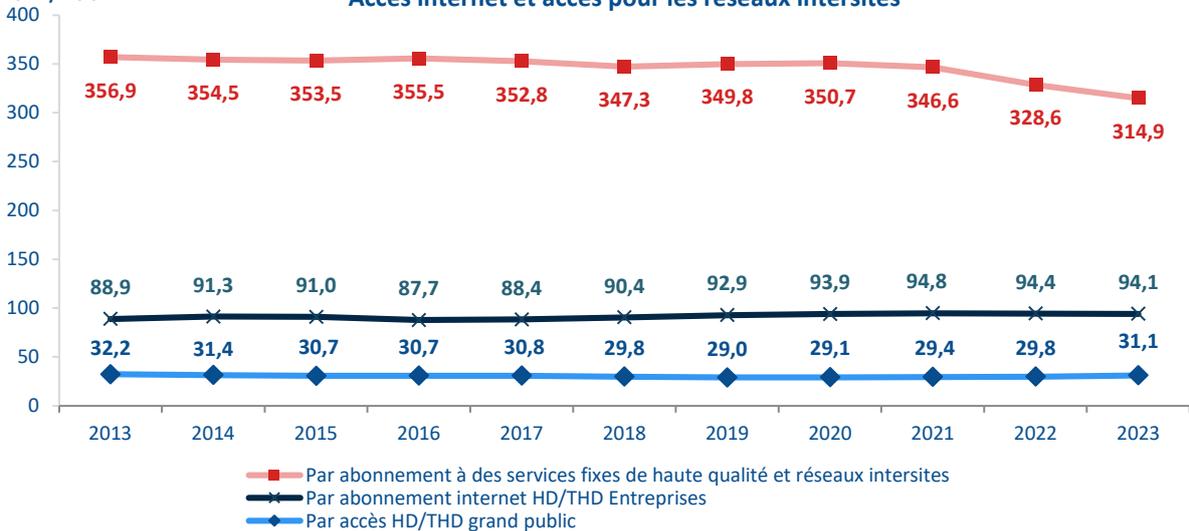
Revenus des accès fixes des entreprises et du grand public

milliards d'euros HT



Facture mensuelle moyenne par type d'accès et par type de clientèle Accès internet et accès pour les réseaux intersites

€ HT/mois



1.2 Le service téléphonique : abonnements, communications vocales et revenus afférents

1.2.1 Les abonnements à un service téléphonique

En 2023, la clientèle résidentielle totalise 82 % des abonnements téléphoniques et 87 % de l'ensemble des abonnements en voix sur large bande, tandis que les abonnements RTC (4,1 millions) sont majoritairement souscrits par les entreprises (58 %).

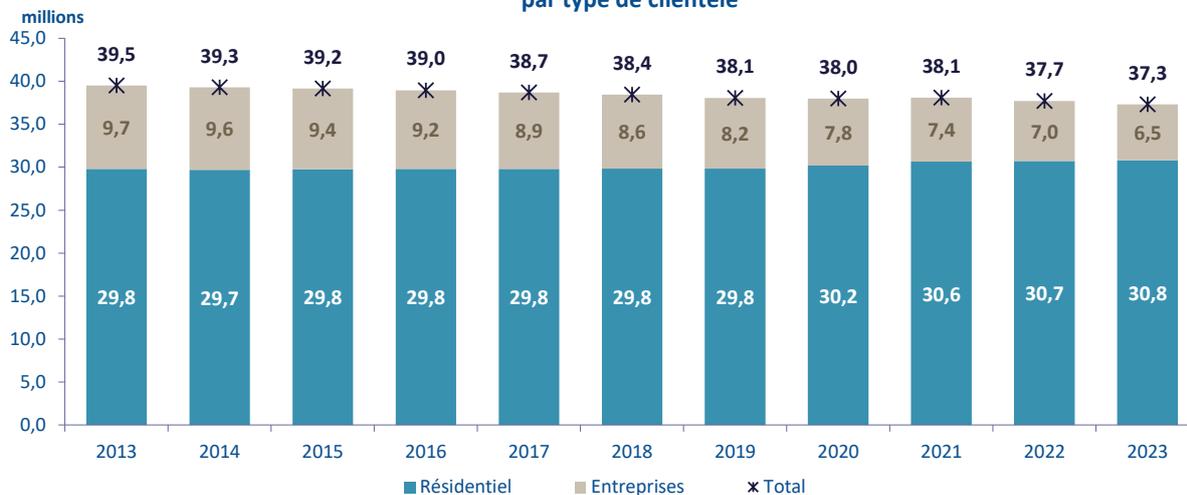
Sur les 4,1 millions d'abonnements RTC, 20 % sont fournis sur des lignes numériques qui sont, en 2023, détenues en totalité par les entreprises. Par ailleurs, les entreprises ont davantage recours aux abonnements RTC issus de la VGAST que les particuliers, et en détiennent 92 % en 2023. Soumises depuis plusieurs années à une forte concurrence des services de téléphonie sur large bande depuis les « box », les abonnements RTC déclinent de façon continue que cela soit pour les particuliers ou pour les entreprises.

Abonnements à un service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2023						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements sur lignes analogiques	1,729	53%	1,523	47%	3,253	100%
Abonnements sur lignes numériques	0,001	0%	0,834	100%	0,835	100%
Total abonnements par le RTC	1,730	42%	2,357	58%	4,088	100%
dont abonnements VGAST	0,051	8%	0,580	92%	0,631	100%
Total abonnements à la voix sur large bande	29,047	87%	4,182	13%	33,229	100%
Nombre d'abonnements à un service téléphonique	30,778	82%	6,539	18%	37,317	100%

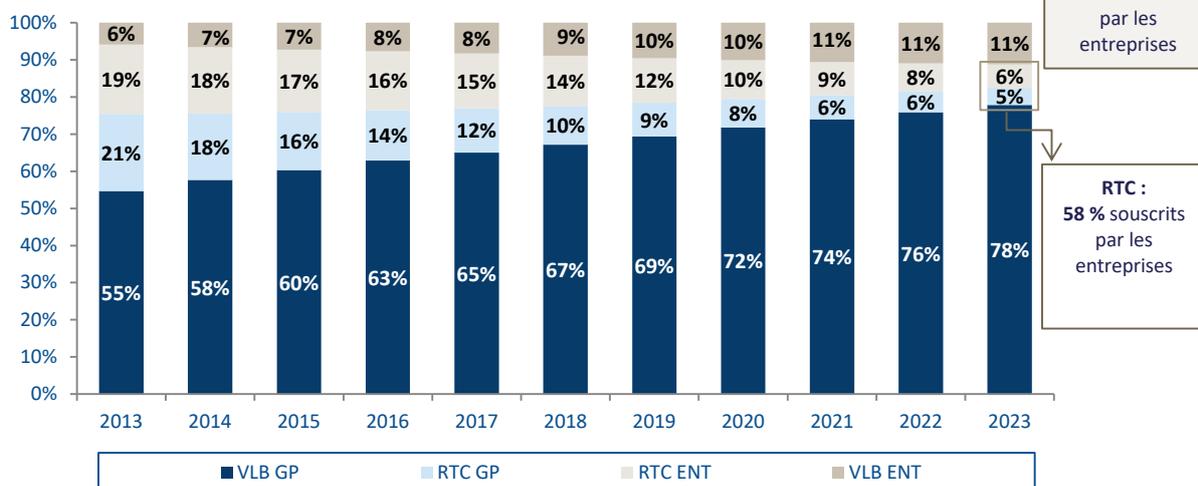
Notes :

- les abonnements en voix sur large bande comprennent les box 4G/5G à usage fixe, qui permettent de passer des appels téléphoniques, que cela soit sur le marché entreprise ou sur le marché des particuliers.
- L'arrêt de la commercialisation des abonnements téléphoniques analogiques est intervenu le 15 novembre 2018 en métropole et le 15 novembre 2020 dans les DROM ainsi qu'à Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Celui des lignes numériques est intervenu le 15 novembre 2019 en métropole, et interviendra le 15 novembre 2021 dans les DROM ainsi qu'à Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Pour plus de détail, voir [L'arrêt progressif du réseau téléphonique commuté \(RTC\) | Arcep](#)

Nombre d'abonnements au service téléphonique fixe par type de clientèle



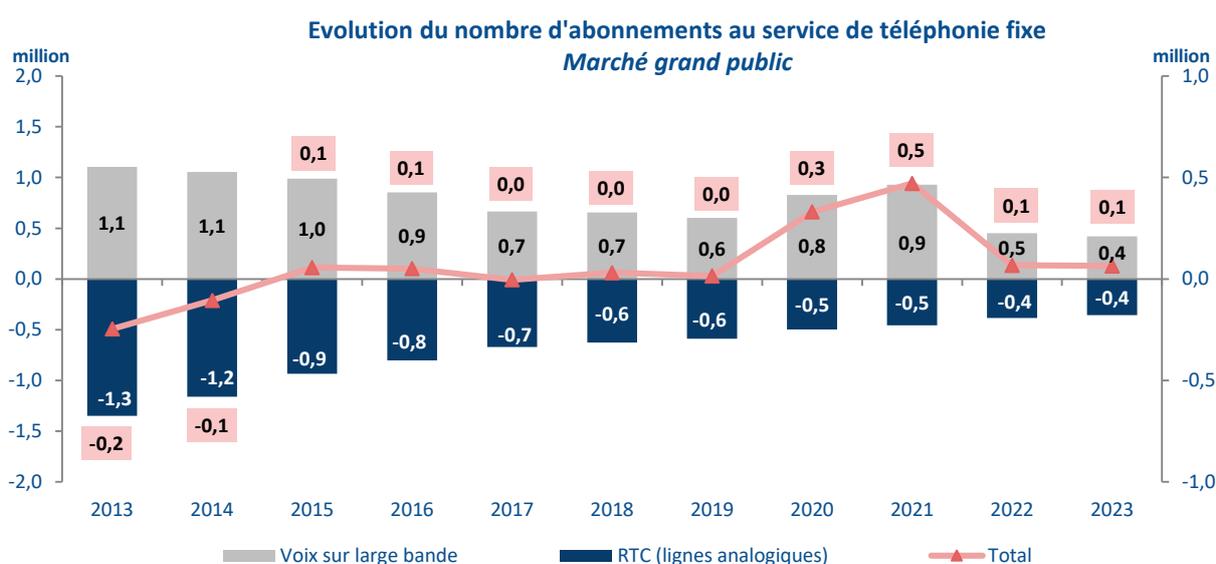
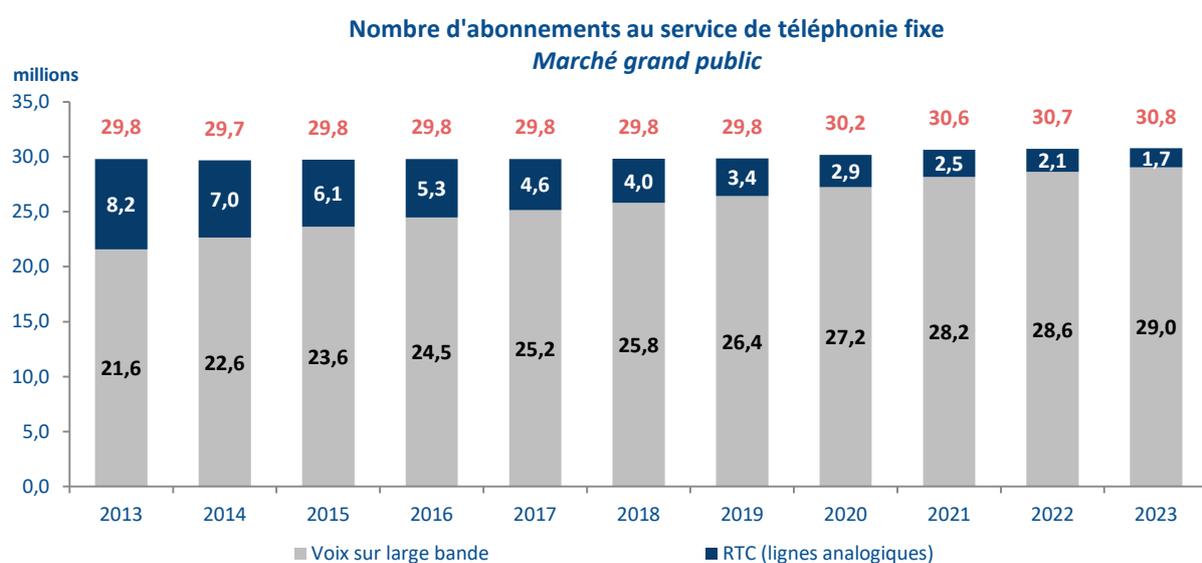
Répartition des abonnements au service téléphonique par type de clientèle et par technologie



a) Abonnements téléphoniques grand public

La clientèle résidentielle souscrit très majoritairement des abonnements téléphoniques en voix sur large bande (94 %). La progression du nombre de souscriptions au service téléphonique en voix sur large bande suit la tendance de celle du nombre d'accès internet à haut et très haut débit (+ 1,2 % en un an en 2023), car le service de téléphonie est inclus dans les offres internet. Parallèlement, le nombre d'abonnements bas débit diminue depuis 2005 (- 17 % en 2023). Au total, le nombre d'abonnements téléphoniques est pratiquement stable par rapport à 2022.

