Présentation
Textes de référence
Actualités
Publications
Observatoires

Grands dossiers

Accès ciblés
Secteur postal
Collectivités
Opérateurs

Accès Rapide
Derniers avis et décisions publiés
Opérateurs déclarés (liste)
Base de données fréquences
Analyse des marchés (tableau)
Numérotation (recherche)
Revue de presse

Observatoires / Observatoire des marchés

Observatoire trimestriel des marchés des communications électroniques en France – 4ème trimestre 2012 - résultats définitifs

Dernière mise à jour le 16 avril 2013

Téléchargez l'Observatoire (pdf) | Download English version (pdf)

Sommaire

Synthèse
1 Le marché des communications électroniques
- 1.1 Le marché des clients finals
- 1.2 Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros
  1.2.1 Le marché total
  1.2.2 Interconnexion internationale entrante
  1.2.3 " Roaming-in " des opérateurs mobiles
2 Les services sur réseaux fixes
- 2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes
  2.1.1 Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie fixe
  2.1.2 Le nombre de lignes fixes
  2.1.3 La conservation du numéro fixe
- 2.2 Le bas débit
  2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes
  2.2.2 La publiphonie
  2.2.3 L'accès à internet en bas débit
- 2.3 Le haut débit
  2.3.1 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit
  2.3.2 Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes
  2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit
  2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision
- 2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes
  2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe
  2.4.2 Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)
3 Les services sur réseaux mobiles
- 3.1 Les abonnements
  3.1.1 Abonnements aux services mobiles
  3.1.2 Utilisateurs de services multimédias
  3.1.3 Conservation du numéro mobile
- 3.2 Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)
- 3.3 Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole (y compris les SVA)
4 Les autres composantes du marché
- 4.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)
- 4.2 Les services de renseignements
- 4.3 Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)
- 4.4 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels
- 4.5 Les terminaux et équipements
5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

SYNTHÈSE

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève au quatrième trimestre 2012 à 10,5 milliards d'euros hors taxes, en baisse de 4,7% sur un an (soit comparé au quatrième trimestre 2011*). Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 9,6 milliards d'euros, en repli de 5,4% sur un an.
Le trafic de téléphonie fixe et mobile (60,5 milliards de minutes) s'accroît de façon soutenue depuis le début de l'année 2012 (+7,9% en un an au quatrième trimestre, soit 4,4 milliards de minutes supplémentaires) grâce à la forte expansion du trafic de téléphonie mobile (+22,0% en un an, le taux le plus élevé constaté en huit ans). Le volume de données échangées sur les réseaux mobiles poursuit sa croissance sur un rythme annuel de +70%, la progression du nombre de SMS atteint +20% en un an (+8,0 milliards de messages par rapport au quatrième trimestre 2011).
Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, par une forte croissance des volumes et par une baisse tendancielle des prix**.

Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes (39,3 millions au 31 décembre 2012) se réduit sur un rythme annuel régulier de 1 à 2 % par an depuis le milieu de l'année 2010. Les abonnements téléphoniques sur l'accès haut débit (22,2 millions) représentent la majorité des abonnements fixes (56%, +4 points en un an) mais le rythme annuel d'accroissement de ces souscriptions (+1,4 million au quatrième trimestre 2012) qui s'est affaibli, ne compense pas le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit, qui se poursuit sur un rythme supérieur à deux millions par an. Ce reflux, concerne à la fois les lignes avec un unique abonnement par le réseau téléphonique commuté (RTC), mais aussi, depuis deux ans, les lignes sur lesquelles deux abonnements téléphoniques sont souscrits (l'un en bas débit et l'autre via une boxe). Ces dernières enregistrent un recul rapide (presque -700 000 au quatrième trimestre 2012) en lien direct avec l'érosion ininterrompue du nombre de lignes en dégroupage partiel ou en « bitstream ». A l'inverse, le nombre de lignes fixes avec un unique abonnement en voix sur large bande (VLB) s'accroît et représente à présent plus de la moitié des lignes fixes (52%, +6 points en un an). Le dégroupage total, qui bénéficie de cette expansion continue, atteint le seuil de dix millions de lignes (+1,1 million en un an à fin décembre 2012).

  Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre…) atteint 24,0 millions au 31 décembre 2012. L'accroissement annuel du nombre de ces accès se fait toutefois depuis le début de l'année 2012 sur un rythme (1,2 à 1,3 million) un peu inférieur à celui relevé au cours de l'année 2011 (1,5 million). Les accès par le DSL (22,0 millions) représentent 98% des accès à haut débit et six de ces accès sur dix (soit 13,2 millions) sont couplés avec un service de diffusion de télévision. Le nombre d'abonnements au très haut débit (supérieur à 30 mégabits par seconde) augmente d'un peu plus de 257 000 en un an et atteint 1,6 million.

- Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) est orienté à la baisse depuis la fin de l'année 2010 (-2,2% sur un an au quatrième trimestre 2012, à 3,9 milliards d'euros). L'érosion rapide et continue du revenu provenant des services fixes à bas débit (1,3 milliard d'euros, -15,2% sur un an) n'est pas compensée par l'accroissement du revenu des accès au haut et très haut débit (+5,5% sur un an à 2,7 milliards d'euros, soit les deux tiers de l'ensemble du revenu des services fixes) dont la croissance reste soutenue (+4% à +7% en rythme annuel sur les six derniers trimestres).

- L'ensemble du trafic de téléphonie fixe (communications depuis les postes fixes, publiphonie et cartes) s'élève à 27,8 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012 (-5,1% sur un an). Il diminue pour le troisième trimestre consécutif en raison du ralentissement, depuis le début de l'année 2012, de la croissance annuelle du volume de voix sur large bande (+114 millions de minutes au quatrième trimestre contre une hausse de trois milliards au premier trimestre). Le trafic au départ des boxes et à destination des mobiles, qui s'est très fortement accru depuis le début de l'année 2011, reste le vecteur de la croissance du trafic en VLB au quatrième trimestre 2012, mais cette croissance ralentit tout au long de l'année 2012 (+344 millions de minutes sur un an au quatrième trimestre contre près de trois milliards au premier trimestre).
  La proportion des minutes de VLB dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes (71%) évolue peu depuis le début de l'année 2012. Cette stabilité s'observe pour toutes les destinations d'appels (68% pour les communications nationales, 88% pour les communications internationales et 75% pour les appels vers les mobiles). Néanmoins, sur un an, ces proportions progressent toutes notamment pour le trafic vers les mobiles (+8 points). Le volume des communications émises sur le RTC se réduit constamment (-1,6 milliard de minutes sur un an) et cette baisse est générale pour toutes les destinations d'appels.

Les services sur réseaux mobiles

Tous les trimestres

2012
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2011
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2010
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2009
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2008
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2007
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2006
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2005
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2004
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2003
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2002
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2001
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

2000
4ème trimestre »
3ème trimestre »
2ème trimestre »
1er trimestre »

- Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) augmente de 4,6 millions en un an et atteint 73,1 millions à la fin du quatrième trimestre 2012. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est de 112,1% à fin décembre 2012. L'arrivée en janvier 2012 d'un quatrième opérateur de réseaux mobiles, positionné uniquement sur le segment des forfaits, a contribué à accélérer la croissance sur ce marché au détriment de celui des cartes prépayées. Il a également participé au développement des offres forfaitaires libres d'engagement (un abonné sur trois en décembre 2012), à la hausse des volumes et à la baisse des tarifs des services mobiles.

  La croissance annuelle du nombre d'abonnements « voix » et « voix-data » n'a jamais été aussi élevée qu'en 2012 (+10,5% en un an au quatrième trimestre 2012, soit +4,5 millions de clients supplémentaires). Le nombre de cartes non « voix » (cartes MtoM et data exclusives, y compris les clés internet prépayées, 11% des cartes SIM) augmente d'1,6 million en un an. Quant aux cartes prépayées, leur nombre est en recul d'1,3 million sur l'ensemble de l'année 2012 après une augmentation de 925 000 en 2011. En effet, les clients des cartes prépayées semblent plutôt s'orienter vers des forfaits sans durée d'engagement et comprenant un volume d'utilisation des services (voix, SMS et data) plus important et à des tarifs inférieurs à ceux des cartes prépayées. Le nombre de numéros mobiles conservés par portage (2 millions au quatrième trimestre 2012, soit un total de 7,4 millions pour l'année 2012) explose traduisant un fort mouvement de la clientèle mobile.

- Le revenu des services mobiles (4,2 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2012) baisse depuis le deuxième trimestre 2011. Le recul enregistré sur l'année 2011 s'explique en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients, mais aussi par le développement des offres forfaitaires sans engagement à des tarifs inférieurs. En parallèle, les offres d'abondance connaissent un succès grandissant. La consommation des clients mobiles s'est ainsi fortement accrue quel que soit le service (voix, SMS ou data) tandis que les revenus associés ont évolué à la baisse. La diminution du revenu des communications vocales mobiles entamée au début de l'année 2009 s'est nettement accentuée, le taux de décroissance annuel passant de -0,1% au quatrième trimestre 2009, à -2,9% puis -10,3% aux quatrièmes trimestres 2010 et 2011, et enfin -12,8% au quatrième trimestre 2012. La croissance annuelle du revenu du transport de ces données (1,3 milliard d'euros HT) a ralenti au cours des précédents trimestres (+0,2% sur un an au troisième trimestre 2012) et est négative au quatrième trimestre (-2,2%) et cela, pour la première fois. Le revenu des SMS recule sur le second semestre 2012 (-3,6% au troisième trimestre et -11,3% au quatrième sur un an).

- La consommation de minutes s'élève à 32,7 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012. La tendance positive entamée au troisième trimestre 2010 se confirme : +22,0% en un an au quatrième trimestre 2012 après déjà +15,9% au troisième trimestre, des taux qui n'avaient plus été atteints au cours des cinq dernières années. Cette croissance s'explique en partie par l'augmentation importante du nombre de forfaits et par la diffusion de plus en plus large de forfaits d'abondance pour la « voix ». La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole (+24,6% au quatrième trimestre 2012) après plus de cinq années de décroissance, même si sa part dans le volume de minutes total (17%) stagne, et ce depuis trois ans. La croissance annuelle des minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers explose pour atteindre +44,3% au quatrième trimestre 2012 par rapport au quatrième trimestre 2011 ; la consommation moyenne de ces minutes augmente en un an d'environ vingt minutes par client et par mois. L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 et l'augmentation remarquable du nombre de clients mobiles en 2012 contribuent à dynamiser la croissance du volume des communications à destination de l'étranger depuis près de deux ans (+22,7% en un an au quatrième trimestre 2012).

- Les clients montrent un engouement croissant pour les SMS (49,1 milliards de messages au quatrième trimestre 2012, +19,6% en un an) et pour l'accès à l'internet via les réseaux mobiles (un volume en augmentation de 70,4% en un an). Ce sont ainsi près de la moitié des clients actifs qui utilisent les services multimédias (34,5 millions en décembre 2012).

