

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES MARCHES DU FIXE, DU MOBILE ET DE L'INTERNET AU 31 MARS 2012

1- Les faits marquants au 31 mars 2012

Évolution des prix (ARPM¹), de l'usage moyen² du fixe et du mobile ainsi que de la facture moyenne mensuelle par client Internet³

Pour le Mobile :

- La tendance baissière des prix mesurée par le revenu moyen par minute (ARPM⁴ « Average Revenue Per Minute ») au niveau du mobile se poursuit. En effet, l'ARPM est passé de 0,83 DHHT/min à fin mars 2011 à 0,65 DHHT/min à fin mars 2012 marquant ainsi une baisse de 22%.
- L'usage moyen sortant mensuel par client mobile s'est apprécié entre fin mars 2011 et fin mars 2012 en passant de 50 à 64 minutes/client/mois marquant ainsi une croissance de l'usage moyen sortant mensuel par client mobile de 28%.

Pour le fixe :

- La tendance baissière des prix mesurée par le revenu moyen par minute au niveau du Fixe se poursuit également. En effet, l'ARPM Fixe est passé de 0,97 DHHT/min au 31/03/2011 à 0,86 DHHT/min au 31/03/2012 marquant ainsi une baisse de 11%.
- L'usage moyen sortant mensuel par client fixe a connu une baisse de 10% entre le 31 mars 2011 et le 31 mars 2012 passant de 128 minutes par mois à 115 minutes par mois.

Pour l'Internet :

- La tendance baissière des prix mesurée par la facture moyenne mensuelle par client Internet se confirme. En effet, elle est passée de

¹ARPM : Le revenu moyen par minute de communication (ARPM « Average Revenue Per Minute ») est obtenu en divisant le Chiffre d'Affaires hors taxes des communications voix sortantes par le trafic sortant en minutes.

²L'usage moyen est obtenu en divisant le trafic sortant en minutes par le parc moyen des abonnés et par la période concernée en mois.

³La facture moyenne mensuelle par client : est obtenue en divisant Chiffre d'Affaires hors taxes Internet par le parc moyen d'abonnés Internet et par la période concernée en mois.

⁴ARPM : Le revenu moyen d'une minute de communication (ARPM « Average Revenue Per Minute ») est obtenu en divisant le Chiffre d'Affaires hors taxes des communications voix sortantes par le trafic sortant en minutes.

83 DHHT/mois/client à fin mars 2011 à 55 DHHT/mois/client à fin mars 2012 marquant ainsi une baisse de 34%.

- Pour l'Internet 3G, cette facture est passée de 62 DHHT/mois/client au 31/03/2011 à 38 DHHT/mois/client au 31/03/2012 marquant ainsi une baisse de 39%. Alors que pour l'ADSL, elle est passée de 132 DHHT/mois/client à fin mars 2011 à 127 DHHT/mois/client à fin mars 2012 marquant ainsi une baisse de 4%.

TELEPHONIE MOBILE

- Le parc des abonnés à la téléphonie mobile s'élève à 36 238 612 à fin mars 2012, en évolution de 8,58% par rapport à la même période de 2011 avec un léger recul de 0,86% sur un trimestre. Le taux de pénétration au terme du premier trimestre 2012 est de 112,59% contre 113,57% à fin décembre 2011.
- Le parc des abonnés au mobile postpayé a enregistré un taux de croissance trimestriel de 6,27% alors que celui des abonnés au mobile prépayé a connu une baisse trimestrielle de l'ordre de 1,18%. Sur une année, le parc mobile postpayé a augmenté de 24,45% et celui du mobile prépayé de 7,92%.
- Le trafic sortant mobile a enregistré un léger recul de 0,53% par rapport au dernier trimestre de l'année 2011. Sur une année, ce trafic a évolué positivement de 36,39%.
- Le trafic SMS est en recul de 23% par rapport au trimestre précédent. Sur une année, le trafic SMS est en augmentation de 35,34%.

TELEPHONIE FIXE

- Le parc global d'abonnés à la téléphonie fixe a atteint 3 534 567 à fin mars 2012 enregistrant une légère baisse trimestrielle de 0,88% durant ce 1^{er} trimestre 2012 et annuelle de 2,98%. Le taux de pénétration enregistré au terme de ce trimestre est de 10,98%.
- Le trafic sortant du fixe a enregistré une baisse de 7,55% sur un trimestre et de 12,38% sur une année.

INTERNET

- Au 31 mars 2012 le parc Internet s'élève à 3 400 899 réalisant un taux de croissance trimestriel de 6,88% et annuel de 56,51%. Le taux de pénétration de l'Internet a atteint 10,57%.
- Les abonnés Internet 3G (83,28% du parc Internet global) ont enregistré un taux de croissance trimestriel de 9,33% et annuel de 71,08%.
- Les abonnés à l'ADSL ayant au moins un débit de 2 Mbits/s représentent près de 99% des abonnés Internet à fin mars 2012.
- Les abonnements Internet 3G combinant « Voix + Data » s'élevant à 1 265 771 ont connu une hausse trimestrielle de 16% et annuelle de 211,03%.
- Les abonnements Internet 3G de type « Data only » s'élèvent à 1 566 384, réalisant un taux de croissance trimestriel de 4,48% et annuel de 25,46%.

2- Analyse trimestrielle de l'évolution des différents marchés :

Le marché de la téléphonie mobile⁵

Au 31 mars 2012, le parc des abonnés mobile a atteint 36 238 612 en enregistrant un léger recul de 0,86% sur un trimestre. Par rapport à mars 2011, le parc mobile est en hausse de 8,58%.

