

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**SITUATION DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES
ET DE LA TÉLÉVISION EN 2017**

TABLE DES MATIÈRES

1. Résumé.....	3
2. Contexte du marché.....	5
2.1. CHIFFRE D'AFFAIRES.....	5
2.1.1. <i>Chiffre d'affaires total et composition</i>	5
2.1.2. <i>Parts de marché</i>	8
2.2. INVESTISSEMENTS.....	10
3. Téléphonie fixe.....	12
3.1. ACCÈS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE FIXE.....	12
3.2. VOLUME VOIX FIXE.....	14
3.3. PERTE DE CLIENTÈLE.....	16
3.3.1. <i>Portabilité des numéros fixes</i>	16
3.3.2. <i>Attrition</i>	16
4. Large bande fixe.....	17
4.1. VOLUME.....	17
4.2. VITESSE.....	21
4.3. PERTE DE CLIENTÈLE.....	22
5. Services mobiles.....	23
5.1. VOLUME DE CARTES SIM.....	23
5.1.1. <i>Cartes SIM actives</i>	23
5.1.2. <i>Cartes SIM de données</i>	24
5.1.3. <i>Perte de clientèle</i>	27
5.1.3.1. <i>Portabilité des numéros</i>	27
5.1.3.2. <i>Taux d'attrition</i>	27
5.2. VOLUME MOBILE.....	28
5.2.1. <i>Voix mobile</i>	28
5.2.2. <i>SMS</i>	30
5.2.3. <i>Données mobiles</i>	32
5.3. CHIFFRES D'AFFAIRE MOBILE.....	36
6. TV.....	38
6.1. VOLUME.....	38
6.2. CHIFFRE D'AFFAIRES.....	41
7. Marché résidentiel.....	42
7.1. CHIFFRE D'AFFAIRES RÉSIDENTIEL.....	42
7.2. RÉSULTATS OPÉRATIONNELS FIXES ET MOBILES.....	44
7.3. OFFRES GROUPÉES.....	46
7.3.1. <i>Volume</i>	46
7.3.2. <i>Chiffre d'affaires</i>	47
7.4. PERTE DE CLIENTÈLE.....	48
7.5. PROPORTIONS DU MARCHÉ (VOLUME).....	49
8. Marché non résidentiel.....	50
8.1. CHIFFRE D'AFFAIRES.....	50
8.2. RÉSULTATS OPÉRATIONNELS FIXES ET MOBILES.....	52
8.3. OFFRES GROUPÉES.....	53
8.4. PERTE DE CLIENTÈLE.....	53
8.5. PROPORTIONS DU MARCHÉ (VOLUME).....	54

1. Résumé

Le chiffre d'affaires (des 9 principaux opérateurs) des communications électroniques et de la télévision a enregistré une légère hausse de 0,4 % pour atteindre 8,43 milliards d'euros. La télévision reste un moteur de croissance (+4,7 % pour un total de 1,21 milliards d'euros) mais le chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques diminue légèrement : -0,3 % pour atteindre 7,22 milliards d'euros. Ces deux dernières années, la croissance du chiffre d'affaires global généré par les communications électroniques et la télévision était encore positive (+2 % en 2015 et +0,9 % en 2016). La croissance négative en 2017 est en partie attribuable à la migration vers des moyens de communication alternatifs aux appels et SMS traditionnels mis à disposition par des opérateurs OTT qui n'entrent pas dans les statistiques de l'IBPT. La poursuite de la migration vers des offres groupées, qui s'accompagne de réductions octroyées sur celles-ci, est un autre facteur qui explique en partie cette tendance à la baisse.

Les efforts d'investissement ont encore été intensifiés : en termes absolus, les dépenses d'investissement dans des actifs fixes dans le secteur des communications électroniques se trouvent augmentées de 5,8 % par rapport à 2016 (1,68 milliards d'euros). La croissance du chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques étant négative (-0,3 %), le ratio capex/chiffre d'affaires passe de 21,9 % l'année dernière à un nouveau record de 23,2 % en 2017 (+1,3 pp – point de pourcentage- sur une base annuelle).

Le nombre de lignes large bande fixes continue d'augmenter. Fin 2017, 38,5 % de la population belge possédait une ligne large bande fixe. Cela équivaut à 4,379 millions de connexions large bande fixes au total, soit une croissance de 2,7 % par rapport à 2016.

Le nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe recule de 2,7 % pour un total de 4,25 millions sous la pression de la substitution vers le marché mobile et des OTT. Le succès des offres groupées y met un frein mais l'utilisation effective de la ligne fixe continue de diminuer fortement : les minutes d'appel chutent de 12,9 % en 2017 pour atteindre un total de 7,77 milliards de minutes.

Le nombre de ménages qui possèdent la TV continue d'augmenter : en 2017, il y a eu 60 132 ménages avec TV en plus, soit une augmentation de 1,4 % pour un total de 4 298 955. La croissance est entièrement imputable à la TV achetée dans le cadre d'une offre groupée : +6,3 % pour un total de 3 036 739. La TV vendue séparément est toutefois en recul : -8,6 % pour un total de 1 262 216 ménages.

Proximus et Orange enregistrent une croissance au détriment des câblo-opérateurs qui perdent ensemble 3,1 points de pourcentage mais continuent de représenter la principale technologie de télévision (avec 63 % des 4,467 millions de raccordements TV). La numérisation de la clientèle TV se poursuit : 92 % des raccordements TV sont numériques contre 90 % l'année précédente.

Sur le marché mobile, le nombre de cartes SIM actives reste élevé, malgré une baisse de 4,7 % sur une base annuelle, si l'on tient compte du nombre total de 11,96 millions de cartes SIM (hors M2M) par rapport à la population (105 %). L'afflux positif sur le segment postpaid (+6,7 % pour un total de 8,9 millions de cartes SIM actives) est totalement annihilé par la baisse sur le segment prepaid (-27,2 % pour un total de 3,06 millions de cartes SIM actives). Le nombre de cartes SIM pour la large bande mobile a augmenté de 14,8 % pour un total de 8 588 776, même si cela n'a pas encore permis à la Belgique de rattraper le niveau européen (24^e place fin 2017).

Avec un total de 127 milliards de mégaoctets, la consommation totale de données mobiles est 63 % plus élevée qu'en 2016. Par mois, une carte SIM de données active d'un opérateur de réseau mobile consomme en moyenne 1,17 gigaoctet de données mobiles. Elle est stimulée par l'augmentation systématique du volume de données compris pour les abonnés d'offres groupées et par l'accroissement du volume de cartes SIM 4G. Fin 2017, pas moins de 70,4 % (+6,4 % sur une base annuelle) des cartes SIM fournies sur le réseau propre génère du trafic 4G. En outre, la consommation mensuelle moyenne pour une carte SIM de données 4G est 0,578 gigaoctet plus élevée que pour une carte SIM de données 3G (1,344 contre 0,766 gigaoctet/mois).

Le règlement sur l'itinérance aux tarifs nationaux (« *Roam like at home* »), faisant qu'à compter du 15 juin 2017, un supplément pour l'itinérance ne peut plus être appliqué dans l'UE-28 et les pays de l'Espace économique européen, a rendu les utilisateurs moins réticents à utiliser des données mobiles à l'étranger. Cela se traduit par une augmentation du volume de données en itinérance sortante de 253 % pour un total de 7,26 milliards de mégaoctets. Cela montre clairement que ce service présente une élasticité importante : des prix plus bas incitent les gens à utiliser le service de manière plus intensive. Pour la voix mobile, la croissance se limite à 34 % pour les minutes entrantes et à 38 % pour les minutes sortantes.

Le quadruple play devient un facteur important : VOO est également devenu actif sur ce marché dans le courant de 2017. Les opérateurs ont de nouveau enregistré une croissance nette soutenue du nombre d'abonnés d'offres groupées : +131 601 pour un total de 3,19 millions. Tous les types d'offres groupées augmentent (2-play +1,1 % et 3-play +1,4 %) mais le nombre de ménages quadruple play est celui qui a enregistré la plus forte hausse : +12,1 % pour un total de 938 918, ce qui représente aujourd'hui déjà 29,4 % du marché résidentiel des offres groupées. Environ une carte SIM active postpayée sur quatre est vendue dans le cadre d'une offre groupée avec un service fixe. Lorsque l'on considère les chiffres au niveau national, on note alors que Proximus comptabilise le plus grand nombre d'offres groupées en 2017 (+0,5 pp de part de marché en volume) mais aussi la forte croissance d'Orange, qui fournit des services fixes aux clients convergents via le réseau des câblo-opérateurs. Ceci se traduit par une hausse de la part de marché de 2 pp pour un total de [0-10] %. Le succès de la stratégie de groupage de produits donne lieu à un chiffre d'affaires résidentiel généré par le multiple play de 2,490 milliards d'euros. Avec 53 %, la part du triple play reste la plus importante.

Le marché des offres groupées double play est le plus volatile : 16,4 % du nombre moyen de ménages double play a quitté son opérateur en 2017. Pour le triple play, ce pourcentage baisse à 9,9 % et pour le quadruple play, à 5,7 %.

La perte de clientèle a notamment été stimulée par la procédure easy switch qui est entrée en vigueur le 3 juillet 2017 dans le but de faciliter la migration de services fixes (voix, large bande, TV et offres groupées). Cette procédure a été appliquée en moyenne 1 fois sur 5 au cours du second semestre de 2017. En chiffres absolus, cela signifie que 37 600 des 222 966 ménages avec des services fixes qui ont migré vers un nouvel opérateur ont effectivement eu recours à la procédure easy switch.

2. Contexte du marché

2.1. Chiffre d'affaires

2.1.1. Chiffre d'affaires total et composition

Les 9 principales entreprises¹ réalisent en 2017 un chiffre d'affaires de 8,432 milliards d'euros sur les communications électroniques et la TV (de gros et de détail). Leur chiffre d'affaires combiné a enregistré une hausse de 0,4 % par rapport à 2016. La télévision est le moteur de croissance : +4,7 % pour atteindre 1,21 milliard d'euros. Les communications électroniques génèrent 0,3 % de chiffre d'affaires en moins (7,22 milliards d'euros).

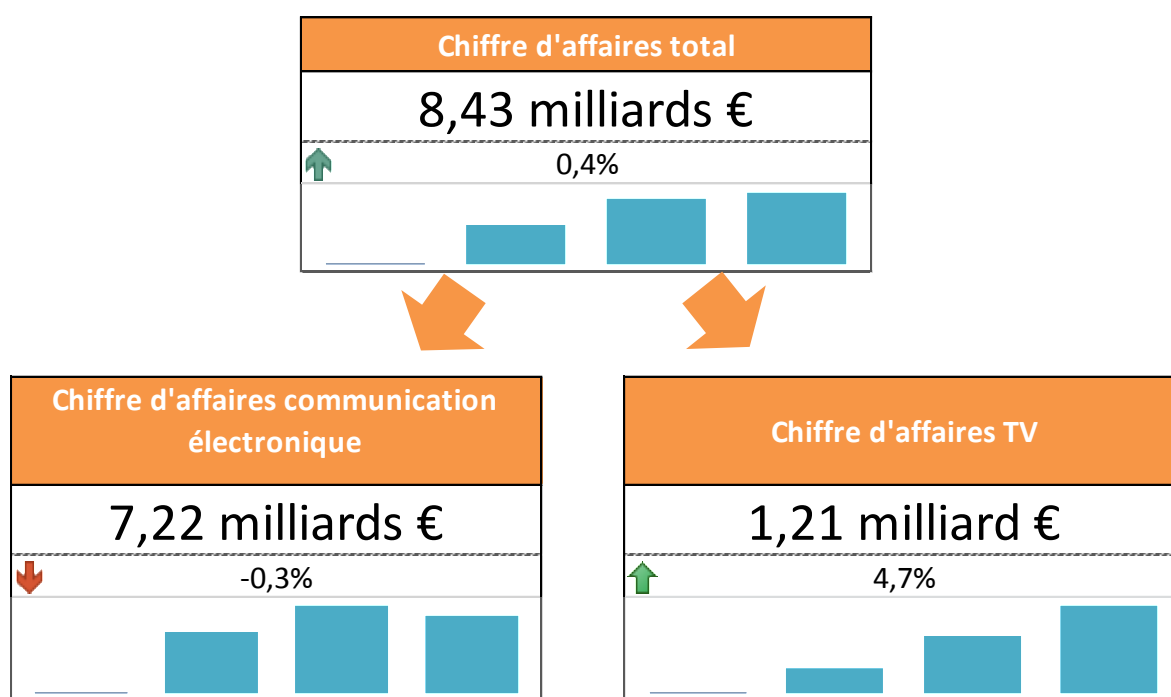


Figure 1 Chiffre d'affaires communications électroniques et TV (Source : IBPT)

Le segment de gros enregistre une perte de 0,9 %. Le segment de détail présente une légère hausse : +0,6 % par rapport à 2016 pour un total de 7,28 milliards d'euros.



Figure 2 Chiffre d'affaires segment de gros et de détail (Source : IBPT)

¹ BT, Brutélé, Colt Telecom, Nethys, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet (SFR et ex-Base compris) et Verizon.

La composition du chiffre d'affaires de détail pour les communications électroniques et la TV change. La part des secteurs fixe² et mobile diminue de respectivement 0,4 et 0,2 pp pour atteindre 45,2 % et 37,9 %. Seule la part de la télévision augmente : de 15,9 à 16,5 %.

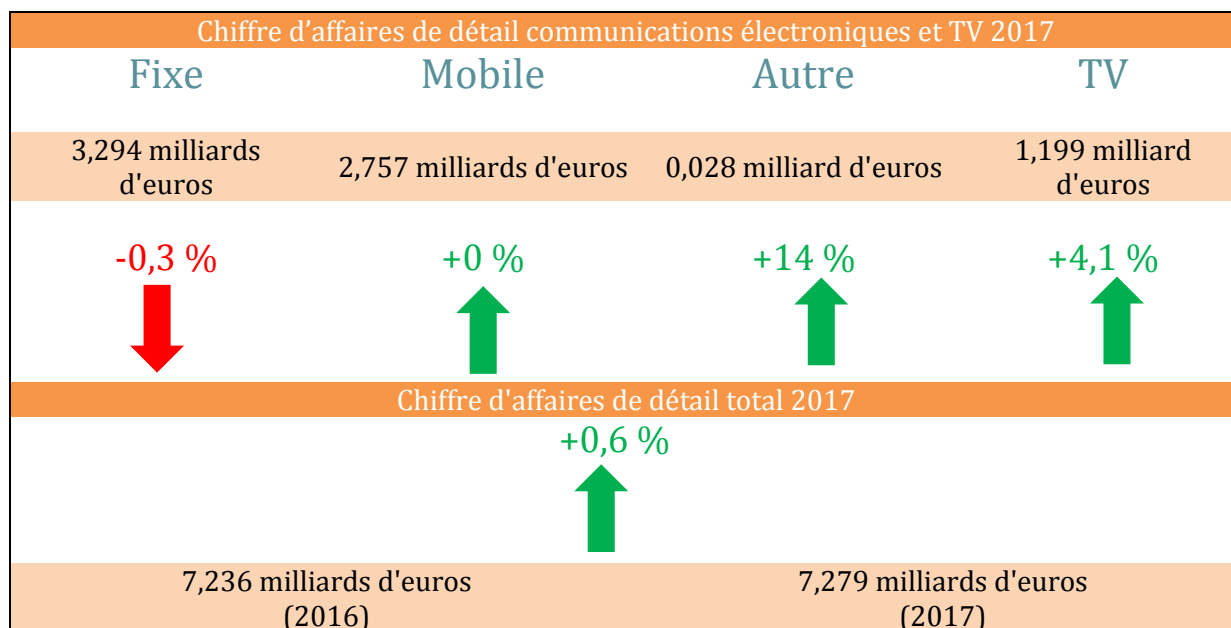


Figure 3 Composition du chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la TV (Source : IBPT)

Sur le marché de détail fixe (communications électroniques + TV), la croissance continue des données fixes (Internet inclus) et de la TV compense la baisse du chiffre d'affaires généré par la téléphonie, les équipements fixes et autres activités, le chiffre d'affaires de détail global passant ainsi de 4,455 à 4,493 milliards d'euros.

²Le marché fixe comprend la téléphonie fixe (PSTN, téléphonie par câble, VoB ou « managed VoB » et les canaux ISDN) ainsi que les données, y compris l'internet à large bande

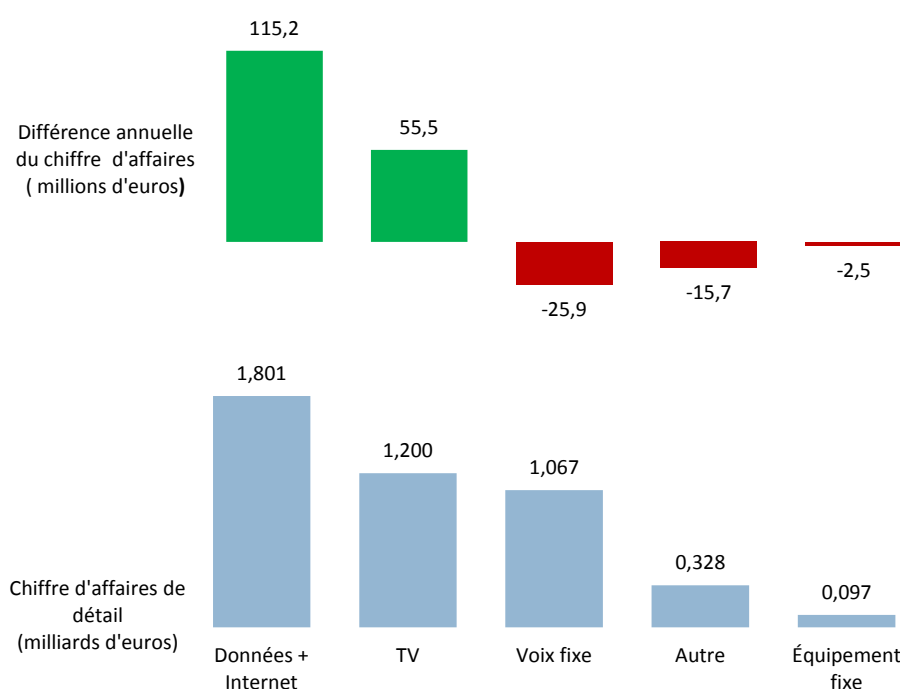


Figure 4 Chiffre d'affaires de détail communications électroniques fixes et TV (Source : IBPT)

Le marché de détail mobile³ est relativement stable avec un chiffre d'affaires aux alentours de 2,76 milliards d'euros (+0,8 millions d'euros sur une base annuelle, donc 2017 par rapport à 2016). La légère hausse du chiffre d'affaires généré par les équipements mobiles (18,3 millions d'euros) compense la perte de 17,5 millions d'euros générés par les services mobiles.