Les autres composantes du marché

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) atteint 500 millions d'euros au quatrième trimestre 2012 (-3,5% sur un an). Le revenu des services vocaux fixes (183 millions d'euros, -5,8% au quatrième trimestre 2012), diminue depuis le début de l'année 2006 en raison notamment du déclin des services vocaux télématiques (qui ont été arrêté fin juin 2012). A l'inverse, et après cinq années de baisse continue, le revenu provenant des services vocaux mobiles (121 millions d'euros), progresse depuis le début de l'année 2012 (+11,2% en un an au quatrième trimestre). Après deux années de croissance soutenue, le revenu des services mobiles de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée) est en repli pour le deuxième trimestre consécutif (196 millions d'euros, -8,9% en un an).
Le volume total des appels vers les services vocaux, 2,1 milliards de minutes, augmente de 4,3% sur un an. Le trafic au départ des postes fixes augmente légèrement (+2,8% sur un an soit 46 millions de minutes) alors qu'il diminuait de -300 à -400 millions de minutes en rythme annuel depuis la fin de l'année 2011. Les appels provenant des postes mobiles augmentent légèrement depuis trois trimestres (+39 millions de minutes au quatrième trimestre 2012). Le rythme de croissance du nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) est plus faible au quatrième trimestre 2012 (+8,3% sur un an pour 209 millions de messages) alors que ce rythme atteignait 30 à 60% depuis quatre trimestres.
Le revenu des services de renseignements téléphoniques se maintient depuis deux ans à un niveau d'environ 30 millions d'euros. Le nombre d'appels et le volume de trafic de ces services sont en perte de vitesse depuis plusieurs années et diminuent de plus de 20% sur un an au quatrième trimestre 2012.
Le revenu des services de capacité atteint 940 millions d'euros (dont 268 millions d'euros de ventes entre opérateurs). Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 755 millions (dont 78% pour les terminaux mobiles).

Note : D'éventuelles révisions des données pour un trimestre d'une publication à l'autre s'expliquent par des corrections apportées par les opérateurs dans leur déclaration. Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux affichés sont liés aux arrondis.

**Toutes les comparaisons s'entendent du trimestre N comparé au même trimestre de l'année précédente, sauf mention contraire*
*** L'Autorité a publié le 28 juin 2012, l'étude qu'elle a menée concernant l'évolution des prix sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2010 à 2011.*

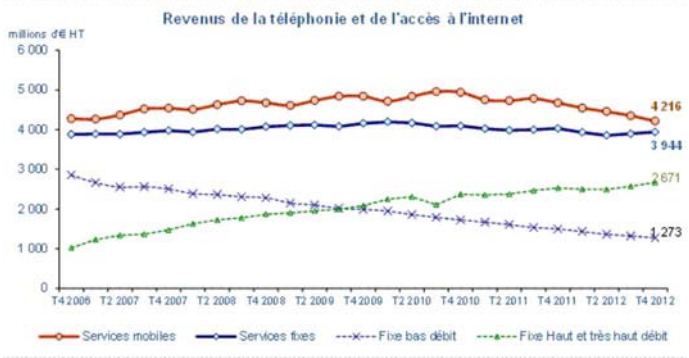
1 LE MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

1.1 Le marché des clients finals

Revenus *(en millions d'euros HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Services fixes	4 031	3 933	3 857	3 898	3 944	-2,2%
Services mobiles	4 677	4 548	4 457	4 354	4 216	-9,9%
Ensemble de la téléphonie et internet	8 708	8 480	8 314	8 252	8 160	-6,3%
Services à valeur ajoutée	548	542	525	514	529	-3,5%
Services de capacité	924	907	932	926	943	2,0%
Liaisons louées	394	381	389	394	399	1,1%
Transport de données	530	526	543	532	544	2,7%
Total services de communications électroniques	10 181	9 929	9 771	9 691	9 632	-5,4%
Revenus annexes	870	665	726	704	904	3,9%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	11 051	10 595	10 497	10 395	10 536	-4,7%

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

Les services fixes couvrent les revenus des frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et VoIP facturée en supplément des forfaits multiplay), de la publiphonie et des cartes et des accès internet (à bas débit, à haut et très haut débit).
Les services mobiles intègrent la téléphonie mobile et le transport de données sur réseaux mobiles (SMS,MMS, accès à l'internet mobile...).
Le transport de donnée comprend uniquement les revenus depuis les lignes fixes, le transport de données depuis les lignes mobiles étant intégré dans le chiffre global des services mobiles.
Les revenus annexes ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à la location de terminaux et équipements (fixes, mobiles et Internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (non compris leurs revenus annexes) s'élève à 9,6 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2012 en retrait de -5,4% sur un an.

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe) est orienté à la baisse depuis la fin de l'année 2010 (-2,2% sur un an au quatrième trimestre 2012) en raison du reflux rapide du revenu provenant des services fixes à bas débit (1,3 milliard d'euros, -15,2% sur un an). Cette baisse n'est pas totalement compensée par la progression continue du revenu des accès au haut et très haut débit (+5,5% en un an à 2,7 milliards d'euros) dont le rythme annuel de croissance reste soutenu (de 4% à 7% sur les six derniers trimestres). .

Le revenu des services mobiles (4,2 milliards d'euros HT) baisse depuis le deuxième trimestre 2011. Le recul enregistré sur l'année 2011 s'explique en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients, mais aussi par le développement des offres forfaitaires sans engagement à des tarifs inférieurs. En parallèle, les offres d'abondance connaissent un succès grandissant. La consommation des clients mobiles s'est ainsi fortement accrue quel que soit le service (voix, SMS ou data) tandis que les revenus associés ont évolué à la baisse. La diminution du revenu des communications vocales mobiles entamée au début de l'année 2009 s'est nettement accentuée, le taux de décroissance annuel passant de -0,1% au quatrième trimestre 2009, à -2,9% puis -10,3% aux quatrièmes trimestres 2010 et 2011 et enfin -12,8% au quatrième trimestre 2012. La croissance annuelle du revenu du transport de ces données (1,3 milliard d'euros HT) a également ralenti au cours des précédents trimestres (+0,2% sur un an au troisième trimestre 2012) et est négative au quatrième trimestre (-2,2%) et cela, pour la première fois. Le revenu des SMS recule sur le second semestre 2012 (-3,6% au troisième trimestre et -11,3% au quatrième sur un an).

Le revenu des services à valeur ajoutée (non compris les 29 millions d'euros des services de renseignements) atteint 500 millions d'euros au quatrième trimestre 2012. Ce revenu est en repli de 3,5% sur un an en raison du recul continu depuis plusieurs années des services avancés fixes (-5,8% sur un an) et, pour le deuxième trimestre consécutif, de celui des services mobiles de «données» (-8,9% sur un an). A l'inverse, le revenu provenant des services vocaux mobiles augmente de façon soutenue depuis le début de l'année 2012 (+11,2% sur un an).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 943 millions d'euros au quatrième trimestre 2012 (+2,0% sur un an). Le montant des revenus annexes (ventes d'annuaires papier, ventes et locations de terminaux etc…) des opérateurs s'élève à 904 millions d'euros, dont plus de 80% se rapporte aux terminaux.

Volumes *(en millions de minutes, millions de SMS, Tera octets)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Téléphonie fixe	29 255	30 499	27 708	25 323	27 764	-5,1%
Téléphonie mobile	26 781	*27 913*	*29 671*	*29 581*	32 685	22,0%
Total services "voix"	**56 037**	***58 411***	***57 379***	***54 904***	**60 450**	**7,9%**
Nombre de SMS interpersonnels émis	41 028	*44 352*	*45 747*	43 962	49 076	19,6%
Volume de données mobiles consommées (To)	16 725	19 575	21 991	25 438	28 494	70,4%

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

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 60,5 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012. Grace à la forte expansion, depuis le début de l'année 2012, des volumes de téléphonie mobile, le taux de croissance du trafic téléphonique total reste élevé (+7,9% sur un an, soit 4,4 milliards de minutes supplémentaires).

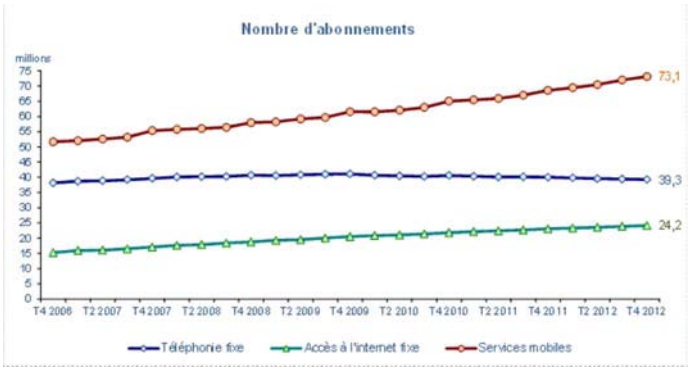
Le volume des communications fixes (téléphonie sur large bande et par le réseau téléphonique commuté, y compris la publiphonie et les cartes) est en net recul : il diminue d'1,5 milliard de minutes par rapport au quatrième trimestre 2011 (-5,1% sur un an). Depuis le deuxième trimestre 2012, le volume au départ des postes fixes est inférieur à celui au départ des mobiles qui représente désormais 54% du trafic voix (versus 48% un an plus tôt).

Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 32,7 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012, soit 5,9 milliards de minutes supplémentaires en un an et un taux record de 22,0%.

Le nombre de messages interpersonnels émis continue d'augmenter à un rythme élevé avec 49,1 milliards de SMS envoyés au quatrième trimestre 2012 (+19,6% en un an). Le volume trimestriel de données consommées par les clients au départ des réseaux mobiles atteint 28 494 téraoctets, en croissance annuelle de 70,4%.

Abonnements *(en millions)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,043	39,818	39,563	39,413	39,290	-1,9%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	23,050	23,350	23,582	23,884	24,183	4,9%
Nombre de clients aux services mobiles	68,568	69,472	70,461	*71,970*	73,125	6,6%

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



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

1.2.1 Le marché total

Le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 1,9 milliard d'euros au quatrième trimestre 2012.

Le revenu de l'ensemble des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes (1,2 milliard d'euros) décroît de 1,9% sur un an. Le revenu des prestations liées au service téléphonique fixe (595 millions d'euros), bénéficie de l'apport provenant de l'offre de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique (environ 10% de ce revenu), mais tend à diminuer en raison des baisses des tarifs de terminaisons d'appel sur le fixe qui s'imposent à tous les opérateurs (en octobre 2011 puis le 1er juillet 2012). Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente au contraire de façon continue (+5,3% sur un an pour 600 millions d'euros au quatrième trimestre 2012) en grande partie grâce au revenu croissant des prestations de dégroupage, même si la hausse est contenue par les baisses des tarifs pour ces prestations.