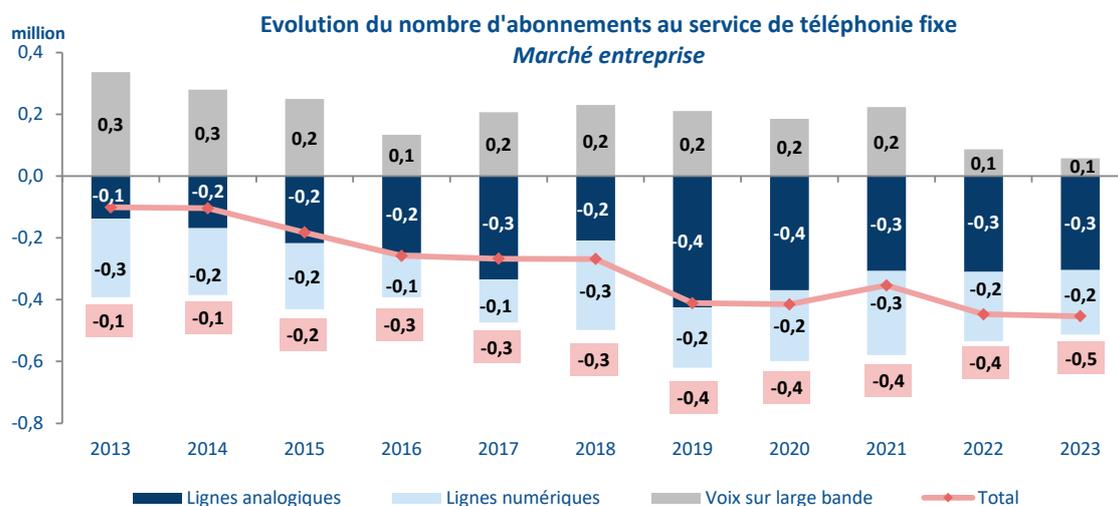
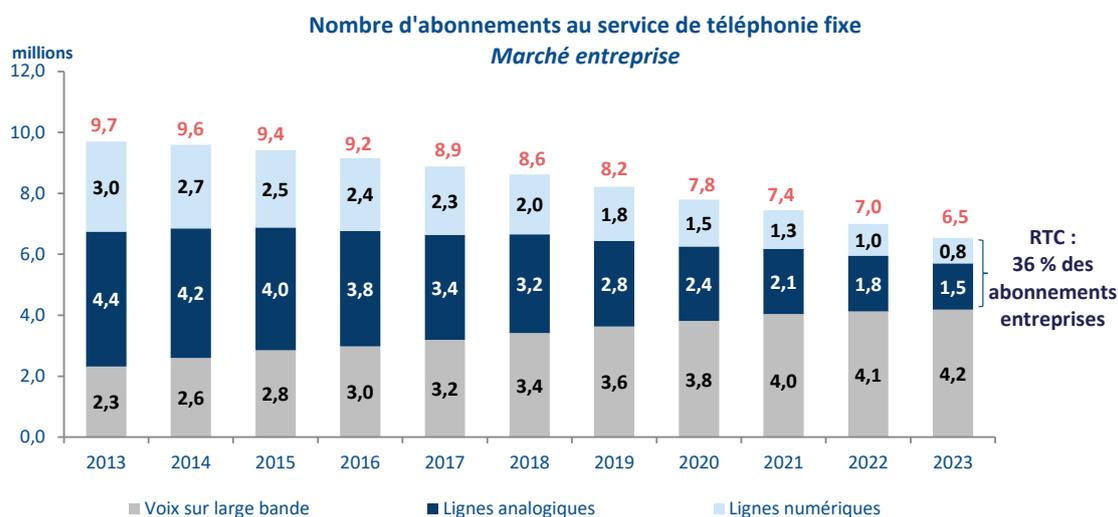
Nombre d'abonnements à un service téléphonique - GRAND PUBLIC						
Millions	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements par le RTC	3,427	2,929	2,472	2,088	1,730	-17,1%
Abonnements à la voix sur large bande	26,416	27,246	28,174	28,626	29,047	1,5%
Nombre d'abonnements à un service téléphonique	29,844	30,175	30,646	30,714	30,778	0,2%



b) Abonnements téléphoniques entreprises

Sur le marché entreprise, un peu plus d'un tiers des abonnements téléphoniques sont actifs sur réseau cuivre RTC (2,4 millions de canaux), une proportion qui diminue de 3 à 6 points par an depuis plus de dix ans (- 5 points, et - 510 000 en un an en 2023). Parallèlement, la croissance du nombre d'abonnements en voix sur large bande (4,2 millions de canaux) ralentit : + 100 000 environ en un an depuis 2022 après cinq années autour de + 200 000. Au total, le nombre total d'abonnements téléphoniques de la clientèle entreprise diminue entre - 300 000 et - 500 000 par an depuis 2016. Ce recul est largement compensé depuis 2020 par la croissance de l'équipement des entreprises en lignes mobiles, qui progresse entre + 500 000 et + 700 000 cartes par an.

Nombre d'abonnements à un service téléphonique - ENTREPRISES						
Millions de canaux	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements sur lignes analogiques	2,814	2,443	2,138	1,827	1,523	-16,6%
Abonnements sur lignes numériques	1,765	1,536	1,265	1,041	0,834	-19,9%
Total abonnements par le RTC	4,580	3,979	3,402	2,868	2,357	-17,8%
dont abonnements VGAST	1,122	0,954	0,844	0,707	0,580	-18,0%
Total abonnements à la voix sur large bande	3,629	3,815	4,037	4,124	4,182	1,4%
Nombre d'abonnements à un service téléphonique	8,209	7,794	7,440	6,992	6,539	-6,5%



1.2.2 Les communications vocales et les revenus afférents

L'usage du téléphone fixe, quel que soit le réseau, RTC ou VLB, diminue pour les particuliers et pour les entreprises en partie en raison de l'adoption massive de la téléphonie mobile et des logiciels de voix sur internet. En 2020, la crise sanitaire avait temporairement modifié les habitudes de consommation vocale, en particulier pour la clientèle résidentielle, dont le trafic vocal avait exceptionnellement augmenté.

L'apparition de nouveaux forfaits mobiles permettant les appels illimités depuis les téléphones mobiles a amorcé le recul du trafic vocal depuis les réseaux fixes sur le marché grand public. Depuis 2013, le trafic vocal depuis ces réseaux n'a cessé de diminuer, entre - 10 % et - 15 % environ par an, jusqu'à la hausse exceptionnelle de 15 % en 2020, liée à l'augmentation du travail à domicile et au besoin accru de communiquer pendant la crise sanitaire (+ 12 minutes par abonnement VLB et + 23 minutes sur le RTC). Depuis 2021, le trafic vocal mensuel moyen recule à nouveau quel que soit le réseau : - 13 minutes en un an par abonnement téléphonique en 2023. En 2023, le trafic vocal moyen depuis le réseau RTC s'élève, pour un résidentiel, à 1h20 par mois contre 1h32 en 2019, et est supérieur au trafic vocal depuis le réseau en VLB (47 minutes, soit 48 minutes de moins qu'en 2019).

La consommation vocale des entreprises, que cela soit depuis le réseau RTC ou le réseau en VLB, a continué de diminuer durant la crise sanitaire. Sur la voix sur large bande, la crise sanitaire a ralenti la baisse de leur consommation vocale jusqu'en 2021 pour retrouver, depuis 2022, un niveau de recul proche de celui de la période 2018-2019 : - 20 minutes en un an en 2022 et 2023 après - 5 minutes en 2020 et 2021. Les entreprises, d'une manière générale, utilisent plus massivement la voix sur large bande que le réseau RTC, et l'écart entre les deux technologies reste élevé en 2023 : respectivement 2h26 et 56 minutes par abonnement et par mois. En outre, les entreprises et les particuliers consomment en moyenne plus sur leur téléphone mobile (respectivement 3h14 et 3h46 par mois et par forfait en 2023).

Communications depuis les lignes fixes - GRAND PUBLIC						
Millions de minutes	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	34 074	39 056	30 168	23 105	18 368	-20,5%
dont communications RTC	4 127	4 422	3 364	2 393	1 854	-22,5%
dont communications en VLB	29 947	34 634	26 804	20 712	16 514	-20,3%

Communications depuis les lignes fixes - ENTREPRISES						
Millions de minutes	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	14 010	13 160	12 372	10 562	9 099	-13,9%
dont communications RTC	5 771	4 710	3 656	2 470	1 784	-27,7%
dont communications en VLB	8 239	8 449	8 716	8 092	7 315	-9,6%

Communications moyennes depuis les lignes fixes - GRAND PUBLIC						
Heures par mois	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Par abonnement au service téléphonique	1 h 35	1 h 48	1 h 22	1 h 02	0 h 49	-20,7%
Par abonnement au service téléphonique RTC	1 h 32	1 h 55	1 h 43	1 h 27	1 h 20	-7,5%
Par abonnement au service téléphonique en VLB	1 h 35	1 h 47	1 h 20	1 h 00	0 h 47	-21,5%

Consommations moyennes depuis les lignes fixes - ENTREPRISES						
Heures par mois	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Par abonnement au service téléphonique	2 h 18	2 h 17	2 h 15	2 h 01	1 h 52	-8,1%
Par abonnement au service téléphonique RTC	1 h 38	1 h 31	1 h 22	1 h 05	0 h 56	-13,3%
Par abonnement au service téléphonique en VLB	3 h 14	3 h 09	3 h 05	2 h 45	2 h 26	-11,2%

La proportion du trafic RTC dans le trafic total issu des lignes fixes est deux fois plus élevée pour les entreprises que pour les particuliers : 20 % (- 3 points en un an) et 10 % pour les particuliers (stable). Ce phénomène s'explique par l'équipement encore important des entreprises en abonnements téléphoniques par le RTC : ils représentent 36 % des abonnements téléphoniques détenus par les entreprises contre 6 % pour les résidentiels. Cependant, le trafic moyen associé de la clientèle résidentielle est supérieur à celui des entreprises : 1h20 contre 56 minutes par mois en 2023.

La proportion du trafic vocal issu des lignes entreprises augmente globalement chaque d'année d'un à deux points par an depuis 2012, à l'exception de l'année 2020, année durant laquelle elle avait perdu 4 points en un an en raison de la forte hausse du travail à domicile liée à la pandémie. En 2023, elle s'élève à 33 %, tous réseaux confondus, soit + 2 points en un an.

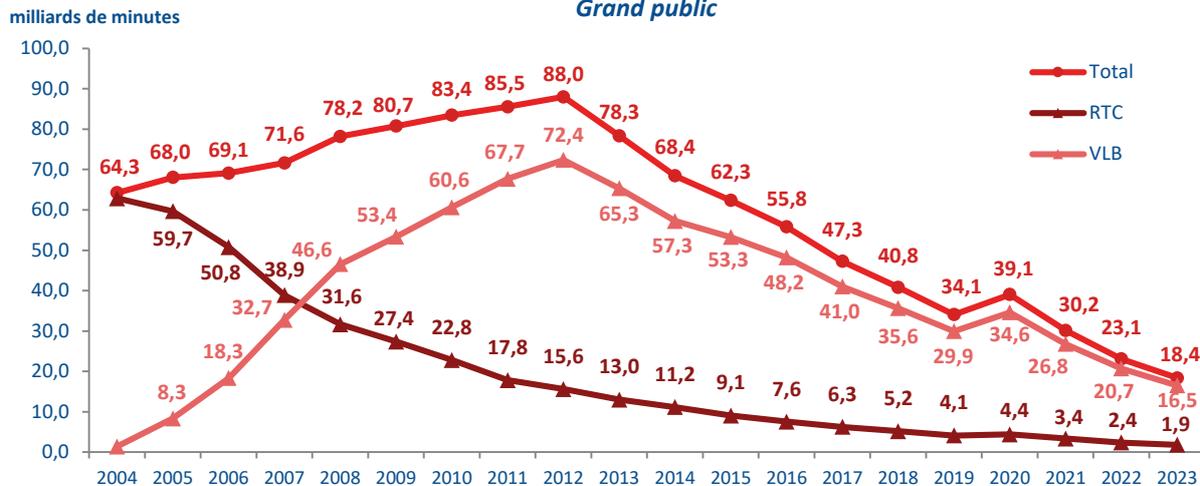
En outre, 31 % du trafic en voix sur large bande est issu des entreprises en 2023, soit + 3 points en un an.

Communications depuis les lignes fixes - POIDS DES ENTREPRISES						
En %	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Ensemble des communications depuis les lignes fixes	29%	25%	29%	31%	33%	+2 pts
dont communications RTC	58%	52%	52%	51%	49%	-2 pts
dont communications en VLB	22%	20%	25%	28%	31%	+3 pts

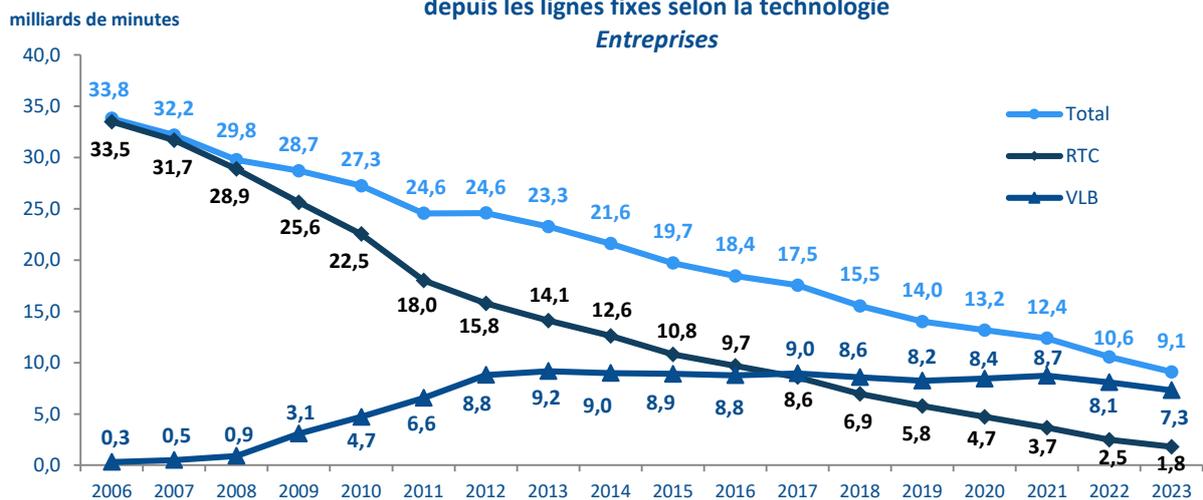
Revenus des communications depuis les lignes fixes en voix sur large bande						
Millions d'euros HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	269	267	221	179	146	-18,4%
dont Grand public	150	146	111	87	71	-18,5%
dont Entreprises	119	121	110	92	75	-18,2%