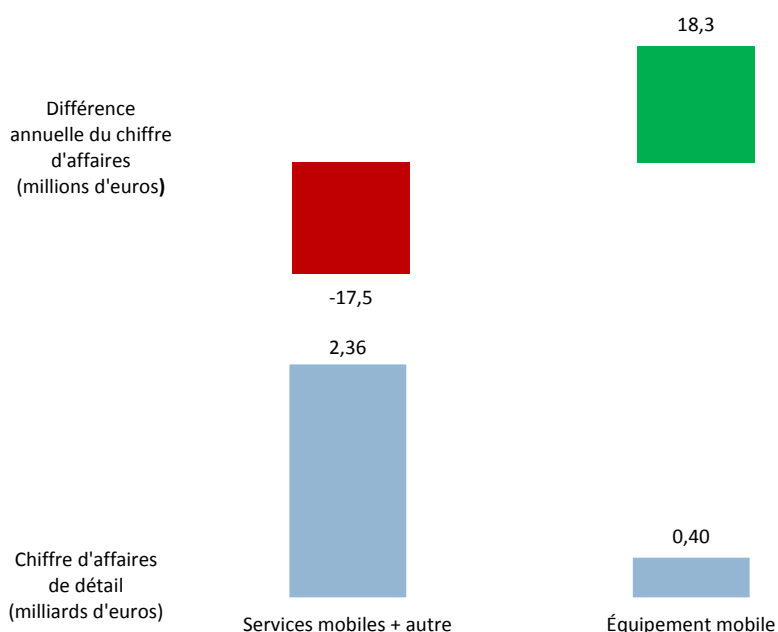


Figure 5 Chiffre d'affaires de détail communications électroniques mobiles (Source : IBPT)

³ Input de Nethys, Orange, Proximus, Scarlet et Telenet

2.1.2. Parts de marché

Lorsque l'on considère les chiffres au niveau national, Proximus (Scarlet compris) a, en 2017, augmenté sa part de marché en termes de chiffre d'affaires de 0,2 pp pour atteindre [40-50] %. Avec une croissance de 7,8 pp, en partie due à la reprise de BASE et de SFR, Telenet⁴ suit à la seconde place après Proximus, et atteint une part de marché de [30-40] %. VOO réalise également un plus gros chiffre d'affaires et enregistre une croissance de 0,3 pp en termes de part de marché.

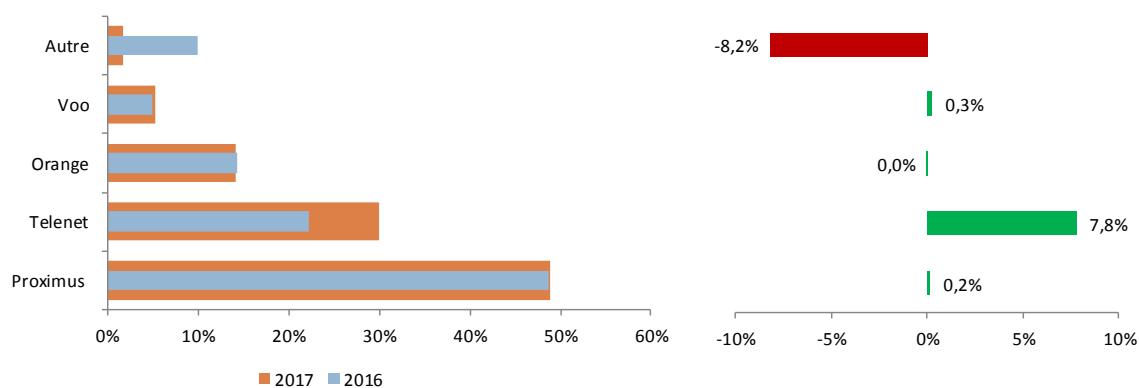


Figure 6 Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques et TV et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT)

Lorsque l'on considère conjointement les marchés de la téléphonie fixe et de la large bande fixe et qu'on les examine au niveau national, l'on constate que la part de marché de Telenet a augmenté le plus en termes de pourcentage (+2 pp) pour une part de marché entre [20-30] % tandis que le chiffre d'affaires de Proximus a baissé de 0,9 pp.

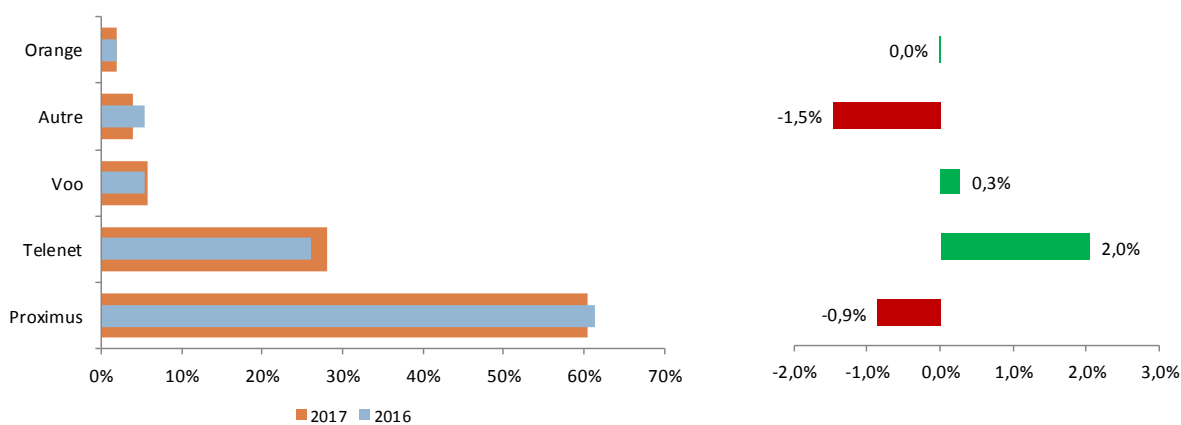


Figure 7 Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques fixes et TV et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT)

⁴Depuis 2017, « Telenet » comprend SFR et ex-Base (Telenet Group). Auparavant, chaque entreprise était considérée comme une entité distincte. Cette méthode est appliquée dans l'ensemble du document.

Sur le marché mobile, le troisième acteur Telenet gagne 15,4 pp suite à l'intégration de Telenet Group (ex-Base). Proximus (Scarlet compris) enregistre une légère hausse du chiffre d'affaires de 1,1 %. Orange reste deuxième avec une part de marché entre [30-40] % qui a légèrement baissé en 2017, de 0,1 %.

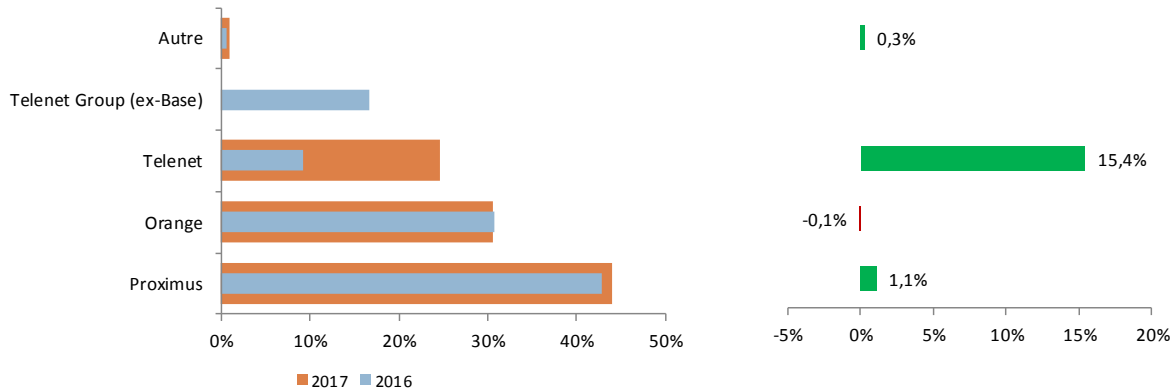


Figure 8 Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques et TV mobiles et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT)

Sur le marché de la télévision examiné au niveau national, la part de marché de Telenet reste stable et la part d'Orange augmente de 1 pp. Il s'agit là d'une conséquence de la concurrence accrue sous l'effet de l'ouverture régulée du câble.

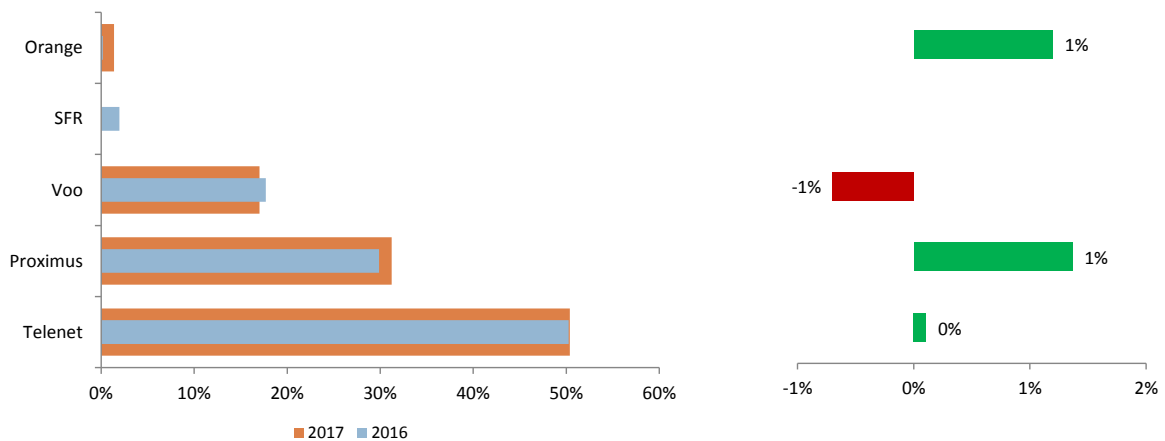


Figure 9 Chiffre d'affaires de détail et de gros TV et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT)

2.2. Investissements

Le besoin d'investir reste élevé étant donné que les investissements dans les réseaux de communications électroniques (tant fixes que mobiles) à haut débit apportent des avantages économiques et répondent à la demande croissante des utilisateurs résidentiels et non résidentiels d'un accès à Internet de qualité élevée couplé à des limites de données plus élevées et des vitesses supérieures.

En 2017, un investissement en actifs fixes de 1,677 milliards d'euros a été réalisé pour la mise à niveau des réseaux de télécommunications fixes et mobiles : +5,8 % par rapport à 2016. Par rapport au chiffre d'affaires (hors TV), les investissements en matière de télécoms sont également supérieurs par rapport à l'année précédente (23,2 % vs 21,9 %).

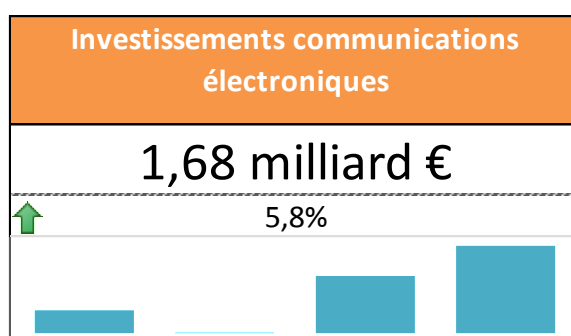


Figure 10 Investissements communications électroniques (Source : IBPT)

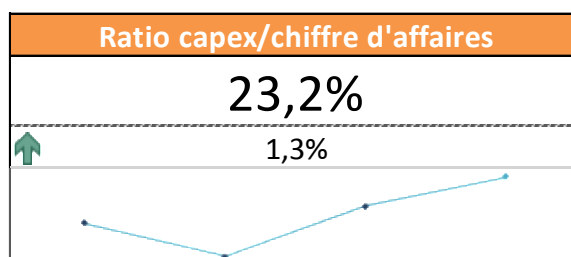


Figure 11 Ratio capex/chiffre d'affaires communications électroniques (Source : IBPT)

À la fin du troisième trimestre 2017, environ 2/3 des nœuds de Telenet ont bénéficié d'une mise à niveau dans le cadre du projet de réseau « De Grote Netwerf », le programme d'investissement de 500 millions d'euros pour évoluer vers un réseau gigaoctet avec des débits de données d'au moins 1 gigaoctet. La mise à niveau doit être entièrement réalisée d'ici mi-2019.

Les investissements au niveau de l'infrastructure fixe de Proximus sont consacrés à l'extension de la couverture FTTC (94 % fin septembre 2017) et à la mise à niveau VDSL2 avec la technologie de vectoring. La couverture du vectoring atteint 83 % au dernier trimestre de 2017. Une partie du capex est également liée à la fibre optique, compte tenu du lancement du plan d'investissement « La fibre en Belgique » chez Proximus. Ce plan prévoit un investissement de 3 milliards d'euros sur une période de 10 ans pour un déploiement accéléré de la fibre optique, de manière à atteindre plus de 85 % des entreprises et plus de 50 % des ménages.

Le réseau mobile est également en train d'être renforcé. Proximus et Orange poursuivent leurs efforts d'investissement pour fournir un accès aux dernières technologies de réseau mobile avec un volume de trafic de données en croissance exponentielle.

Pour Telenet, 2017 est une année où les dépenses capex mobiles sont plus élevées, la capacité du réseau de Base ayant encore été renforcée en vue de la migration de tous ses clients encore

sur le réseau d'Orange. L'optimisation de la couverture du réseau de Base (3G, 4G, 4G+) et la préparation du réseau mobile à la technologie du futur ont également nécessité des mises à jour de sites : fin septembre 2017, environ 72 % des 2 800 macrosites avaient été mis à jour. De nouveaux sites ont également été construits : sur les 800 à 1000 sites annoncés d'ici la fin de 2020⁵, 129 nouveaux sites avaient déjà été installés fin septembre 2017.

Si l'on inclut les investissements consacrés purement à la TV, les dépenses totales d'investissement s'élèvent à 2,02 milliards d'euros. Le ratio capex/chiffre d'affaires grimpe à 24 % (20,5 % en 2016).

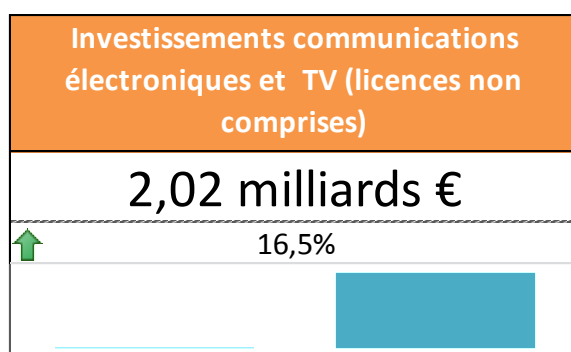


Figure 12 Investissements communications électroniques et TV (Source : IBPT)

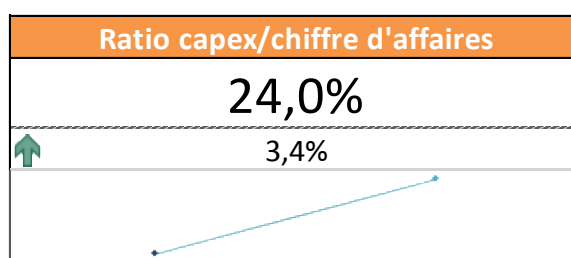


Figure 13 Ratio capex/chiffre d'affaires communications électroniques et TV (Source : IBPT)

⁵ Communiqué de presse de Telenet du 30 août 2016 : Telenet accélère la modernisation de son réseau mobile

3. Téléphonie fixe

3.1. Accès au réseau téléphonique fixe

Les utilisateurs finals doivent avoir accès à un réseau téléphonique fixe pour passer et recevoir des appels téléphoniques.

Le nombre de canaux d'accès directs fixes⁶ continue de baisser : fin 2017, 4,25 millions de canaux d'accès directs fixes relient le client au réseau téléphonique public fixe, soit 2,7 % de moins que l'année précédente. Le réseau PSTN enregistre la plus forte baisse : -97 166 canaux. Avec l'arrêt de ISDN-BA chez Proximus le 1er janvier 2017⁷, le nombre de canaux ISDN a diminué de 85 860 canaux.

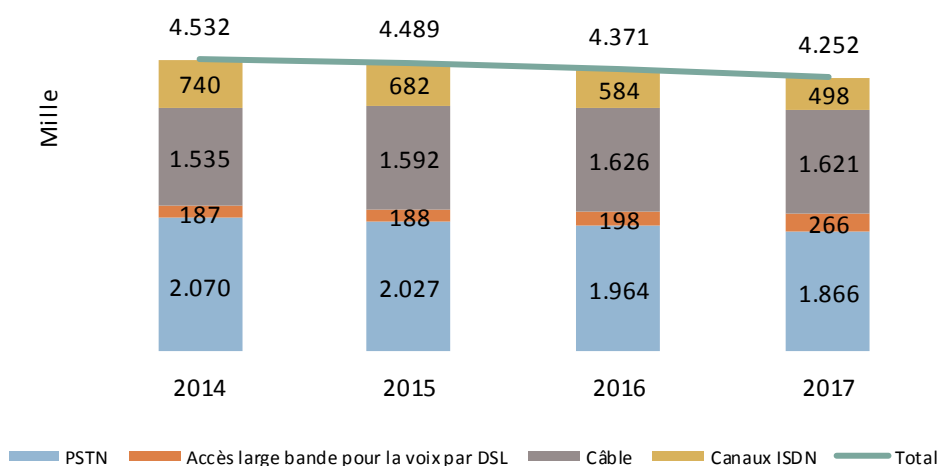


Figure 14 Volume de lignes téléphoniques fixes en fonction de la technologie (Source : IBPT)

Les systèmes téléphoniques de l'utilisateur final sont de plus en plus raccordés à un réseau VoIP au lieu du réseau téléphonique PSTN traditionnel. Cette migration vers la large bande réduit la demande d'accès standalone au réseau téléphonique fixe et stimule la vente de la téléphonie fixe dans le cadre d'offres groupées : En 2017, 86 % des ménages possédant la téléphonie fixe achètent le service dans le cadre d'une offre groupée. Parmi les offres groupées, la téléphonie vocale fixe est l'élément le moins important de tous les services fixes : fin 2016, 81 % des offres groupées comprenaient la téléphonie fixe, tandis que pour la large bande fixe et la télévision, ce pourcentage était supérieur à 90 %. Cette importance continue de diminuer en 2017 puisque le nombre d'offres groupées incluant la téléphonie fixe chute à 80 %.

⁶ Cela inclut les lignes PSTN analogiques, les canaux d'accès ISDN numériques et les connexions managed voice over broadband via DSL et câble.

La conversion des lignes ISDN en canaux vocaux équivalents se fait en multipliant le nombre de lignes par 2 ou 30 selon la norme implémentée (ISDN-BA ou ISDN-PRA). Les applications VoIP basées sur un logiciel sont exclues (par exemple Skype, hotmail...)

⁷ L'ISDN est la ligne numérique historique qui est principalement utilisée pour les centraux téléphoniques, les anciens modems et/ou les appareils numériques. Dans le cadre de la modernisation du réseau vers IP, la technologie ISDN-BA sera abandonnée commercialement et remplacée par une offre IP renouvelée.

	% de ménages achetant la téléphonie fixe dans le cadre d'une offre groupée	% d'offres groupées incluant la téléphonie fixe (en nombre total d'offres groupées)
2013	72%	78%
2014	75%	80%
2015	79%	83%
2016	83%	81%
2017	86%	80%

Figure 15 % de ménages achetant la téléphonie fixe dans le cadre d'une offre groupée (Source : IBPT)

Lorsque l'on considère le marché de l'accès à la téléphonie fixe au niveau national, la part de Proximus augmente légèrement en termes de volume de 0,4 pp pour atteindre [50-60] %. Telenet continue également d'accroître sa part de marché : +1,8 pp pour un total de [30-40] %.