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles se réduit sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale (divisé par deux en un an) et de l'Eurotarif. Ce revenu atteint 676 millions d'euros au quatrième trimestre 2012 et diminue de 18,9% sur un an. A l'inverse, les volumes de minutes d'interconnexion des opérateurs mobiles restent en forte croissance (+27,4% sur un an), non plus sous l'effet de l'accroissement des minutes de VLB émises depuis les postes fixes vers les mobiles, mais en raison de la très forte croissance du trafic au départ des mobiles et à destination des réseaux mobiles tiers. Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles s'accroît de près de sept milliards en un an (+29,2%).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	*1 218*	*1 211*	*1 220*	*1 186*	1 195	-1,9%
Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)	647	658	643	606	595	-8,1%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	1	1	1	1	1	-31,9%
Prestations de gros d'accès haut débit	570	552	577	579	600	5,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	833	788	845	659	676	-18,9%
dt services de transport de données entrants (SMS,MMS)	384	415	441	312	354	-7,8%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	***2 051***	***1 999***	***2 066***	***1 844***	**1 871**	**-8,8%**

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

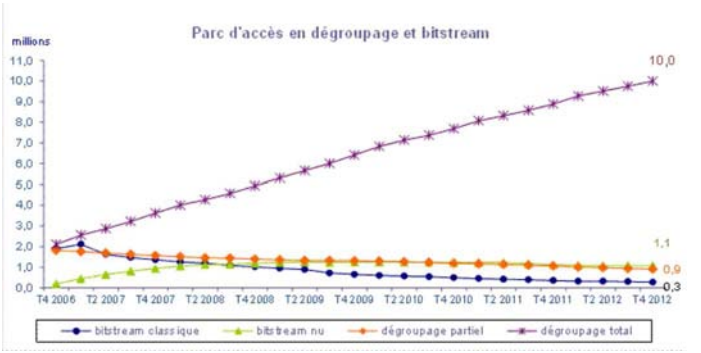
Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	37 529	*39 353*	*37 863*	*33 611*	37 344	-0,5%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	191	174	151	128	122	-36,1%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	15 852	17 740	18 766	18 822	20 197	27,4%
Ensemble des services d'interconnexion	**53 572**	***57 267***	***56 780***	***52 561***	**57 663**	**7,6%**
SMS entrants *(en millions d'unités)*	**23 293**	**25 465**	**27 109**	***26 438***	**30 095**	**29,2%**

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

Notes :
- L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.
- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).
- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de double comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.
- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,15 c€ au 1er juillet 2012 contre 0,3 c€ depuis le 1er octobre 2011 (décision 2011-0926).
- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream» ou équivalentes au «bitstream». La décision 2012-0007 du 17 janvier 2012, portant sur les tarifs des offres de gros régulées pour l'année 2012, a modifié en particulier, le tarif du dégroupage total qui s'établit à 8,80€ contre 9,00€ précédemment.
- les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale, qui représentaient 531 millions d'euros pour l'ensemble de l'année 2011.
- A partir du 1er juillet 2012, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est d'1 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles (Bouygues Telecom, Orange France et SFR), contre 1,5 c€/min entre le 1er janvier 2012 et le 30 juin 2012 et 2c€/min entre le 1er juillet 2011 et le 31 décembre 2011. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1er aout 2012, de 1,6 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO.
- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1er juillet 2012 contre 1,5 c€ pour Orange France, SFR et Bouygues Telecom entre le 1er juillet 2011 et le 30 juin 2012 et 2 c€/SMS dans les DOM
L'historique des tarifs est disponible sur le site : http://www.arcep.fr/index.php?id=8080.

Dégroupage (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,055	1,006	0,976	0,940	0,906	-14,1%
Nombre de lignes totalement dégroupées	8,886	9,277	9,513	9,746	10,004	12,6%
Nombre de lignes dégroupées	**9,942**	**10,283**	**10,489**	**10,686**	**10,910**	**9,7%**

Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 10,9 millions à la fin du mois de décembre 2012, soit un peu moins d'un tiers (31%) des lignes fixes. Le dégroupage total atteint le seuil de 10 millions de lignes et il représente 81% de l'ensemble des accès haut débit DSL (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs. Le nombre de lignes totalement dégroupées s'accroît sur un rythme annuel d'environ 1,2 million depuis le début de l'année 2011. En parallèle, le nombre de lignes partiellement dégroupées (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique sur le RTC) décline constamment depuis plusieurs années (0,9 million, en baisse de 14,1% sur un an au quatrième trimestre 2012).



Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,115	1,085	1,078	1,080	1,076	-3,5%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,352	0,319	0,316	0,299	0,271	-23,0%
Nombre de lignes en "bitstream"	**1,467**	**1,404**	**1,394**	**1,379**	**1,347**	**-8,2%**

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

Les offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique sont de moins en moins utilisées par les opérateurs pour construire leurs offres sur le marché de détail. A la fin du mois de décembre 2012, le nombre de lignes en «bitstream classique» ou en «IP national» (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) n'est plus que de 270 000 et a reculé de 23,0% sur un an. Le nombre de lignes en «bitstream ADSL nu » (sans abonnement téléphonique RTC) est de 1,1 million et diminue de -3,5% sur un an mais est relativement stable depuis le début de l'année 2012.

1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Le revenu des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales entrantes est de 50 millions d'euros au quatrième trimestre 2012 et tend à s'amoindrir avec la baisse des tarifs d'itinérance internationale (-29,4% sur un an au quatrième trimestre 2012). Le volume de ces prestations représente près de 3,0 milliards de minutes, dont près des trois-quarts (2,1 milliards de minutes) sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Revenus des opérateurs fixes	55	49	50	43	40	-27,5%
Revenus des opérateurs mobiles	16	12	13	11	10	-35,8%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	**71**	**62**	**63**	**53**	**50**	**-29,4%**

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Volumes des opérateurs fixes	2 218	2 249	2 319	2 250	2 141	-3,4%
Volumes des opérateurs mobiles	637	622	697	863	810	27,1%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	**2 855**	**2 871**	**3 016**	**3 114**	**2 951**	**3,4%**

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

1.2.3 " Roaming-in " des opérateurs mobiles

Les baisses des tarifs de roaming inscrites dans le règlement Européen sur l'itinérance internationale impactent le revenu du roaming-in (86 millions d'euros) en baisse de 23,0% sur un an. Les appels des clients des opérateurs mobiles étrangers en France représentent un volume de 439 millions de minutes au quatrième trimestre 2012 en augmentation de 5,7% sur un an. Cet accroissement de la consommation de services vocaux par les clients des opérateurs étrangers en France est également accompagné d'une augmentation continue de leur consommation de SMS et de données mobiles.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Revenus (en millions d'euros HT)	111	88	103	124	86	-23,0%
Volumes (en millions de minutes)	415	430	498	642	439	5,7%

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

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

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1er juillet 2012 de 35c€ HT à 0,29c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 11c€ HT à 9c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 9c€/message.

Les tarifs de gros ont été fixés pour la période du 1er juillet 2012 au 1er juillet 2013 à 2cts€/message pour les SMS, à 14cts€/min pour la voix et à 25cts€/Mo pour l'internet mobile.
Plus d'informations sur http://www.arcep.fr/index.php?id=8710.

2 LES SERVICES SUR RÉSEAUX FIXES

2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

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

Le revenu de l'ensemble des services fixes (3,9 milliards d'euros) est en repli depuis deux ans (-2,2% sur un an au quatrième trimestre 2012).

Le revenu des services sur les accès à haut et très haut débit représente, avec 2,7 milliards d'euros au quatrième trimestre 2012, les deux tiers de l'ensemble du revenu des services fixes et cette proportion s'accroit constamment (68% en hausse de 5 points sur un an). Le rythme de croissance annuelle de ce revenu reste soutenu, il se situe sur les six derniers trimestres sur un niveau de 4% à 7% (+5,5% au quatrième trimestre 2012).

A l'inverse, le revenu de l'ensemble des services en bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques) s'érode de façon rapide et continue (1,3 milliard d'euros en baisse de 15,2% sur un an au quatrième trimestre 2012).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Revenus du bas débit	**1 501**	**1 431**	**1 363**	**1 323**	**1 273**	**-15,2%**
Abonnements et communications en RTC	1 468	1 403	1 336	1 296	1 249	-14,9%
Internet bas débit	6	6	5	5	4	-29,6%
Publiphonie et cartes	28	23	22	23	20	-24,6%
Revenus du haut et du très haut débit	**2 531**	***2 501***	***2 494***	***2 575***	**2 671**	**5,5%**
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	2 097	*2 065*	*2 058*	*2 135*	2 196	4,7%
Communications VLB facturées	160	141	128	132	134	-16,6%
Autres revenus liés à l'accès à internet	274	295	308	307	340	24,4%
Ensemble des revenus des services fixes	**4 031**	***3 933***	***3 858***	***3 898***	**3 944**	**-2,2%**

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

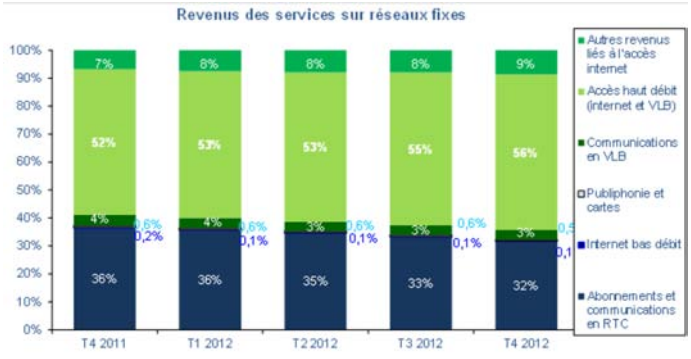
L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à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

Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).

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

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communication en RTC depuis les lignes fixes	9 531	9 170	8 156	7 580	7 977	-16,3%
Publiphonie et cartes	209	198	176	174	158	-24,2%
Communications en voix sur large bande	19 516	21 130	19 376	17 569	19 629	0,6%
Volumes de téléphonie fixe	**29 255**	**30 499**	**27 708**	**25 323**	**27 764**	**-5,1%**

Le volume de trafic de la téléphonie fixe (y compris celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) s'élève à 27,8 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012. Il diminue pour le troisième trimestre consécutif (-5,1% sur un an) en raison du ralentissement de la croissance du trafic de voix sur large bande depuis le début de l'année 2012 (+0,6% sur un an, soit un peu plus de 100 millions de minutes au quatrième trimestre contre environ trois milliards de minutes au premier). La voix sur large bande représente, avec 19,6 milliards de minutes, 71% du trafic émis depuis les postes fixes et, si cette proportion augmente sur un an (+4 points), elle évolue peu depuis le début de l'année 2012. Le volume des communications émises sur le RTC est décroissant depuis plus de dix ans (-16,3% sur un an au quatrième trimestre 2012) de même que celui de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe (-24,2% sur un an).



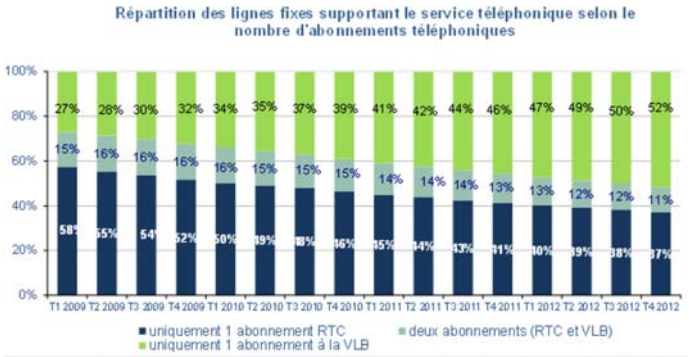
2.1.2 Le nombre de lignes fixes

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,411	35,386	35,328	35,309	35,324	-0,2%

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique s'élève à 35,3 millions au 31 décembre 2012 (-90 000 lignes en un an). Un nombre toujours croissant de ces lignes supporte un service de téléphonie sur large bande (six lignes sur dix à la fin du mois de décembre 2012).

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) est de 37% (-4 points en un an). Celle-ci se réduit depuis plusieurs années au profit des lignes avec un abonnement unique en voix sur large bande (VLB) qui représentent à présent plus de la moitié de l'ensemble des lignes fixes (52%, +6 points en un an).