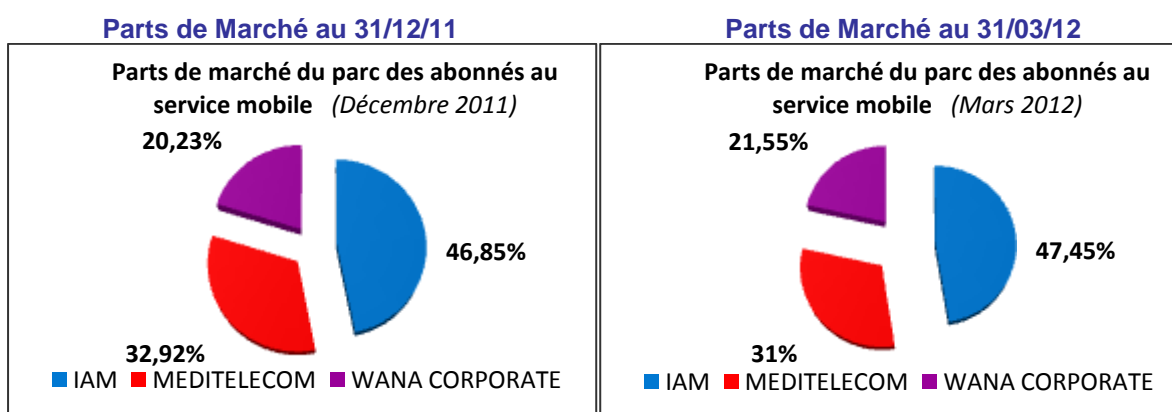
Le taux de pénétration a atteint 112,59% à fin mars 2012 contre 113,57% à fin décembre 2011.

Parc MOBILE

TELEPHONIE MOBILE (en milliers)	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc global	33 375	36 554	36 239
Croissance nette trimestrielle ⁶	1 393	404	- 315
croissance en % ⁷	4,36%	1,12%	- 0,86%
Taux de pénétration ⁸	104,78%	113,57%	112,59%

L'analyse de l'évolution des parcs des trois opérateurs qui partagent le marché du mobile montre qu'IAM a vu son parc mobile légèrement augmenter de 0,4% sur un trimestre pour atteindre 17 194 (milliers d'abonnés) contre 17 126 (milliers d'abonnés) à fin décembre 2011, alors que Médi Telecom compte 11 235 (milliers d'abonnés) contre 12 035 (milliers d'abonnés) soit une baisse trimestrielle de 6,65% et Wana Corporate compte 7 810 (milliers d'abonnés) contre 7 393 (milliers d'abonnés) un trimestre auparavant soit une hausse de 5,64%.

En termes de part de marché, l'opérateur historique détient 47,45% du parc mobile suivi de Médi Telecom avec 31% et Wana Corporate avec 21,55%.



En ce qui concerne la répartition des clients du mobile par type d'abonnements, le prépayé prédomine toujours avec une part de 95,43% (95,74% à fin décembre 2011) contre 4,57% pour le postpayé.

⁵Le parc du mobile regroupe les abonnés aux services de la téléphonie mobile utilisant les réseaux 2G et 3G.

⁶La croissance nette du trimestre N : Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1.

⁷La croissance en % du trimestre N : (Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1) / Le parc à la fin du trimestre N-1.

⁸Le calcul du taux de pénétration de la téléphonie mobile par l'observatoire des marchés de l'ANRT se base sur les projections de la population publiées par la Direction de la Statistique/HCP à partir du RGPH 2004. La population de référence pour le calcul du taux de pénétration à partir du mois de juin d'une année N est celle issue des projections de la Direction de la Statistique pour cette année.

Le parc des abonnés au mobile postpayé a enregistré un taux de croissance trimestriel de 6,27% alors que celui des abonnés au mobile prépayé a connu une baisse trimestrielle de l'ordre de 1,18%. Sur une année, le parc mobile postpayé a augmenté de 24,45% et celui du mobile prépayé de 7,92%.

Évolution de la croissance nette trimestrielle du parc Postpayé

Marché du Postpayé (En milliers)	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc Postpayé	1 329	1 557	1 655
Croissance nette trimestrielle	100	71	98
croissance en %	8,16%	4,76%	6,27%
Taux de pénétration	4,17%	4,84%	5,14%

Évolution de la croissance nette trimestrielle du parc Prépayé

Marché du Prépayé (En milliers)	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc Prépayé	32 046	34 997	34 584
Croissance nette trimestrielle	1 293	333	- 413
croissance en %	4,20%	0,96%	- 1,18%
Taux de pénétration	100,61%	108,73%	107,45%

Trafic voix sortant⁹

A la fin du premier trimestre de l'année 2012, le trafic sortant mobile durant ce trimestre a atteint 6 456,49 million de minutes soit un léger recul de 0,53% par rapport au dernier trimestre de l'année 2011. Sur une année, ce trafic a évolué de 36,39%.

Trafic voix sortant du mobile (en million de min)	1 ^{er} Trim-11	4 ^{ème} Trim-11	1 ^{er} Trim-12
Trafic voix sortant global	4 733,94	6 491,05	6 456,49
Croissance nette trimestrielle ¹⁰	433,19	215,9	- 34,56
croissance en % ¹¹	10,07%	3,44%	- 0,53%

Trafic SMS sortant¹²

Le nombre de SMS envoyés au cours du premier trimestre 2012 est de l'ordre de 1232,13 million d'unités en recul de 23% par rapport au trimestre précédent. Sur une année, le trafic SMS est en augmentation de 35,34%.

⁹Le trafic voix sortant correspond à la somme des minutes consommées par les clients des trois opérateurs de la téléphonie mobile dans un trimestre.

¹⁰La croissance nette du trimestre N : Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1.

¹¹La croissance en % du trimestre N : (Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1) / Le parc à la fin du trimestre N-1.

¹²Le trafic SMS sortant correspond à la somme des SMS envoyés par les clients des trois opérateurs de la téléphonie mobile dans un trimestre.