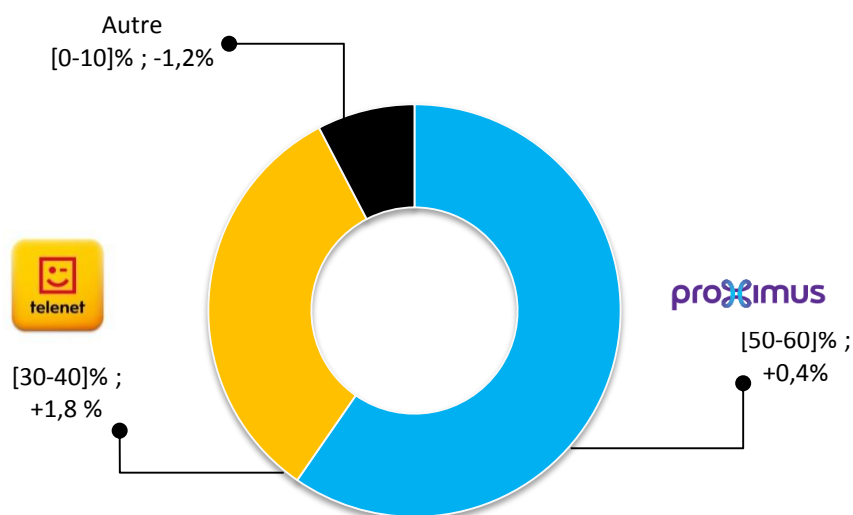


Figure 16 Parts de marché de l'accès au réseau de téléphonie fixe en termes de volume (Source : IBPT)

3.2. Volume voix fixe

Parallèlement à la diminution du nombre de canaux d'accès direct au réseau téléphonique fixe (-2,7 %), le nombre de minutes de téléphonie vocale présente une baisse de 12,9 %.

Avec 68 %, les appels vers les réseaux fixes continuent de représenter la majeure partie du nombre total de minutes vocales. Par rapport à 2016, une baisse de 0,3 % peut cependant être observée au profit des appels vers les réseaux mobiles. La baisse est légèrement moins importante par rapport à 2015 (-0,4 %) et 2014 (-1 %).

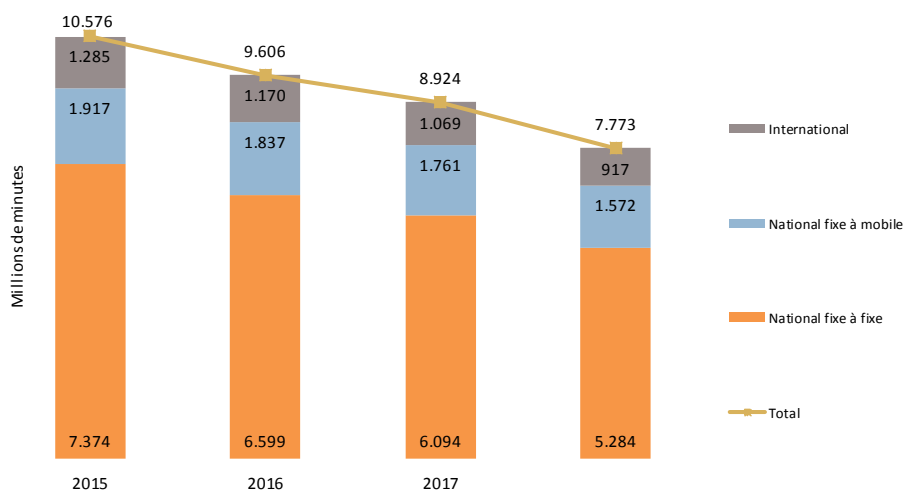


Figure 17 Volume téléphonie vocale fixe (Source : IBPT)

Le passage à des solutions de téléphonie basées sur des réseaux large bande se traduit par une diminution de la part de la téléphonie vocale via le réseau PSTN traditionnel. À la fin de 2017, la technologie managed voice over broadband (par câble et via DSL) représente 38 % du volume total de voix fixe.

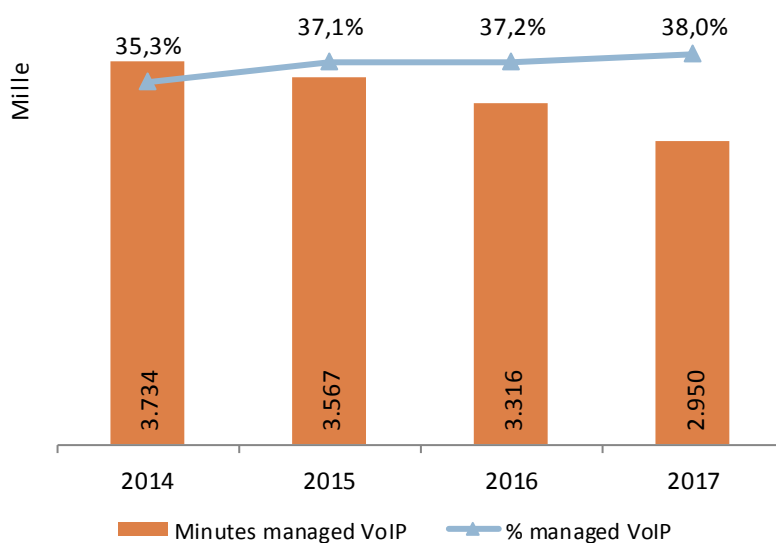


Figure 18 Évolution des minutes managed VoIP et part dans le volume total de voix fixe (Source : IBPT)

Suite, notamment, à l'évolution vers la téléphonie fixe via un accès large bande, la solution de sélection/présélection du transporteur, dans le cadre de laquelle les appels passent par un opérateur autre que l'opérateur d'accès, est de moins en moins utilisée. Le nombre de connexions CPS actives baisse de 73 079 jusqu'à 228 700 et le volume de trafic vocal fixe via CS-CPS diminue de 33 % à 219 millions de minutes sur une base annuelle. Ce qui donne une part de marché de 2,8 %.

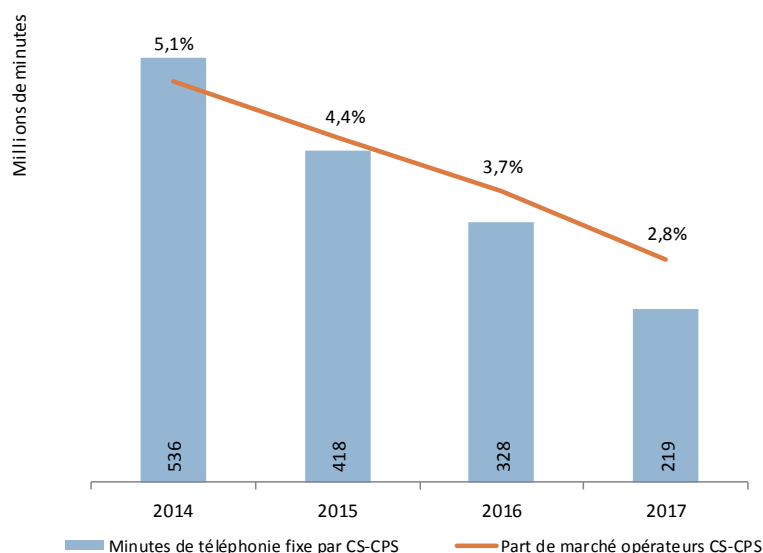


Figure 19 Volume trafic vocal indirect via CS-CPS et part de marché CS-CPS (Source : IBPT)

En termes de nombre de minutes provenant de services PSTN et managed VoIP, considérés au niveau national, la part de Proximus (Scarlet compris) a augmenté de 1 % pour un total de [60-70] %. Telenet perd 0,5 % de part de marché malgré le rachat de SFR en juin 2017.

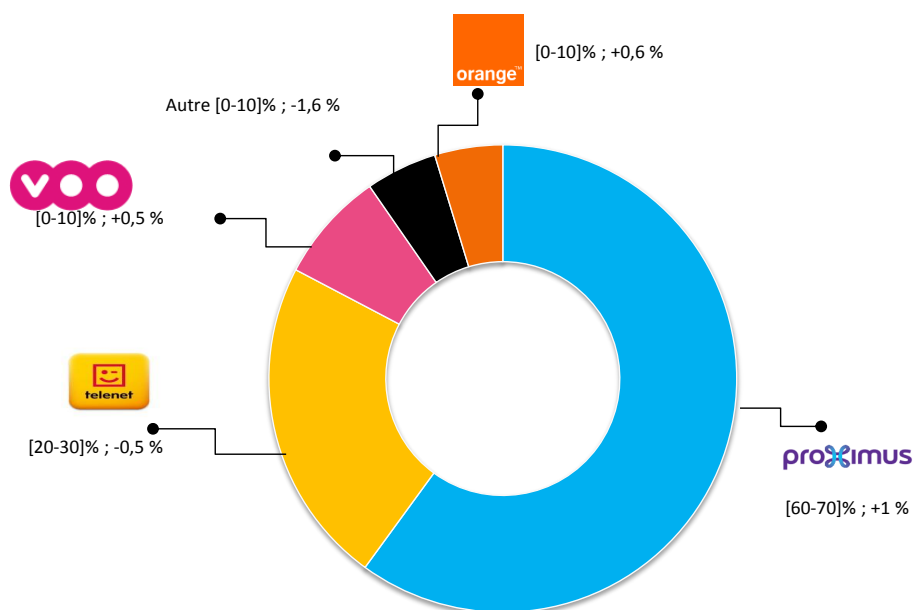


Figure 20 Parts de marché téléphonie fixe, en minutes (Source : IBPT)

3.3. Perte de clientèle

3.3.1. Portabilité des numéros fixes

En 2017, 322 364 numéros fixes ont été portés d'un opérateur à un autre, soit 22 473 de plus que l'année précédente.

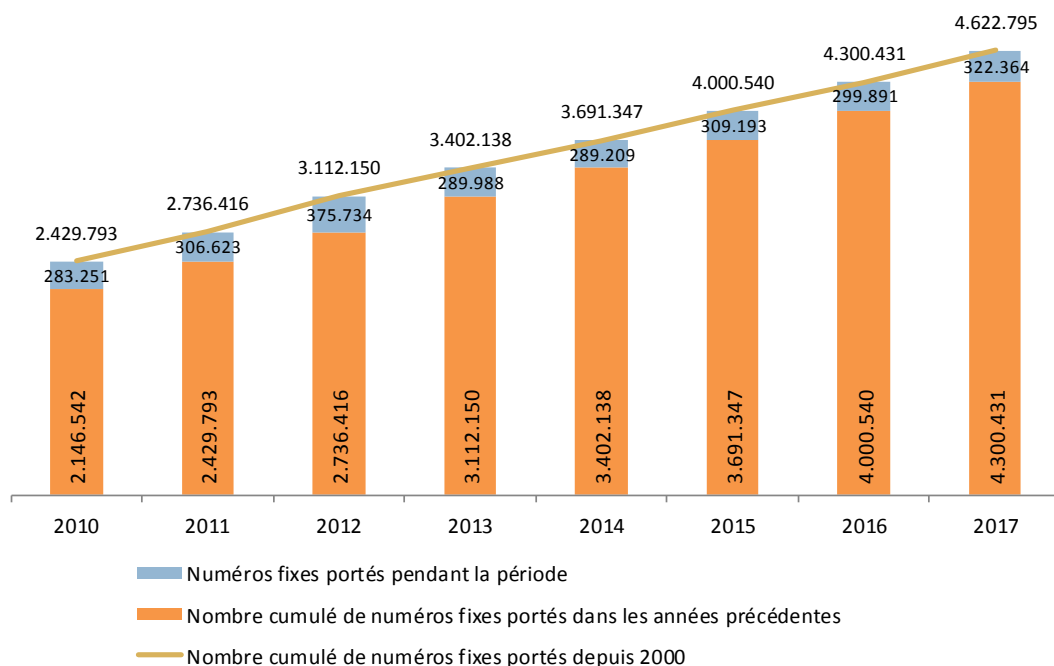


Figure 21 Numéros fixes portés au cours de l'année et nombre total de numéros portés depuis 2000 (Source : IBPT)

3.3.2. Attrition

L'année 2017 se caractérise par l'arrêt du produit CPS de Scarlet et de la téléphonie fixe de Base. L'impact sur le taux d'attrition est toutefois limité étant donné que celui-ci est inférieur au niveau de 2016 : 10,9 % du nombre moyen de clients de la téléphonie fixe (498 090) ont quitté leur opérateur en 2017. En 2016, les opérateurs de téléphonie fixe ont encore perdu 12,5 % de leur clientèle moyenne. En termes absolus, cela équivaut, pour 2017, à 414 627 sur une clientèle moyenne totale de 3 795 697.⁸

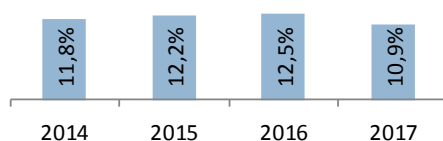


Figure 22 Taux d'attrition téléphonie fixe (Source : IBPT)

⁸ Input de EDPnet, Colt, BT, Brutélé, Colt, Nethys, Proximus, SFR, Scarlet et Orange.

4. Large bande fixe

4.1. Volume

Le marché de la large bande fixe a encore progressé de 109 000 lignes à 4,379 millions. Cela correspond à une pénétration de 38,5 % (en termes de population).

La technologie par câble enregistre la plus forte croissance du nombre de clients large bande : +91 000 (4,1 %) pour un total de 2,276 millions. Le nombre de lignes large bande via le réseau xDSL est également en augmentation : +13 000 (0,6 %) pour un total de 2,080 millions. Le nombre de lignes large bande basées sur la fibre optique est significativement inférieur au volume via les autres technologies : +4 581 lignes pour un total de 17 341.

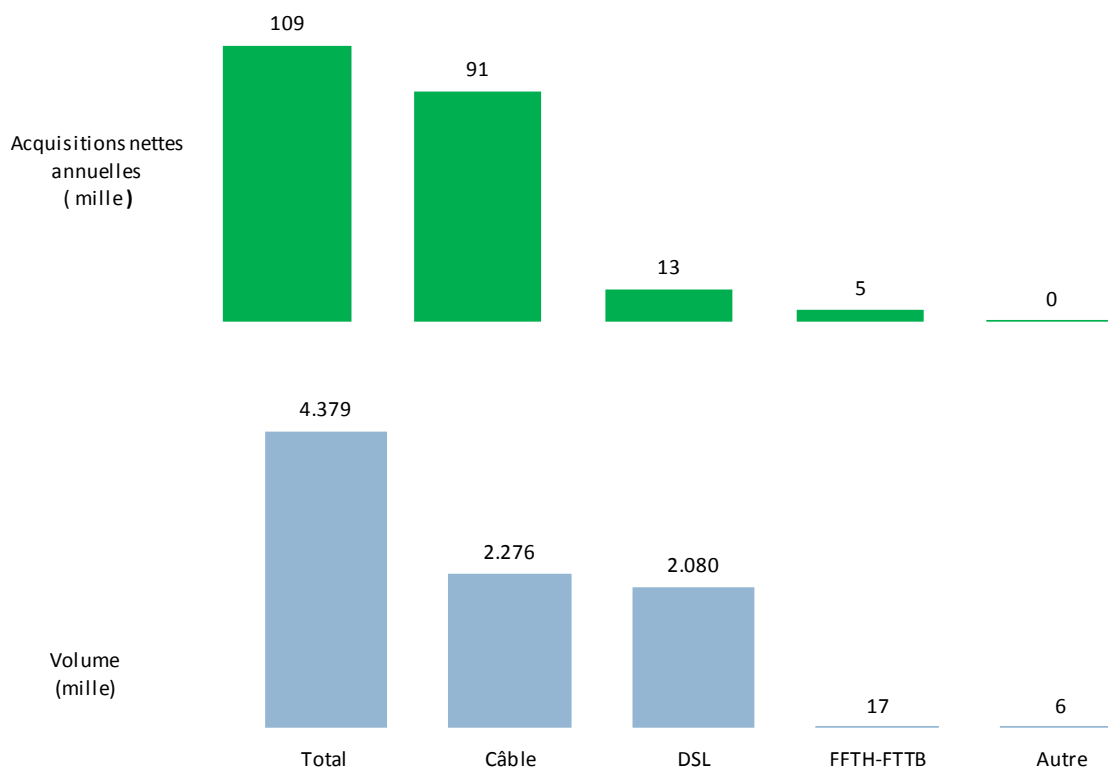


Figure 23 Volume lignes large bande fixes fin 2017 et différence sur une base annuelle (Source : IBPT)

La large bande est principalement vendue via des offres groupées : 89 % des ménages qui possèdent la large bande fixe achètent ce service dans le cadre d'une offre groupée.

	% de ménages possédant la large bande fixe dans le cadre d'une offre groupée	% d'offres groupées comprenant la large bande fixe
2014	82%	93%
2015	83%	93%
2016	90%	94%
2017	89%	94%

Figure 24 % de ménages possédant la large bande fixe dans le cadre d'une offre groupée (Source : IBPT)

L'indice HHI (Herfindahl-Hirschman Index) de 3 726 montre que le marché de la large bande fixe est fortement concentré⁹. Le marché est dominé par 2 opérateurs (Proximus et Telenet) dont la part de marché combinée atteint 85,1 %.

Par rapport à 2016, l'indice HHI est influencé négativement par le rachat de SFR par Telenet en juin 2017.

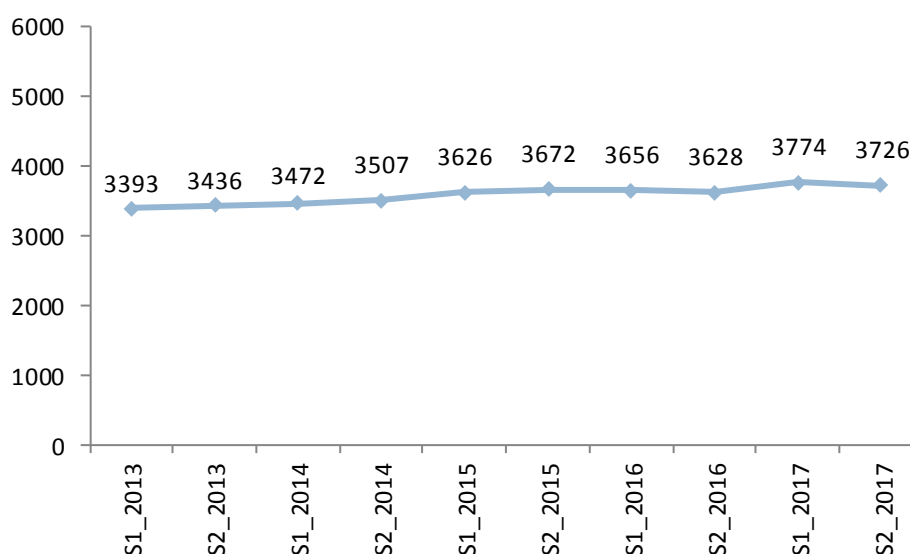


Figure 25 Évolution de l'indice HHI sur le marché de la large bande fixe (Source : IBPT)

⁹ L'indice HHI mesure la concentration du marché, c.-à-d. la mesure dans laquelle la/les entreprise(s) principale(s) peu(ven)t dominer le marché. Un marché fortement concentré est caractérisé par un score supérieur à 2 500 sur une échelle de 1 à 10 000. Une concentration modérée est caractérisée par un score situé entre 1 500 et 2 500 points.

Lorsque l'on considère les chiffres au niveau national, Proximus (Scarlet compris) possède une position un peu plus puissante que la part de marché moyenne des autres opérateurs historiques en Europe qui se situe autour de 40 %¹⁰. La concurrence sur le câble fait accroître la part de marché d'Orange de 1,2 pp¹¹. 69 000 clients possédant une offre groupée comprenant la large bande fixe et la TV via le câble sont respectivement venus s'ajouter. Telenet même gagne 1 point de pourcentage, entre autres suite au rachat de SFR en juin 2017. La part de marché de VOO reste inchangée et se situe entre [10-20] %.