La proportion de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (11%) se réduit depuis le milieu de l'année 2010. Le nombre de ces doubles-abonnements, 4,0 millions à la fin du mois de décembre 2012, décroit rapidement (-670 000 au quatrième trimestre 2012). Cette décrue se fait sur un rythme annuel de 700 000 sur les deux derniers trimestres consécutif contre 550 000 au premier trimestre).



2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du quatrième trimestre 2012 grâce au «portage » du numéro d'un opérateur à un autre (687 000) progresse de 7,6% par rapport à celui du quatrième trimestre 2011.

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,639	0,737	0,543	0,548	0,687	7,6%

2.2 Le bas débit

2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

a) Les abonnements par le réseau téléphonique commuté (RTC)

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (sur le RTC) est de 17,1 millions à la fin du mois de décembre 2012. Depuis six ans, sous l'effet de la concurrence de la téléphonie sur large bande, ce nombre se réduit rapidement sur un rythme annuel supérieur, durant toute cette période, à deux millions (-2,2 millions en un an).

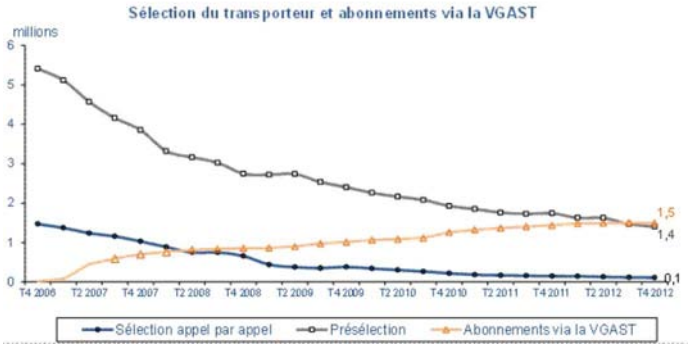
Grace à l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (« VGAST »), de plus en plus d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit sont facturés directement aux clients par les opérateurs alternatifs. Le nombre de ces abonnements, 1,5 million à la fin du mois de décembre 2012 (soit 9% des abonnements téléphoniques du RTC), progresse de 5,0% sur un an (+72 000) mais est stable par rapport à fin septembre 2012.

Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	19,280	18,654	18,119	17,636	17,095	-11,3%
dont abonnements issus de la VGAST	1,436	1,484	1,489	1,502	1,507	5,0%

A l'instar des abonnements téléphoniques traditionnels sur le RTC, les offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur ont subi la concurrence de la téléphonie sur large bande, et leur nombre se réduit constamment depuis plusieurs années. Le nombre d'abonnements à la présélection (1,4 million, soit plus de neuf abonnements à la sélection du transporteur sur dix) baisse de 340 000 sur un an (-19,5%). Le recul des offres de sélection appel par appel, qui comptent 109 000 abonnements à fin décembre 2012, se fait sur un rythme plus rapide que celui des offres de présélection (-25,9% sur un an).

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Abonnements à la sélection appel par appel	0,148	0,144	0,128	0,115	0,109	-25,9%
Abonnements à la présélection	1,742	1,626	1,622	1,469	1,403	-19,5%
Nombre de connexions indirectes	**1,890**	**1,770**	**1,750**	**1,584**	**1,513**	**-20,0%**

Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGAST.



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

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC s'élève à 846 millions d'euros au quatrième trimestre 2012. Depuis trois ans, le recul de ce revenu est parallèle à celui du nombre d'abonnements téléphoniques sur le réseau téléphonique commuté (RTC) et il se fait sur un rythme annuel identique d'environ 10%.

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Accès, abonnements et services supplémentaires	958	925	902	889	846	-11,7%

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

Le revenu des communications se réduit également de façon continue en raison du recul du nombre d'abonnements téléphoniques et du trafic sur le RTC. Le revenu de l'ensemble des communications sur le RTC au quatrième trimestre 2012 (403 millions d'euros) baisse de 21,1% sur un an et cette baisse affecte toutes les destinations d'appels. Le revenu des communications vers les postes fixes nationaux et vers l'international diminuent respectivement de -17,7% et -25,4% sur un an. Le revenu des communications à destination des mobiles est en repli de 25,0% sur un an en raison du recul de ce trafic mais aussi de la baisse (d'un peu plus de 10%) des tarifs de détail de l'opérateur historique pour ces communications à partir du 1er décembre 2011.

Le volume de l'ensemble des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) atteint 8,0 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012 et diminue de 1,6 milliard de minutes en un an. Le volume des communications vers les mobiles en RTC recule de façon plus soutenue que les autres destinations d'appels avec -27,9% sur un an (soit -512 millions de minutes en moins).

Revenus des communications RTC (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communications vers fixe national	280	267	244	229	231	-17,7%
Communications vers l'international	50	47	44	39	37	-25,4%
Communications vers les mobiles	180	163	146	139	135	-25,0%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	**511**	**478**	**434**	**407**	**403**	**-21,1%**

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communications vers fixe national	7 288	7 311	6 419	5 903	6 311	-13,4%
Communications vers l'international	405	371	345	343	340	-16,0%
Communications vers les mobiles	1 838	1 489	1 392	1 334	1 326	-27,9%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	**9 531**	**9 170**	**8 156**	**7 580**	**7 977**	**-16,3%**

2.2.2 La publiphonie

L'activité publiphonie est déclinante depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service, 117 000 à la fin du mois de décembre 2012, a diminué de près de 13 000 en un an. Le revenu et le trafic de ces publiphones, en fort recul, sont marginaux.

Publiphonie	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de publiphones au 31 décembre *(unités)*	129 391	126 267	123 349	120 129	116 626	-9,9%
Revenus des communications *(millions d'€ HT)*	7	7	6	6	5	-29,8%
Volumes de communications *(millions de minutes)*	37	26	22	30	15	-60,1%

Note : depuis le 2ème trimestre 2011, l'ARCEP ne publie plus distinctement les revenus du marché des cartes de téléphonie fixes (cartes prépayées et accréditives). En revanche, les revenus correspondants sont bien inclus dans l'ensemble du revenu du marché des services fixes.

2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Le nombre d'accès à internet en bas débit, 225 000 à fin décembre 2012, décroit rapidement depuis plusieurs années (-28,0% sur un an au quatrième trimestre 2012 soit 90 000 abonnements en moins). Le revenu de ces services est faible et son volume a été divisé par deux en un an.

Accès à internet en bas débit	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Revenu de l'accès à bas débit *(millions d'€ HT)*	6	6	5	5	4	-29,6%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit *(millions)*	0,312	0,283	0,267	0,249	0,225	-28,0%
Volume internet bas débit *(millions de minutes)*	493	452	354	260	226	-54,2%

2.3 Le haut débit

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

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) s'élève à 24,0 millions au 31 décembre 2012 (+5,4% sur un an). L'accroissement annuel du nombre de ces accès se fait depuis le début de l'année 2012 sur un rythme de 1,2 à 1,3 million, légèrement inférieur à celui d'environ 1,5 million relevé durant l'année 2011. Les accès DSL (22,0 millions, en progression de 4,7% sur un an) représentent 98% des accès à haut débit et la totalité de la croissance de ceux-ci. Le nombre de souscriptions aux autres modes d'accès à l'internet haut débit (câble, satellite, BLR, Wifi) est inférieur à 400 000 et diminue légèrement (-3,6% sur un an). Le nombre d'accès à très haut débit progresse de 257 000 sur un an (+19,1%) pour atteindre 1,6 million au 31 décembre 2012. Les accès en fibre optique jusqu'à l'abonné sont en forte progression (314 000, +59,3% en un an). Les autres abonnements très haut débit se répartissent entre les accès ayant un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s, en forte progression également (670 000, +33,4% sur un an), et ceux dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (621 000, en repli de 2,1% sur un an).

Abonnements à internet haut débit et très haut débit *(en millions)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Accès à haut débit	21,389	21,669	21,875	22,145	22,353	4,5%
dont accès xDSL	20,984	21,262	21,480	21,732	21,962	4,7%
dont autres abonnements haut débit	0,405	0,407	0,394	0,412	0,391	-3,6%
Accès à très haut débit	1,349	1,399	1,441	1,491	1,606	19,1%
dont abonnements FTTH	0,197	0,217	0,246	0,271	0,314	59,3%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s	0,685	0,685	0,666	0,650	0,670	-2,1%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps	0,466	0,498	0,529	0,570	0,621	33,4%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	**22,738**	**23,068**	**23,316**	**23,635**	**23,959**	**5,4%**

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

Notes :
- Afin de se conformer aux seuils fixés par la Commission Européenne dans le cadre de son agenda pour l'Europe à l'horizon 2020, l'ARCEP modifie la définition du très haut débit. Désormais, sont comptés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Le nombre d'autres abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié. Ces catégories incluent les abonnements sur des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), sur des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), sur des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA). Seule la catégorie « autres abonnements haut débit » est impactée. Le volume total d'abonnés au haut et au très haut débit n'est pas modifié ;
- un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégroupage ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.

Les départements et collectivités de l'outremer *(en millions)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,446	0,456	0,467	0,480	0,503	7,6%

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

a) Les abonnements à la voix sur large bande

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit *(en millions)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Abonnements à la voix sur large bande	20,783	21,164	21,443	21,778	22,196	6,9%
dont sur lignes DSL sans abonnement RTC	14,789	15,344	15,774	16,219	16,657	12,6%

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

La très grande majorité des utilisateurs d'internet à haut ou très haut débit (plus de neuf sur dix) dispose avec leur accès internet d'un service de téléphonie sur large bande. Le nombre de ces abonnements téléphoniques atteint 22,2 millions à la fin du mois de décembre 2012 et augmente de 6,9% sur un an. Le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la téléphonie sur large bande est toutefois, à l'instar des souscriptions internet, plus faible depuis le début de l'année 2012 (+1,4 million au quatrième trimestre 2012 contre +1,8 à +2,0 millions en 2011). Même si le nombre d'accès sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble etc…) est en augmentation, la croissance du nombre d'abonnements à la VLB se fait essentiellement grâce aux souscriptions sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC qui s'élèvent à 16,7 millions au 31 décembre 2012. La croissance annuelle du nombre de ces souscriptions est restée, en 2011 d'environ deux millions (+1,9 millions sur un an au quatrième trimestre 2012).

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

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande de la présente publication couvrent la voix sur large bande (VLB) quel que soit le support (DSL ...).