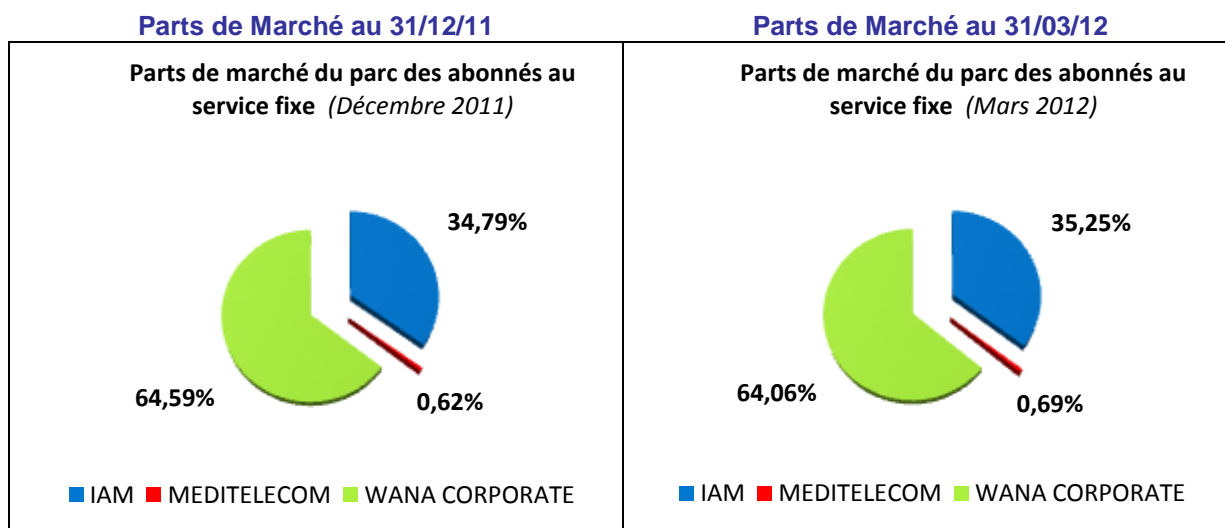
Trafic SMS sortant du mobile (en million d'unités)	1 ^{er} Trim-11	4 ^{ème} Trim-11	1 ^{er} Trim-12
Trafic SMS sortant global	910,37	1 599,86	1 232,13
Croissance nette trimestrielle ¹³	- 190,60	106,16	- 367,73
croissance en % ¹⁴	- 17,31%	7,11%	- 22,99%

Le marché de la téléphonie fixe

Au 31 mars 2012, le parc global d'abonnés au fixe a atteint 3 534 567¹⁵ (contre 3 566 076 abonnés à fin décembre 2011) dont 2 255 463 en mobilité restreinte. Le parc de la téléphonie fixe a connu une légère baisse trimestrielle de 0,88% et un repli annuel de 2,98%.

Le taux de pénétration du fixe est passé de 11,08% à fin décembre 2011 à 10,98% au 31 mars 2012.

En termes de part de marché, l'opérateur Wana Corporate détient 64,06% du parc fixe suivi d'IAM avec 35,25% et Médi Telecom avec 0,69%.



¹³La croissance nette du trimestre N : Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1.

¹⁴La croissance en % du trimestre N : (Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1) / Le parc à la fin du trimestre N-1.

¹⁵ Ce chiffre regroupe les abonnés résidentiels, professionnels ainsi que les publiphones utilisant le réseau fixe.

Parc FIXE

TELEPHONIE FIXE	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc global	3 643 106	3 566 076	3 534 567
Dont mobilité restreinte	2 377 618	2 294 781	2 255 463
Croissance nette trimestrielle ¹⁶	- 106 258	42 369	- 31 509
croissance en % ¹⁷	- 2,83%	1,2%	- 0,88%
Taux de pénétration ¹⁸	11,44%	11,08%	10,98%

Nombre d'abonnés Résidentiels

TELEPHONIE FIXE	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc Résidentiel	3 097 732	3 054 626	3 032 186
Croissance nette trimestrielle	- 103 018	53 817	- 22 440
croissance en %	- 3,22%	1,79%	- 0,73%

Nombre d'abonnés Professionnels

TELEPHONIE FIXE	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc Professionnel	406 344	416 364	421 446
Croissance nette trimestrielle	3 316	3 454	5 082
croissance en %	0,82%	0,84%	1,22%

Trafic voix sortant¹⁹

Au cours du premier trimestre de l'année 2012, les abonnés de la téléphonie fixe et ceux du fixe avec mobilité restreinte ont consommé 1 221,41 million de minutes soit une baisse de 7,55% sur un trimestre et de 12,38% sur une année.

Trafic voix sortant du fixe	1 ^{er} Trim-11	4 ^{ème} Trim-11	1 ^{er} Trim-12
-----------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------

¹⁶La croissance nette du trimestre N : Le parc global à la fin du trimestre N – Le parc global à la fin du trimestre N-1.

¹⁷La croissance en % du trimestre N : (Le parc global à la fin du trimestre N – Le parc global à la fin du trimestre N-1) / Le parc à la fin du trimestre N-1.

¹⁸Le calcul du taux de pénétration de la téléphonie fixe par l'observatoire des marchés de l'ANRT se base sur les projections de la population publiées par la Direction de la Statistique/HCP à partir du RGPH 2004. La population de référence pour le calcul du taux de pénétration à partir du mois de juin d'une année N est celle issue des projections de la Direction de la Statistique pour cette année.

¹⁹Le trafic voix sortant correspond à la somme des minutes consommées par les clients des trois opérateurs de la téléphonie fixe et de la mobilité restreinte dans un trimestre.

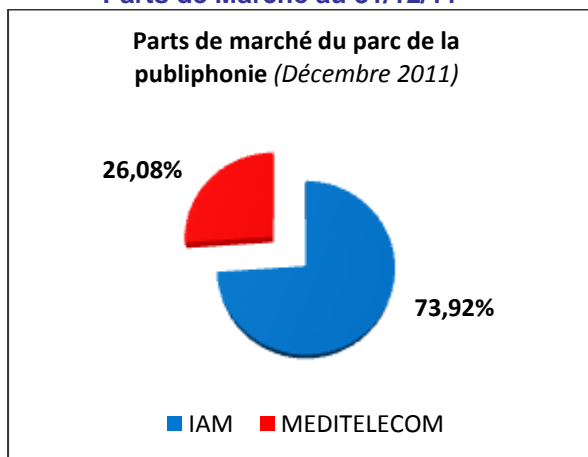
(en million de min)			
Trafic voix sortant global	1 394,00	1 321,18	1 221,41
Croissance nette trimestrielle ²⁰	- 105,25	1,44	- 99,77
croissance en % ²¹	- 7,02%	0,11%	- 7,55%

Le marché des publiphones

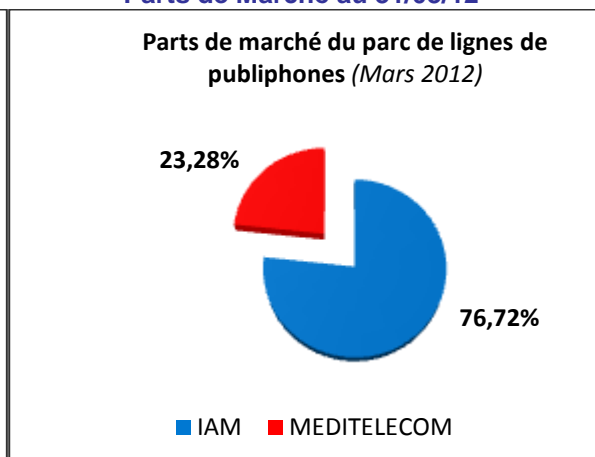
A fin mars 2012, le parc des lignes de publiphones a enregistré une baisse de 18% par rapport au trimestre précédent et de 39,75% sur une année. Ainsi, le parc global des lignes de publiphones²² a atteint 105 498 (contre 128 636 au 31 décembre 2011).

