

Juin 2012

Les chiffres clés des communications électroniques en France

Chiffres 2011

Les caractéristiques des opérateurs

Sauf précision contraire, les chiffres présentés dans ce document concernent l'année 2011.

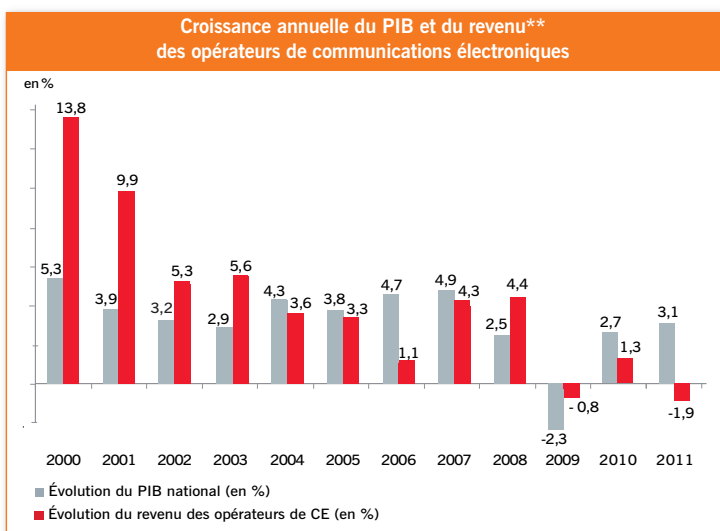
DONNÉES GLOBALES

En 2011, les entreprises produisant des **biens et des services** dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), regroupant l'informatique, l'internet et les communications électroniques, ont généré un chiffre d'affaires de 100 milliards d'euros* soit environ 5% du PIB français.

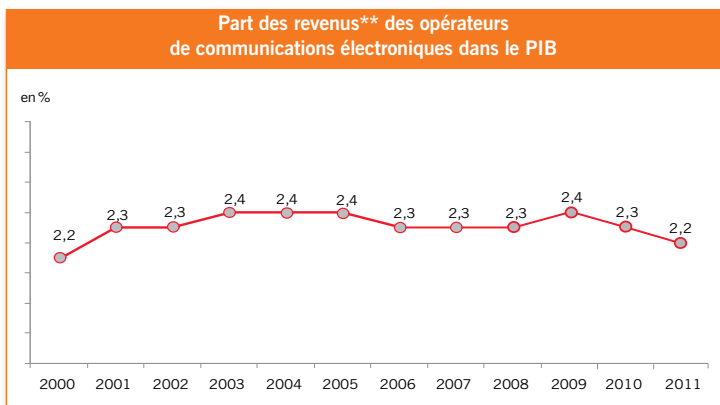
Le présent document se concentre sur le **marché de détail des services de communications électroniques (au sens strict)**.

En France en 2011, ces services ont généré un chiffre d'affaires de 40,8** milliards d'euros, en baisse de -2,3% par rapport à 2010. La non répercussion par les opérateurs mobiles, sur leurs prix TTC, de l'augmentation de la TVA applicable à certains services du secteur, à compter du 1^{er} février 2011, explique, pour l'essentiel, le recul du chiffre d'affaires hors taxes des opérateurs.

Depuis 1998, le marché des télécommunications a augmenté de 85% en valeur et de 110% en volume, compte tenu d'une baisse des prix du secteur de 15% en douze ans.



Sources : ARCEP, INSEE.



Sources : ARCEP, INSEE.