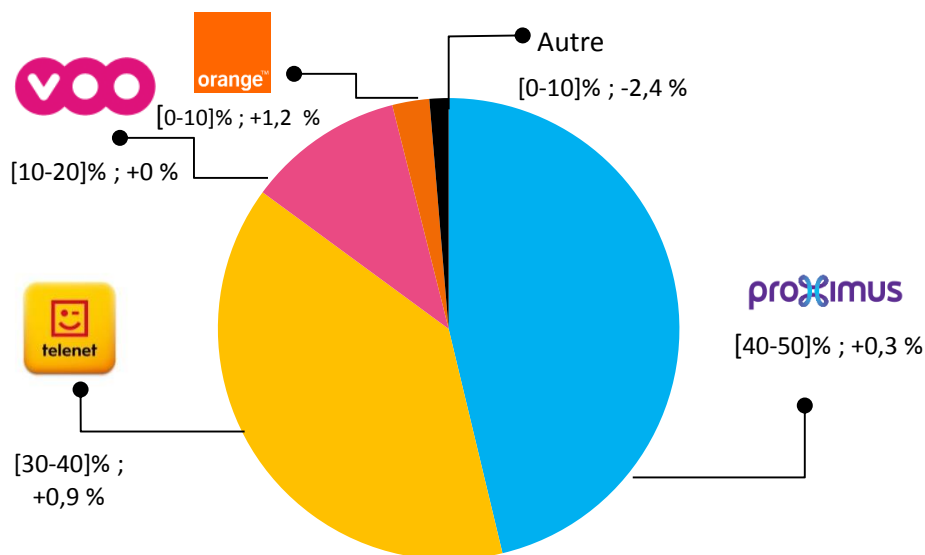


Figure 26 Parts de marché sur le marché de la large bande fixe, en volumes (Source : IBPT)

En Wallonie (+0,3 %), Proximus renforce sa position de leader : +0,3 %. C'est également le cas à Bruxelles (+1,2 %) où Telenet enregistre également une forte hausse suite au rachat de SFR (+10,3 %)

En Flandre, l'acteur principal Telenet voit sa part de marché diminuer de 2,4 points de pourcentage au profit de Proximus (+1,3 %) et des autres opérateurs (+1,5 %) dont Orange fait également partie.

¹⁰ Source : Broadband indicators Cocom July 2017

¹¹ Depuis le 1er mars 2016, Orange fournit la large bande et la TV via l'offre de gros régulée des câblo-opérateurs Telenet et VOO. Fin 2017, Orange comptait 102 900 clients possédant une offre groupée comprenant la large bande fixe et la TV via le câble (Source : Orange investor toolkit).



Flandre

- Telenet [60-70] %
-2,4 pp
- Proximus [30-40] %
+1,3 pp
- Autre [0-10] %
+1,5 pp



Wallonie

- Proximus [60-70] %
+0,3 pp
- VOO [30-40] %
-0,6 pp
- Autre [0-10] %
+0,2 pp



Bruxelles

- Proximus [60-70] %
+1,2 pp
- Telenet [10-20] %
+10,3 pp
- VOO [0-10] %
-0,1 pp
- Autre [0-10] %
+1,1 pp

Figure 27 Parts de marché large bande fixe par région (Source : IBPT)

4.2. Vitesse

À la fin de 2017, des vitesses de téléchargement maximales de 200 Mbps étaient offertes sur le marché résidentiel belge. Cette vitesse est réservée aux clients de l'offre Internet Fibre 200 de Telenet. En décembre 2017, Telenet a également lancé l'option « speedboost » pour l'internet, une option permettant de doubler la vitesse de navigation jusqu'à 400 Mbps pour les clients possédant Wigo, Whoppa ou Internet200. L'option coûte 15 euros par mois.

35 % de toutes les connexions large bande fixes vendues ont une vitesse de téléchargement comprise entre 30 et 100 Mbps. 52 % ont une vitesse supérieure à 100 Mbps.

	% avec une vitesse de téléchargement entre 30 et 100 Mbps	% avec une vitesse de téléchargement > 100 Mbps
2014	60 %	14 %
2015	51 %	29 %
2016	33 %	48 %
2017	35 %	52 %

Figure 28 Lignes large bande fixes par catégorie de vitesse (Source : IBPT)

Avec 83 connexions large bande haut débit sur 100 (≥ 30 Mbps), la Belgique devient la référence internationale au sein de l'UE.

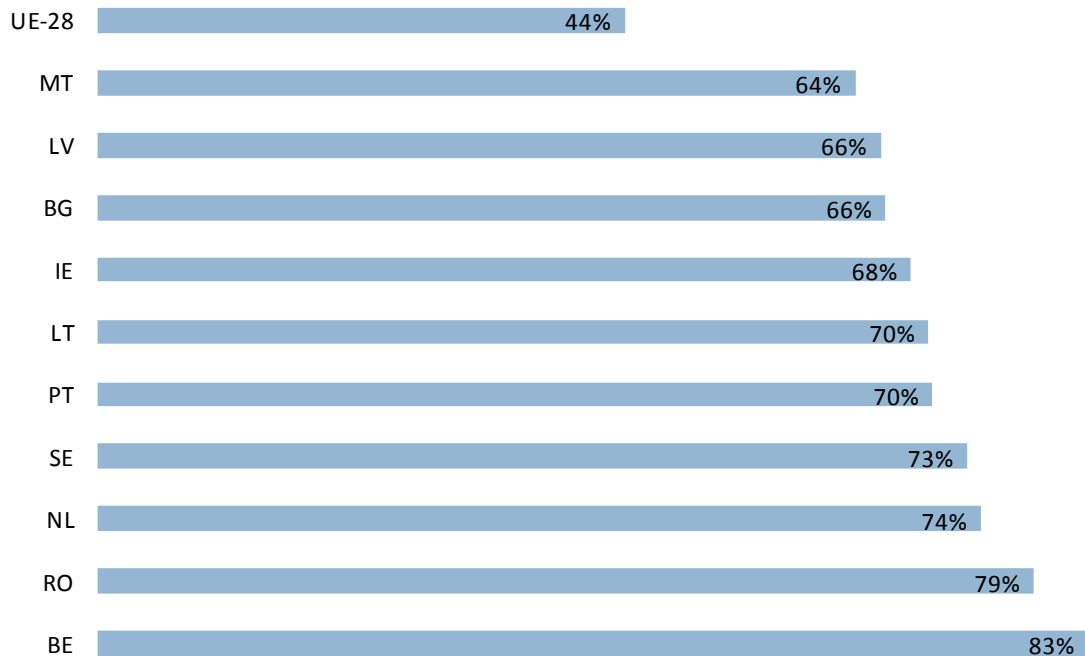


Figure 29 Pénétration large bande haut débit (≥ 30 Mbps) au sein de l'UE-28, juillet 2017 (Source : CE)

4.3. Perte de clientèle

Les fournisseurs de large bande fixe ont enregistré, en 2017, une perte de 417 114 clients sur une clientèle moyenne de 3 959 334.

Par rapport à 2016, le taux d'attrition chute de 12,1 % à 10,5 %.

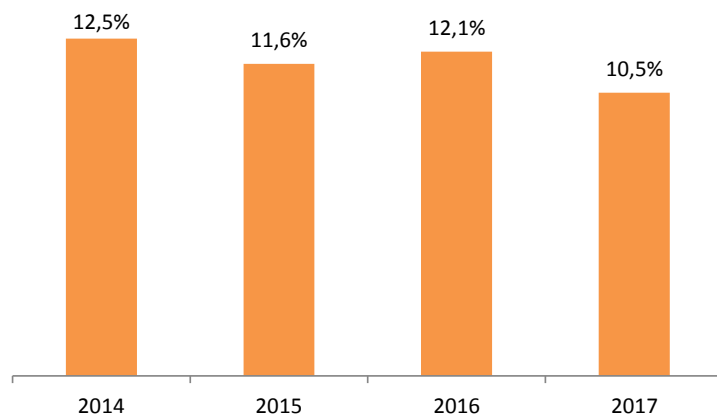


Figure 30 Taux d'attrition large bande fixe (Source : IBPT)

5. Services mobiles

5.1. Volume de cartes SIM

5.1.1 Cartes SIM actives

Le marché mobile belge comptait, fin 2017, 11,96 millions de cartes SIM au total, en ce compris les trois opérateurs de réseau belges, les MVNO et hors M2M (machine-to-machine). Soit une baisse de 4,7 % sur une base annuelle. La baisse provient de la diminution du nombre de clients prepaid : -27,2 % à 3,06 millions. La clientèle postpaid mobile poursuit sa croissance, avec 556 266 cartes SIM supplémentaires pour un total de 8,9 millions fin 2017 (+6,7 %). 24,8 % de celles-ci font partie d'une offre groupée avec un service fixe contre 19,4 % un an plus tôt. Cette tendance reflète la préférence croissante des consommateurs pour les offres groupées combinant des services fixes et mobiles.

Fin 2017, le nombre de cartes SIM M2M s'élevait à 2 384 188, soit une hausse de 8,1 % sur une base annuelle.

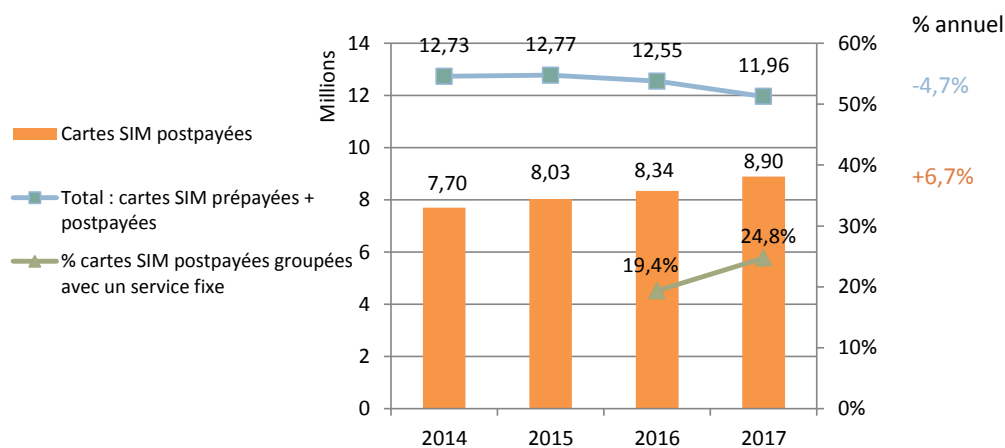


Figure 31 Cartes SIM actives, hors M2M (Source : IBPT)

Le taux de pénétration des cartes SIM actives chute de 111 % à 105 % (en termes de population).

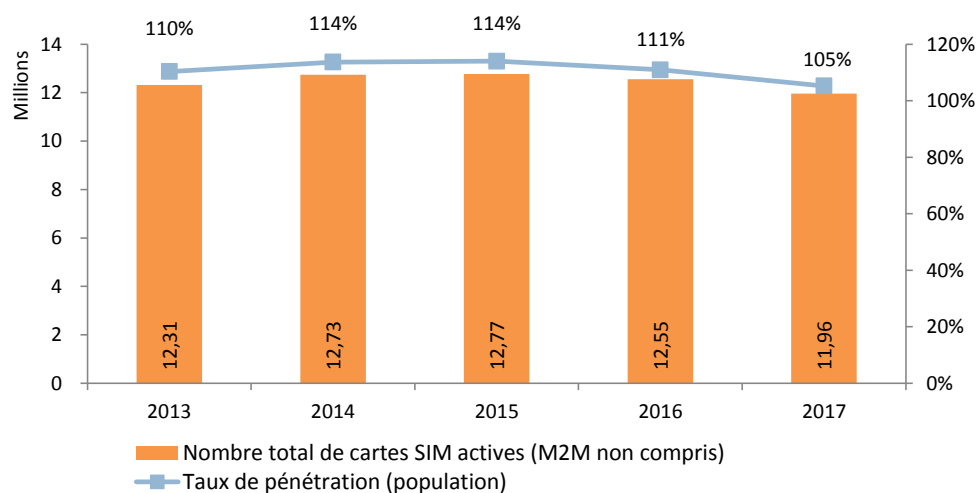


Figure 32 Taux de pénétration cartes SIM actives (Source : IBPT)

Le marché des MVNO se contracte suite à l'acquisition de Base par Telenet en février 2016. Suite à cette acquisition, les clients de Telenet hébergés sur le réseau d'Orange sont progressivement migrés vers le réseau de Base. Cette migration, qui a été complétée à 90 % fin 2017¹², conduit à une augmentation de la part de marché des opérateurs de réseau mobile (MNO) de 77,3 % à 87,7 % (95 %, light MVNO compris). La part de marché des clients full MVNO chute de 15,3 % à 4,8 %.

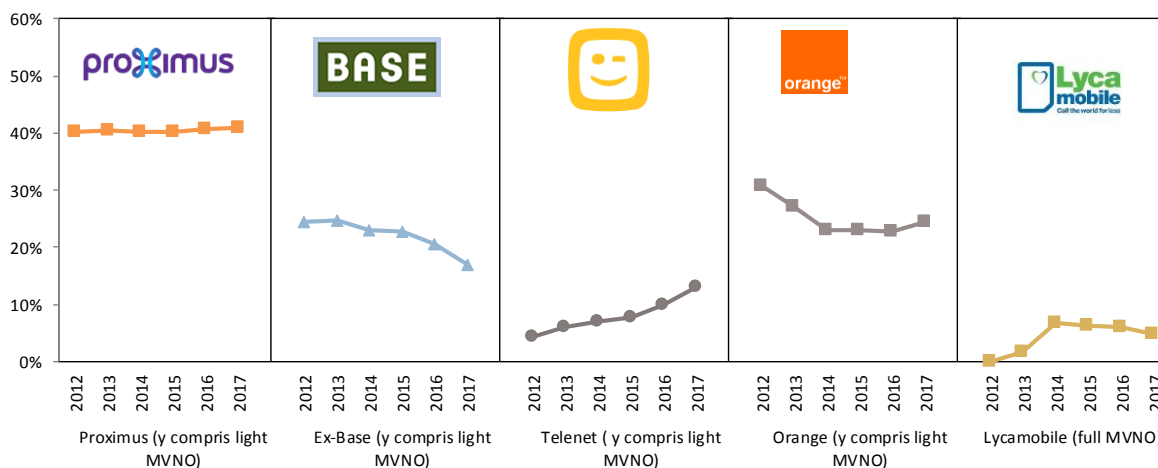


Figure 33 Parts de marché cartes SIM actives (Source : IBPT)

5.1.2. Cartes SIM de données

La large bande mobile continue de croître : un peu plus de 79 % des cartes SIM actives des opérateurs de réseau mobile (y compris Telenet à partir de 2017) utilisent des données mobiles contre 65 % un an plus tôt.

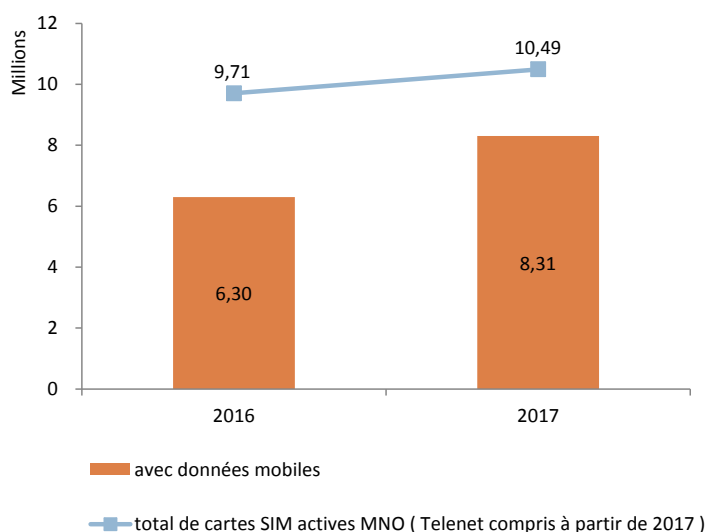


Figure 34 Part des cartes SIM de données dans le nombre total de cartes SIM actives (Source : IBPT)

¹² À la figure 32, les clients full MVNO de Telenet qui n'ont pas encore migré vers le réseau de Base sont comptés comme des clients de Telenet sur le réseau de Base.

Y compris les MVNO Scarlet et Nethys, l'on dénombre un peu moins de 8,6 millions de cartes SIM large bande à la fin de 2017 : + 14,8 % sur une base annuelle. La plupart des cartes SIM large bande sont utilisées dans des smartphones (93,2 %) plutôt que dans des tablettes/PC (6,8 %).



Cartes SIM de données par type	
Smartphones 8 001 292 +16,5 % 	PC/Tablette 587 484 -3,8 % 
Nombre total de cartes SIM de données	
7 480 397 (2016)	8 588 776 (2017)

Figure 35 Volume cartes SIM de données (Source : IBPT)

La 4G est davantage utilisée. 70,4 % des 8,306 millions de cartes SIM actives qui sont fournies sur le réseau propre génèrent du trafic 4G, soit +6,4 pp sur une base annuelle

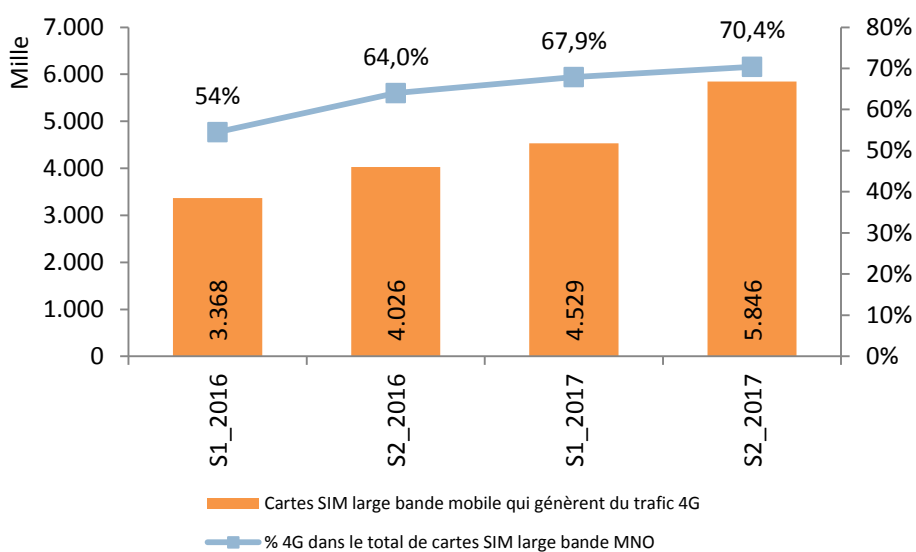


Figure 36 Volume de cartes SIM de données générant du trafic 4G (Source : IBPT)

Le taux de pénétration de la large bande mobile a fortement augmenté en 2017. Par 100 Belges, l'on compte 75,6 cartes SIM de données fin 2017. Soit 9,3 de plus que fin 2016. Sur la période 2015-2017, la croissance semestrielle moyenne est de 6,1 %.