Publiphonie	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc des lignes de publiphones	175 090	128 636	105 498
Croissance nette trimestrielle	- 6 490	- 15 176	- 23 138
croissance en %	- 3,57%	- 10,55%	- 17,99%

Parts de Marché au 31/12/11



Parts de Marché au 31/03/12



²⁰La croissance nette du trimestre N : Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1.

²¹La croissance en % du trimestre N : (Le parc à la fin du trimestre N – Le parc à la fin du trimestre N-1) / Le parc à la fin du trimestre N-1.

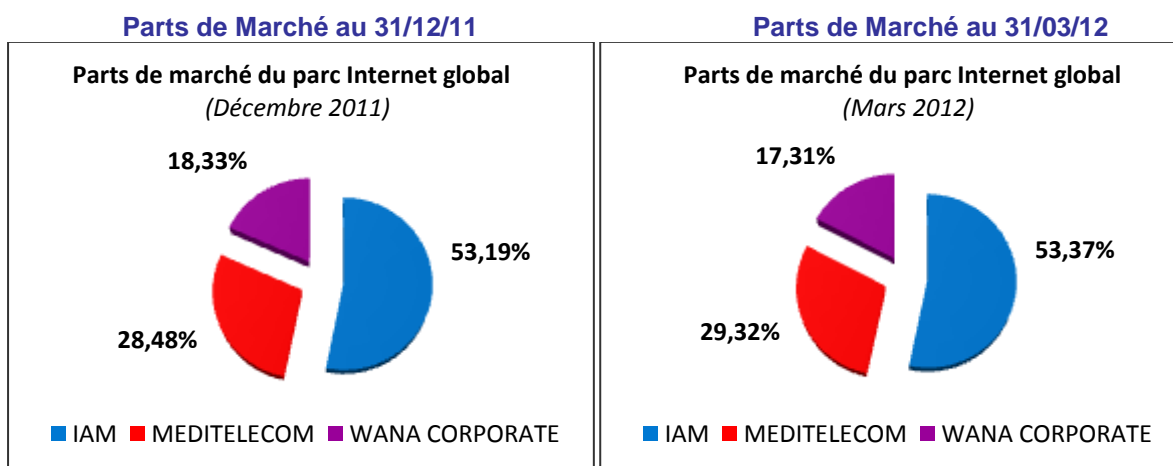
²²Le parc de publiphones comprend le parc des téléboutiques, le parc des cabines téléphoniques et le parc des publiphones à cartes fixes et GSM.

Le marché de l'Internet

A fin mars 2012, le parc²³ total Internet a atteint 3 400 899 abonnés contre 3 182 116 au dernier trimestre 2011, un taux de croissance trimestriel de 6,88% et annuel de 56,51%.

Le taux de pénétration de l'Internet a atteint 10,57% à la fin du mois de mars 2012 contre 9,89% à fin décembre dernier.

En termes de part de marché, IAM détient 53,37% du parc Internet suivi de Medi Telecom avec 29,32% et de Wana Corporate avec 17,31%.



Parc Internet

MARCHE INTERNET	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc global	2 172 903	3 182 116	3 400 899
Croissance nette trimestrielle	305 940	300 143	218 783
croissance en %	16,39%	10,41%	6,88%

Le parc des abonnés Internet bas débit (classique et forfait) a atteint 819 abonnés en mars 2012 soit un retrait de 5,21% sur un trimestre.

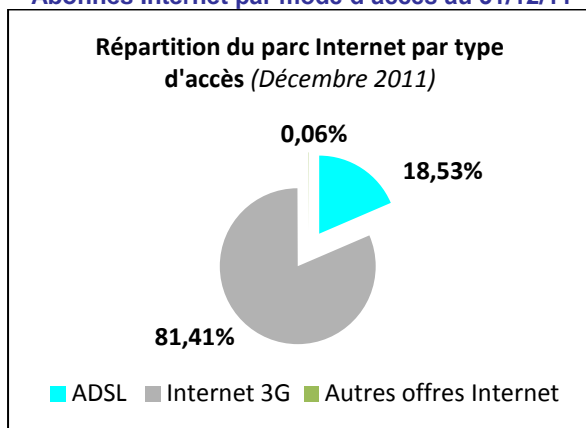
Le nombre d'abonnés Internet ADSL a enregistré une baisse de 3,87% au cours du premier trimestre de l'année 2012 et a réalisé une hausse de 9,97% sur une année. Ce parc a atteint 566 879 abonnés à fin mars 2012.

Le parc des accès Internet via LL, évalué à 1046 liaisons à fin mars 2012, a connu une stagnation avec un taux de croissance trimestriel de 0,58%. Par rapport à mars 2011, ce parc a augmenté de 7,39%.

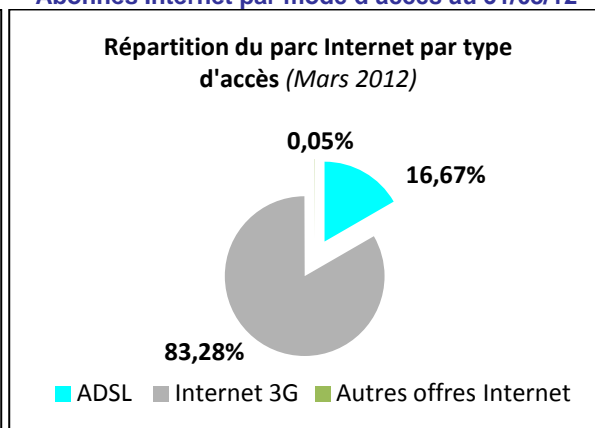
La répartition des abonnés par mode d'accès donne l'avantage à l'accès Internet 3G qui, continuant dans son évolution, représente 83,28% du parc global Internet, suivi de l'ADSL avec 16,67%.