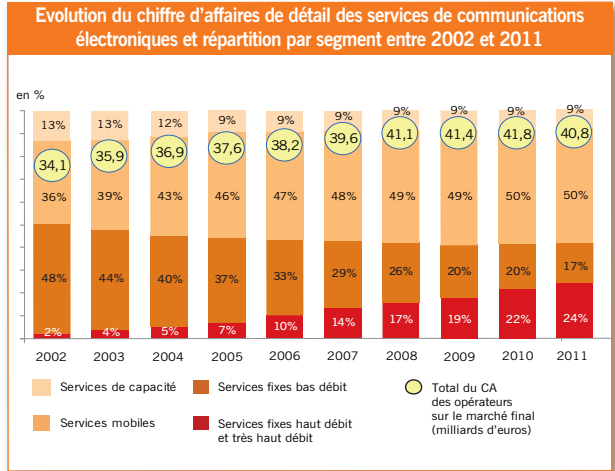
* Source : Idate

** 44,1 milliards d'euros de revenus, en baisse de 1,9% par rapport à 2010, en considérant également les revenus tirés des ventes et locations de terminaux et d'équipements, de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel, des annuaires papiers, de la publicité et de la cession de fichiers.

CHIFFRE D'AFFAIRES

Dans les services de communications électroniques, on distingue **quatre segments** :

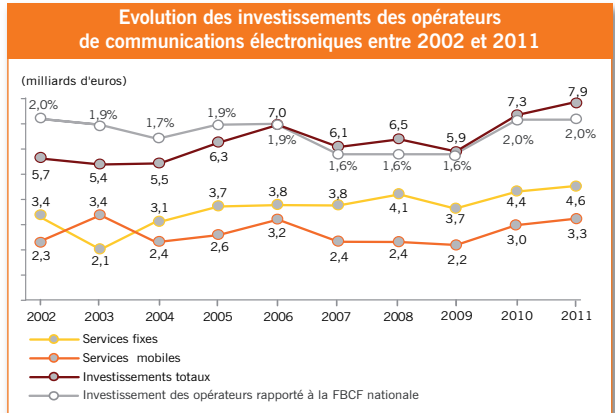
- **les services mobiles représentant 20,3 milliards d'euros**, en recul de 2,0% par rapport à 2010 ;
- **les services fixes bas débit représentant 7,1 milliards d'euros**, en baisse de 13,0% par rapport à 2010 ;
- **les services fixes haut débit et très haut débit représentant 9,7 milliards d'euros**, en croissance de 5,6% par rapport à 2010 ;
- **les services fixes de capacité (liaisons louées et transport de données) représentant 3,7 milliards d'euros**, en baisse de 0,4% par rapport à 2010.



Source : ARCEP

INVESTISSEMENT

- **Le secteur des communications électroniques a investi 7,9 milliards d'euros**, en croissance de 8,0% par rapport à 2010, soit 2,0% de l'investissement global national.
- Les investissements pour les services fixes augmentent sensiblement en 2011 et atteignent un niveau record (estimation) à 4,6 milliards d'euros ; ils représentent plus de la moitié de l'ensemble des investissements.
- Les investissements pour les services mobiles s'accroissent à nouveau en 2011.



Sources : ARCEP, INSEE.

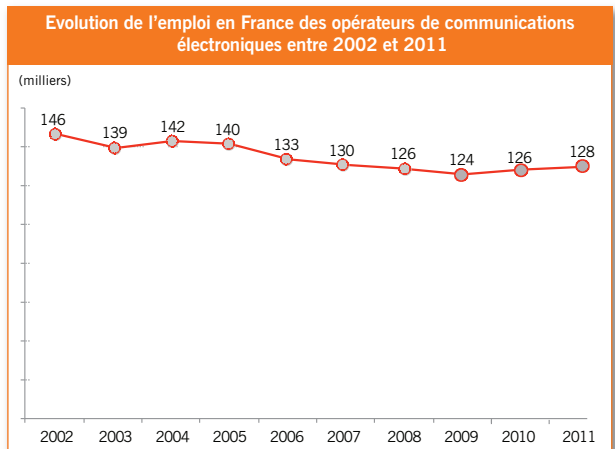
EMPLOI

- **Le secteur des communications électroniques représente, en France, 128 000 emplois directs**, en croissance de 1,2% par rapport à 2010.
- Depuis deux ans, la tendance est à une amélioration de l'emploi salarié des opérateurs.