L'ARCEP a désigné par «voix sur large bande» les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à l'internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit ; et par «voix sur internet» les services de communications vocales utilisant le réseau public d'accès à l'internet et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

Les communications au départ des services de voix sur large bande comptabilisées dans l'Observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur l'internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

b) Les communications en voix sur large bande

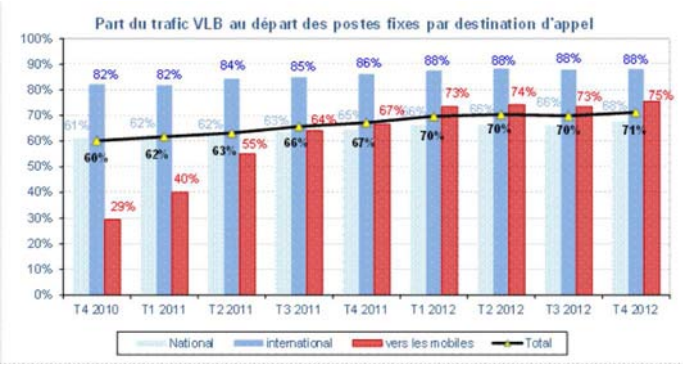
Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communications vers fixe national	13 317	14 401	12 741	11 412	13 114	-1,5%
Communications vers l'international	2 543	2 603	2 626	2 432	2 516	-1,1%
Communications vers les mobiles	3 656	4 125	4 009	3 726	4 000	9,4%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	**19 516**	**21 130**	**19 376**	**17 569**	**19 629**	**0,6%**

Le volume des communications en voix sur large bande s'élève à 19,6 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012. L'expansion de ce volume, qui atteignait en rythme annuel 2,9 milliards de minutes au premier trimestre 2012, s'est ralentie depuis (+1,8 milliard de minutes au deuxième trimestre, +1,0 milliard de minutes au troisième et un peu plus de 100 millions de minutes au quatrième trimestre 2012). Cette inflexion est principalement due au ralentissement de la croissance du trafic émis à destination des mobiles à partir des « box » qui s'était envolé à partir du début de l'année 2011. Le rythme d'accroissement annuel de ce trafic s'est nettement affaibli depuis le début de l'année 2012 et, après avoir atteint près de trois milliards de minutes au premier trimestre, il n'est plus que de 340 millions de minutes au quatrième trimestre. Le trafic vers les mobiles représente toutefois l'essentiel de la croissance du trafic VLB tout au long de l'année 2012 (et la totalité de celle-ci au quatrième trimestre).

Le trafic au départ des boxes vers les postes fixes nationaux, concurrencé par les appels vers les mobiles, diminue depuis la fin de l'année 2011 mais sur un rythme annuel plus modéré qu'au cours des deux derniers trimestres de l'année 2012 (-1,0% à -1,5% contre -2,7% sur les deux trimestres précédents).

Le trafic émis en VLB vers l'international dont la progression était ininterrompue et soutenue jusque-là, enregistre un coup d'arrêt au quatrième trimestre 2012 (-1,1% sur un an soit 27 millions de minutes en moins).

La proportion des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble des minutes émises au départ des postes fixes évolue peu depuis le début de l'année 2012 (71% en fin d'année). Néanmoins, sur un an, la proportion de trafic VLB est en hausse et ce, quel que soit le type de communications : vers les postes fixes nationaux (68%, +2 points) ; vers l'international (88%, +2 points) et surtout vers les mobiles (75% ; +8 points).



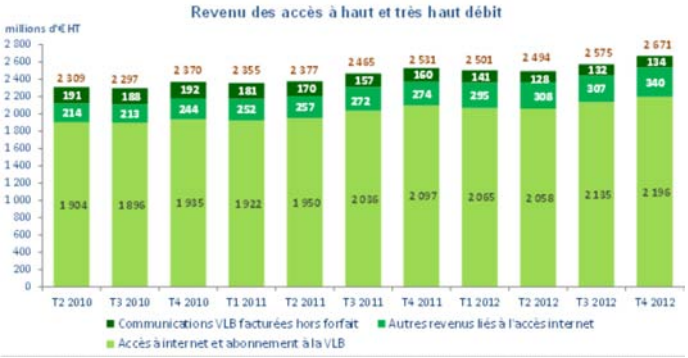
2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Le revenu des services fixes à haut et très haut débit (revenus de l'accès internet, des services liés à l'accès internet et de la voix sur large bande) s'élève à 2,7 milliards d'euros au quatrième trimestre 2012 (+5,5% sur un an). Un peu plus de 80% de ce revenu provient de la facturation des accès internet et des abonnements à la voix sur large bande (2,2 milliards d'euros en hausse de 4,7% sur un an). La progression du revenu des services liés à l'accès à l'internet, qui intègre notamment le revenu des services de contenus (télévision, musique, vidéo…) facturés par les opérateurs, est plus rapide (340 millions d'euros, +24,4% sur un an). A l'inverse, le revenu des communications en VLB (134 millions d'euros, -16,6% sur un an) diminue depuis l'inclusion par les opérateurs dans leurs forfaits d'accès à internet des communications vers les mobiles (celles-ci ne sont plus dès lors facturées au client en supplément de l'abonnement).

Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	2 097	*2 065*	*2 058*	*2 135*	2 196	4,7%
Communications en voix sur large bande	160	141	128	132	134	-16,6%
Autres services liés à l'accès à internet	274	295	308	307	340	24,4%
Total des revenus du haut et très haut débit	**2 531**	***2 501***	**2 494**	***2 575***	**2 671**	**5,5%**

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

Note : le revenu des communications au départ des accès en VLB ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.
La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais aussi les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».

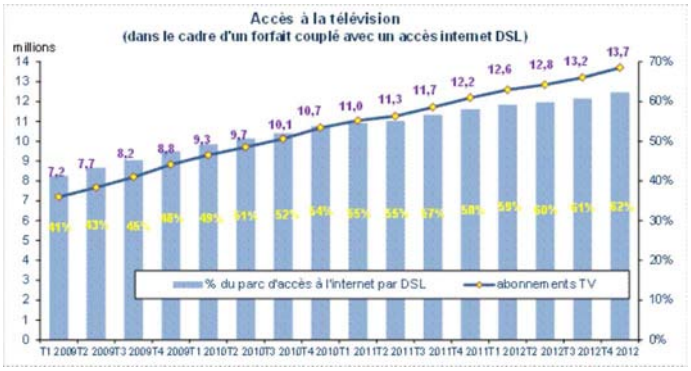


2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Un peu plus de six utilisateurs de services internet par ADSL sur dix ont la possibilité d'accéder sur leur accès, à un service de diffusion de télévision. Le nombre de ces accès couplés, 13,7 millions à la fin du quatrième trimestre 2012, a augmenté de 1,5 million en un an. Environ 10% de ces accès à un service de télévision sont fournis via une liaison satellitaire.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	12,190	12,592	12,847	13,211	13,702	12,4%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	20,984	21,262	21,480	21,732	21,962	4,7%
% des abonnements TV	58,1%	59,2%	59,8%	60,8%	62,4%	

Note : Cet indicateur couvre les abonnements «éligibles» à un service de télévision, c'est à dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement de type «multiplay» qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision.



2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes, 39,3 millions au 31 décembre 2012, diminue sur un rythme annuel régulier de 1 à 2 % par an depuis le milieu de l'année 2010 (-1,9% au quatrième trimestre 2012).

Les abonnements à un service de voix sur large bande (22,2 millions) représentent, depuis le milieu de l'année 2011, la majorité des abonnements fixes (56%, +4 points en un an au quatrième trimestre 2012). Toutefois, le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la VLB (+1,4 million au quatrième trimestre 2012), qui s'est affaibli au cours des dernières années, ne compense plus, depuis le milieu de l'année 2010, le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit qui se poursuit, depuis plusieurs années, sur un rythme annuel supérieur à deux millions. A la fin du quatrième trimestre 2012, le nombre d'abonnements sur le RTC (17,1 millions) a ainsi diminué de 2,2 millions en un an.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	19,280	18,654	18,119	17,636	17,096	-11,3%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	20,763	21,164	21,443	21,778	22,195	6,9%
Nombre total d'abonnements	**40,043**	**39,818**	**39,563**	**39,414**	**39,290**	**-1,9%**

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

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 537 millions d'euros au quatrième trimestre 2012. Il se réduit d'environ 20% en rythme annuel depuis le début de l'année 2011 (-20,0% au quatrième trimestre 2012).

Le revenu des communications RTC (403 millions d'euros, -21,1% sur un an) diminue depuis plusieurs années avec le reflux continu du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle. Le revenu des communications VLB (134 millions d'euros, -16,6% sur un an), auparavant croissant, est également en repli depuis le début de l'année 2011 suite à la mise en place par les opérateurs de forfaits d'accès à internet incluant les communications vers les mobiles.

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communications vers fixe national	293	279	256	240	244	-16,6%
Communications vers l'international	108	105	94	98	96	-10,9%
Communications vers les mobiles	270	234	212	201	197	-27,2%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	**671**	**618**	**562**	**539**	**537**	**-20,0%**
dont revenus du trafic RTC	511	478	434	407	403	-21,1%
dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes	160	141	128	132	134	-16,6%

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

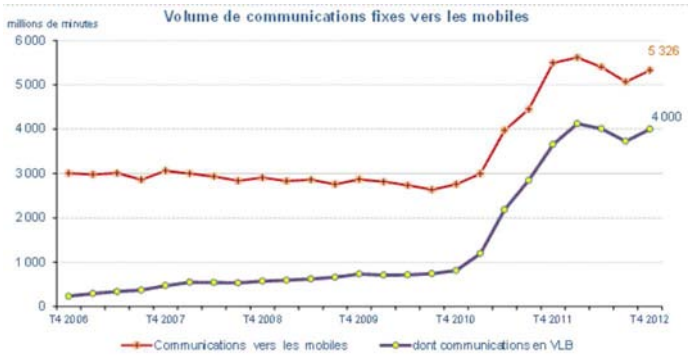
Le trafic total au départ des lignes fixes (hors publiphonie et cartes) s'élève à 27,6 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012 et diminue de 5,0% sur un an. Le trafic de voix sur large bande (19,6 milliards de minutes) poursuit son expansion mais sur un rythme qui ralentit depuis le début de l'année 2012 (un peu plus de 100 millions de minutes au quatrième trimestre contre près de trois milliards de minutes au premier trimestre). La baisse du trafic sur le RTC, 8,0 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012, se poursuit (-1,6 milliard de minutes au soit -16,3% sur un an).

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communications vers fixe national	20 606	21 712	19 159	17 315	19 425	-5,7%
Communications vers l'international	2 948	2 974	2 972	2 766	2 856	-3,1%
Communications vers les mobiles	5 494	5 614	5 402	5 069	5 326	-3,1%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	**29 047**	**30 300**	**27 532**	**25 149**	**27 606**	**-5,0%**
dont trafic RTC	9 531	9 170	8 156	7 580	7 977	-16,3%
dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes	19 516	21 130	19 376	17 569	19 629	0,6%

Note : le volume des communications VLB couvre l'ensemble du trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé en supplément d'un forfait multiservices.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011
(-5,7% sur un an au quatrième trimestre 2012 soit un repli de 1,2 milliard de minutes). Cette décrue est principalement due au reflux continu de ce trafic sur le RTC qui atteint près d'un milliard de minutes au quatrième trimestre 2012 (-13,4% sur un an) mais aussi à la contraction, depuis le second semestre 2011, du trafic national émis en VLB (-1,5% sur un an). La progression du trafic à destination de l'international, ininterrompue jusque-là grâce à l'expansion continue du trafic émis en VLB, marque un coup d'arrêt au quatrième trimestre 2012 (-3,1% sur un an, soit 92 millions de minutes en moins) avec l'inflexion du volume de minutes émises vers l'international depuis les « boxes» (-27 millions de minutes sur un an). Le volume de communications à destination des mobiles qui était en forte augmentation depuis le début de l'année 2011, suite au lancement par les principaux opérateurs de forfaits incluant les appels vers les mobiles, connait également un tassement (-3,1% sur un an). La croissance du volume des communications émises en VLB vers les mobiles, nettement ralentie depuis le début de l'année 2012, ne compense plus le reflux de celles émises sur le RTC.