²³A partir du premier trimestre 2011 et Conformément à la nouvelle décision N°06/11 du 25 Janvier 2011 fixant les modalités de comptabilisation du parc des abonnés Internet 3G des exploitants de réseaux publics de télécommunications, le tableau de bord de l'Internet a subi des modifications dans la partie relative au parc Internet 3G. Ainsi, le parc Internet 3G est désormais présenté en deux parties distinctes, une relative au parc « Data Only » et une autre pour le parc « Voix + Data ». Ces deux offres seront prises en compte conjointement dans le calcul du parc Internet 3G global alors que les offres combinées « Voix + Data » n'étaient pas comptabilisées jusqu'à présent dans le parc 3G dans les précédentes publications.

Abonnés Internet par mode d'accès au 31/12/11



Abonnés Internet par mode d'accès au 31/03/12

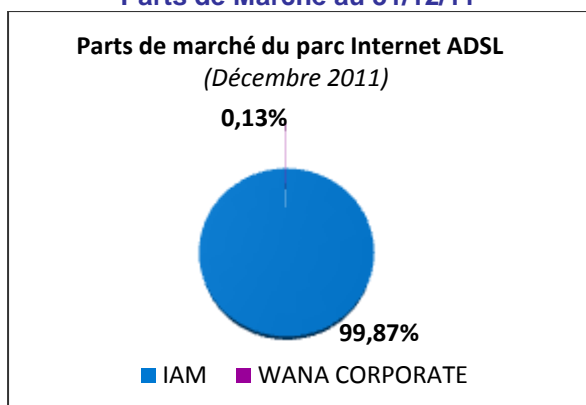


Évolution de la croissance nette trimestrielle du parc Internet ADSL

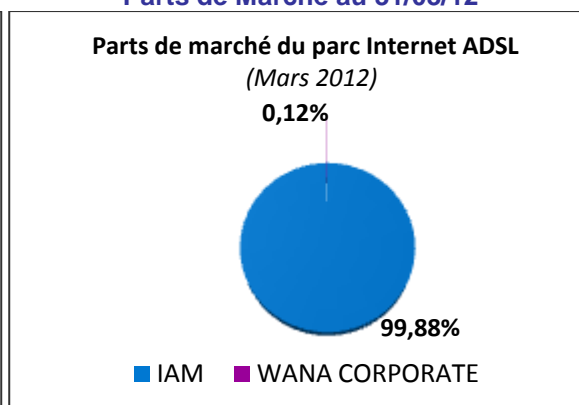
INTERNET ADSL	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc ADSL	515 464	589 678	566 879
Croissance nette trimestrielle	17 824	39 170	- 22 799
croissance en %	3,58%	7,12%	- 3,87%

En termes de part de marché, IAM détient 99,88% des abonnements Internet ADSL.

Parts de Marché au 31/12/11



Parts de Marché au 31/03/12



Le parc Internet ADSL est composé essentiellement des accès à 2 Mbits/s qui représente la plus grande part avec 49,78% des abonnements ADSL en mars 2011 suivi du 8 Mbits/s et du 4 Mbits/s avec environ 24% chacun.

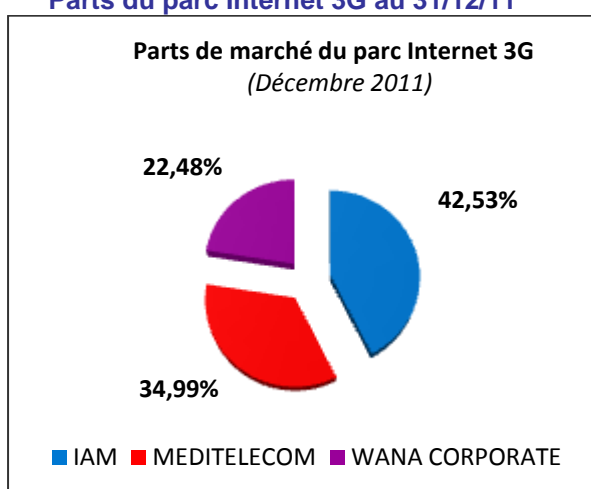
Évolution de la croissance nette trimestrielle du parc Internet 3G

Le parc Internet 3G a atteint 2 832 155 abonnés à fin mars 2012 réalisant un taux de croissance trimestriel de 9,33% et annuel de 71,08%.

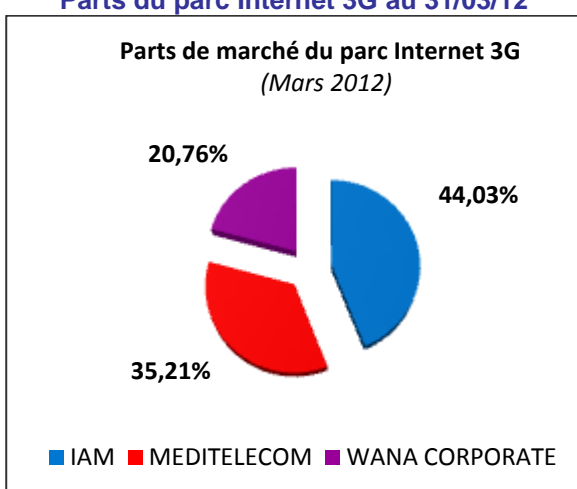
INTERNET 3G	Mars-11	Déc-11	Mars-12
Parc 3G	1 655 499	2 590 534	2 832 155
Croissance nette trimestrielle	289 027	260 973	241 621
croissance en %	21,15%	11,20%	9,33%

En termes de part de marché, IAM détient 44,03% du parc Internet 3G suivi par Medi Telecom avec 35,21% et par Wana Corporate avec 20,76%.