Revenus liés au service téléphonique par le RTC						
Millions d'euros HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	1 851	1 654	1 410	1 212	1 061	-12,5%
Revenus des communications depuis les lignes fixes	515	459	362	287	221	-23,0%
Total (accès et communications vocales)	2 366	2 113	1 772	1 499	1 282	-14,5%
dont Grand public	915	808	677	567	496	-12,5%
dont Entreprises	1 450	1 305	1 095	932	785	-15,7%

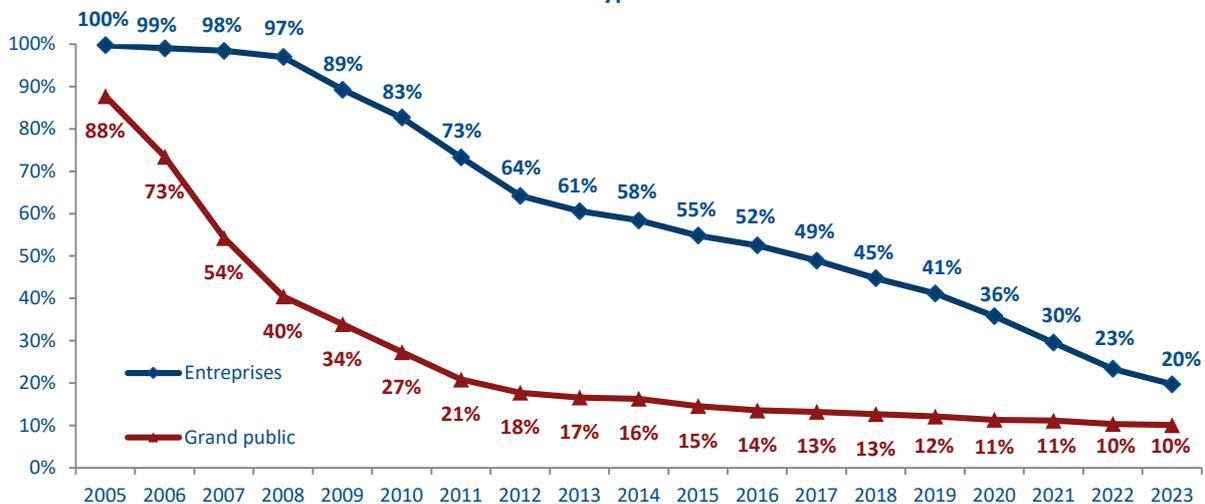
Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie Grand public

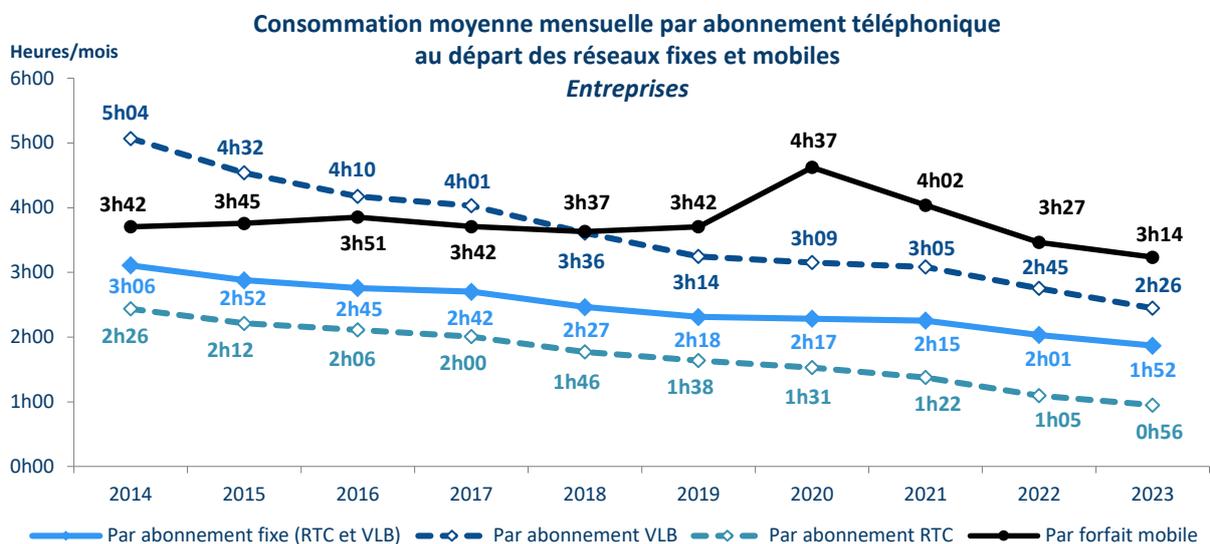
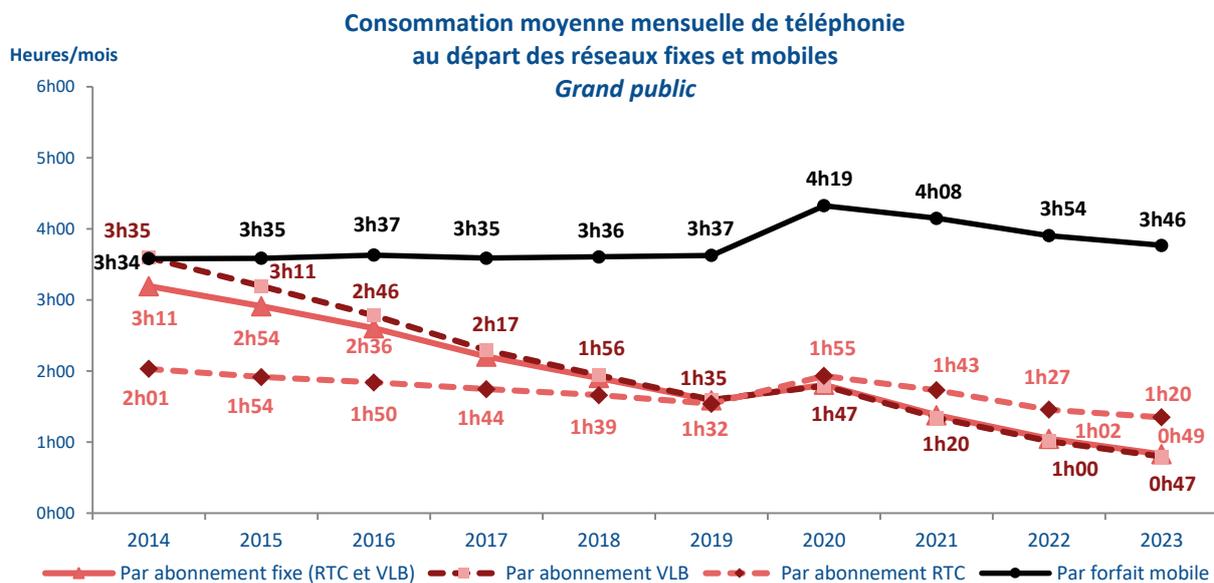


Evolution des communications vocales depuis les lignes fixes selon la technologie Entreprises



Evolution de la part du volume de communications vocales RTC selon le type de clientèle





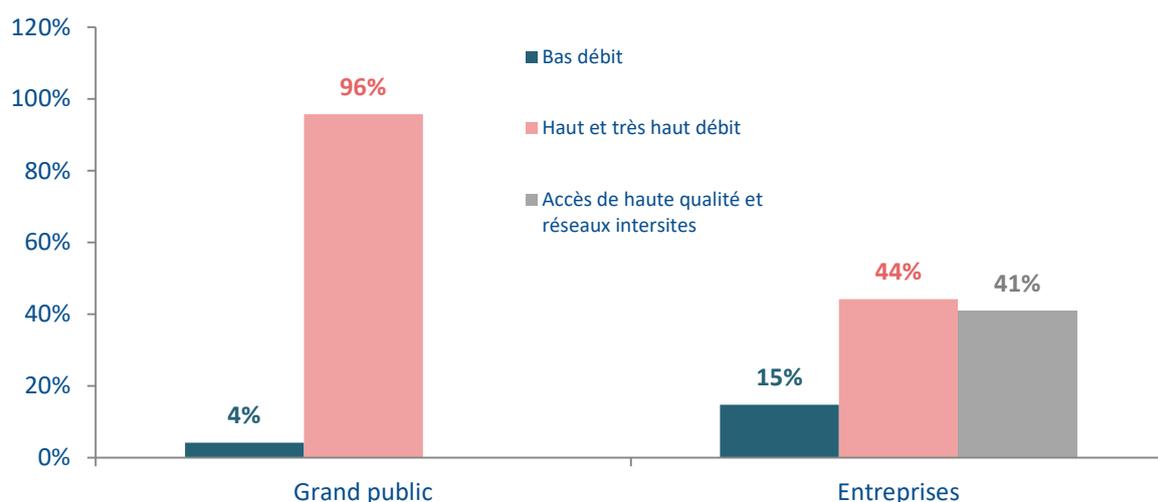
1.3 Bilan : poids des entreprises selon le service

Sur les 17,0 milliards de revenus des services fixes (grand public et entreprises confondus), 69 % sont attribuables au marché grand public, une part qui était relativement stable depuis 2014, mais qui progresse de plus d'un point par an depuis 2021 (+ 1,8 point en 2023). Sur les seuls revenus des services fixes à haut et très haut débit, cette proportion atteint 83 % en 2023, tandis qu'elle s'élève à 39 % sur les services bas débit.

Même si les revenus liés au service téléphonique sur réseau RTC sont en baisse continue depuis plus de dix ans, ils représentent encore une part non négligeable (15 %, soit 800 millions d'euros environ) du revenu total des services fixes des entreprises en comparaison de celle des particuliers (4 %). Chez les entreprises, le revenu à haut et très haut débit représente une proportion grandissante : + 2 points par an depuis 2021, soit 44 % en 2023.

Revenus des services fixes						
Millions d'euros HT	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Ensemble des revenus des services fixes - GRAND PUBLIC	10 482	10 675	10 928	11 177	11 734	5,0%
Bas débit (internet, accès au téléphone, communications, cartes téléphoniques)	919	809	678	567	496	-12,5%
Haut et très haut débit (internet, téléphonie, télévision, etc.)	9 564	9 866	10 251	10 610	11 237	5,9%
Ensemble des revenus des services fixes - ENTREPRISES	6 059	5 940	5 740	5 500	5 311	-3,4%
Bas débit (internet, accès au téléphone, communications, cartes téléphoniques)	1 450	1 305	1 096	932	785	-15,7%
Haut et très haut débit (internet, téléphonie, hébergement, etc.)	2 236	2 272	2 306	2 330	2 349	0,8%
Accès de haute qualité et réseaux intersites	2 373	2 363	2 338	2 239	2 176	-2,8%
Total services fixes	16 542	16 615	16 668	16 678	17 044	2,2%

Répartition du chiffre d'affaires des services fixes en 2023

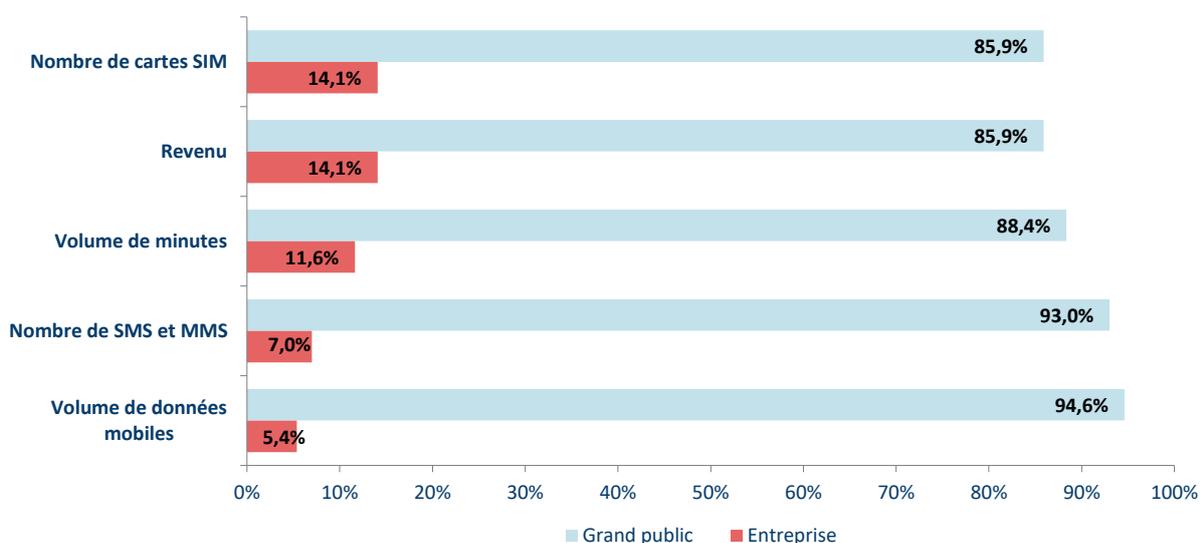


2 Les services mobiles par type de clientèle

A la fin de l'année 2023, le nombre de cartes SIM détenues par des entreprises représente 14,1 % du nombre total de cartes SIM en France, en hausse de 0,5 point par rapport à 2022. Si la proportion de cartes SIM s'accroît continûment depuis 2014, la part des revenus générés par ce segment de clientèle diminue de manière ininterrompue. Cette baisse, qui s'était accentuée en 2020 (- 1,4 points en un an) a ralenti au cours des deux années qui ont suivi. En 2023, la part des revenus issus du marché des entreprises s'établit à 14,1 % du total des revenus issus des services mobiles (- 0,1 point en un an).

La crise sanitaire de 2020 pour conséquence une forte augmentation de la consommation vocale mobile, aussi bien sur le marché grand public que sur le marché des entreprises. En revanche, depuis la fin de la crise sanitaire, l'évolution de cet usage diffère selon le type de clientèle. Alors que les communications vocales du segment grand public se sont maintenues à un niveau élevé, celles du segment des entreprises ont retrouvé, dès 2021, un niveau proche de 2019. En conséquence, la part du trafic généré par les entreprises a diminué entre 2021 et 2022. Elle se stabilise à 11,6 % en 2023. La consommation des services de données mobiles et de messagerie est, quant à elle, nettement plus faible pour les entreprises que pour le grand public. En particulier, la part de la consommation de données des entreprises se stabilise à 5,4 % du volume total de données, tandis que celle de la messagerie, en hausse depuis 2012, atteint 7 % de messages émis (+ 0,7 point en un an).