Au total, la consommation moyenne d'un abonné à un service de voix sur large bande est le double (5h02 par mois) de celle et d'un abonné au service téléphonique sur le RTC (2h33 par mois).



Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) est de 27,1 milliards de minutes alors qu'il se situait, depuis le milieu de l'année 2009, sur un niveau de 28 à 29 milliards de minutes.

3 LES SERVICES SUR RÉSEAUX MOBILES

3.1 Les abonnements

3.1.1 Abonnements aux services mobiles

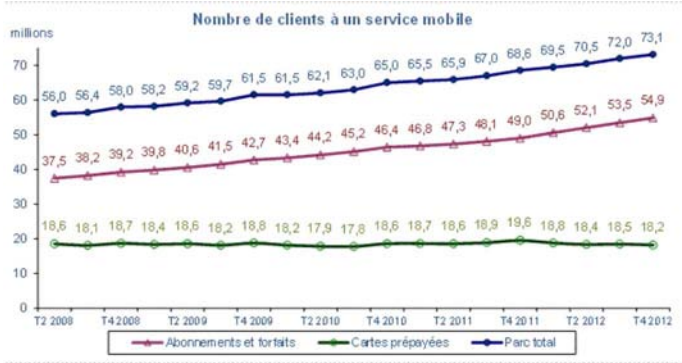
	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Abonnements et forfaits	*49,010*	*50,644*	*52,075*	*53,464*	54,883	12,0%
dont forfaits bloqués	10,961	10,194	9,792	9,480	8,858	-19,3%
Cartes prépayées	*19,551*	*18,828*	*18,386*	*18,506*	18,242	-6,7%
*dont cartes prépayées actives**	*17,298*	*15,927*	*15,794*	*15,635*	15,536	-10,2%
Nombre de clients à un service mobile	***68,568***	***69,472***	***70,461***	***71,970***	**73,125**	**6,6%**

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

* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel ou a effectué au moins une connexion à Internet des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

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

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 73,1 millions à la fin du quatrième trimestre 2012 avec un taux de croissance annuel supérieur à 6% (+6,6% ce trimestre) depuis le début de l'année 2011 (hormis au quatrième trimestre 2011 avec +5,5%). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française est de 112,1% à fin décembre 2012.



Au contraire de l'année 2011, l'accroissement annuel du nombre de clients (+4,6 millions de cartes SIM) s'explique, au cours de l'année 2012, uniquement par l'augmentation du nombre d'abonnements et de forfaits (+5,9 millions en un an, qu'il s'agisse de forfaits classiques de communications, de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives). En effet, l'année 2012 enregistre une baisse d'1,3 million de cartes prépayées alors que le nombre de ces mêmes cartes augmentait de 925 000 en 2011.

Le taux de croissance annuel des abonnements a progressé continûment au cours de l'année écoulée et gagne encore un point en un trimestre après quatre points au cours du premier semestre 2012. Il atteint 12,0% au quatrième trimestre 2012 après cinq années autour de 8%. L'arrivée d'un quatrième opérateur de réseaux mobiles, proposant uniquement des offres forfaitaires, accélère ainsi la croissance sur ce marché, mais influe également sur le marché des cartes prépayées.

En effet, la croissance annuelle des forfaits « voix » et « voix-data » (c'est-à-dire hors les cartes MtoM et les cartes data exclusives), qui oscillait précédemment entre +4,0% et +5,0%, gagne pratiquement cinq points au premier semestre 2012 (+8,6% en un an au deuxième trimestre 2012) et deux points supplémentaires au second semestre 2012 pour atteindre +10,5% au quatrième trimestre 2012. Le parc d'abonnés « voix » est de 47,5 millions au quatrième trimestre 2012 et a progressé de 4,5 millions en un an. En revanche, le nombre de forfaits bloqués (8,9 millions) baisse depuis plus d'un an et le recul s'accélère depuis le début de l'année 2012 : -2,1 millions pour l'ensemble de l'année 2012 après
-470 000 pour l'ensemble de l'année 2011. En effet, de nombreuses offres d'abondance pour la voix, les SMS, ou la data sont désormais proposées à des tarifs équivalents ou même inférieurs à ceux des forfaits bloqués, ce qui explique qu'une partie de ces abonnés, souhaitant maîtriser le coût de leur abonnement en évitant les dépassements (le « hors forfait »), se sont tournés vers ces nouvelles offres.

De la même manière, la croissance annuelle des cartes prépayées s'est dégradée tout au long de l'année 2012 : quasi-nulle au premier trimestre 2012 après trois trimestres consécutifs autour de 5%, elle est négative depuis le deuxième trimestre (-1,1%) et ce reflux s'accélère au quatrième trimestre (-6,7%), alors même que la saisonnalité observée sur les quatrièmes trimestres montre habituellement des croissances de ce parc. Le développement des offres forfaitaires libres d'engagement permet aux consommateurs de cartes prépayées (hors le marché spécifique des cartes permettant de passer des appels vers l'international à prix attractifs), dont la consommation est souvent irrégulière, de disposer de forfaits apportant une souplesse similaire (ils peuvent changer d'opérateurs sans contrainte de temps ou de pénalités financières) mais à des tarifs inférieurs.

3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

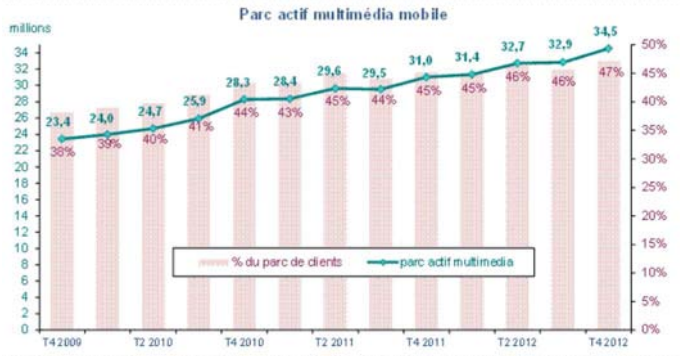
Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes internet *(en millions)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Parc actif multimédia mobile	31,025	31,351	32,737	32,853	34,538	11,3%
Parc actif 3G	27,745	29,588	30,102	31,488	33,093	19,3%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,160	3,196	3,272	3,336	3,404	7,7%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,462	0,497	0,539	0,613	0,647	40,0%

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

Notes :
- Le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type internet, Wap ; MMS ; e-mail, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). L'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition. Champ : métropole et DOM.
- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données…) utilisant la technologie d'accès radio 3G.
- Le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.

La croissance annuelle du nombre d'utilisateurs de services multimédias (34,5 millions au quatrième trimestre 2012), qui oscillait entre 4,5 et 5,0 millions depuis le premier trimestre 2010 et jusqu'au deuxième trimestre de l'année 2011, est depuis, d'environ 3 millions (3,5 millions au quatrième trimestre 2012). Un peu moins de cinq clients aux services mobiles sur dix (47,2% précisément) a utilisé au moins une fois au cours du mois de décembre 2012 un service multimédia

(internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile ou via une clé internet exclusive.



Les clients sont également de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données…) via le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 33,1 millions de clients au quatrième trimestre 2012. La croissance annuelle de ce nombre de clients oscille, en niveau, entre 5,0 et 6,0 millions depuis le début de l'année 2010 (5,3 millions au quatrième trimestre 2012). La proportion des clients des services mobiles ayant eu accès au réseau 3G, qui stagnait sur le premier semestre 2012, augmente de deux points sur le second semestre pour atteindre 45,3% du nombre total de clients aux services mobiles.

Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser. Il augmente de 400 000 à 600 000 en glissement annuel depuis le début de l'année 2011, un peu moins sur les deux derniers trimestres 2012 avec 300 000 cartes supplémentaires en un an au troisième et 245 000 au quatrième trimestres. Plus des trois quarts de la croissance annuelle du quatrième trimestre est imputable aux cartes SIM internet prépayées. Leur proportion sur l'ensemble des cartes internet exclusives augmente d'un point chaque trimestre (deux points ce trimestre) ; elle est de 19,0% à fin décembre 2012.

Les cartes SIM « Machine to Machine » ne sont pas directement utilisées par des personnes et permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc.) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre
(4,7 millions au quatrième trimestre 2012) augmente entre 700 000 et un million en rythme annuel depuis le milieu de l'année 2009 (+1,3 million au quatrième trimestre 2012). Elles représentent 6,4% du nombre total de cartes SIM en service (4,9% un an plus tôt), et elles contribuent de façon substantielle chaque trimestre à la croissance du nombre de cartes mobiles en service : +290 000 sur le quatrième trimestre 2012, +465 000 sur le troisième et +550 000 sur le premier semestre 2012.

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de cartes SIM "MtoM"	3,361	3,535	3,914	4,380	4,670	39,0%

Note : Le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées exclusivement pour la communication entre équipements distants et à d'autres fins que pour des communications interpersonnelles ou l'accès à internet.

En décembre 2012, la part des cartes « non voix » s'élève à 11,0% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 9,5% un an plus tôt. Plus de la moitié (57,8%) des cartes « non voix » en service au quatrième trimestre 2012 sont des cartes « MtoM ».

Cartes SIM "non voix" (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	6,521	6,731	7,186	7,716	8,074	23,8%

3.1.3 Conservation du numéro mobile

Conservation du numéro mobile (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	1,028	2,655	1,426	1,384	1,968	91,7%

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

Le délai de portabilité, qui est passé de 10 jours calendaires à 3 jours ouvrables le 7 novembre 2011, a sans doute contribué à accentuer l'accroissement saisonnier du nombre de portabilités au quatrième trimestre 2011, permettant de dépasser pour la première fois le million de numéros conservés au cours du trimestre. Le nombre de numéros mobiles conservés explose au cours du premier trimestre 2012 avec près de 2,7 millions de portabilités en grande partie en raison du fort engouement suscité par l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux mobiles, mais également par le développement des offres sans engagement rendant possible le changement d'opérateur sans frais de résiliation. Le nombre de numéros conservés lors d'un changement d'opérateur demeure important puisqu'il atteint 1,4 million au deuxième trimestre puis au troisième, et enfin 2,0 millions au quatrième trimestre 2012.

Par ailleurs, à partir du 31 juillet 2012, les départements de la Réunion et de Mayotte, et du 12 novembre 2012 pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que dans les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy, entre en vigueur une procédure plus rapide (deux jours ouvrés contre dix jours calendaires dans le dispositif précédent) de conservation des numéros mobiles en cas de changement d'opérateur.

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

Le revenu des services mobiles (4,2 milliards d'euros HT) baisse depuis le deuxième trimestre 2011. Sa croissance annuelle, qui oscillait entre +2,5% et +3,5% depuis la fin de l'année 2008, a subi une décélération dès le quatrième trimestre 2010 et celle-ci s'accélère depuis (+0,8% au premier trimestre 2011, puis -2,2%, -3,6%, -5,4%, -4,3% au premier trimestre 2012, -5,8% au deuxième, -9,0% au troisième et enfin, -9,9% au quatrième trimestre 2012). Les baisses annuelles enregistrées sur l'année 2011 s'expliquent en grande partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients. Les opérateurs mobiles ont également anticipé l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux en proposant de nouvelles gammes de forfaits sans engagement et à des tarifs inférieurs. Enfin, la baisse structurelle du revenu des communications téléphoniques mobiles continue, traduisant en partie une évolution des comportements de consommation des clients mobiles vers d'autres moyens de communications tels que les SMS, les MMS et l'accès à l'internet. Le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet), qui augmentait entre 160 et 210 millions d'euros HT en glissement annuel depuis le début de l'année 2008, voit sa croissance s'effriter depuis la fin de l'année 2011.