Parts du parc Internet 3G au 31/12/11



Parts du parc Internet 3G au 31/03/12



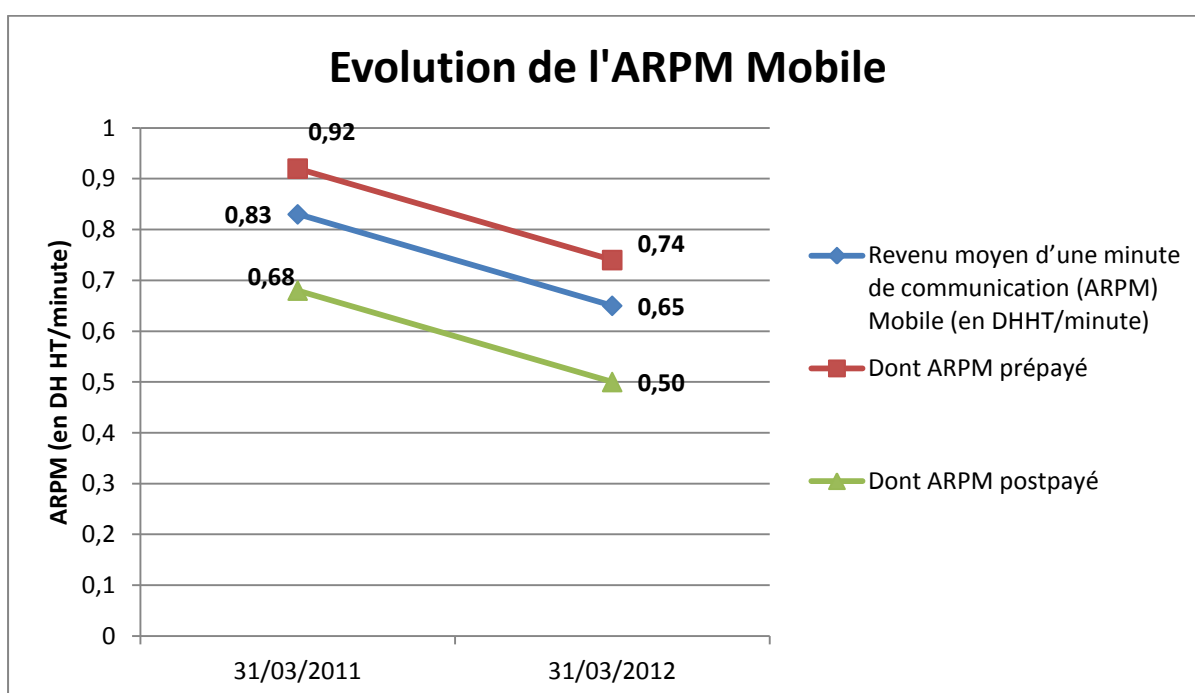
A fin mars 2011, les abonnements au service Internet 3G « Data Only » s'élèvent à 1 566 384 (55,31% du parc 3G global) en réalisant un taux de croissance trimestriel de 4,48% et annuel de 25,46%. L'autre composante du parc Internet 3G, à savoir, les abonnements combinant « Voix + Data » qui s'élèvent à 1 265 771 (44,69% du parc 3G global) ont enregistré une hausse trimestrielle de 16% et annuelle de 211,03%.

3- Analyse de l'évolution des prix (ARPM²⁴), de l'usage moyen sortant par client Fixe et Mobile et de la facture moyenne Internet

MARCHE MOBILE

Évolution de l'ARPM Mobile

	31/03/2011	31/03/2012	Evolution
Revenu moyen d'une minute de communication (ARPM) Mobile (en DHHT/minute)	0,83	0,65	- 22%
➤ <i>Dont ARPM prépayé</i>	<i>0,92</i>	<i>0,74</i>	<i>- 20%</i>
➤ <i>Dont ARPM postpayé</i>	<i>0,68</i>	<i>0,50</i>	<i>- 26%</i>



La tendance baissière des prix mesurée par le revenu moyen par minute (ARPM²⁵ « Average Revenue Per Minute ») au niveau du mobile se poursuit. En effet, l'ARPM est passé de 0,83 DHHT/min à fin mars 2011 à 0,65 DHHT/min au 31/03/2012 marquant ainsi une baisse de 22%.

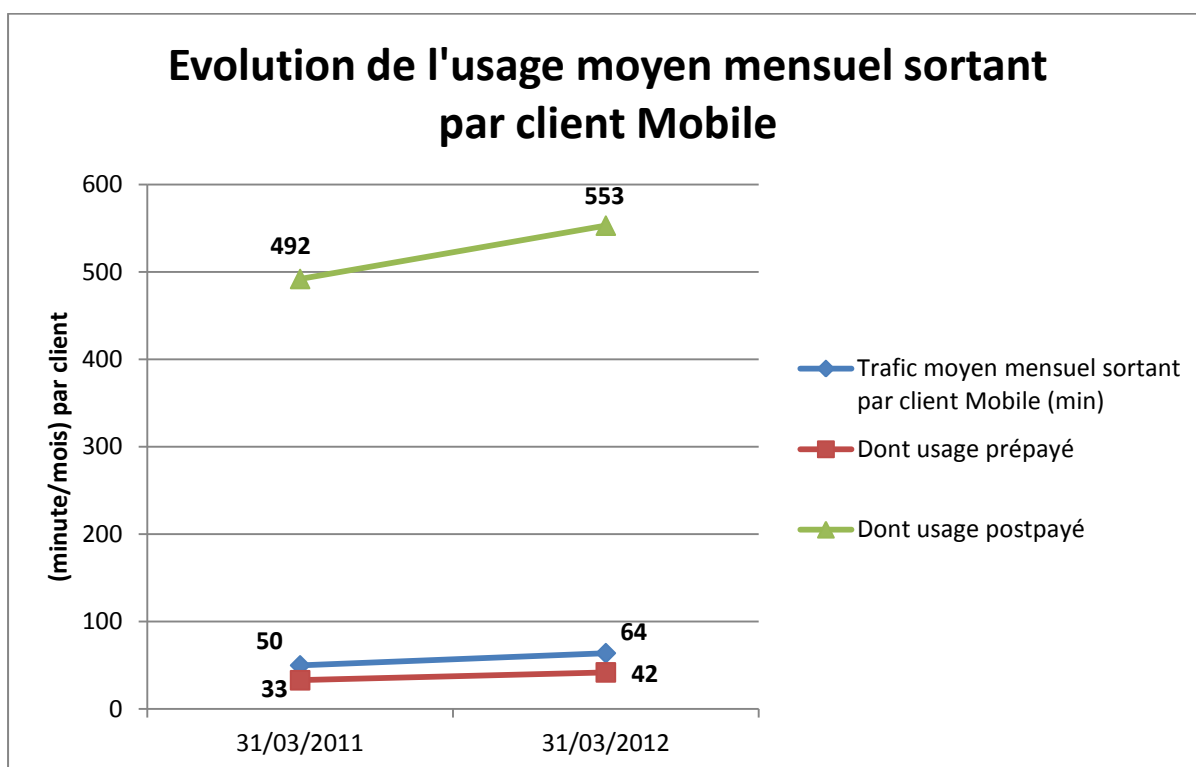
Évolution de l'usage moyen mensuel sortant par client Mobile²⁶

²⁴ ARPM : Le revenu moyen d'une minute de communication (ARPM « Average Revenue Per Minute ») est obtenu en divisant le Chiffre d'Affaires hors taxes des communications voix sortantes par le trafic sortant en minutes.