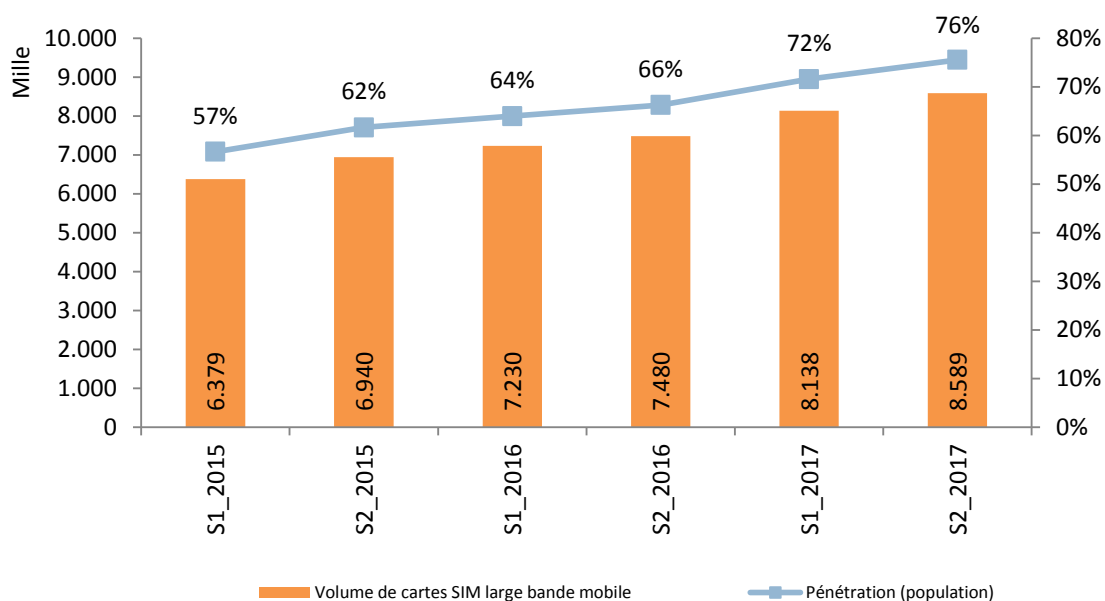


Figure 37 Volume de cartes SIM de données et pénétration (Source : IBPT)

Avec une pénétration de 72 % pour fin juillet 2017, la Belgique occupe la 24e place dans le classement de l'UE-28. Cette position est restée inchangée par rapport à juillet 2016.

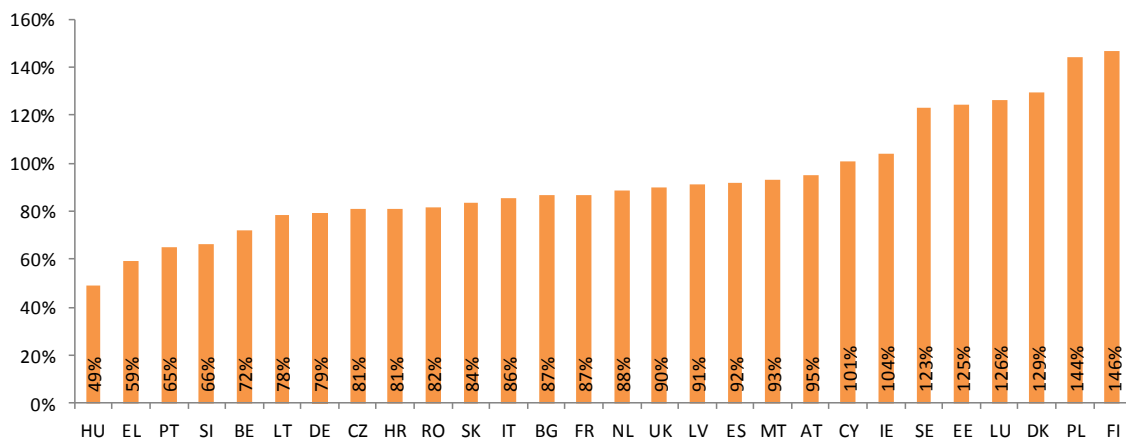


Figure 38 Pénétration large bande mobile au sein de l'EU-28 (Source : CE)

5.1.3. Perte de clientèle

5.1.3.1. Portabilité des numéros

En 2017, 1 179 045 portages de numéros mobiles ont eu lieu, soit 8,8 % de plus que l'année précédente.

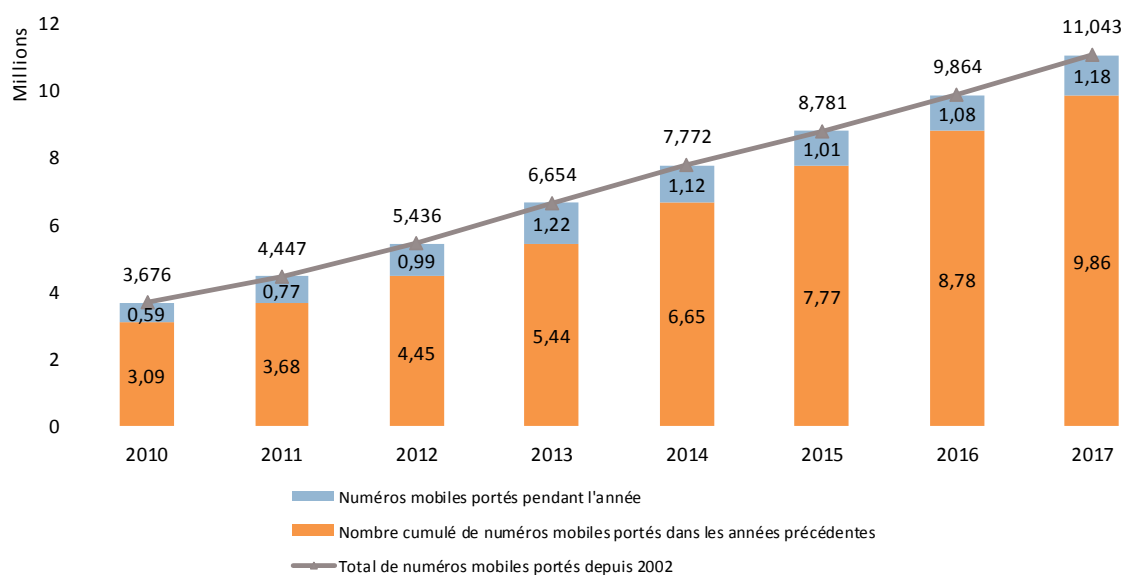


Figure 39 2012 Numéros mobiles portés au cours de l'année et nombre total de numéros portés depuis (Source : IBPT)

5.1.3.2. Taux d'attrition

Le marché mobile est devenu plus volatile. 18,4 % du nombre moyen de cartes SIM ont été déconnectés du réseau mobile en 2017 alors que le taux d'attrition se situait encore aux alentours de 17,7 % en 2016

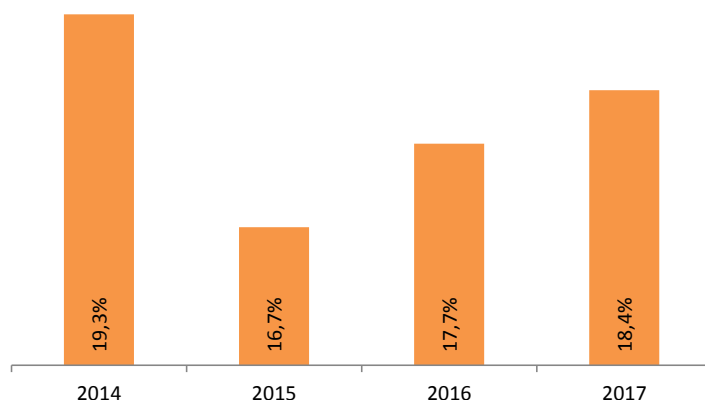


Figure 40 Taux d'attrition cartes SIM (Source : IBPT)

5.2. Volume mobile

5.2.1. Voix mobile

Le trafic vocal mobile des clients de détail (hors appels vers messagerie vocale, itinérance comprise¹³) a augmenté de 397,3 millions de minutes pour un total de 17,36 milliards en 2017.

Les appels en itinérance sortante ont enregistré la plus forte croissance : +37,5 % pour les appels vers des abonnés à l'étranger et +34,4 % pour les appels provenant d'abonnés à l'étranger. La part de l'itinérance sortante dans le volume vocal mobile total grimpe de 3,9 à 5,1 %.

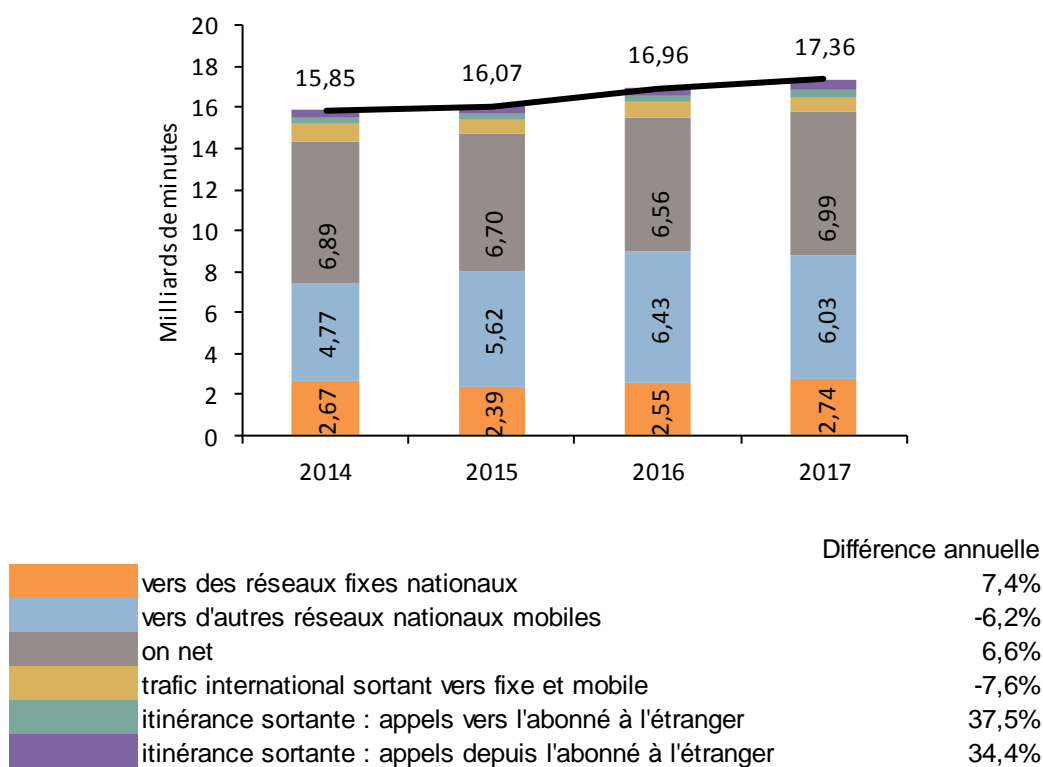


Figure 41 Évolution des minutes d'appel mobiles, y compris l'itinérance sortante (Source : IBPT)

¹³ L'itinérance est un terme général utilisé pour qualifier la poursuite d'un service mobile même si l'utilisateur ne se trouve pas sur le réseau sur lequel il est enregistré.

En moyenne, les abonnés consomment 118 minutes par mois générant un revenu de détail. Soit une augmentation de 6 minutes par rapport à 2016.

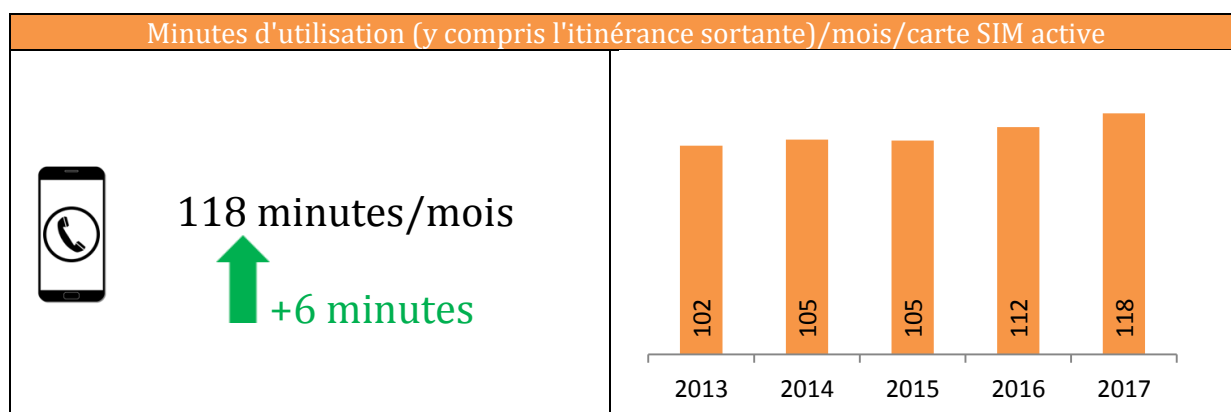


Figure 42 Minutes d'utilisation/mois/carte SIM MNO et MVNO active (Source : IBPT)

Sous l'impulsion de l'introduction du RLAH¹⁴, le trafic généré par les visiteurs étrangers en itinérance sur les réseaux mobiles belges augmente également : +52 % pour atteindre 925 millions de minutes 2017.

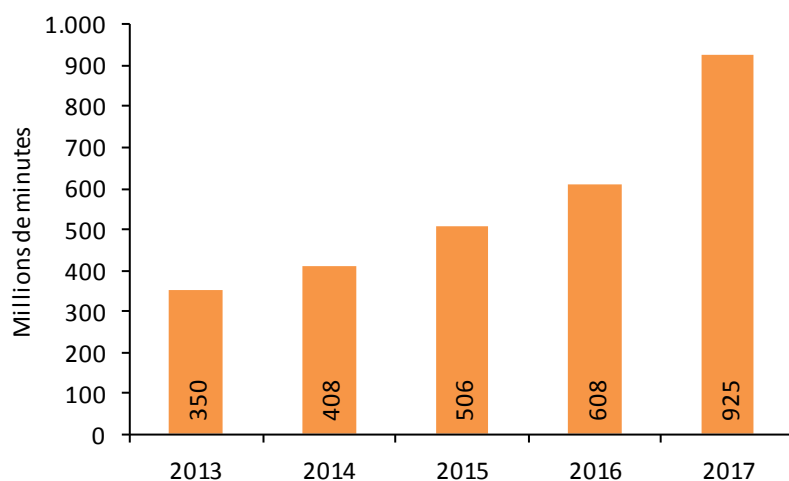


Figure 43 Itinérance exprimée en minutes (Source : IBPT)

¹⁴Le règlement européen (531/2012, tel que modifié par le règlement 2015/2120) prévoyait qu'à compter du 15 juin 2017, les opérateurs mobiles (en tant que fournisseurs de services d'itinérance) ne pourraient plus facturer de supplément à leurs clients itinérants dans les 28 pays de l'Union européenne ainsi que dans les pays de l'Espace économique européen (Islande, Liechtenstein, Norvège). Roam Like at Home, en abrégé RLAH, est le nom de ce nouveau règlement européen pour les tarifs d'itinérance : lorsque vous utilisez un service mobile en déplacement (appels SMS, trafic de données) dans un de ces pays, le tarif applicable doit être le tarif national. Cela s'applique tant aux appels entrants (recevoir des appels, recevoir des SMS, recevoir des données) qu'aux services sortants (passer des appels, envoyer des SMS, envoyer des données).

5.2.2 SMS

L'utilisation de SMS de détail présente une baisse de 5,1 % à 21,75 millions de messages en 2017.

Ce recul peut être attribué à une diminution du volume de SMS initiés sur le réseau domestique : -6,2 % à 21,10 milliards de SMS, en partie freinée par le volume croissant de SMS en itinérance sortante d'abonnés mobiles à l'étranger (+58,8 % à 649 millions).

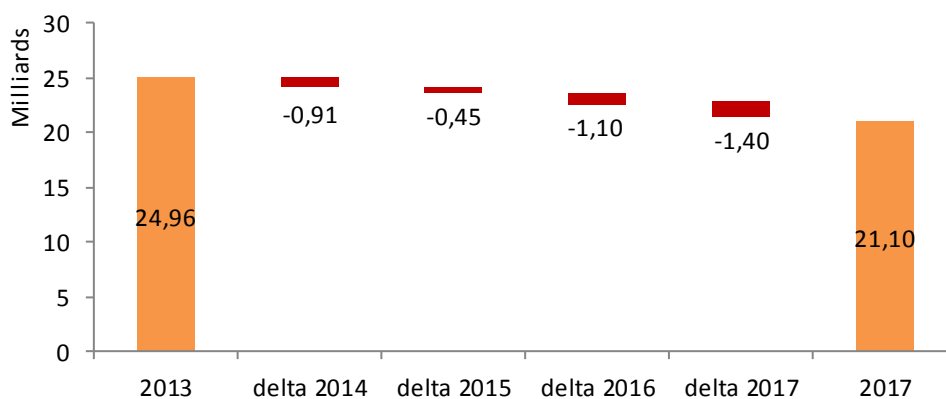


Figure 44 Volume de SMS initiés sur le réseau domestique, MNO et MVNO (Source : IBPT)

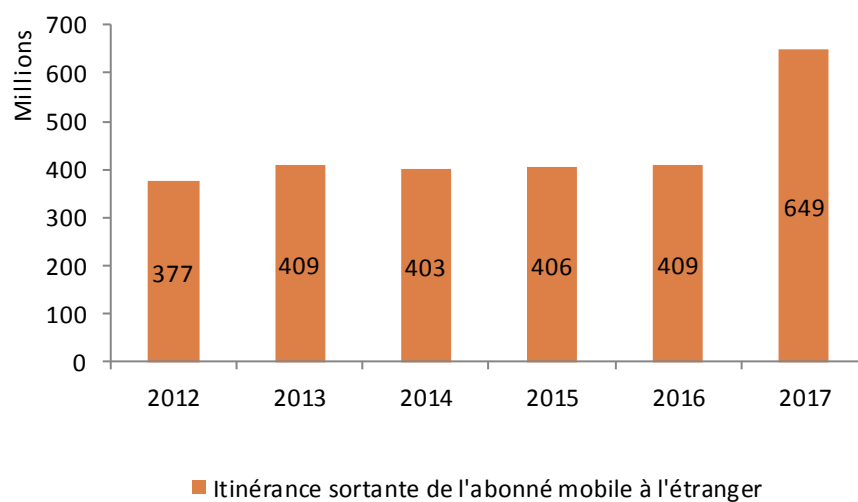


Figure 45 Volume de SMS en itinérance sortante par un abonné mobile à l'étranger (Source : IBPT)

Une carte SIM active consomme en moyenne 153 SMS par mois.

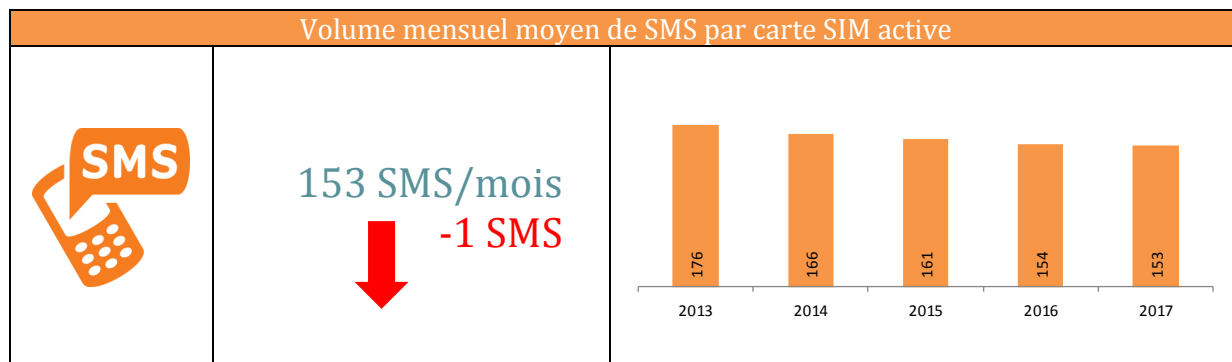


Figure 46

Consommation moyenne de SMS par mois par carte SIM active (Source : IBPT)

5.2.3 Données mobiles

La consommation de données mobiles augmente de 63 % sur une base annuelle pour un total de 127,8 milliards de mégaoctets, en partie suite à l'augmentation du nombre de cartes SIM 4G et à l'introduction du RLAH : + 253 %, indiquant une élasticité significative de ce service.