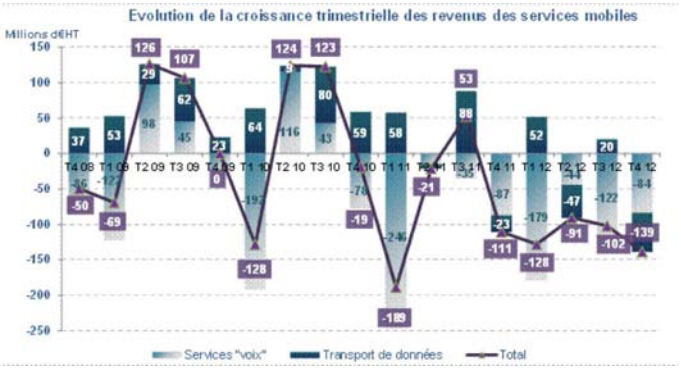
Le revenu des communications téléphoniques mobiles (2,9 milliards d'euros HT) représente 69% des revenus des opérateurs mobiles (sur le marché de détail), et cette proportion décroît (72% au quatrième trimestre 2011). La tendance à la baisse de ce revenu s'accélère depuis la fin de l'année 2010 : elle est passée de -2,9% en un an au quatrième trimestre 2010 à -4,6% en un an au premier trimestre 2011, puis entre -9% et -10% jusqu'au deuxième trimestre 2012. Le taux de décroissance annuel dépasse les -12% sur le second semestre 2012 avec -12,8% pour le quatrième trimestre 2012.

En revanche, le revenu du transport de données, porté essentiellement par l'internet mobile, continuait de progresser jusqu'à présent, mais dans une moindre mesure depuis un an ; sa croissance annuelle qui se situait entre +20% et +25% jusqu'au troisième trimestre 2011, est inférieure à 10% depuis le quatrième trimestre 2011 (+9,6%, +8,7% au premier trimestre 2012 et +5,5% au deuxième). Elle stagne au troisième trimestre 2012 (+0,2% sur un an) et est négative au quatrième trimestre (-2,2%) et cela, pour la première fois. La croissance annuelle du revenu des SMS est également négative sur le second semestre 2012 (-3,6% au troisième trimestre et -11,3% au quatrième), et cette tendance s'accentue. La multiplication des offres d'abondance contenant des SMS peut expliquer le ralentissement du revenu des SMS tout en en favorisant la consommation qui, elle, augmente chaque trimestre (+23,3% en un an au troisième trimestre 2012 et +19,8% au quatrième). Le même phénomène se remarque sur le revenu de l'accès à l'internet mobile (y compris les revenus des clés internet exclusives et des cartes « MtoM ») qui augmente en un an de 46 millions d'euros HT en 2012 contre 79 millions en 2011 et 149 millions en 2010. De plus en plus, les offres proposées aux clients incluent l'accès à l'internet en « illimité », ce qui, au fur et à mesure de leur adoption, a pour effet de dé-corréler l'augmentation du volume de données consommées (+70,4% en un an au quatrième trimestre 2012) et l'évolution des revenus afférents des opérateurs mobiles.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Téléphonie mobile	3 346	3 166	3 122	3 000	2 916	-12,8%
dont communications vers l'international	245	252	261	267	258	5,4%
Transport de données	1 330	1 381	1 335	1 356	1 300	-2,2%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	672	689	642	638	597	-11,3%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	657	692	693	717	704	7,0%
Revenus des services mobiles	4 677	4 548	4 457	4 354	4 216	-9,9%

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

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



Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 32,7 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012, soit 5,9 milliards de minutes supplémentaires en un an, ce qui représente en moyenne une demi-heure environ consommée en plus par client et par mois. Après une croissance annuelle en léger retrait au quatrième trimestre 2011 (-0,4%), la consommation de minutes reprend une dynamique haussière dès le début de l'année 2012, et augmente de 22,0% au quatrième trimestre 2012, le taux le plus élevé constaté en huit ans. La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole également (+24,6% au quatrième trimestre 2012), gagnant environ quatorze points au premier semestre 2012 puis dix points sur la deuxième moitié de l'année 2012 après plus de cinq années de décroissance. Néanmoins, sa part, d'environ 17%, dans le volume de minutes total, stagne depuis trois ans (elle était de l'ordre de 30% en 2004). Sa consommation par client et par mois augmente de cinq minutes en un an.

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Communications vers fixe national	4 510	4 814	4 941	5 016	5 620	24,6%
Communications "on-net" *	11 923	*11 536*	*11 714*	*11 454*	12 468	4,6%
Communications vers mobiles tiers	9 092	*10 219*	*11 624*	*11 611*	13 123	44,3%
Communications vers l'international	956	*1 055*	1 070	1 071	1 172	22,7%
"Roaming out" **	300	289	322	430	301	0,3%
Volumes de communications au départ des mobiles	26 781	*27 913*	*29 671*	*29 581*	32 685	22,0%

(*) Le trafic "on-net" inclut le volume de communications vers tous les mobiles du même réseau, qu'il s'agisse d'un opérateur de réseau ou d'un opérateur sans réseau.
(**) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

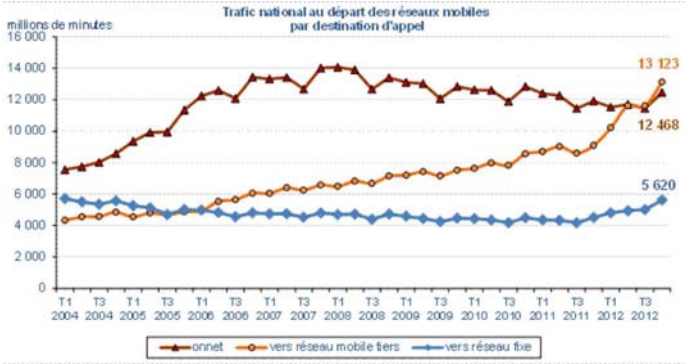
Le volume de minutes nationales mobiles vers mobiles (du même réseau et de réseaux tiers) représente environ 80% du volume total des communications mobiles. Un peu moins de la moitié du volume de ces minutes consommées (48,7% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -8% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 se confirmant jusqu'à la fin du premier semestre 2012 (-7,0% en un an au premier trimestre 2012 et -4,5% en un an au deuxième), cette proportion diminue de près de huit points en un an au profit des minutes vers les réseaux mobiles tiers qui sont désormais majoritaires. Néanmoins, sur le second semestre 2012, la tendance semble s'inverser puisque le volume de ces mêmes minutes stagne au troisième trimestre (+0,1% en un an) et augmente au quatrième (+4,6% en un an) même si la consommation moyenne par client reste identique.

La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers explose gommant toute saisonnalité sur le premier semestre 2012 ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne pratiquement

quarante points en un an sur l'ensemble de l'année 2012 pour atteindre +44,3% au quatrième trimestre 2012. La consommation moyenne de ces minutes augmente en un an d'environ vingt minutes par client et par mois. La commercialisation de forfaits de communications « illimitées » vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France) et la forte augmentation du nombre de forfaits souscrits liée à l'ouverture commerciale d'un quatrième opérateur de réseau mobile, expliquent cette tendance à la hausse.

Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 (+24,5% en un an) ; cette croissance se maintient depuis à un rythme supérieur à 18% de progression annuelle. De plus, l'apparition, au printemps 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+29,8% en un an). Depuis, la croissance annuelle du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé (+22,7% au quatrième trimestre 2012) et celle du revenu afférent semble en outre ralentir (+5,4% au quatrième trimestre 2012, +6,9% au troisième, +12,7% au deuxième et +11,6% au premier). L'année 2012 comptabilise 1,1 milliard de minutes supplémentaires consommées vers l'international par rapport à l'année 2011, ce qui représente une progression de 5 minutes environ de la consommation moyenne par client et par mois.

Le volume du « roaming out » stagne au quatrième trimestre 2012 (+0,3% en un an) après une baisse sur les deux trimestres précédents (-3,7% en un an au troisième trimestre 2012 et -4,2% au deuxième) qui faisait suite à une longue période d'augmentation (avec une exception de -2,6% en un an au quatrième trimestre 2011).



Volumes de la messagerie interpersonnelle (en millions)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de minimessages interpersonnels (SMS)	*41 028*	*44 352*	*45 747*	*43 962*	49 076	19,6%
dont SMS provenant des forfaits	*36 723*	*39 960*	*41 878*	*40 453*	45 351	23,5%
dont SMS provenant des cartes prépayées	4 304	4 393	3 869	3 509	3 726	-13,4%
Nombre de messages multimedias interpersonnels (MMS)	293	339	371	413	442	50,8%
Nombre de messages émis durant le trimestre	***41 321***	***44 690***	***46 119***	***44 375***	**49 518**	**19,8%**

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

Volume de données consommées par les clients (en Téraoctets)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Volume de données	**16 725**	**19 575**	**21 991**	**25 438**	**28 494**	**70,4%**
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	2 882	2 909	2 949	3 241	3 238	12,3%

Le nombre de « SMS » émis (49,1 milliards) au cours du quatrième trimestre 2012 continue d'augmenter à un rythme annuel élevé (+19,6% en un an). Le nombre moyen de SMS envoyés par mois et par client augmente continûment avec une exception au troisième trimestre 2012 (-12 messages par client et par mois par rapport au deuxième trimestre 2012) ; il est de 253 en moyenne par client et par mois au quatrième trimestre 2012 (322 pour les forfaits et 70 pour les cartes prépayées).

Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives est de 28 494 téraoctets au quatrième trimestre 2012, en croissance annuelle de 70,4%. La part dans ce volume émanant de clés internet exclusives est de 11% au quatrième trimestre 2012, une proportion qui perd six points en un an du fait d'une croissance moins rapide de la consommation via ces cartes par rapport aux forfaits classiques de « voix-data ».

3.3 Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole (y compris les SVA)

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée	3 935	3 824	3 729	3 676	3 510	-10,8%
dont revenu des clients en post-payé	3 463	3 397	3 327	3 267	3 130	-9,6%

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :
- le revenu des services mobiles (téléphonie et données). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.
- le revenu des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Trafic voix y compris services à valeur ajoutée	20 895	22 054	23 941	24 338	26 832	28,4%

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :
- le trafic des services de téléphonie mobile. Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.
- le trafic voix des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

4 LES AUTRES COMPOSANTES DU MARCHÉ

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

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) atteint 500 millions d'euros au quatrième trimestre 2012 (-3,5% sur un an). Le revenu des services au départ des clients des opérateurs fixes (183 millions d'euros, -5,8% au quatrième trimestre 2012) diminue depuis le début de l'année 2006 notamment en raison du déclin des services vocaux télématiques qui ont été arrêtés à la fin du mois de juin 2012. A l'inverse, et après cinq années de baisse continue, le revenu provenant des services vocaux au départ des opérateurs mobiles (121 millions d'euros), progresse depuis le début de l'année 2012 (+11,2% au quatrième trimestre).