Répartition des services mobiles par type de clientèle en 2023



2.1 Les abonnements et cartes prépayées mobiles résidentiels et entreprises

Le nombre de cartes SIM tend à se stabiliser sur le marché résidentiel tandis qu'il progresse nettement sur celui des entreprises. Le rythme de croissance du nombre de cartes SIM reste soutenu sur le marché des entreprises depuis 2015. A la fin de l'année 2023, ce segment de marché s'accroît de 4,1 % en un an, contre + 6,7 % un an auparavant. Parallèlement, le nombre de cartes SIM sur le marché résidentiel progresse légèrement en 2023, après une croissance de 2 % en 2022.

Le nombre de cartes SIM souscrites par la clientèle grand public atteint 71,7 millions en 2023, soit une hausse de 160 000 cartes en un an, après + 1,4 million un an auparavant. Cette croissance ralentie du marché résidentiel provient de l'accroissement modéré du nombre de forfaits (+ 780 000 cartes en un an en 2023, contre + 1,4 million un an plus tôt). En outre, la baisse annuelle du nombre de cartes prépayées s'intensifie en 2023 (- 620 000 cartes, contre - 60 000 cartes en 2022).

Sur le marché des entreprises, le nombre de cartes SIM s'accroît de 470 000 cartes en un an en 2023, après + 710 000 cartes en 2022. Le nombre de ces cartes s'élève, à la fin de l'année 2023, à 11,7 millions.

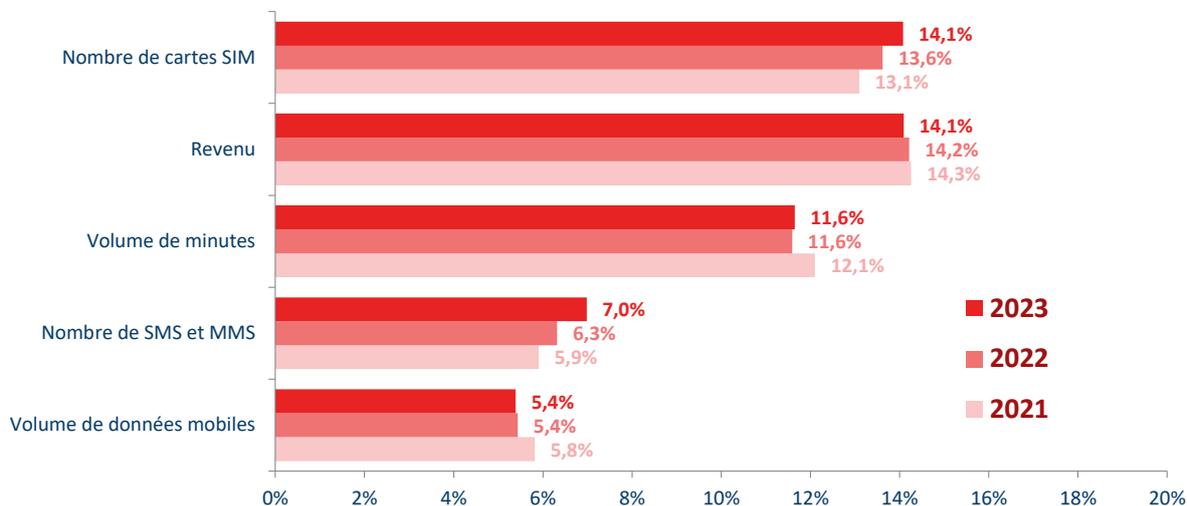
Les cartes dédiées exclusivement aux usages internet représentent 5 % du nombre total de cartes SIM, tous segments de clientèles confondus. Sur le segment grand public, le nombre de ces cartes, en croissance depuis 2020 et particulièrement entre 2021 et 2022 (+ 7,5 % par an en moyenne), continue de progresser en 2023 (+ 5,4 % en un an). Cette croissance provient intégralement de celle des cartes internet exclusives forfaitaires dont le nombre augmente de 15,5 % en un an et atteint 2 millions. Sur le segment prépayé, le nombre de cartes SIM diminue pour la deuxième année consécutive après deux années de croissance soutenue. Le repli du nombre de ces cartes s'accélère en 2023 (- 24,1 % en un an, contre - 5,7 % un an auparavant). Le nombre de cartes prépayées internet exclusives s'élève ainsi à 450 000 et représente 18,2 % du nombre de cartes internet exclusives grand public (- 7,1 points en un an).

Le nombre de cartes SIM internet exclusives dédiées aux entreprises s'élève à 1,7 million. La croissance de marché s'était particulièrement accélérée en 2020 en raison du besoin accru d'accès à internet durant les périodes de confinement (+ 7,4 % en un an). Depuis 2022, la croissance du nombre de cartes internet exclusives destinées aux entreprises s'intensifie de nouveau (+ 6 % en un an en 2023, après + 5,8 % en 2022). Ces cartes représentent 14,2 % du nombre total de cartes SIM du marché des entreprises.

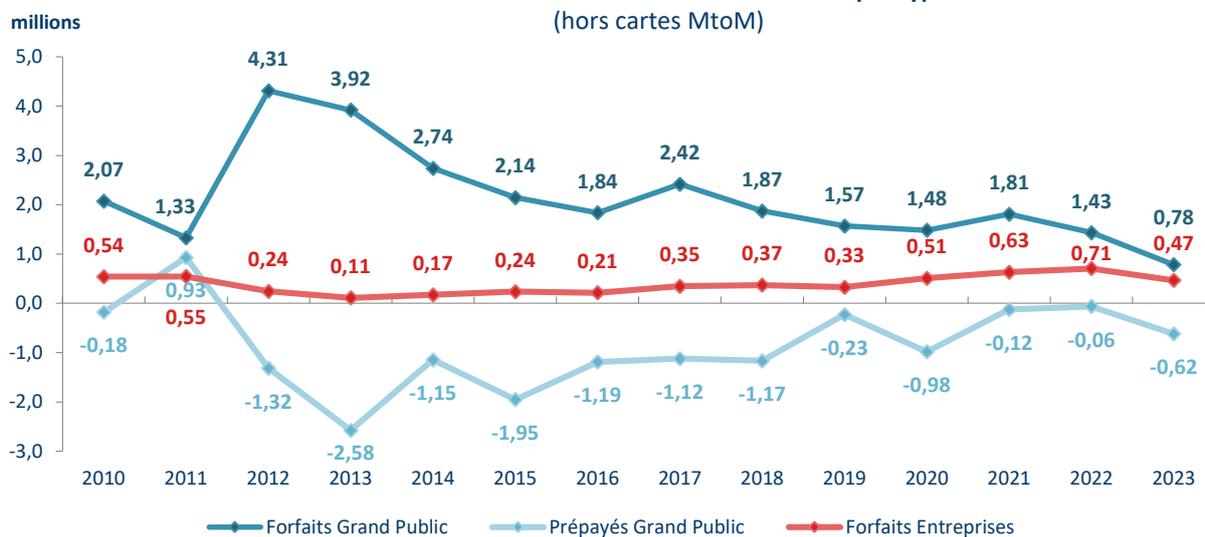
Nombre de cartes SIM - GRAND PUBLIC						
Millions d'unités	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements et forfaits	59,078	60,561	62,371	63,803	64,588	1,2%
dont forfaits "classiques" (voix et voix/data)	57,552	59,044	60,818	62,051	62,565	0,8%
dont cartes internet exclusives	1,526	1,517	1,553	1,752	2,023	15,5%
Cartes prépayées	8,865	7,884	7,760	7,696	7,076	-8,1%
dont cartes prépayées "classiques" (voix et voix/data)	8,418	7,373	7,132	7,103	6,626	-6,7%
dont cartes internet exclusives	0,447	0,511	0,629	0,593	0,450	-24,1%
Nombre de cartes SIM grand public	67,943	68,445	70,131	71,500	71,663	0,2%
dont nombre de cartes internet exclusives	1,973	2,028	2,182	2,345	2,473	5,4%

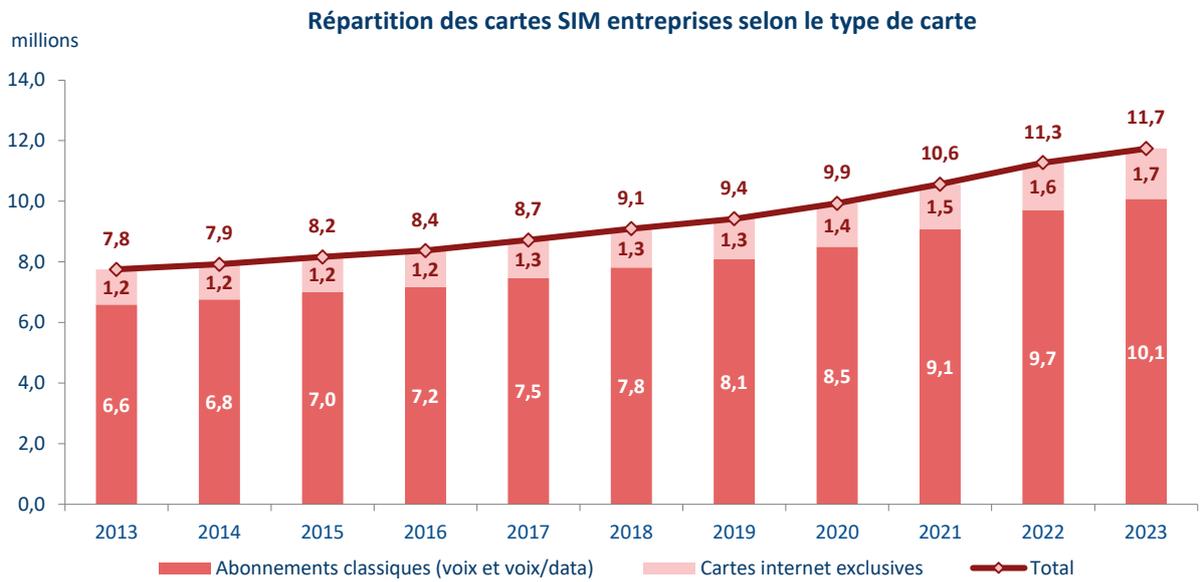
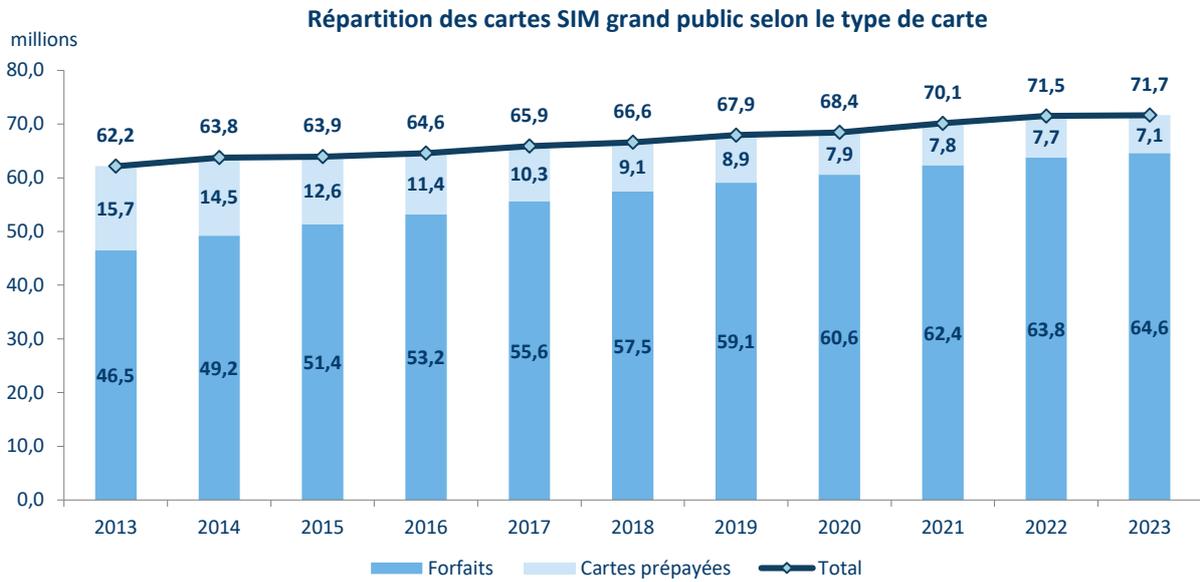
Nombre de cartes SIM - ENTREPRISES						
Millions d'unités	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements "classiques" (voix et voix/data)	8,084	8,495	9,079	9,701	10,074	3,8%
Cartes internet exclusives	1,339	1,438	1,487	1,574	1,668	6,0%
Nombre de cartes SIM entreprises (hors cartes MtoM)	9,423	9,934	10,566	11,274	11,741	4,1%

Evolution de la part de la clientèle entreprise par services mobiles



Accroissement annuel du nombre de cartes SIM mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)





2.2 Le revenu des services mobiles par type de clientèle

Le revenu des services mobiles du segment grand public s'élève à 12,8 milliards d'euros HT en 2023. Le revenu issu de ce segment de clientèle ne cesse de progresser depuis 2019. Cette croissance annuelle ralentit pour la deuxième année consécutive (+ 2,9 % en 2023, après + 4,1 % et + 5,6 % respectivement en 2022 et 2021). La croissance est portée en totalité par celle des abonnements et des forfaits. Le revenu du segment grand public représente ainsi 86 % du revenu total des services mobiles (+ 2,2 points en quatre ans).

Sur le segment dédié aux entreprises, le revenu des services mobiles s'établit à 2,1 milliards d'euros HT. Le revenu issu du marché des entreprises progresse depuis l'année 2021 après neuf années de baisse continue (+ 1,8 % en un an en 2023).