Emploi des quatre principaux opérateurs en 2011 en France*

	Emplois directs
Groupe France Télécom	105 250
Groupe SFR Neuf	10 039
Bouygues Telecom	9 800
Groupe Iliad	5 655

* Ces chiffres incluent les emplois des filiales françaises.



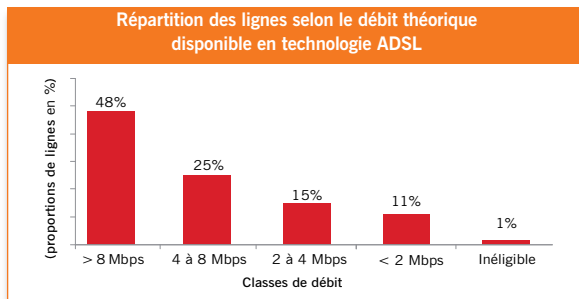
Source : ARCEP

Les services aux consommateurs

ÉQUIPEMENT

Il y a, en France, au 31 décembre 2011 :

- **35,3 millions de lignes du service fixe de téléphonie** ;
- **22,8 millions d'abonnements à l'internet haut et très haut débit fixe dont 665 000 abonnements à l'internet très haut débit** ;
- **74% de ménages équipés en micro-ordinateurs** ;
- **66,3 millions d'abonnés mobiles actifs**, ce qui représente un taux de pénétration de 102% de la population.



Source : ARCEP

COUVERTURE

Services fixes

- 99% des lignes fixes sont éligibles à l'internet haut débit.

Services mobiles

- 2G : Orange France, SFR et Bouygues Telecom couvrent chacun plus de 99% de la population.
- 3G : Orange France et SFR couvrent chacun plus de 98% de la population, Bouygues Telecom plus de 93%, et Free Mobile 28%.

CONSERVATION DU NUMÉRO

Services fixes

- **2,3 millions de numéros fixes ont été conservés** à l'occasion d'un changement d'opérateur.

Services mobiles

- **3,3 millions de numéros mobiles ont été conservés** à l'occasion d'un changement d'opérateur.

QUALITÉ DE SERVICE

Service universel de la téléphonie fixe

En 2011 :

- le délai moyen de fourniture pour le raccordement initial au réseau est de 6,1 jours (6,1 jours en 2010) ;
- le taux de défaillance des appels est de 0,32% (0,29% en 2010) et le taux de non réparation d'une défaillance téléphonique dans les délais contractuels s'établit à 16,5% (21,5% en 2010).

Services mobiles

En 2011 :

- le taux de communications mobiles réussies et maintenues 2 minutes et 5 minutes reste élevé (respectivement 97,3% et 96,2%), en amélioration par rapport à 2010 ;
- les débits des réseaux mobiles s'améliorent sensiblement et atteignent :
 - en téléchargement, 3 Mbit/s en moyenne et plus de 9,2 Mbit/s pour les plus rapides ;
 - pour l'envoi des fichiers, 1,3 Mbit/s en moyenne et plus de 3 Mbit/s pour les plus rapides.

USAGE

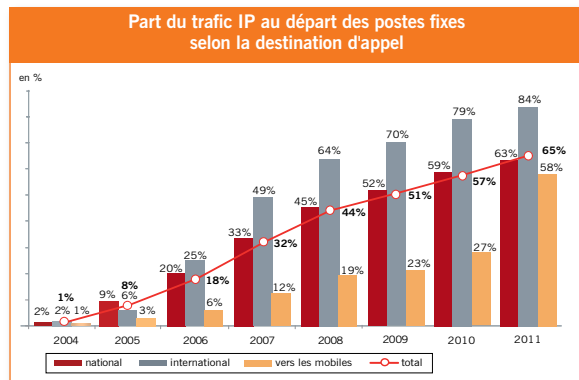
En 2011, 220 milliards de minutes de communications ont été consommées, dont 113,5 milliards en téléphonie fixe et 106 milliards en téléphonie mobile.