L'augmentation du volume de données inclus pour les abonnés d'offres groupées constitue également un incitant. Depuis le 23 juin 2017, les offres groupées Wigo de Telenet incluent une quantité améliorée de données mobiles pouvant être partagées entre les membres de la famille.¹⁵

Les clients du pack Tuttimus chez Proximus bénéficient, depuis le 1er août 2017, d'un plus gros volume de données inclus pouvant aller jusqu'au double¹⁶

Enfin, à partir du 14 septembre 2017, Orange a accordé tous les mois 100 % d'internet mobile supplémentaire pour lequel il ne faut rien payer à tous les abonnements postpaid faisant partie de son offre convergente LOVE.

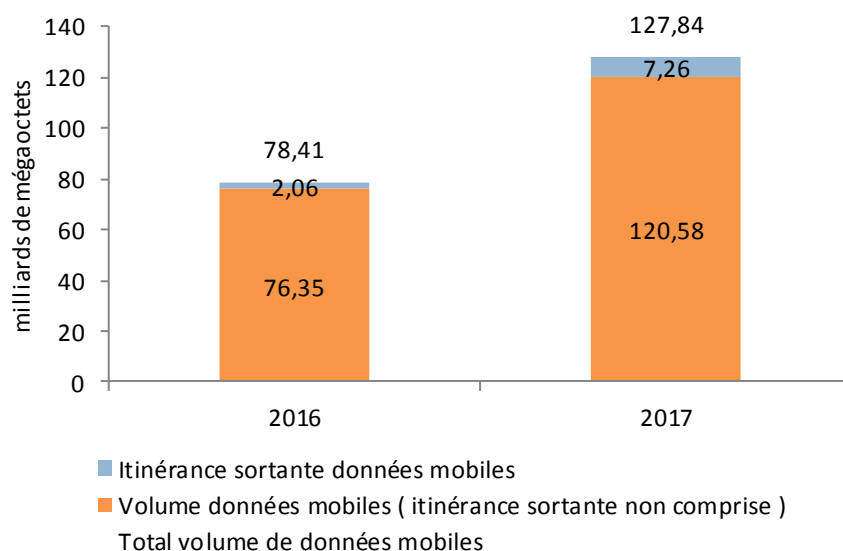


Figure 47 Données mobiles MNO + MVNO (Source : IBPT)

¹⁵ Communiqué de presse de Telenet du 23 juin 2017 : « Telenet anticipe une consommation croissante de données et adapte différents produits ». Pour l'offre WIGO 100, le volume de données inclus passe de 2 à 3 Go, pour WIGO 120, il passe de 5 à 10 Go et pour WIGO 140, de 10 à 15 Go. Pour l'offre WIGO Business 100, ce volume passe de 4 à 5 Go, pour WIGO Business 120, de 10 à 15 Go et pour WIGO 140, de 15 à 25 Go ». <https://press.telenet.be/telenet-speelt-in-op-stijgend-datagebruik-en-past-verschillende-producten-aan#>

¹⁶ Communiqué de presse de Proximus du 23 juin 2017.
Tuttimus : 1 Go de données mobiles supplémentaires (de 2 à 3 Go) pour 90,94 euros ainsi que 120 minutes d'appel, des SMS illimités et des données illimitées pour votre application favorite
Tuttimus : 5 Go de données mobiles supplémentaires (de 5 à 10 Go) pour 101,94 euros ainsi que des appels illimités, des SMS illimités et des données illimitées pour votre application favorite
Tuttimus : 10 Go de données mobiles supplémentaires (de 10 à 20 Go) pour 115,94 euros ainsi que des appels illimités, des SMS illimités et des données illimitées pour votre application favorite

La consommation moyenne de données mobiles par mois par carte SIM de données active dépasse la limite de 1 gigaoctet (1,17 gigaoctet/mois).

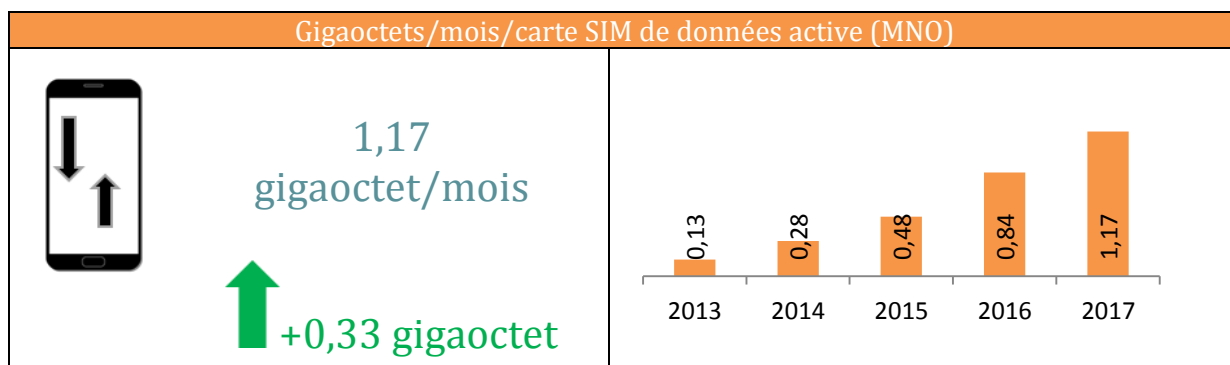


Figure 48 Consommation de données mensuelle moyenne (Source : IBPT)

En comparaison avec d'autres pays de l'OCDE, les Belges consomment peu de données. La consommation de données mensuelle moyenne en 2016 se situe, avec 0,8 gigaoctet par mois, bien en deçà de la moyenne de l'OCDE de 2,3 gigaoctets. Cela peut s'expliquer en grande partie par le fait que des réseaux Wi-Fi sont disponibles presque partout dans notre pays.

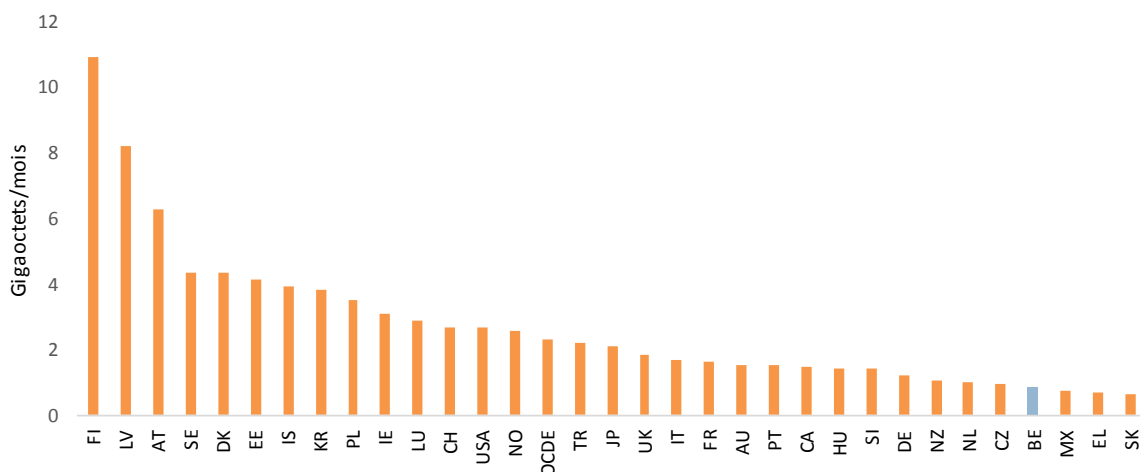


Figure 49 Consommation de données mobiles par mois, exprimée en gigaoctets, 2016 (Source : OCDE)

Une répartition par technologie permet de constater que le trafic 3G et le trafic 4G ont enregistré une hausse, de respectivement 7,4 % et 122,2 %. Cependant, comme de plus en plus de trafic est acheminé via le réseau 4G, l'importance de la 3G diminue. Cela se traduit par une diminution de la part de la 3G dans le trafic mobile total de 33,1 % à 19,3 %.

	Trafic 3G		Trafic 4G	
	Mégaoctets	Part	Mégaoctets	Part
2016	21.039.762.195	33,1 %	42.435.544.101	66,9 %
2017	22.607.207.932	19,3 %	94.303.330.023	80,7 %

Figure 50 Part de la 3G et de la 4G dans le trafic total de données mobiles MNO (Source : IBPT)

En termes de volume de données mensuel moyen, seule la 4G enregistre une croissance (+53 %). Le volume de données mensuel moyen par carte SIM de données 3G diminue légèrement de 1 % et reste inférieur à 1 gigaoctet/mois.

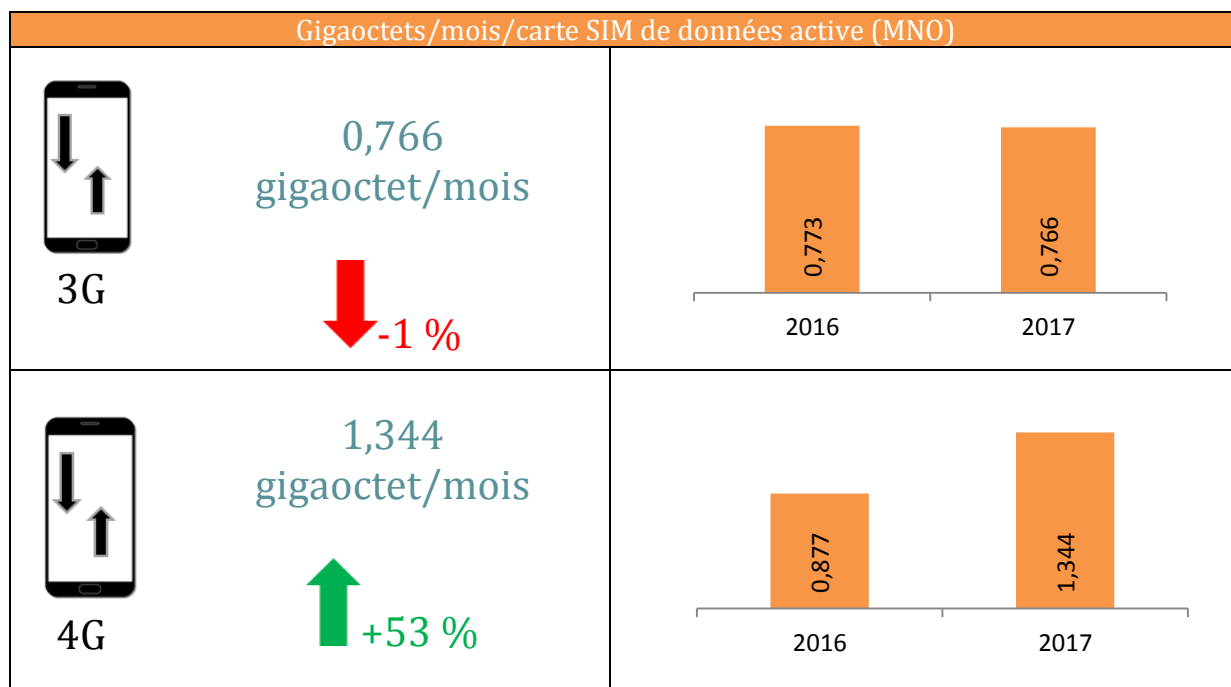


Figure 51 Volume de données mensuel moyen par type de carte SIM de données (Source : IBPT)

94 % du trafic de données mobiles des MNO provient des smartphones. En 2017, ce trafic a augmenté de 84 % pour atteindre 109 milliards de mégaoctets. L'augmentation du trafic de données mobiles via les PC/tablettes est plus forte : +91 %, bien que le volume total soit largement inférieur au volume de données provenant des smartphones.

Mégaoctets	Smartphone	PC/tablette
2016	59.514.767.502	3.960.538.793
2017	109.339.006.459	7.571.531.495

Figure 52 Consommation de données mobiles via smartphone/PC-tablette (Source : IBPT)

En moyenne, 1,18 gigaoctet/mois a été consommé en 2017 via les smartphones, soit 312 mégaoctets de plus par rapport à l'année précédente.
 Via les PC/tablettes, le trafic de données mobiles atteint en moyenne 1,075 gigaoctet/mois, soit 508 gigaoctets de plus qu'en 2016.

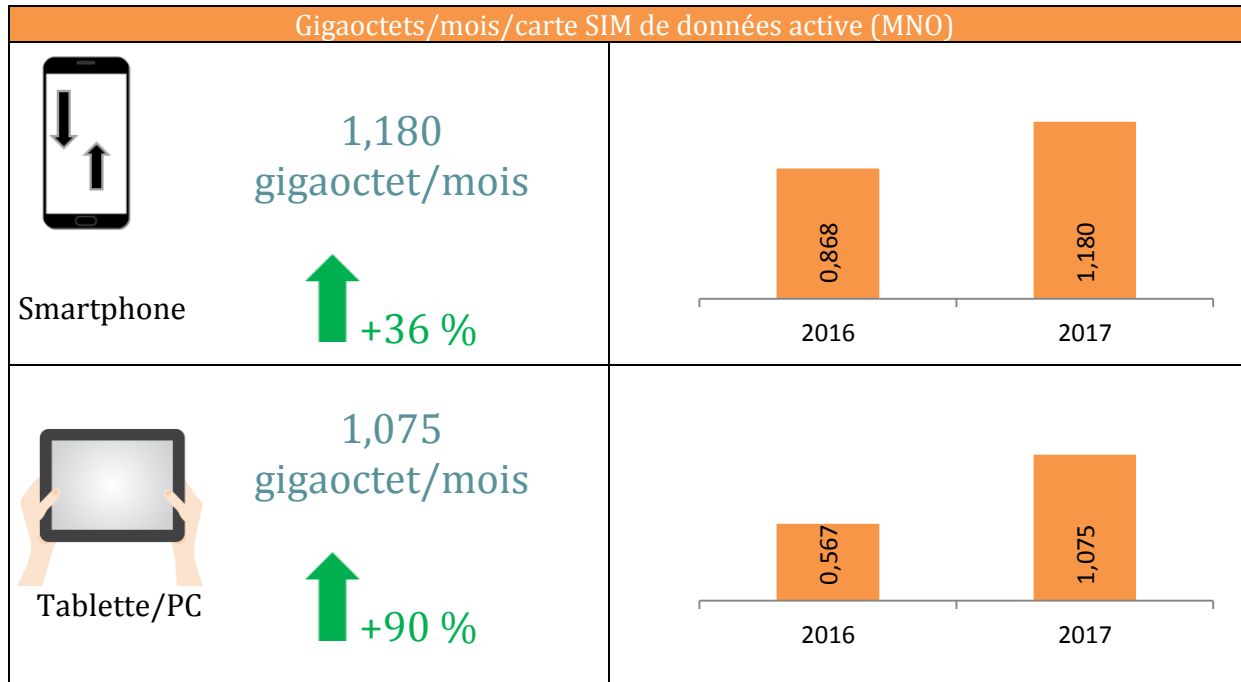


Figure 53 Volume de données mensuel moyen par type d'appareil, exprimé en gigaoctets/mois (Source : IBPT)

5.3. Chiffres d'affaire mobile

Pour la deuxième année consécutive, le chiffre d'affaires mobile des opérateurs de réseau mobile diminue : -1,5 % pour atteindre 3,588 milliards d'euros.

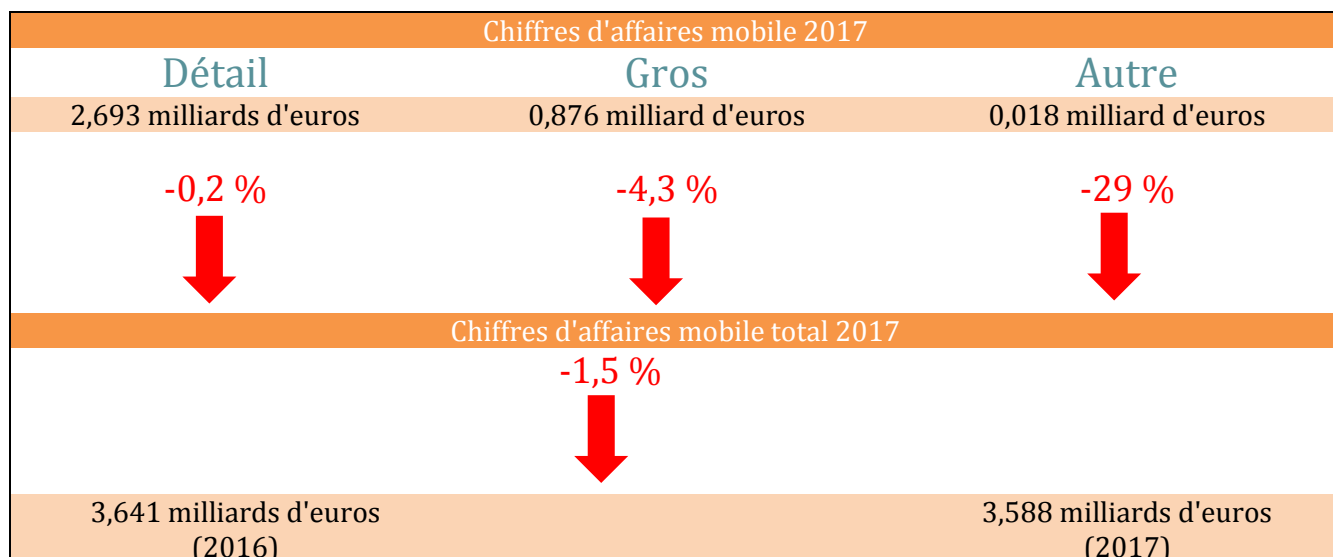


Figure 54 Évolution chiffre d'affaires mobile IBPT)

Le chiffre d'affaires est influencé négativement par la baisse absolue du chiffre d'affaires de gros généré par les SMS (-55 millions d'euros) et l'itinérance de détail (-33 millions d'euros). Le chiffre d'affaires de gros généré par la voix a également régressé (-17 millions d'euros) suite à la baisse du tarif de gros régulé pour la terminaison d'appel sur des numéros mobiles de 1,18 eurocent/minute à 0,99 eurocent/minute¹⁷.

La baisse globale peut être limitée par la croissance du chiffre d'affaires de gros généré par l'itinérance des visiteurs (+33 millions), des équipements (+18 millions), des services de détail (+7 millions d'euros) et des M2M (+2 millions d'euros).