Revenu des services mobiles - GRAND PUBLIC						
Millions d'euros	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements et forfaits	10 535	10 874	11 545	12 047	12 419	3,1%
Cartes prépayées	554	484	445	432	419	-2,9%
Revenu des services mobiles grand public	11 089	11 358	11 989	12 478	12 838	2,9%

Revenu des services mobiles - Clientèle ENTREPRISES						
Millions d'euros	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Revenu des services mobiles entreprises (hors cartes MtoM)	2 164	1 989	1 994	2 068	2 105	1,8%

Note : Au 1^{er} janvier 2018, l'application de la norme comptable IFRS 15 a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. Dans le tableau ci-dessus, afin de mesurer l'évolution annuelle entre 2017 et 2018, les montants de l'année 2017 sont également présentés à périmètre constant, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable. L'application de cette norme impacte le revenu des abonnements et forfaits, et par conséquent le revenu total des services mobiles. Elle n'a pas d'impact sur le revenu des contrats prépayés. Pour plus de précisions, se reporter en annexe [2.2](#)

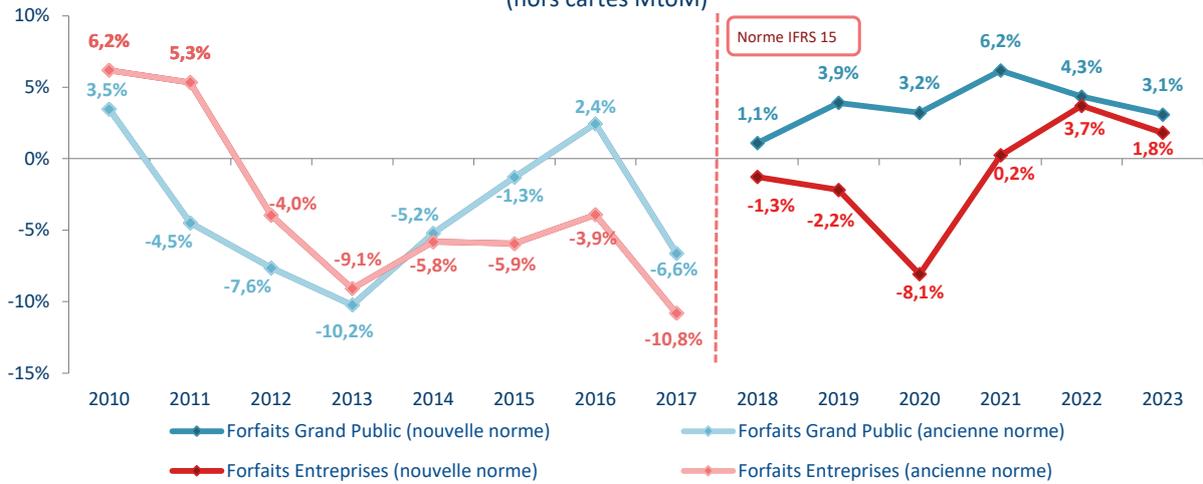
2.3 La consommation de données mobiles par type de clientèle

La consommation de données mobile progresse en 2023 sur le segment grand public comme sur le segment des entreprises, à un rythme similaire sur les deux segments de marché (resp. + 19,8 % et + 18,6 %). Ces rythmes de croissance décélèrent en 2023. La part de données consommées à partir des cartes actives sur les réseaux 4G reste prépondérante et représente ainsi 96 % sur le marché des entreprises contre 92 % sur le marché grand public.

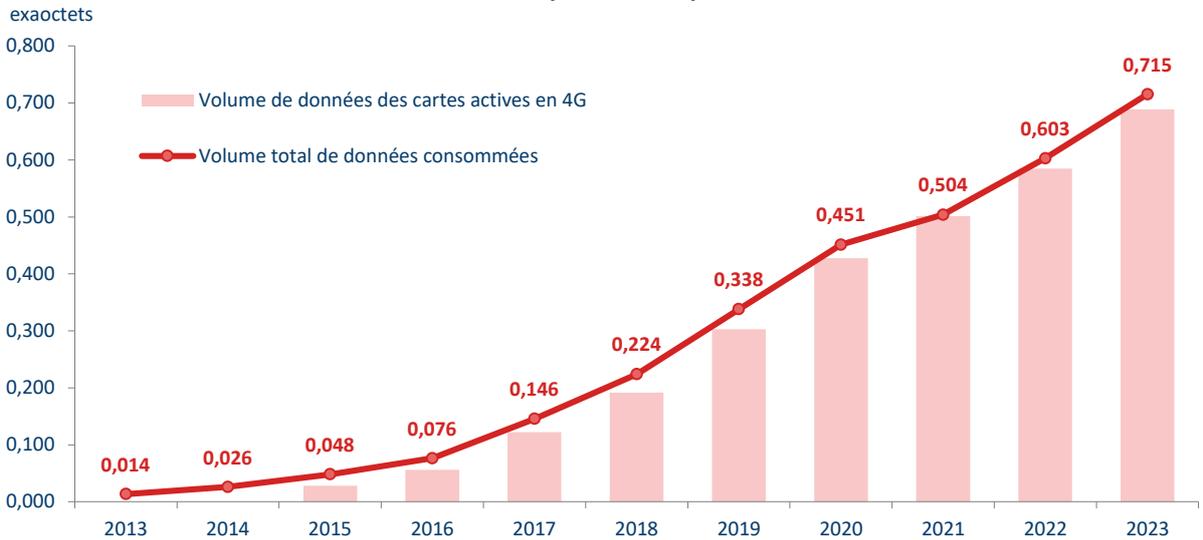
Consommation de données mobiles - GRAND PUBLIC						
Exaoctets	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements et forfaits	4,774	6,479	7,884	10,051	11,928	18,7%
Cartes prépayées	0,128	0,200	0,279	0,436	0,637	46,1%
Consommation de données de la clientèle grand public	4,902	6,679	8,163	10,487	12,565	19,8%
dont volume de données des cartes actives en 4G	4,659	6,439	7,909	9,989	11,595	16,1%

Consommation de données mobiles - ENTREPRISES						
Exaoctets	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Consommation de données de la clientèle entreprises	0,338	0,451	0,504	0,603	0,715	18,6%
dont volume de données des cartes actives en 4G	0,303	0,427	0,502	0,585	0,689	17,7%

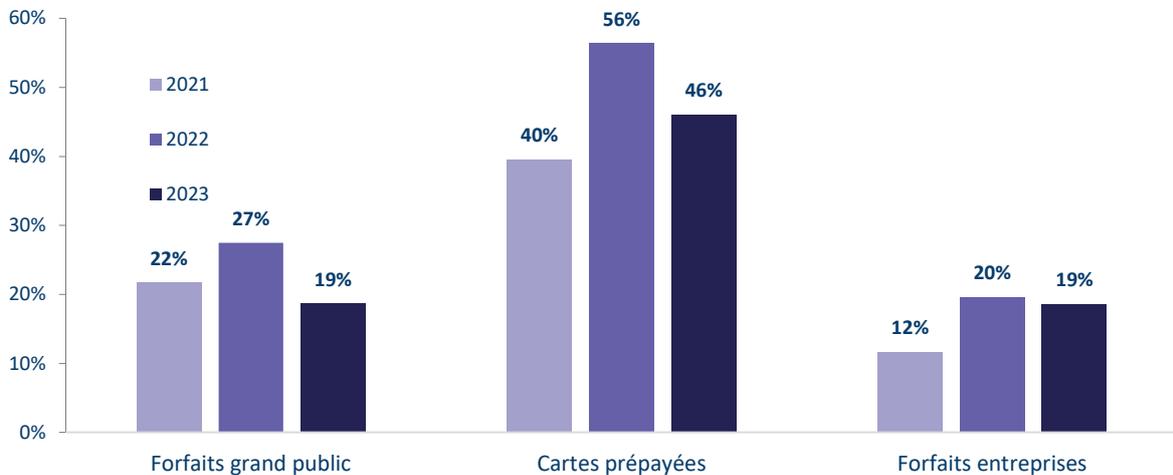
Évolution annuelle du revenu des forfaits mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)



Trafic de données consommées par les entreprises sur les réseaux mobiles



Évolution annuelle du volume de données mobiles par type de clientèle (hors cartes MtoM)



2.4 Les communications vocales au départ des mobiles par type de clientèle

Les usages des communications vocales sont en retrait pour la troisième année consécutive aussi bien sur le marché grand public que sur celui des entreprises. La baisse du trafic est néanmoins plus modérée sur le segment des entreprises.

Sur le marché dédié au grand public, le volume de communications vocales au départ des téléphones mobiles se maintient à un niveau élevé. Malgré un recul de 2,2 % en un an, il conserve un niveau supérieur de 12 % à celui de 2019 et s'élève à 175 milliards de minutes. Avant la hausse exceptionnelle due à la crise sanitaire (+ 21 % en un an), le trafic vocal augmentait à un rythme moyen de + 6 % par an.

Environ 97 % du trafic vocal de ce segment de clientèle est émis par les détenteurs de forfaits. Ce mode de souscription qui avait, en 2020, porté la totalité de la croissance de ce trafic, recule depuis 2021. Le trafic vocal des détenteurs de forfaits mobiles diminue de 2,2 % en un an et s'établit à 169 milliards de minutes à la fin de l'année 2023. Le volume de communications vocales issues des cartes prépayées n'avait, en 2020, pas bénéficié de ce rebond de croissance. Il reculait depuis 2015 au rythme moyen de 6 % par an avant de diminuer de manière particulièrement forte entre 2021 et 2022 (- 10,8 % en un an en 2021, puis - 11,4 % en un an en 2022). En 2023, la baisse du volume de communications vocales issues des cartes prépayées se poursuit avec un repli de 4 % en un an.

Sur le segment des entreprises, le volume des communications vocales, qui avait progressé de 30 % en 2020, recule pour la troisième année consécutive (- 1,7 % en un an en 2023), cependant à un rythme moins soutenu. Il conserve cependant un niveau supérieur de 9 % à celui de 2019.

Trafic de téléphonie mobile selon le mode de souscription - GRAND PUBLIC						
Millions de minutes	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Abonnements et forfaits	148 119	181 633	179 043	172 749	169 004	-2,2%
Cartes prépayées	7 730	7 366	6 572	5 826	5 593	-4,0%
Trafic de communications vocales au départ des mobiles grand public	155 849	189 000	185 614	178 574	174 597	-2,2%

Trafic de téléphonie mobile - ENTREPRISES						
Millions de minutes	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Trafic de communications vocales au départ des mobiles entreprises	21 210	27 603	25 556	23 412	23 018	-1,7%

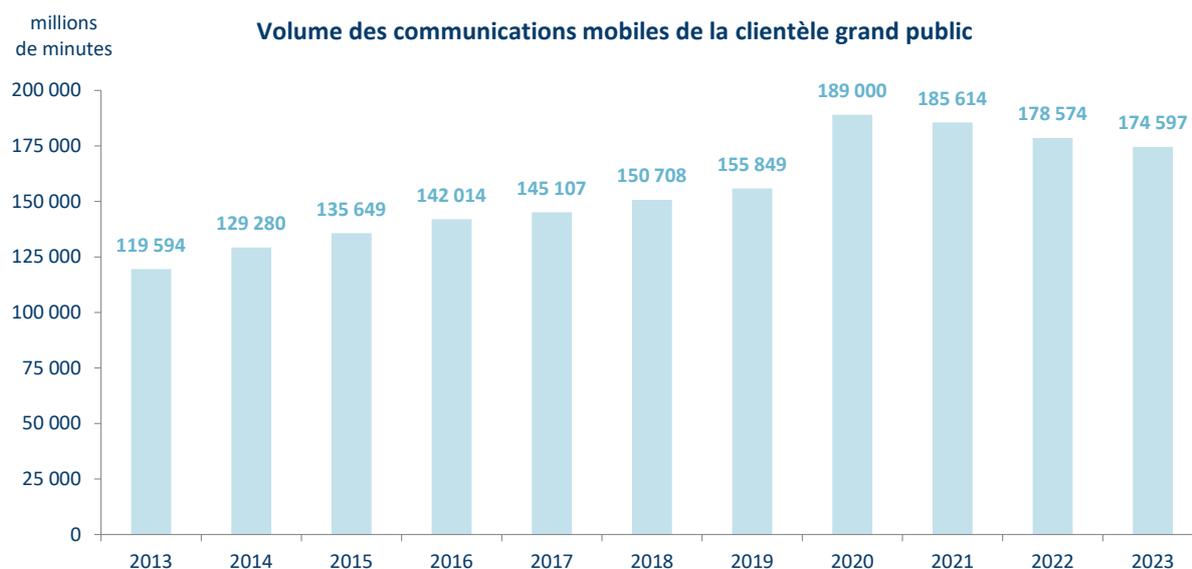
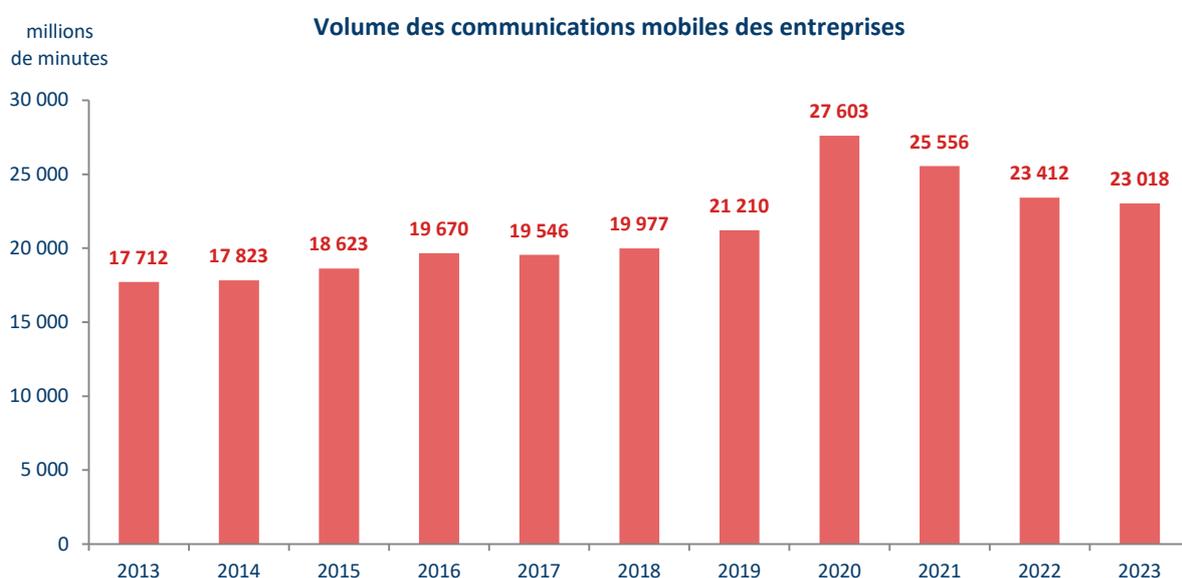
2.5 Le nombre de SMS et MMS envoyés par type de clientèle

Le trafic de messages (SMS et MMS) recule sur les marchés grand public en 2023. En repli depuis 2016, le nombre de messages émis par la clientèle résidentielle se contracte de 10,1 % en 2023, après avoir reculé de 8 % en 2022. Par ailleurs, le volume de messages émis par la clientèle entreprises se stabilise en 2023 après une légère décroissance en 2022.