²⁵ ARPM : Le revenu moyen d'une minute de communication (ARPM « Average Revenue Per Minute ») est obtenu en divisant le Chiffre d'Affaires hors taxes des communications voix sortantes par le trafic sortant en minutes.

²⁶ L'usage moyen mensuel sortant par client mobile est obtenu en divisant le trafic sortant mobile en minutes par le parc moyen des abonnés mobile et par la période concernée en mois.

	31/03/2011	31/03/2012	Evolution
Usage moyen mensuel sortant par client Mobile (en minute/mois/client)	50	64	28%
➤ <i>Dont usage prépayé</i>	33	42	27%
➤ <i>Dont usage postpayé</i>	492	553	12%



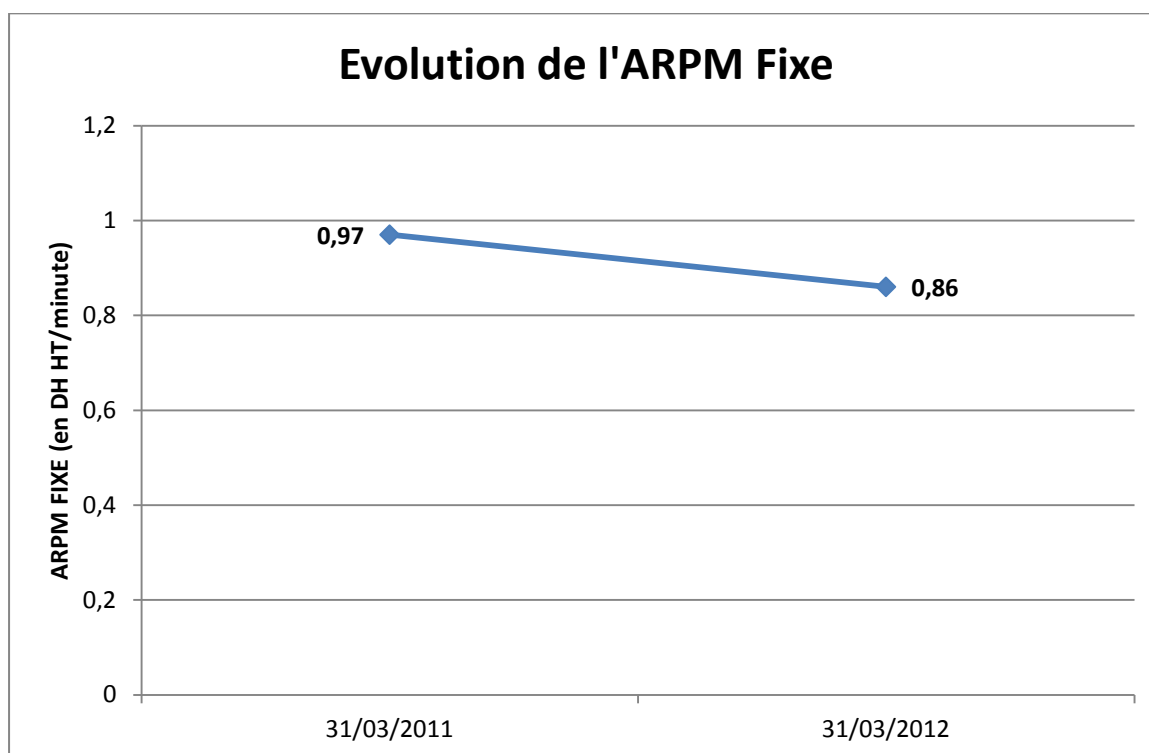
L'usage moyen sortant mensuel par client mobile s'est apprécié entre fin mars 2011 et fin mars 2012 en passant de 50 à 64 minutes/client/mois marquant ainsi une croissance de l'usage moyen sortant mensuel par client mobile de 28%.

Pour le prépayé l'usage a augmenté de 27% passant de 33 minutes/mois à 42 minutes par mois. Quant à l'usage postpayé, il a connu une augmentation de 12% passant de 492 minutes/mois à 553 minutes par mois.

MARCHE FIXE

Évolution de l'ARPM Fixe

	31/03/2011	31/03/2012	Evolution
Revenu moyen d'une minute de communication (ARPM) Fixe (en DHHT/minute)	0,97	0,86	- 11%