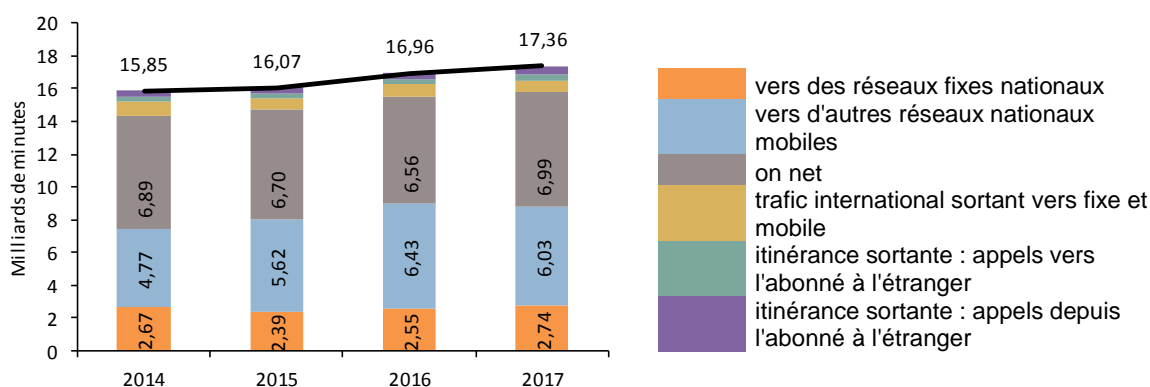


Figure 55 Détail chiffre d'affaires mobile (Source : IBPT)

¹⁷ Décision de l'IBPT du 26 mai 2017 concernant l'analyse de la terminaison d'appel sur les réseaux mobiles individuels. Le tarif de gros régulé pour la terminaison d'appel sur les réseaux mobiles de 0,99 eurocent/minute est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

L'utilisation mobile accrue se traduit par un ARPU mobile de détail croissant (hors interconnexion) : de 17,4 euros/mois à 17,7 euros/mois.

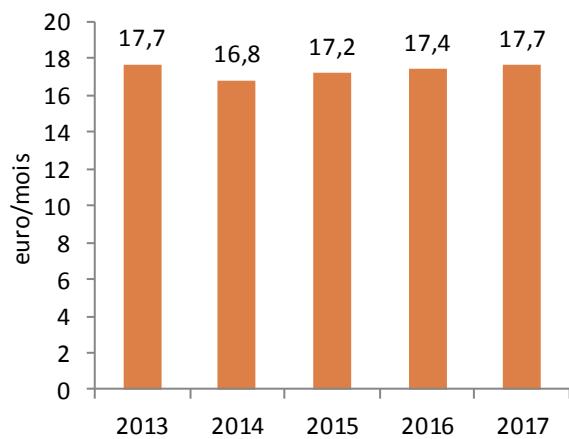
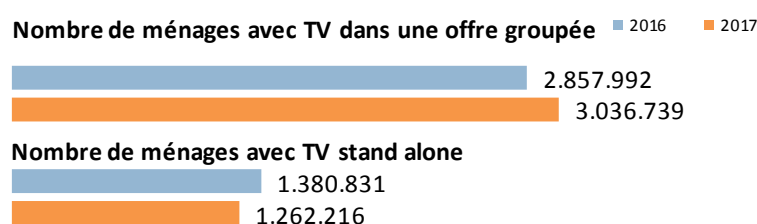


Figure 56 ARPU mobile de détail par mois (Source : IBPT)

6. TV

6.1. Volume

L'on note une légère baisse des raccordements TV classiques. La perte d'importance de la TV classique ne s'accompagne toutefois pas en 2017 d'une baisse du nombre de ménages possédant la TV. Globalement, 60 132 ménages avec TV viennent s'ajouter, pour un total de 4 298 955. La croissance est entièrement imputable à la TV achetée dans le cadre d'une offre groupée : +6,3 % pour un total de 3 036 739. La TV vendue séparément est toutefois en recul : -8,6 % pour un total de 1 262 216.

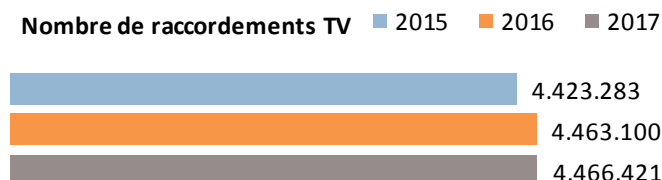


71 % des ménages TV achètent la TV dans le cadre d'une offre groupée

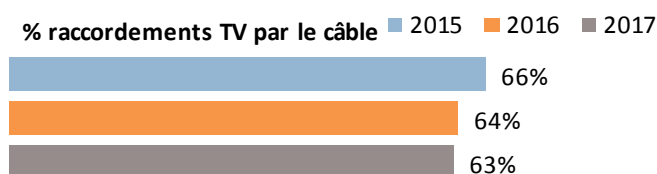
Figure 57 Proportion de ménages possédant la TV dans le cadre ou en dehors d'une offre groupée (Source : IBPT)

Parallèlement à la tendance à la hausse du nombre de ménages avec TV, le volume total des raccordements TV¹⁸ continue également de croître légèrement : +0,1 % pour un total de 4,466 millions.

92 % de ces raccordements sont numériques et la majorité sont des raccordements via le câble (63 %). La TV numérique via DSL (iPTV) représente 37 % du nombre de raccordements TV.



92 % des raccordements TV sont numériques



63 % des raccordements TV sont des raccordements via le câble

Figure 58 Nombre de raccordements TV et % de raccordements via le câble (Source : IBPT)

¹⁸ Hors satellite

D'un point de vue national, Proximus continue d'attirer des clients sur sa plateforme TV : l'année 2017 se clôture avec un peu plus de 69 000 ajouts nets et une part de marché de [30-40] % pour la télévision. Une croissance similaire (+/- 69 000) est enregistrée par Orange, qui propose des services de télévision sur le réseau des câblo-opérateurs depuis mars 2016. Les deux sociétés ont fait pression sur le concurrent Telenet qui a perdu des clients de la télévision par câble, malgré le rachat de SFR : -0,1 %. Le câblo-opérateur VOO perd lui aussi légèrement du terrain : -1,3 %

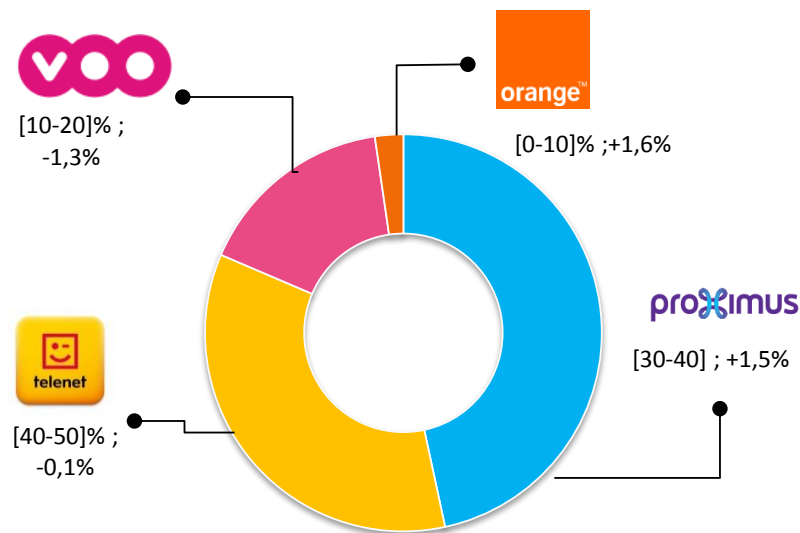


Figure 59 Parts de marché raccords TV national (Source : IBPT)

À Bruxelles, le leader du marché Proximus détient 33 points de pourcentage de parts de marché de plus que Telenet, qui bénéficie d'une nette augmentation suite au rachat de SFR (+14 %). En Wallonie, VOO¹⁹, qui perd globalement 4,8 % de parts de marché au profit de ses concurrents, devance Proximus. En Flandre, Telenet reste en tête avec une part de marché supérieure de 47 points de pourcentage à celle de Proximus, bien que la différence soit réduite de 4 points de pourcentage grâce au bénéfice de Proximus (+ 1,3 %) et à la perte de Telenet (-2,8%). En utilisant l'accès régulé aux réseaux câblés, Orange parvient à continuer d'accroître sa part de marché dans les trois régions.

¹⁹ Brutélé et Nethys



Flandre

- Telenet [70-80] %, -2,8 %
- Proximus [20-30] %, +1,3 %
- Orange [0-10] %, +1,5 %



Wallonie

- VOO [40-50] %, -4,8 %
- Proximus [40-50] %, +1,2 %
- Telenet [0-10] %, +2,5 %
- Orange [0-10] %, +1,6 %



Bruxelles

- Proximus [50-60] %, +3,3 %
- Telenet [20-30] %, +14 %
- VOO [10-20] %, -0,9 %
- Orange [10-20] %, +1,4 %

Figure 60 Parts de marché raccords TV par région (Source : IBPT)

6.2. Chiffre d'affaires

Parallèlement à l'augmentation du nombre de raccordements TV (+0,1 %), le chiffre d'affaires généré par les abonnements TV en 2017 est également passé de 1,15 milliard d'euros à un peu moins de 1,2 milliard.

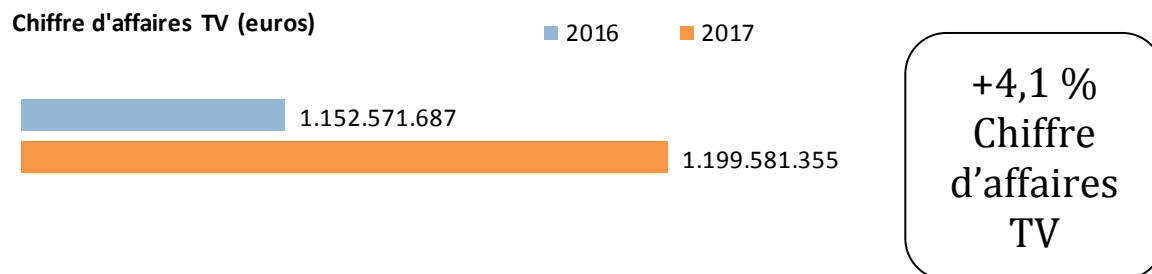


Figure 61 Chiffre d'affaires abonnements TV (Source : IBPT)

Les abonnés à la télévision numérique continuent de dépenser plus, en moyenne 23,02 euros/mois en 2017, soit 1,9 % de plus qu'en 2016 (22,6 euros/mois).

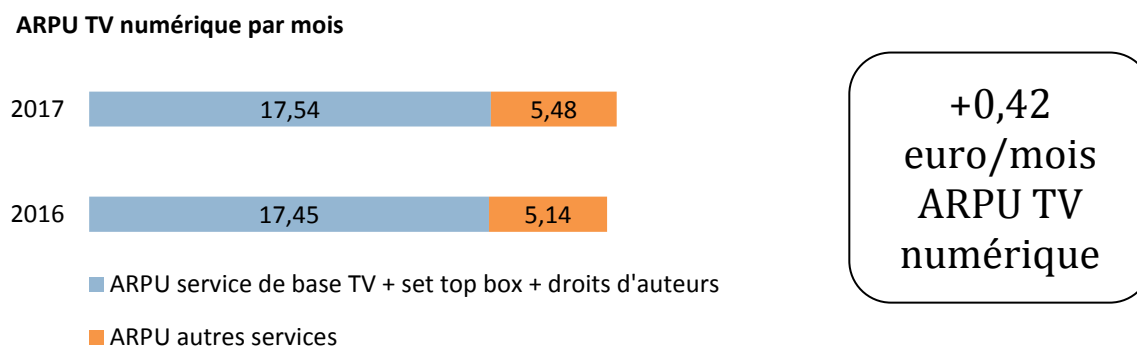


Figure 62 ARPU TV numérique/mois (Source : IBPT)

7. Marché résidentiel

7.1. Chiffre d'affaires résidentiel

Lorsque l'on considère les chiffres du marché résidentiel au niveau national, l'année 2017 s'est clôturée avec un chiffre d'affaires de 3,71 milliards d'euros. Cela signifie que les revenus étaient pratiquement les mêmes que le chiffre d'affaires de l'année précédente.

Les services mobiles (-1,8 %) et la téléphonie fixe (-4,3 %) rapportent moins, mais cette baisse est presque entièrement compensée par une augmentation du chiffre d'affaires des équipements mobiles (+3,6 %) et de la large bande fixe qui enregistre la plus forte croissance du chiffre d'affaires : +4,6 % pour atteindre 1,145 milliard d'euros.

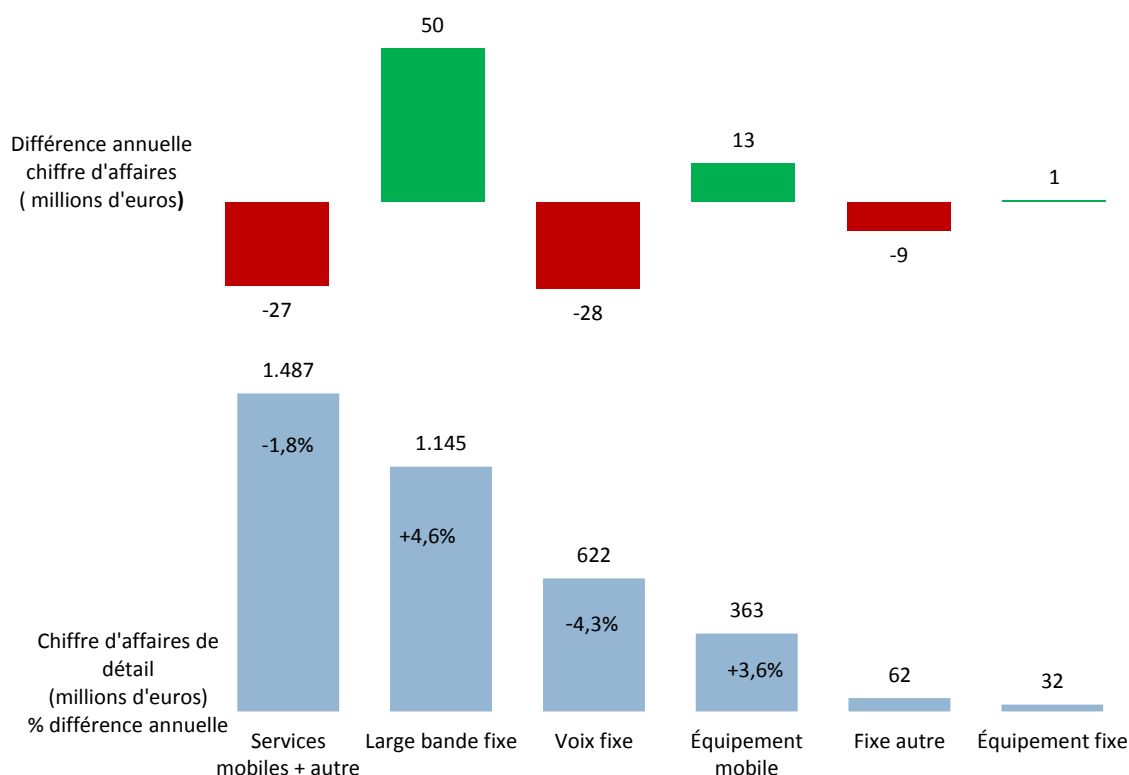


Figure 63 Chiffre d'affaires sur le marché résidentiel (Source : IBPT)

Proximus est le seul opérateur à avoir vu son chiffre d'affaires baisser sur le marché résidentiel fixe l'année dernière (-0,6 point de pourcentage). Le marché reste toutefois pour plus de 50 % entre les mains de Proximus.

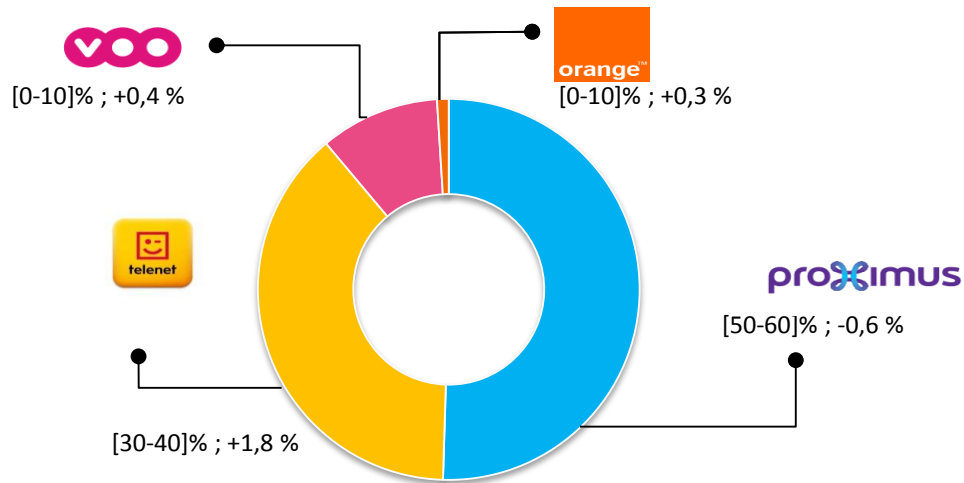


Figure 64 Parts de marché sur le marché résidentiel fixe en chiffre d'affaires 2017 (Source : IBPT)

Sur le marché mobile, la part de marché de Proximus (Scarlet compris) est supérieure de 8,2 points de pourcentage à celle d'Orange. Cette différence a augmenté par rapport à 2016 puisque Proximus gagne 1 point de pourcentage et Orange en perd 0,8.

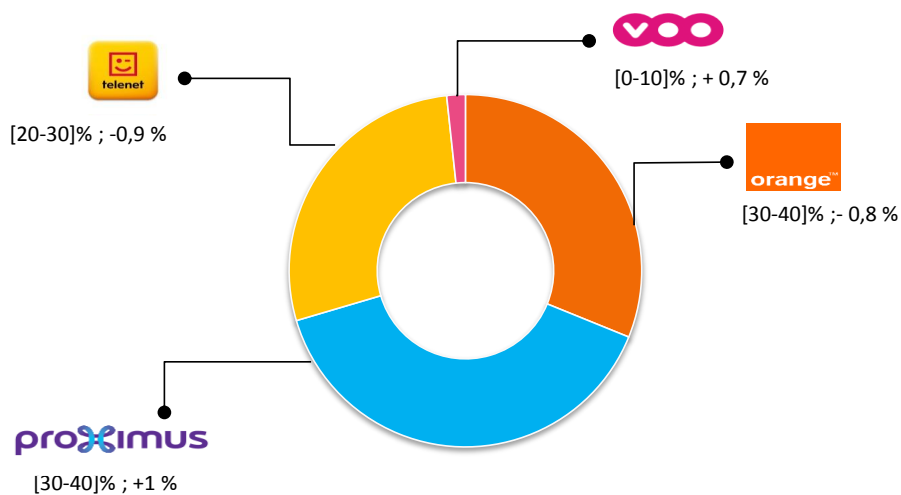


Figure 65 Parts de marché sur le marché résidentiel mobile en chiffre d'affaires 2017 (Source : IBPT)

7.2. Résultats opérationnels fixes et mobiles

Les canaux d'accès résidentiels pour la téléphonie fixe ont diminué de 1,2 % sur une base annuelle pour atteindre un total de 3 040 467. La large bande fixe continue de se développer : l'année 2017 a été clôturée avec un total de 3 566 225 lignes large bande fixes résidentielles. La croissance nette de 2,9 % est toutefois inférieure au niveau des années précédentes (3,6 % en 2016 et 3,4 % en 2015). L'ARPU large bande grimpe de 27,1 euros/mois à 27,5 euros/mois.

La clientèle mobile sur le marché résidentiel a diminué de 8,1 % à 9 081 471 cartes SIM actives. La croissance nette du segment postpaid (+1 257 451) est annihilée par la perte de 831 588 cartes SIM prépayées actives. Il en résulte un mix de clients postpaid/prepaid qui évolue de 57-43 % à 66-34 %.

Contrairement au trafic téléphonique fixe qui recule (-13,8 %), les services de téléphonie et de données résidentiels mobiles affichent un profil d'utilisation croissant : + 19,2 % de minutes d'appel mobiles et + 86 % de données mobiles (80,7 milliards de mégaoctets). La consommation moyenne de données mobiles par carte SIM de données active dépasse la limite de 1 gigaoctet par mois (1,15 gigaoctet/mois).