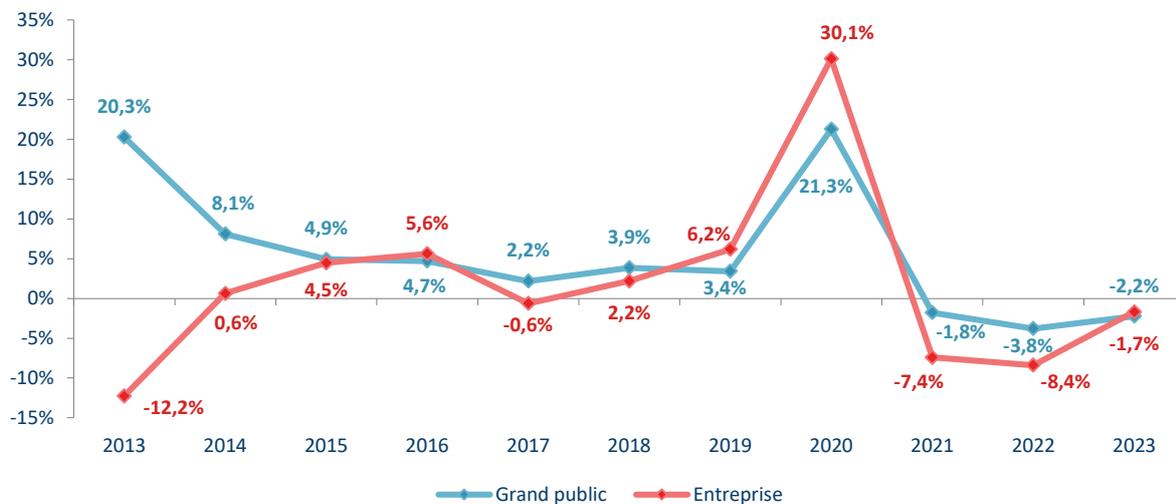
Le nombre de MMS émis, qui progressait encore en 2020 tant sur le segment grand public que sur le segment entreprise, diminue pour la troisième année consécutive. Représentant 4,6 % du nombre de messages émis par la clientèle grand public, il se contracte de 7,1 % et s'établit à 4,5 milliards de MMS échangés. Le nombre de MMS émis par le segment des entreprises recule également, de 5,5 % en un an.

Trafic de messagerie interpersonnelle - GRAND PUBLIC						
Millions	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Nombre de SMS	151 686	129 042	112 527	103 402	92 771	-10,3%
dont Abonnements et forfaits	146 873	125 064	108 991	100 017	89 558	-10,5%
dont Cartes prépayées	4 824	3 983	3 536	3 385	3 213	-5,1%
Nombre de MMS	5 309	5 642	5 165	4 847	4 502	-7,1%
Nombre de messages de la clientèle grand public	156 995	134 684	117 692	108 249	97 273	-10,1%

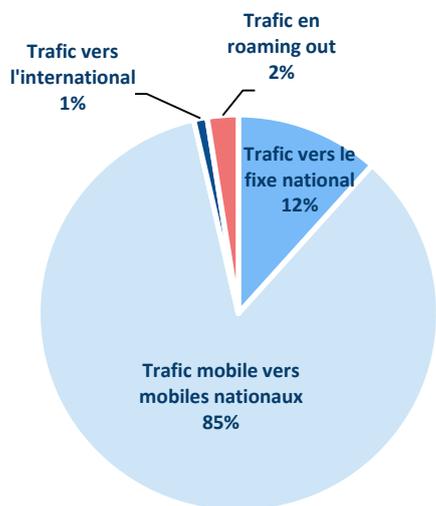
Trafic de messagerie interpersonnelle - ENTREPRISES						
Millions	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Nombre de SMS	8 169	7 532	6 950	6 882	6 902	0,3%
Nombre de MMS	425	461	441	422	399	-5,5%
Nombre de messages de la clientèle entreprises	8 593	7 993	7 391	7 303	7 300	0,0%



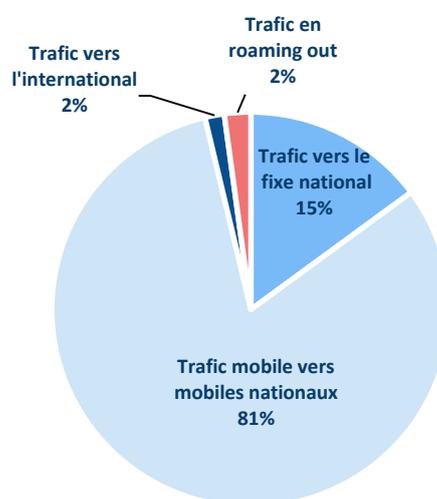
Évolution annuelle du volume des communications mobiles par type de clientèle



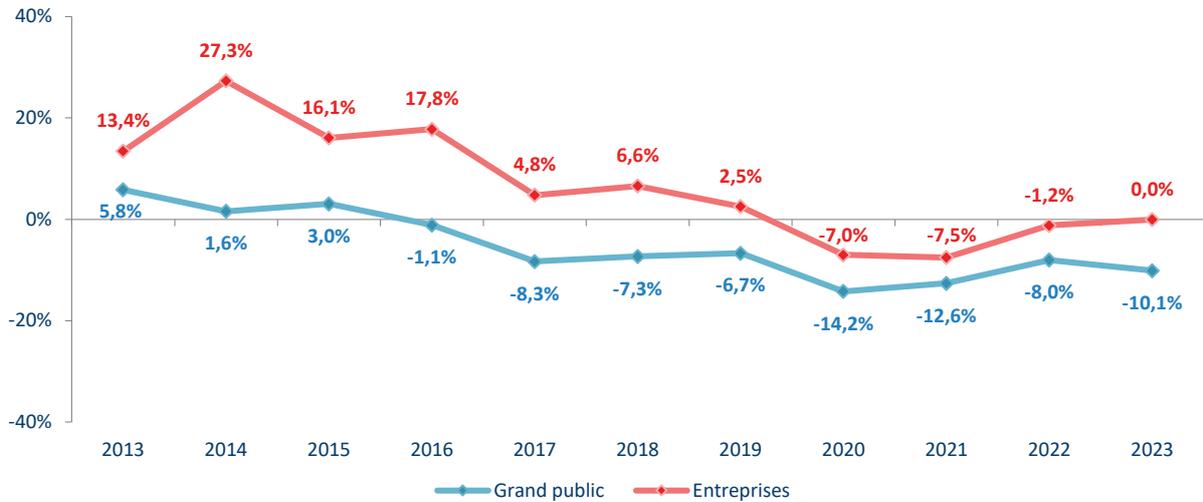
Répartition du trafic de téléphonie mobile
GRAND PUBLIC en 2023



Répartition du trafic de téléphonie mobile
ENTREPRISES en 2023



Évolution annuelle du volume de messages mobiles (SMS et MMS) par type de clientèle



2.6 Les consommations mensuelles moyennes par carte SIM mobile et par type de clientèle

La facture mensuelle par ligne mobile de la clientèle grand public en moyenne 14,9 euros HT en 2023, un niveau en légère hausse par rapport à 2022. Après avoir augmenté de 50 centimes en un en 2021, la facture mensuelle moyenne du marché grand public progresse d'environ 30 centimes pour la deuxième année consécutive. La hausse de la facture mensuelle moyenne, d'ordinaire portée uniquement par les forfaits, l'est également par le segment des cartes prépayées en 2023. Par ailleurs, la facture mensuelle moyenne de la clientèle entreprises diminue d'environ 50 centimes pour la deuxième année consécutive, elle s'établit à 15,2 euros HT en 2023.

La consommation mensuelle moyenne de données mobiles progresse à un rythme soutenu tant sur le segment des entreprises que grand public. Celle de la clientèle grand public détentrice de forfait progresse de 16,6 % et atteint 16,6 gigaoctets en moyenne par mois (+ 2,4 Go en un an). La consommation de données par carte prépayée augmente fortement depuis plusieurs années. En 2023, elle progresse de 52,8 % et s'élève à 7,7 gigaoctets par mois en moyenne, soit un accroissement de 2,7 Go en un an. Les clients détenteurs de cartes prépayées consomment deux fois moins de données mobiles en moyenne par mois que les utilisateurs de forfaits. Cet écart se réduit continûment depuis cinq ans. Sur le segment de la clientèle entreprises, la consommation de données mobiles augmente de 12,6 % en 2023. La consommation mensuelle moyenne de données mobiles de la clientèle entreprises est trois fois inférieure à celle des détenteurs de forfait grand public. Elle s'accroît de 0,6 Go en un an pour s'établir à 5,6 gigaoctets en 2023.

Les usages mensuels moyens des communications vocales reculent pour la troisième année consécutive sur les segments de marché entreprises et grand public. Trois ans après la forte hausse de 19 % en 2020, la clientèle grand public détentrice de forfaits maintient un usage des communications vocales supérieur de 9 minutes à celui de 2019. La consommation vocale de ce segment de clientèle recule de 3,5 % en un an pour s'établir à 3h46 en moyenne par mois. Sur le segment des cartes prépayées, la consommation vocale se stabilise en 2023 après deux années de recul. Le repli des usages vocaux reste plus soutenu sur le marché des entreprises (-6,6 % en un an), si bien que la consommation mensuelle moyenne de ce marché a retrouvé, dès 2022, un niveau inférieur à celui de

2019. Le trafic vocal de ce segment de marché s'élève ainsi à 3h14 par mois en moyenne en 2023 (- 13 minutes en un an).

L'usage de SMS et MMS, en recul depuis plusieurs années, s'était particulièrement érodé en 2020 pour les deux segments de clientèle. En 2023, le repli de ces usages s'affaiblit quel que soit le type de clientèle. Il diminue de 10,8 % sur le segment grand public et s'établit à 116 messages émis en moyenne (- 14 messages en un an). Sur le segment des entreprises, le recul est de 5,1 % en un an, soit une consommation moyenne de 62 messages émis par mois (- 3 messages par rapport à 2022).

Consommations mensuelles moyennes par carte mobile (forfait ou prépayé) - GRAND PUBLIC						
	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	13,7	13,9	14,4	14,7	14,9	1,8%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	3h17	3h56	3h48	3h35	3h28	-3,0%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	199	168	145	130	116	-10,8%
Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go)	6,520	8,764	10,541	13,250	15,706	18,5%

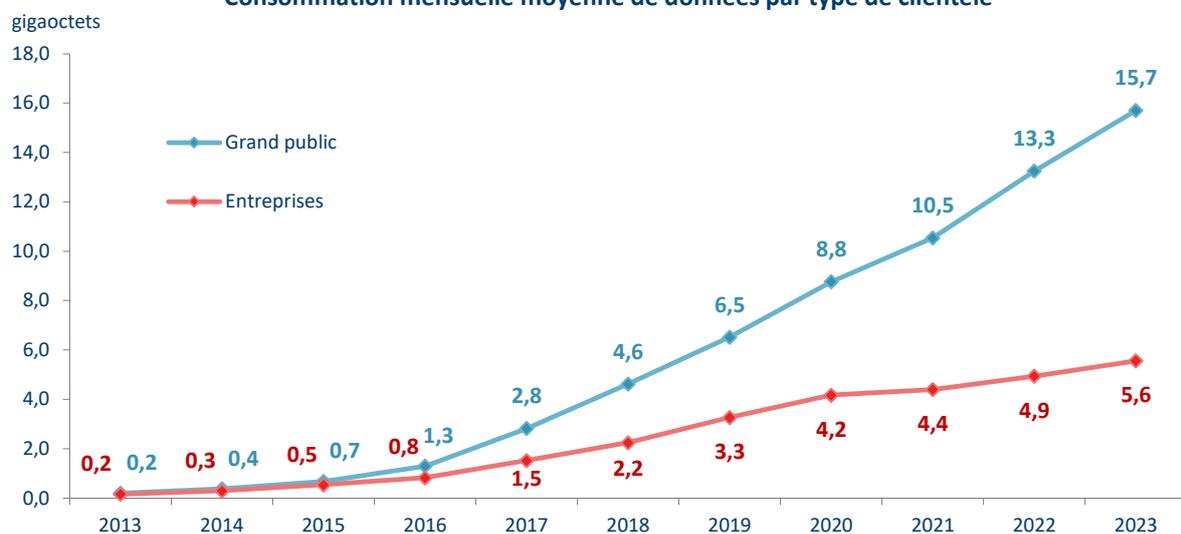
Consommations mensuelles moyennes par forfait - GRAND PUBLIC						
	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	15,1	15,1	15,7	15,9	16,1	1,3%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	3h37	4h19	4h08	3h54	3h46	-3,5%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	224	187	159	142	126	-11,6%
Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go)	7,327	9,692	11,477	14,255	16,625	16,6%