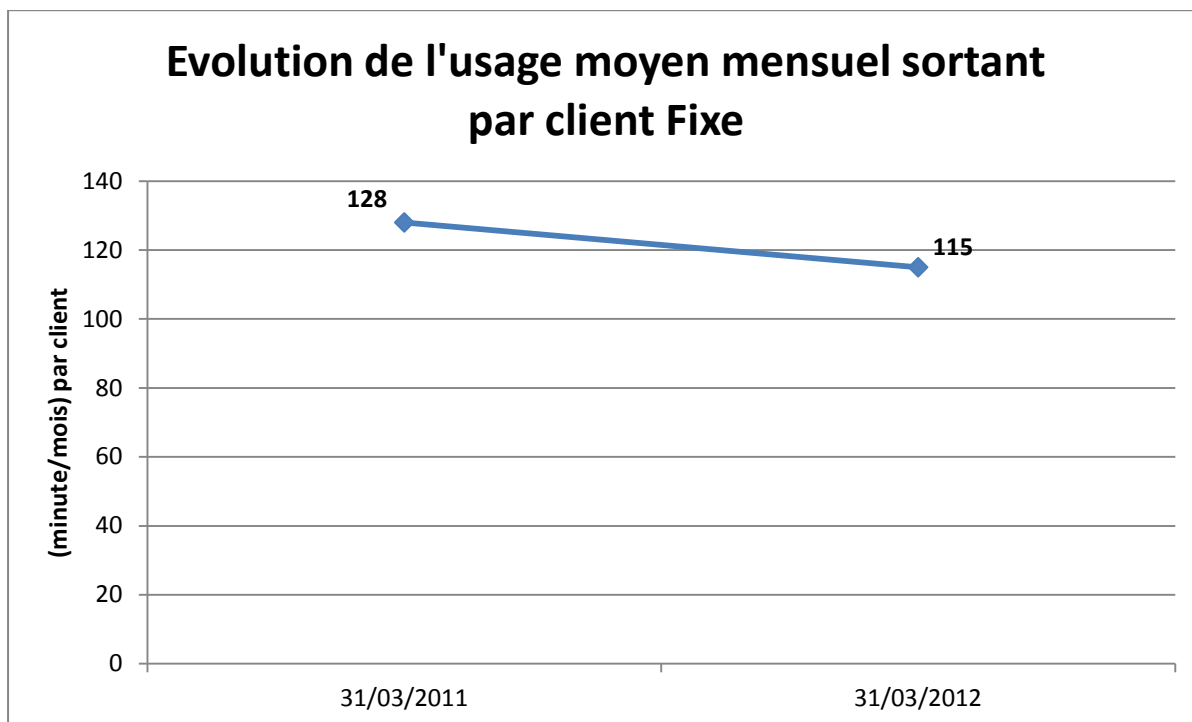


Le revenu moyen par minute (ARPM²⁷) Fixe est passé de 0,97 DHHT/min à fin mars 2011 à 0,86 DHHT/min au 31/03/2012 marquant ainsi une baisse de 11%.

²⁷ARPM : Le revenu moyen d'une minute de communication (ARPM « *Average Revenue Per Minute* ») Fixe est obtenu en divisant le Chiffre d'Affaires hors taxes des communications voix sortantes Fixe par le trafic sortant Fixe en minutes.

Évolution de l'usage moyen mensuel sortant par client Fixe²⁸

	31/03/2011	31/03/2012	Evolution
Usage moyen mensuel sortant par client Fixe (en minute/mois/client)	128	115	- 10%



L'usage moyen sortant mensuel par client fixe a connu une baisse de 10% entre le 31 mars 2011 et le 31 mars 2012 passant de 128 minutes par mois à 115 minutes par mois.

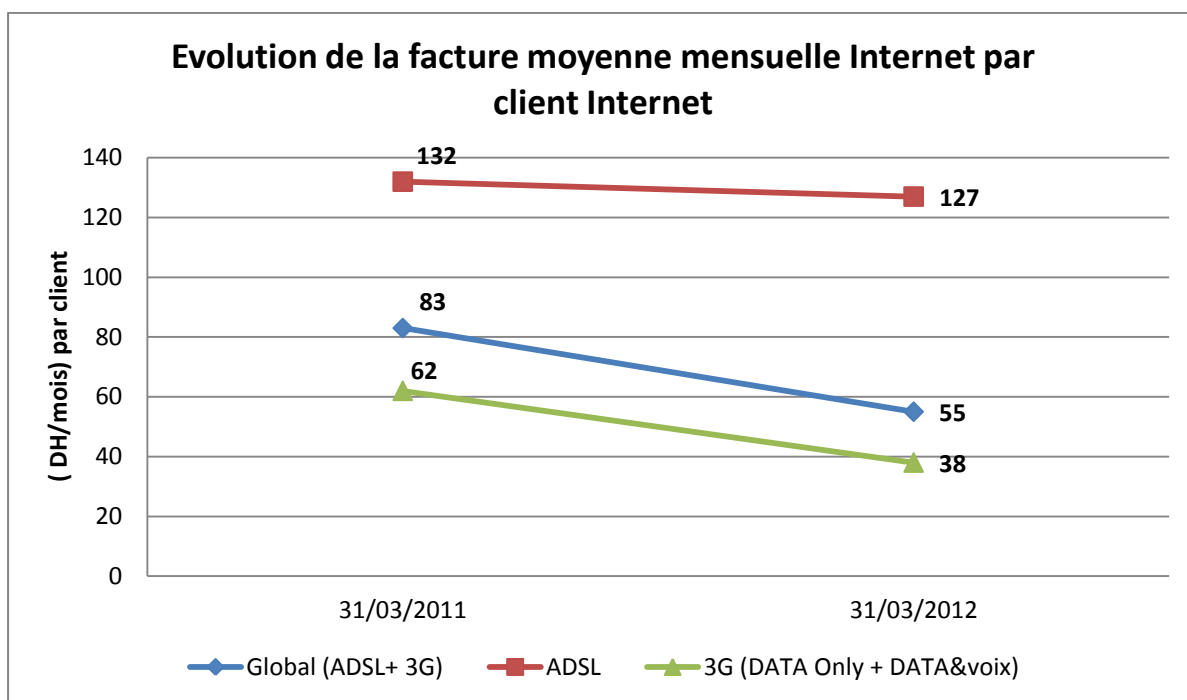
MARCHE Internet

Évolution de la facture moyenne mensuelle par client²⁹

	31/03/2011	31/03/2012	Evolution
Facture moyenne mensuelle par client Internet (en DHHT/mois/client)	83	55	- 34%
➤ Dont ADSL	132	127	- 4%
➤ Dont 3G ((DATA Only + DATA&voix)	62	38	- 39%

²⁸L'usage moyen mensuel sortant par client Fixe est obtenu en divisant le trafic sortant Fixe en minutes par le parc moyen des abonnés Fixe et par la période concernée en mois.

²⁹La facture moyenne mensuelle par client : est obtenue en divisant Chiffre d'Affaires hors taxes Internet par le parc moyen d'abonnés Internet et par la période concernée en mois.



La tendance baissière des prix mesurée par la facture moyenne mensuelle par client Internet se confirme. En effet, elle est passée de 83 DHHT/mois/client à fin mars 2011 à 55 DHHT/mois/client à fin mars 2012 marquant ainsi une baisse de 34%.

Pour l'Internet 3G, cette facture est passée de 62 DHHT/mois/client au 31/03/2011 à 38 DHHT/mois/client au 31/03/2012 marquant ainsi une baisse de 39%. Alors que pour l'ADSL, elle est passée de 132 DHHT/mois/client à fin mars 2011 à 127 DHHT/mois/client à fin mars 2012 marquant ainsi une baisse de 4%.