Services fixes

- La voix sur large bande (hors logiciel de type Skype) à partir des box a représenté 73 milliards de minutes de voix consommées, en croissance de 13,2% par rapport à 2010.
- Le service de TV couplé à un accès DSL comptait **12,3 millions d'abonnements** (+14,7%).

Services mobiles

- **147 milliards de SMS et MMS** ont été envoyés en 2011 contre 103 milliards en 2010 (+42,1%).
- La consommation de données à partir des réseaux mobiles connaît un succès fulgurant avec 56 000 téra octets consommés en 2011 (+80,0%).



Source : ARCEP

- Fin 2011, **27,8 millions d'abonnés mobiles utilisent les réseaux 3G**, soit **40%** des clients des opérateurs mobiles (+5 points en un an).

Les comparaisons internationales






ÉQUIPEMENT ET CONSOMMATION

Le taux de pénétration du haut débit est, en France, parmi les plus importants d'Europe. Sur les activités mobiles, si les opérateurs français ont connu une baisse de leur chiffre d'affaires lié au changement de TVA et aux baisses de prix, ils affichent des forts taux d'usage aussi bien pour la voix

(presque 2h30 par abonné et par mois) que pour les SMS (200 messages par abonné et par mois en moyenne).

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile mesure le nombre de cartes SIM rapporté à la population ; il tient compte des cas de multi-équipement.

Pénétration des micro-ordinateurs, du haut débit et de la téléphonie mobile et variation des revenus par segment en 2011 dans les principaux pays européens

	France 	Allemagne 	Espagne 	Italie 	Royaume-Uni 
FIXE					
Taux de pénétration des micro-ordinateurs fin 2011 (sur les ménages)	74%	81%	73%	59%	80%
Taux de pénétration du haut débit fin 2011 (sur les ménages)	73%	68%	62%	53%	76%
Accroissement du taux de pénétration du haut débit en 2011 (en points de %)	+4	+2	+5	+1	+1
MOBILE					
Taux de pénétration de la téléphonie mobile fin 2011 (sur la population - parc actif)	102%	140%	115%	152%	131%
Accroissement du taux de pénétration de la téléphonie mobile en 2011 (en points de %)	+4,3	+6,5	+2,8	+2,2	+2,0
Nombre moyen de minutes d'usage par abonné par mois	145	80	112	120	126

Sources : ARCEP, BNETZA, CMT, AGCOM, OFCOM.

Glossaire

Communications électroniques : émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.

Services de communications électroniques : prestations consistant entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques.

Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique (télévision...).

Internet : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce au protocole IP (*Internet Protocol*), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services de communications électroniques.

Services fixes bas débit : services offerts sur le réseau téléphonique traditionnel (ayant un débit maximal de 128 Kbit/s).

Haut débit : sur les réseaux filaires, une technologie est dite à haut débit si elle permet d'atteindre des débits supérieurs à ceux obtenus avec les technologies à bas débit, quel que soit le réseau d'accès (lignes ADSL et SDSL, réseau de

câblo-distribution, connexions par boucles locales radio, connexions satellitaires et connexions par wifi).

Les débits correspondants vont de 128 Kbit/s jusqu'à 50 Mbit/s.

Les technologies haut débit permettent en outre l'usage simultané du service téléphonique traditionnel.

VLB (Voix sur large bande) : technique utilisant le protocole de l'internet pour le transport de la voix sur un réseau de communications électroniques.

SMS (Short message service) : messages transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ayant une longueur maximale de 160 caractères.

La transmission de ces messages est normalisée.

2G : système mobile de deuxième génération (GSM).

3G : système mobile de troisième génération (UMTS).

Ces réseaux permettent d'accéder à une large gamme de services, au premier rang desquels un accès rapide à internet et à la télévision grâce à l'introduction dans les réseaux mobiles de la technologie de commutation par paquets.



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15

Tél. : 01 40 47 70 00 - Fax. : 01 40 47 71 98

www.arcep.fr