Consommations mensuelles moyennes par carte prépayée - GRAND PUBLIC						
	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	5,1	4,8	4,7	4,7	4,7	1,6%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	1h15	1h17	1h15	1h08	1h07	-0,4%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	47	42	41	40	39	-1,6%
Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go)	1,275	2,135	3,190	5,050	7,718	52,8%

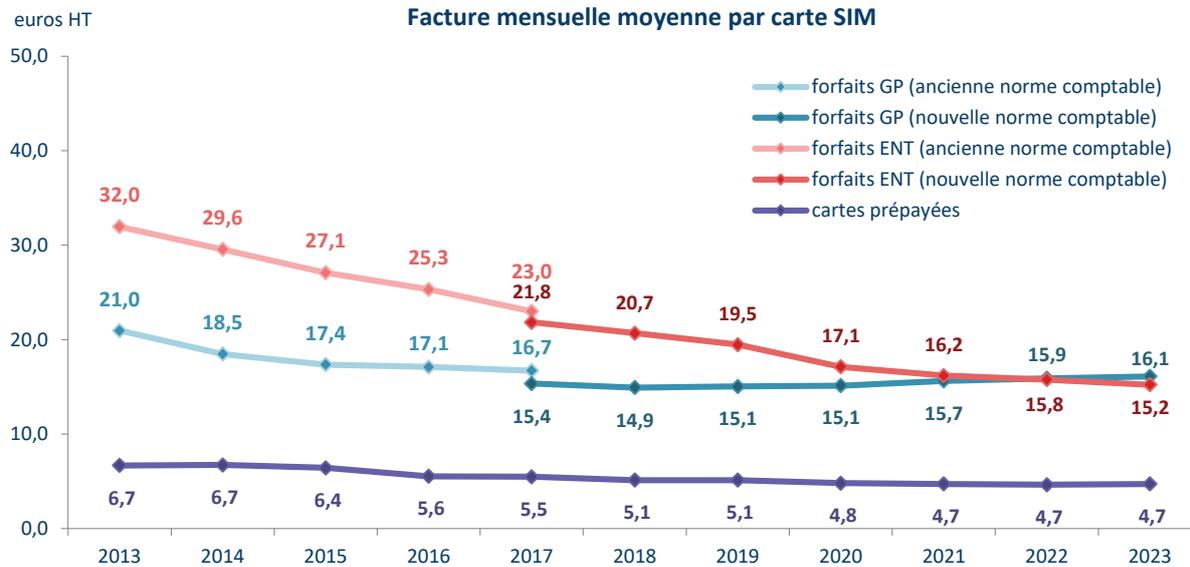
Consommations mensuelles moyennes par forfait - ENTREPRISES						
	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Facture mensuelle moyenne par carte (en euros HT)	19,5	17,1	16,2	15,8	15,2	-3,4%
Trafic mensuel moyen voix sortant par carte (en heures)	3h42	4h37	4h02	3h27	3h14	-6,6%
Nombre de SMS et MMS mensuel moyen par carte (en unités)	90	80	70	65	62	-5,1%
Consommation mensuelle moyenne de données par carte (en Go)	3,266	4,172	4,399	4,941	5,561	12,6%

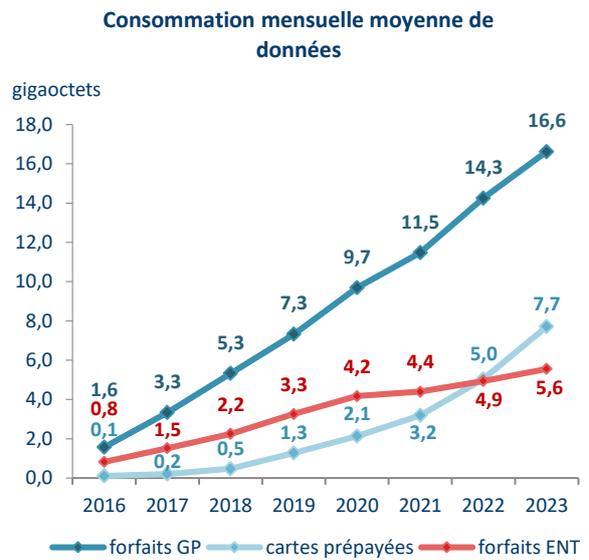
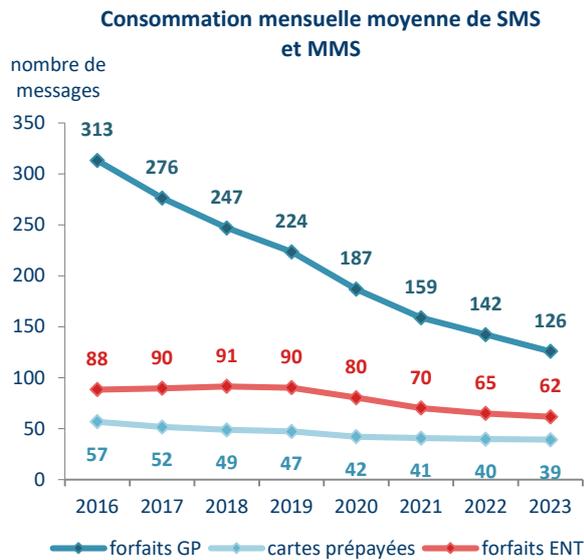
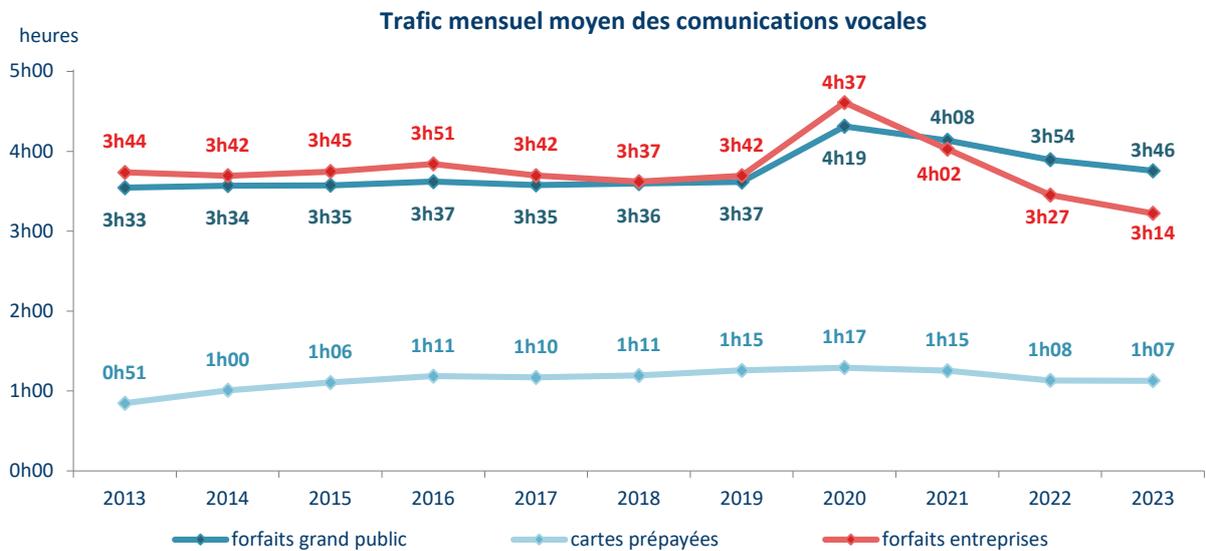
*Note : Au 1^{er} janvier 2018, l'application de la norme comptable IFRS 15 a entraîné pour les opérateurs un transfert d'une partie du revenu des services mobiles vers le revenu de la vente et location de terminaux. Dans le tableau ci-dessus, afin de mesurer l'évolution annuelle entre 2017 et 2018, les montants de l'année 2017 sont également présentés à périmètre constant, c'est-à-dire selon la nouvelle norme comptable. L'application de cette norme impacte le revenu des abonnements et forfaits, et par conséquent le revenu total des services mobiles. Elle n'a pas d'impact sur le revenu des contrats prépayés. Pour plus de précisions, se reporter en annexe **2.2***

Consommation mensuelle moyenne de données par type de clientèle



Facture mensuelle moyenne par carte SIM





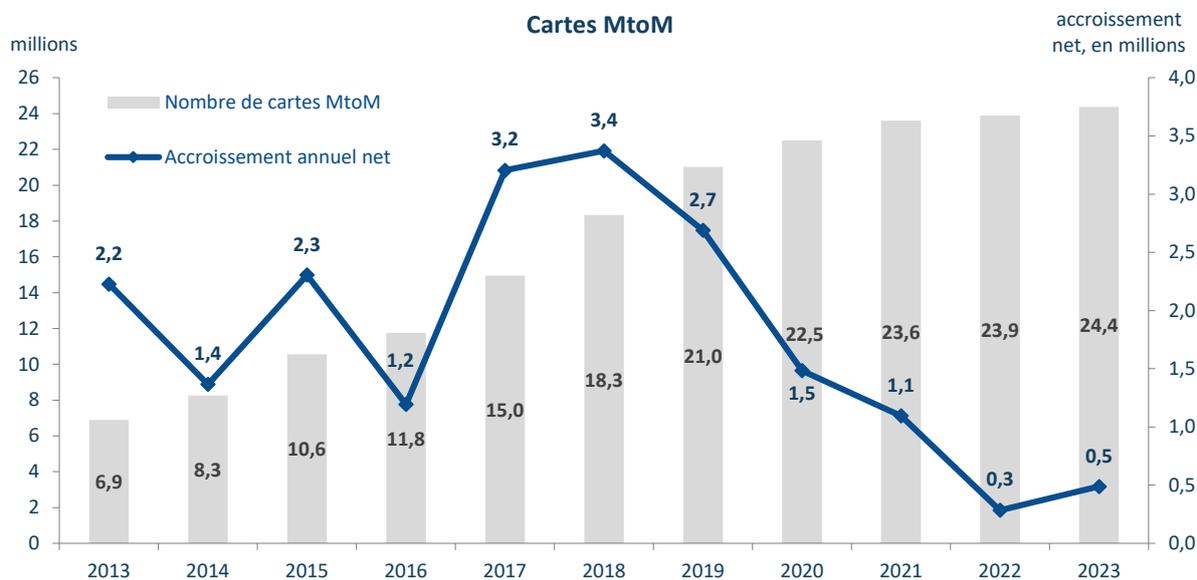
3 Le marché des objets connectés : les cartes MtoM

Le nombre de cartes SIM permettant la communication entre objets connectés (cartes MtoM) atteint 24,4 millions à la fin de l'année 2023. La croissance de ce segment de marché, qui s'était intensifiée entre 2017 et 2018, n'a cessé de ralentir au cours des quatre dernières années pour s'établir à + 290 000 cartes en 2022. En 2023, la croissance du nombre de ces cartes s'accélère et atteint + 490 000 mais reste modérée en comparaison de celles observées entre 2019 et 2021 (entre + 1,1 million et + 2,7 millions par an).

Les recettes liées aux contrats MtoM, en hausse depuis 2015, à l'exception de 2021 (- 4,1 %), progressent de 4,2 % en 2023. Elles s'élèvent à 158 millions d'euros en 2023, correspondant à un revenu mensuel par carte MtoM de 50 centimes d'euros HT.

Cartes SIM pour objets communicants (MtoM)						
	2019	2020	2021	2022	2023	Evol.
Revenu des cartes MtoM (en millions d'euros HT)	132	142	136	152	158	4,2%
Nombre de cartes MtoM (en millions)	21,021	22,505	23,600	23,884	24,372	2,0%
Facture moyenne mensuelle par carte MtoM en euros HT	0,6	0,5	0,5	0,5	0,5	2,5%

Note : les cartes SIM Machine to Machine (MtoM) sont utilisées dans des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc...) ce qui leur permet de communiquer des données à distance. Elles sont commercialisées actuellement essentiellement auprès de la clientèle professionnelle.



Annexe : précisions et définitions portant sur les services fixes et mobiles

1. Services fixes

1.1. Définitions relatives aux abonnements internet très haut débit

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 l'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), 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 Mbit/s, ainsi que les abonnements satellite à très haut débit. Le nombre d'abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié.

Les offres 4G / 5G fournies par les opérateurs mobiles dédiées uniquement à un usage internet fixe sont également comptabilisées dans les accès très haut débit. Ces cartes SIM sont utilisées pour alimenter des routeurs en entreprise ou des « box » 4G grand public et ne peuvent pas être utilisées en situation de mobilité. Ces offres sont à distinguer d'autres types de technologies, comme les réseaux fixes sans fil déployés par certains acteurs afin d'apporter des services d'accès à internet fixe, comme les réseaux Wimax, wifi ou les réseaux très haut débit radio, qui consistent en la montée en débit du Wimax vers la technologie LTE.

Le VDSL2 est une technologie utilisée par les opérateurs depuis le 1^{er} octobre 2013, et dont l'accès aux lignes en distribution indirecte a été ouvert le 27 octobre 2014.

Enfin, 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.

1.2. 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, fibre optique, etc.).

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.

1.3. Précisions sur les notions de « lignes » et « abonnements »

De nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC, l'autre en VLB couplé avec l'accès à l'internet haut ou très haut débit. 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 l'accès à la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

A partir des offres basées sur le dégroupage partiel ou le bitstream, les foyers peuvent disposer de 2 abonnements au service téléphonique fixe sur une même ligne physique. La notion de lignes désigne ici le nombre de souscriptions au service téléphonique hors ces doubles abonnements, en ne comptabilisant qu'une seule « ligne » pour les foyers disposant à la fois d'un abonnement téléphonique RTC et d'un abonnement téléphonique en voix sur large bande.

Par convention, dans le cas des lignes numériques, sont comptabilisées autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique acquittés par l'entreprise, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires.

1.4. Définition relative aux accès pour les réseaux intersites vendus aux entreprises

Définition du marché 4 : l'Autorité considère que l'ensemble des offres de gros des accès activés de haute qualité pour le raccordement de sites entreprises ou éléments de réseau (telles qu'une station de base mobile ou une station d'atterrissage), avec des exigences en termes de qualité de service distinctes des offres de masse, caractérisées par un débit garanti et une GTR inférieure ou égale à 4h, appartiennent au même marché (marché 4), qu'elles soient fondées sur la boucle locale de cuivre ou optique, que l'interface de livraison utilisée soit traditionnelle ou alternative, et indépendamment du débit proposé.