Le revenu des services mobiles de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée) est en repli pour le deuxième trimestre consécutif (-8,9% sur un an). Ce recul fait suite à deux années de croissance soutenue (entre +7% et +20% en rythme annuel) suivies d'un ralentissement au deuxième trimestre 2012 (+0,6% sur un an).

Le volume total des communications vers les services « voix et télématique », 2,1 milliards de minutes au quatrième trimestre 2012, augmente de 4,3% sur un an. Le trafic au départ des postes fixes, qui diminuait de -300 à -400 millions de minutes en rythme annuel depuis la fin de l'année 2011, progresse à nouveau (+2,8% sur un an soit +46 millions de minutes). Les appels provenant des postes mobiles augmentent aussi depuis trois trimestres (+12,3% sur un an, soit 39

millions de minutes supplémentaires au quatrième trimestre 2012).

Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) continue de progresser (+8,3% pour 209 millions de messages au quatrième trimestre 2012), mais sur un rythme nettement inférieur à celui des quatre précédents trimestres (où il atteignait 30% à 60%).

Revenus des services à valeur ajoutée* *(en millions d'euros HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Services "voix et télématique"	303	303	294	294	304	0,3%
dont au départ des clients des opérateurs fixes	195	191	183	179	183	-5,8%
dont au départ des clients des opérateurs mobiles	109	111	110	114	121	11,2%
Services "données"	215	210	201	191	196	-8,9%
Revenus des services à valeur ajoutée	**519**	**512**	**495**	**485**	**500**	**-3,5%**

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

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique" *(en millions de minutes)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 682	1 607	1 441	1 373	1 708	2,8%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	314	322	317	337	353	12,4%
Volumes de communications	**1 976**	**1 929**	**1 758**	**1 710**	**2 060**	**4,3%**

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" *(en millions)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	760	819	699	722	805	5,9%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	106	110	108	112	133	25,4%
Nombre d'appels	**866**	**930**	**807**	**834**	**938**	**8,3%**

Volumes des services à valeur ajoutée "données" *(en millions de messages)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	193	233	243	229	209	8,3%

4.2 Les services de renseignements

Le revenu des opérateurs attributaires de services de renseignements se maintient sur un niveau d'environ 30 millions d'euros (29 millions d'euros au quatrième trimestre 2012). Le nombre d'appels et le volume de trafic de ces services diminuent depuis plusieurs années (leur baisse est supérieure à 20% pour le deuxième trimestre consécutif). Le trafic se partage de façon équilibrée (50%) entre les appels émis depuis des téléphones mobiles et ceux émis depuis les postes fixes.

Revenus des services de renseignements *(en millions d'euros HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Revenus des opérateurs attributaires	30	30	31	29	29	-2,7%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Nombre d'appels *(en millions)*	16	16	14	13	12	-24,2%
Volume des communications *(en millions de minutes)*	39	38	35	32	30	-23,6%

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

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

Le revenu des services de capacité atteint 943 millions d'euros au quatrième trimestre 2012. Les ventes réalisées par les opérateurs entre eux représentent 29% de ce revenu (268 millions d'euros). Ce revenu progresse légèrement, à la fois pour les liaisons louées (+1,1% sur un an) et pour le transport de données (+2,7% sur un an).

Revenus *(en millions d'euros HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Liaisons louées	394	381	389	394	399	1,1%
Transport de données	530	526	543	532	544	2,7%

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

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

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

Le revenu des services d'hébergement et de gestion de centre d'appels, après un infléchissement au troisième trimestre 2012, se situe avec 45 millions d'euros au quatrième trimestre sur un niveau proche des deux trimestres précédents.

Revenus *(en millions d'euros HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Hébergement et de gestion de centres d'appels	43	43	44	41	45	5,7%

4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 755 millions d'euros au quatrième trimestre 2012 (+7,9% sur un an). Les ventes de terminaux mobiles, traditionnellement élevées au quatrième trimestre grâce aux fêtes de fin d'année, restent le moteur de la croissance de ce segment de marché, avec 587 millions d'euros sur le trimestre (soit 78% des ventes) et une progression de 13,0% sur un an.

Revenus de la vente et location de terminaux *(en millions d'euros HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Opérateurs fixe et internet	181	170	165	164	168	-6,7%
Opérateurs mobiles	519	371	386	382	587	13,0%
Terminaux et équipements	**700**	**541**	**551**	**546**	**755**	**7,9%**

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

5 LES INDICATEURS DE CONSOMMATION MOYENNE MENSUELLE

Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC l'autre en VLB. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

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.

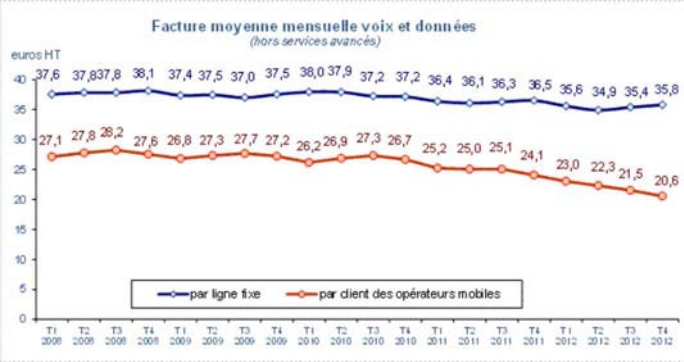
Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en VLB) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons, l'indicateur du nombre de« lignes » est définit comme :
- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : les abonnements RTC, d'une part, et les abonnements sur ligne xDSL sans abonnement RTC, d'autre part ;
- pour les abonnements au service téléphonique par le câble, l'abonnement.

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers certaines destinations sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à l'internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) *(en €HT)*	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et internet	36,5	35,6	34,9	35,4	35,8	-2,0%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	24,1	23,0	22,3	21,5	20,6	-14,5%

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes et revenus des opérateurs pour la publicité en ligne) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. Les revenus pris en compte sont :
- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de

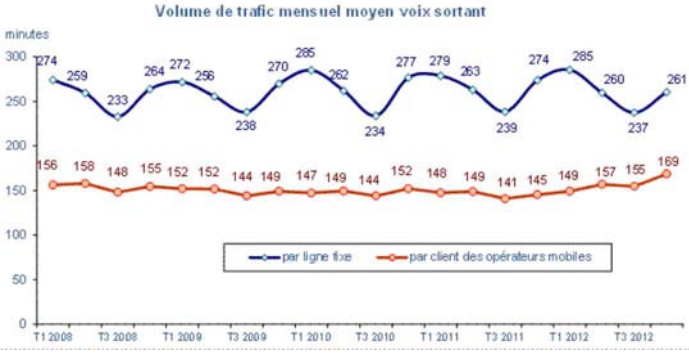
musique…).
Ne sont pas comptabilisés :
- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.
*- La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants **et hors cartes MtoM**) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois.*
Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).
- Parc moyen de clients du trimestre N : [(parc total de clients à la fin du trimestre N + parc total de clients à la fin du trimestre N-1) / 2]



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

Trafic mensuel moyen voix sortant (en heures)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Par ligne fixe	4h34	4h45	4h20	3h57	4h21	-4,8%
Par client des opérateurs mobiles	2h25	2h29	2h37	2h35	2h49	16,0%

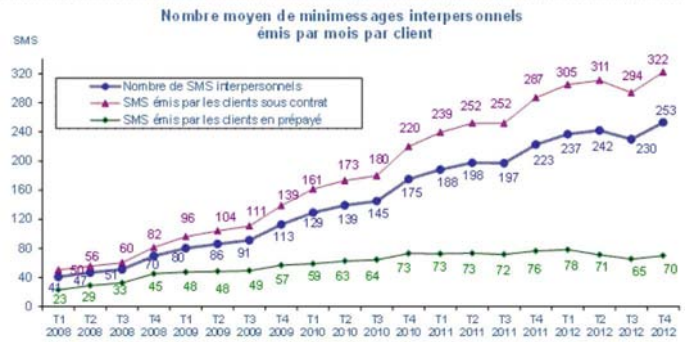
- Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) du trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois.
- Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le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



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
par client des opérateurs mobiles	223	237	242	230	253	13,7%
dont SMS provenant des forfaits	287	305	311	294	322	12,3%
dont SMS provenant des cartes prépayées	76	78	71	65	70	-8,4%

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

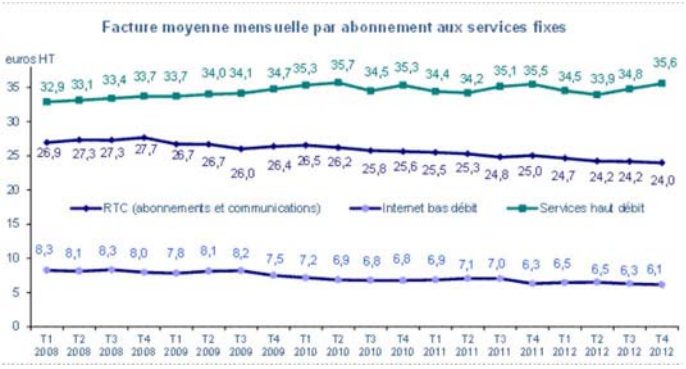
Le nombre de SMS interpersonnels moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 SMS par mois et par client.



Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	25,0	24,7	24,2	24,2	24,0	-4,3%
A un accès en bas débit à l'Internet	6,3	6,5	6,5	6,3	6,1	-2,6%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	35,5	34,5	33,9	34,8	35,6	0,2%

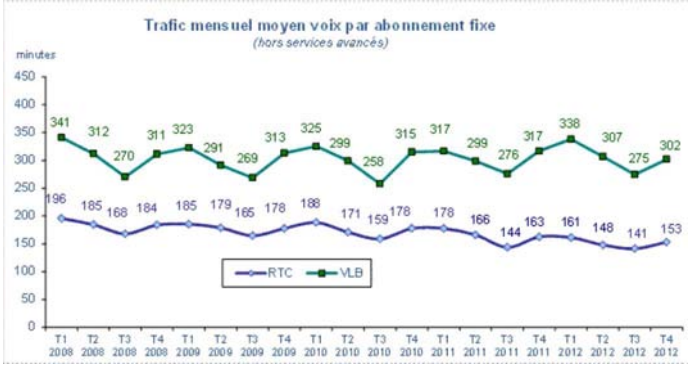
Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

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



Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012	Variation 4T12/4T11
Au service téléphonique fixe RTC	2h43	2h41	2h28	2h21	2h33	-5,8%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h17	5h38	5h07	4h37	5h02	-4,8%
A un accès en bas débit à l'internet	8h22	8h26	7h10	5h36	5h18	-36,6%

- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement VLB) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en VLB) du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement VLB) du trimestre N rapporté au mois.
- Le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à un accès en bas débit à l'internet est calculé en divisant le volume de trafic à un accès en bas débit à l'internet bas débit du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements à un accès en bas débit à l'internet du trimestre N rapporté au mois.



Espace Presse

Communiqués de presse
Données Chiffrées
Photothèque
Notre page sur Facebook

L'ARCEP vous informe

Les listes de diffusion
La lettre hebdo
Les cahiers de l'ARCEP
Les vidéos
Le rapport annuel
Les rapports au Parlement
Les documents pour les collectivités
Les rapports de missions à l'étranger

Le site conso

Telecom-infoconso.fr

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes - 7, Square Max Hymans - 75730 PARIS Cedex 15 - Tél. +33 1 40 47 70 00 - courriel : com@arcep.fr