Le périmètre du marché ainsi identifié exclut notamment *les offres de gros suivantes* :

- les offres d'accès *passifs (local)* aux boucles locales filaires (*marché 3a*) ;
- les offres d'accès *activés (central) généralistes* (*marché 3b*) ;
- les offres d'accès activé sur faisceaux hertziens.

Le périmètre géographique du marché correspond au territoire métropolitain, aux départements d'outre-mer et aux collectivités d'outre-mer où *les dispositions des articles L. 37-1 et suivants du CPCE s'appliquent*.

Le périmètre est ici différent de celui défini dans l'analyse de marché :

- sont inclus notamment les accès sans GTR vendus à des entreprises.
- sont exclus les liens achetés par des opérateurs pour leur usage propre (les liens et les revenus sont comptabilisés dans le marché de gros).

1.5. Autres revenus liés à l'accès à l'internet

Cette rubrique correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Elle intègre également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de communications électroniques (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique, de vidéo à la demande, de services de presse en ligne et livres numériques, etc...), dès lors qu'ils sont facturés explicitement par l'opérateur de CE et couplés à l'accès internet. Cette rubrique n'inclut pas les revenus des services de télévision par le câble. Les recettes liées à la vente et location de terminaux de type « box » sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».

1.6. Définitions relatives aux factures moyennes et aux trafics moyens par ligne et par abonnement des services fixes

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

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

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

Pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.

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 (accès téléphonique et communications (RTC et VLB), accès à internet et services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision,

VOD, téléchargement de musique...)) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. Ne sont pas comptabilisés :

- a. les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- b. 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 ;
- c. les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements ;
- d. les revenus des services de capacité.

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

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 rapporté au mois.

La facture mensuelle moyenne par accès à haut 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.

Le calcul de la facture moyenne haut et très haut débit ne prend pas en compte les revenus annexes des fournisseurs d'accès à internet, tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais prend en compte ceux des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit.

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

Le volume de trafic mensuel moyen RTC par abonnement (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.

2. Services mobiles

2.1. Définitions relatives aux cartes SIM

Parc actif 3G

Il est défini comme le nombre de cartes SIM 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. Une carte active 3G, peut également être active 2G, 4G ou 5G.

Parc actif 4G

Il est défini comme le nombre de cartes SIM ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de voix ou de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G. Ne sont comptabilisées ici que les cartes SIM actives qui disposent donc à la fois d'une offre 4G et d'un terminal compatible. Une carte active 4G peut également être active 2G, 3G ou 5G. Sont exclues les cartes SIM 4G dédiées uniquement à un usage internet fixe (elles ne peuvent être utilisées en situation de mobilité). Ces cartes sont comptabilisées avec les accès internet fixes.

Parc actif 5G

Il est défini comme le nombre de cartes SIM ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile de voix ou de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 5G. Ne sont comptabilisées ici que les cartes SIM actives qui disposent donc à la fois d'une offre 5G et d'un terminal compatible. Une carte active 5G peut également être active 2G, 3G ou 4G.

Carte internet exclusive active

Elle est définie comme une carte ayant fait l'usage d'un service de données au cours des trois derniers mois, quel que soit le réseau mobile.

2.2. Précisions sur les revenus des services mobiles

Fin de l'allocation des chiffres d'affaires entre les services voix, SMS Data et SVA

Avec la généralisation des offres incluant plusieurs services (voix, SMS et data) et des offres d'abondance sur l'ensemble de ces services, l'allocation du revenu entre les différents services mobiles est devenue de plus en plus difficile et artificielle (car nécessitant l'utilisation de clés d'allocation). En conséquence, la segmentation du revenu entre communications vocales mobiles, SMS et services de données mobiles n'est plus publiée ni demandée aux opérateurs depuis le premier trimestre 2015.

L'arrêt de l'utilisation de clés d'allocation conduit à ne plus allouer une partie du revenu des forfaits incluant l'usage de services de contenu aux services à valeur ajoutée. Cette modification a conduit à réaffecter certains revenus auparavant comptabilisés dans la publication sur la ligne « services à valeur ajoutée » vers la ligne « revenu des services mobiles ».

Par ailleurs, le périmètre du revenu des services mobiles ne comprend plus le revenu des cartes MtoM, celui-ci étant comptabilisé dans la présente publication à la section 2.7 « Le marché des objets connectés ».

Changements liés à la norme IFRS

Avec l'application des normes comptables IFRS 15 au 1^{er} janvier 2018, le revenu des forfaits mobiles, comme celui de la vente et location de terminaux, sont affectés du fait du changement de comptabilisation de la partie liée au remboursement des terminaux qui est désormais enregistrée comptablement en totalité à la date de son achat par le client, dans les revenus des terminaux.

Auparavant, ce montant (la « subvention opérateur ») était facturé au travers de l'abonnement mensuel du client pour la période d'engagement. Au-delà de la période d'engagement, si le client ne modifiait pas son contrat, le montant était affecté aux revenus des services mobiles.

Il y a donc plusieurs effets :

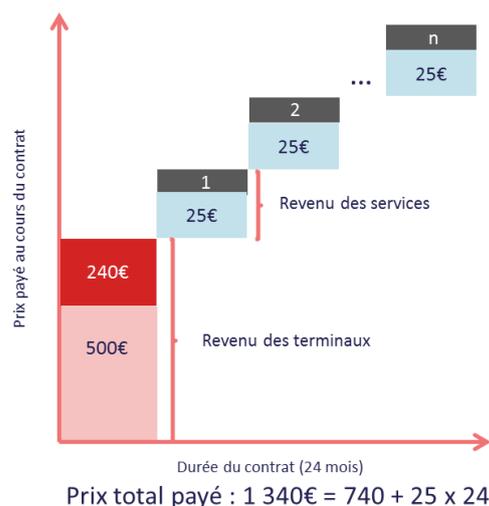
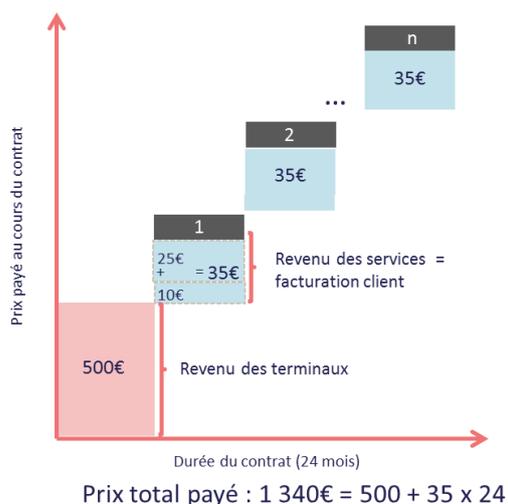
- un transfert de revenu entre les forfaits et les terminaux du montant du remboursement mensuel sur la période d'engagement ;
- une comptabilisation de ce revenu à la date d'achat, versus un étalement mensuel (généralement de 24 mois).

Au-delà de la période d'engagement liée au remboursement du terminal, la totalité du montant du forfait facturé chaque mois reste comptabilisée en revenu des services mobiles (forfaits).

Dans la présente publication, afin de mesurer l'évolution annuelle des revenus entre 2017 et 2018 à assiette constante, les revenus 2017 des opérateurs mobiles sont également présentés en « normes IFRS 15 ».



Anciennes normes comptables (IAS 18)



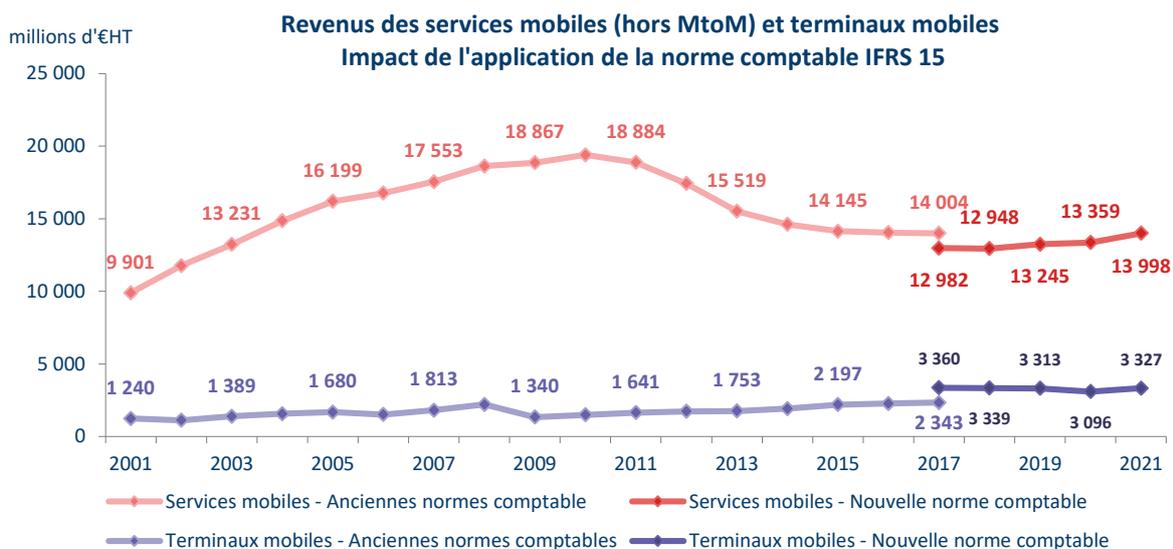
Revenus des services mobiles et terminaux mobiles – ancienne et nouvelle normes comptables

Revenus des opérateurs mobiles - ancienne norme comptable

Millions d'euros HT	2017	2018	2019	2020	2021	Evol.
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	14 004					
Revenus de la vente et location de terminaux mobile	2 343					
Total (services mobiles + terminaux)	16 347					

Revenus des opérateurs mobiles - nouvelle norme comptable

Millions d'euros HT	2017	2018	2019	2020	2021	Evol.
Revenus des services mobiles (hors cartes MtoM)	12 982	12 948	13 245	13 359	13 998	4,8%
Revenus de la vente et location de terminaux mobile	3 360	3 339	3 313	3 096	3 327	7,5%
Total (services mobiles + terminaux)	16 343	16 287	16 558	16 455	17 325	5,3%



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

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

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

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

Facture moyenne par carte mobile et par abonnement aux services fixes

Pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.

L'itinérance internationale

Le *roaming out* correspond aux services d'itinérance facturés aux clients des opérateurs mobiles français pour les services mobiles utilisés à l'étranger et pris en charge par le réseau d'un opérateur international partenaire. Dans le revenu du roaming-out, sont comptabilisées uniquement les prestations facturées, spécifiquement ou au-delà du forfait, aux clients de l'opérateur pour les services d'itinérance et ce quel que soit le service (communications vocales entrantes et sortantes, services de messagerie, internet). Depuis le 15 juin 2017, les opérateurs ont l'obligation d'appliquer les tarifs nationaux à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Le *roaming in* correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français de l'ensemble des communications (voix, SMS, données) émises et reçues en France par les

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

Depuis 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE étaient imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, définissant le plafonnement des tarifs de détail :

- A partir du 30 avril 2016, le plafonnement du tarif de détail de l'itinérance se faisait par comparaison au tarif national, c'est-à-dire que les frais supplémentaires par rapport aux tarifs nationaux ne pouvaient excéder les seuils fixés par le règlement. Les montants maximums des frais supplémentaires par rapport aux tarifs nationaux étaient de : +5c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger, + 1,14 c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger, +2 c€ HT pour les SMS, de +5 c€/Mo pour l'internet mobile.
- Depuis le 15 juin 2017, les prix en itinérance en Europe sont alignés avec les prix nationaux.
- Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 15 juin 2017 à 1 c€/message pour les SMS contre 2 c€/message pour la période du 1^{er} juillet 2014 au 14 juin 2017. Pour la voix, les tarifs de gros ont été fixés, à partir du 1^{er} juillet 2014, à 3,2 c€/min (contre 5c€/min pour la période du 1^{er} juillet 2014 au 14 juin 2017). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à partir du 1^{er} janvier 2018 à 6,0 €/Go pour l'internet mobile (contre 7,7 c€/Go antérieurement).

Plus d'informations sur <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-mobiles/grand-dossier-roaming.html>

2.3. Définitions des indicateurs moyens mobiles

Parc moyen de cartes SIM du trimestre N : Il est égal au $[(\text{parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N} + \text{parc total (hors MtoM) de cartes à la fin du trimestre N-1}) / 2]$

Facture mensuelle moyenne mobile par carte SIM : elle est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, hors revenu des cartes « MtoM ») de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes « MtoM ») de l'année 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).

Volume de données mensuel moyen mobile par carte SIM : Il est calculé en divisant le volume de données de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes de l'année N rapporté au mois. Le volume de données inclut notamment les communications vocales et l'échange de messages interpersonnels réalisés via des logiciels/applications. Les cartes « MtoM » ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume de trafic mensuel moyen mobile par carte SIM : Il est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

Nombre de messages (SMS, MMS) moyen par carte SIM : il est calculé en divisant le nombre de messages de l'année N par une estimation du parc moyen de cartes SIM (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les messages surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).

3. Règle d'allocation des revenus dans le cas d'offres couplées fixe-mobile

Dans le cas des offres couplées fixe – mobile (offre incluant au moins un service fixe et un service mobile), le revenu des services couplés doit être alloué comme suit :

- Lorsque l'offre couplée est vendue à un prix unique pour l'ensemble des services offerts, le prix de chacun des services (fixe et mobile) à considérer est celui qui aurait été appliqué au client si la brique en question était souscrite isolément. La réduction du tarif est alors appliquée au prorata de l'ensemble des services composant l'offre.
- Lorsque l'offre couplée est vendue sous forme d'une réduction appliquée à un ou plusieurs services, l'opérateur comptabilisera le revenu net des remises appliquées à chaque service.
- Le revenu attribuable aux services mobiles sera comptabilisé dans les recettes des services mobiles.
- Le revenu attribuable aux services fixes sera comptabilisé dans les recettes des services fixes.