Le taux d'attrition par produit sur le marché résidentiel fixe montre une tendance à la baisse : 11,22 % des clients voix fixe et 11,1 % des clients large bande fixe ont quitté leur opérateur, contre 13,2 % et 12,8 % un an plus tôt. Sur le marché résidentiel mobile, la fidélisation de la clientèle est en légère hausse : en termes de cartes SIM mobiles, le taux d'attrition est passé de 20,2 % à 20,4 %.

Le revenu moyen par carte SIM résidentielle active pour les services mobiles, itinérance comprise et hors interconnexion, est de 15 euros/mois, soit une croissance de 0,7 euro/mois par rapport à 2016.

	2016	2017	Delta sur une base annuelle
Fixe			
Nombre de canaux d'accès			
Voix	3.076.918	3.040.467	-1,2 %
Large bande	3.465.494	3.566.225	+2,9 %
Minutes téléphonie vocale fixe (x 1000)	6.110.496	5.269.936	-13,8 %
Taux d'attrition annualisé			
Voix	13,2 %	11,2 %	-2 pp
Large bande	12,8 %	11,1 %	-1,7 pp
ARPU de détail large bande fixe	27,1 euros/mois	27,5 euros/mois	+1,3 %
Mobile			
Nombre de cartes SIM actives	9.884.706	9.081.471	-8,1%
MNO	7.199.327	7.625.190	+5,9%
- voix uniquement	2.964.827	1.774.885	-40,1%
- voix & données	4.004.714	5.619.832	+40,3%
- données uniquement	229.786	230.473	+0,3%
Full MVNO	1.776.252	571.051	-67,9%
Light MVNO	909.127	885.230	-2,6%
Taux d'attrition annualisé	20,2 %	20,4 %	0,2 pp

(en termes de cartes SIM actives)			
Minutes voix mobile (MNO, x 1000)	8.202.366	9.775.880	+19,2 %
Nombre moyen de minutes d'appel/mois	93	110	+18,5 %
SMS (x 1000, MNO)	16.915.949	17.235.709	+1,9 %
Volume moyen de SMS/mois	191	194	+1,3%
Données mobiles (MNO, mégaoctets)	43.396.684.066	80.698.616.645	+86 %
Consommation de données mobiles moyenne par carte SIM de données active	0,85 gigaoctet/mois	1,15 gigaoctet/mois	+34,6 %
ARPU de détail services mobiles (euros par mois, MNO)	14,3 euros/mois	15,0 euros/mois	+5,4 %

Figure 66 Résultats opérationnels marché résidentiel (Source : IBPT)

7.3. Offres groupées

7.3.1. Volume

Dix ans²⁰ après le début de la vente de services de télécommunications dans le cadre d'offres groupées²¹, le nombre de ménages achetant des services groupés auprès du même fournisseur est passé à 3 189 776. En 2017, la pénétration s'est accélérée : + 4,3 % (+131,601) contre 3,9 % (+ 114,642) en 2016.

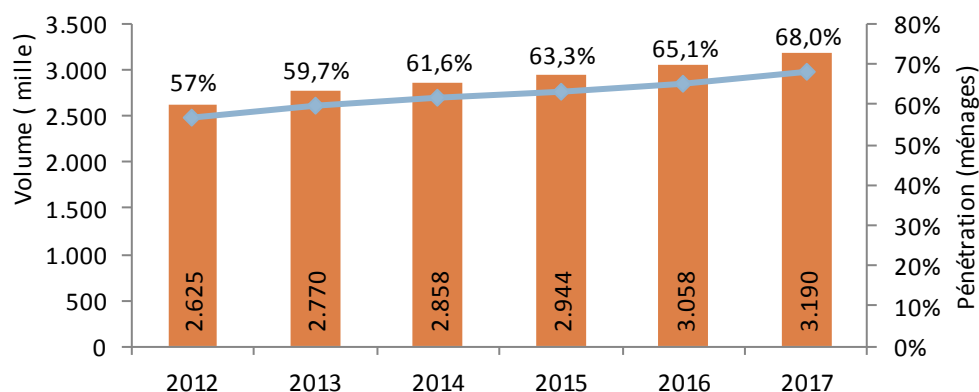


Figure 67 Évolution des ménages avec une offre groupée (Source : IBPT)

Le mobile occupe une place de plus en plus importante dans une offre groupée. En 2017, le nombre de ménages possédant une offre groupée quadruple play a augmenté de 12,1 %. Plus de 938 918 millions de ménages disposent d'un abonnement dans lequel sont regroupés les services fixes et mobiles (haut débit et/ou voix), soit 29,4 % de l'ensemble des ménages convergents. L'arrivée de VOO sur le marché du quadruple play en juin 2017 a une incidence positive sur celui-ci.

Volume par x-play 2017			
2-play	3-play	4-play	Total
567.167	1.683.691	938.918	3.189.776
+1,1 % ↑	+1,2 % ↑	+12,1 % ↑	+4,3 % ↑
Part dans le nombre total d'offres groupées			
18,3 % (2016)	54,3 % (2016)	27,4 % (2016)	
17,8 % (2017)	52,8 % (2017)	29,4 % (2017)	

Figure 68 Nombre d'offres groupées par x-play (Source : IBPT)

²⁰ En avril 2007, le groupe Belgacom a lancé les « packs », les premières offres groupées pour le marché résidentiel.

²¹ Tant pour le double play, le triple play que le quadruple play, toutes les offres groupées entrent en considération avec une combinaison de téléphonie fixe, téléphonie mobile, TV, large bande fixe et mobile.

7.3.2. Chiffre d'affaires

Sur un total de 4,590 milliards de chiffre d'affaires résidentiel provenant de la vente de services de communications électroniques (voix et large bande fixes, services mobiles) et de télévision (analogique/numérique), 2,490 milliards sont générés par les offres groupées. Cela correspond à 54 %.

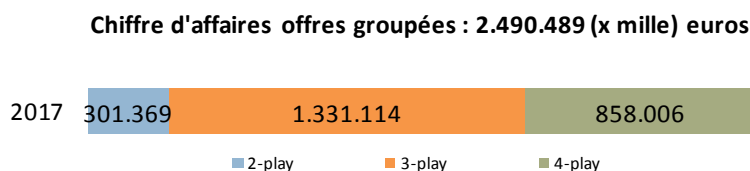


Figure 69 Chiffre d'affaires multiple play (Source : IBPT)

Les revenus moyens mensuels générés par un ménage possédant le double play s'élèvent à 44,52 euros/mois. Ce chiffre passe à 66,36 euros par ménage triple play et 80,50 euros pour un ménage possédant le quadruple play.

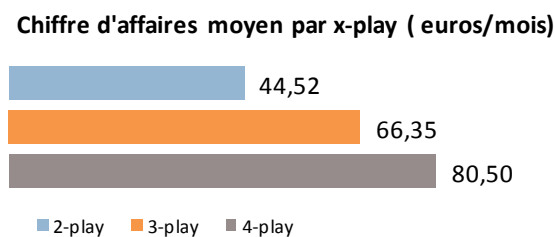


Figure 70 Chiffre d'affaires moyen par x-play en euros/mois (Source : IBPT)

7.4. Perte de clientèle

Le taux d'attrition exprimé sur une base annuelle pour le x-play est le plus important pour les offres groupées comprenant 2 services : 16,4 %. Pour triple play, le pourcentage de ménages qui ont quitté leur opérateur est inférieur avec 9,9 % et pour le quadruple play, il descend à 5,7 %.

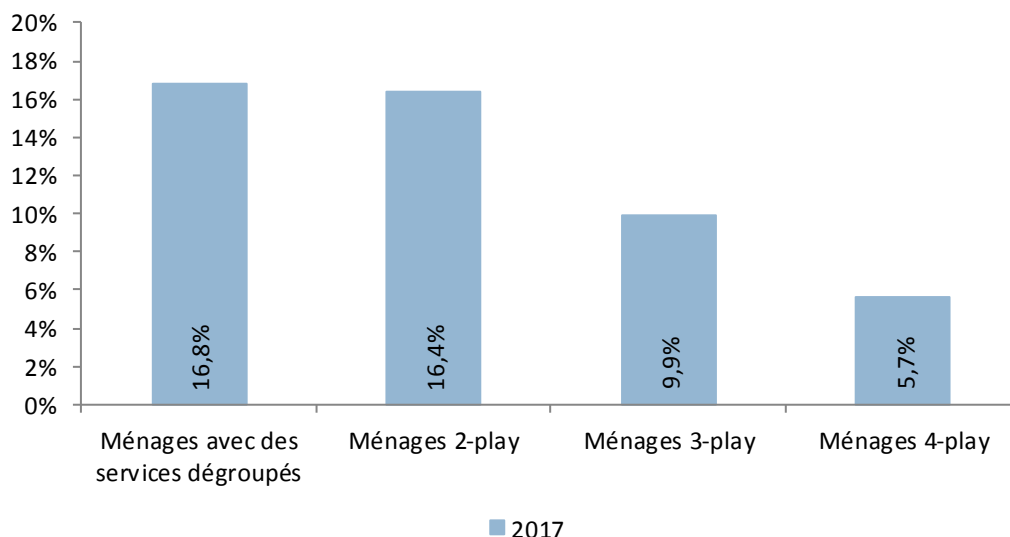


Figure 71 Taux d'attrition dégroupé - groupé (Source : IBPT)

La procédure easy switch, entrée en vigueur le 3 juillet 2017 pour faciliter la migration des services fixes (voix, large bande, TV et offres groupées), a été appliquée en moyenne 1 fois sur 5 au second semestre 2017. En chiffres absolus, cela signifie que 37 600 des 222 966 ménages avec des services fixes qui ont migré vers un nouvel opérateur ont effectivement eu recours à la procédure easy switch.

7.5. Proportions du marché (volume)

Sur le marché des offres groupées, d'un point de vue national, Proximus détient une part de marché comprise entre [40-50] %. Sur ce marché, la concurrence s'exerce entre les fournisseurs possédant un réseau propre et ceux qui n'en possèdent pas un. Proximus et Telenet, tous deux actifs avec leurs propres réseaux fixe et mobile, fournissent une offre groupée à plus de 2,64 millions de ménages, avec une part de marché cumulée de 83,05 %. La part de marché de Proximus est la plus importante, la différence entre les deux opérateurs reste stable autour de 6,8 points de pourcentage en 2017.

L'opérateur VOO, qui fournit des services fixes sur son propre réseau câblé et des services mobiles sur le réseau de Telenet, atteint une part de marché comprise entre [0 et 10] %. Les clients convergents d'Orange, qui fournit des services fixes via le réseau des câblo-opérateurs, ont fortement progressé et représentent, fin 2017, [0-10] % du marché des offres groupées, soit 2 points de pourcentage de plus que fin 2016.

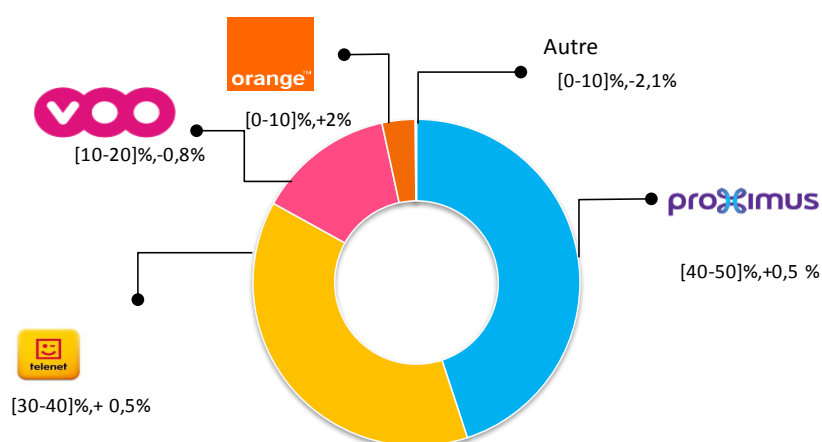


Figure 72 Parts de marché offres groupées (Source : IBPT)

Le segment du marché mobile résidentiel est dominé par Proximus avec une part de marché comprise entre [30-40] %. La différence avec Telenet, le deuxième opérateur mobile sur le marché, est de 0,8 point de pourcentage. La part des full MVNO baisse de 13 points de pourcentage étant donné que les clients de Telenet ont migré vers le réseau de Base et ne sont donc plus considérés comme des abonnés full MVNO.

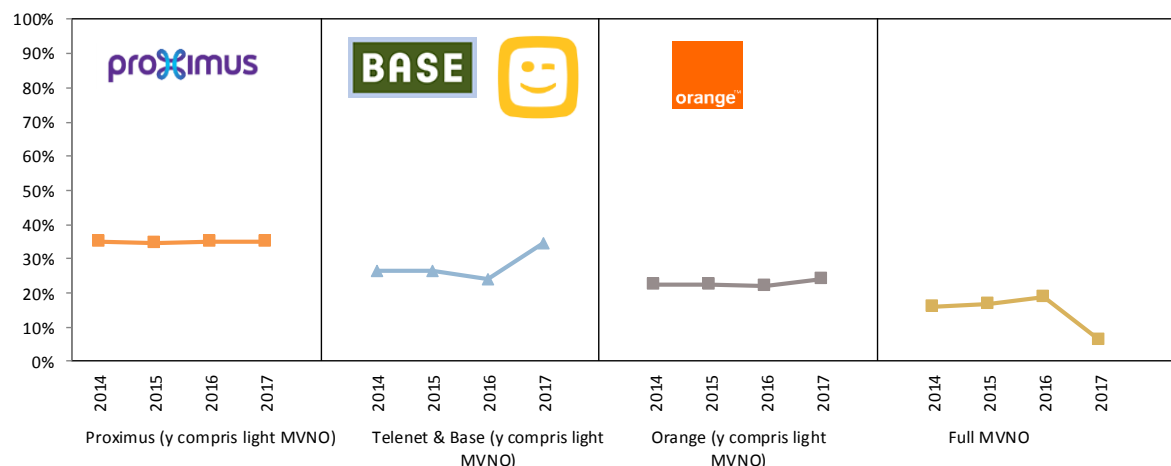


Figure 73 Parts de marché volume cartes SIM actives sur le marché résidentiel (Source : IBPT)

8. Marché non résidentiel

8.1 Chiffre d'affaires

À l'échelle nationale, sur le segment non résidentiel, les revenus générés par les services non résidentiels ont diminué de 0,3 point de pourcentage sur une base annuelle²². Sur l'ensemble de l'année 2017, un chiffre d'affaires de 2,341 millions d'euros a été enregistré, pratiquement identique à celui de 2016, année au cours de laquelle un chiffre d'affaires de 2,348 millions d'euros avait été obtenu.

Le chiffre d'affaires de la voix fixe est sous pression : -39 millions d'euros à 445 millions. Cette perte est quasiment compensée par la croissance des revenus des services mobiles (+1,1 %), de l'accès à l'internet fixe et des données (+1,1 %) et des équipements fixes et mobiles.

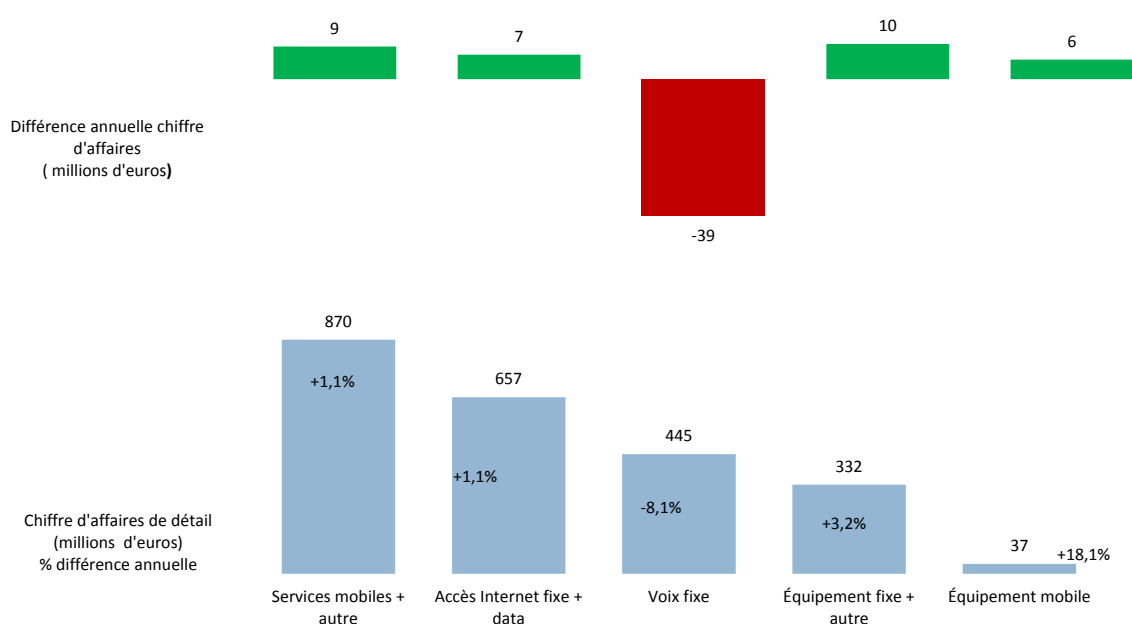


Figure 74 Évolution du chiffre d'affaires des communications électroniques non résidentielles (Source : IBPT)

²² Sur la base des contributions de Brutélé, BT, Colt, Proximus, Verizon et Telenet.

Proximus détient la majeure partie du marché national fixe non résidentiel avec une part de marché comprise entre 70 et 80 %. En 2017, le concurrent Telenet renforce sa position de 1,7 point de pourcentage pour un total de [10-20] %. Les autres fournisseurs possèdent une part de marché cumulée de 10,6 %.

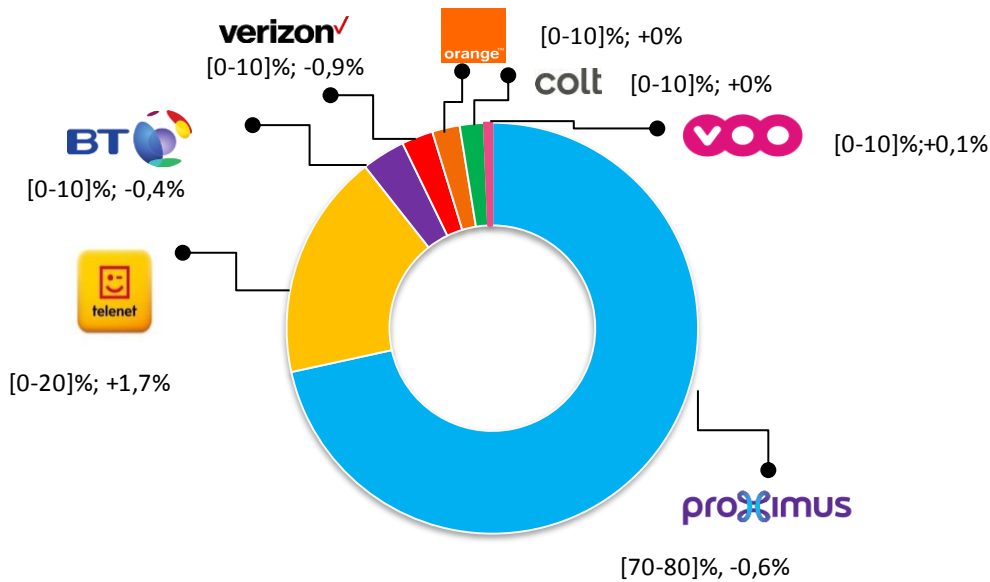


Figure 75 Parts de marché chiffre d'affaires fixe non résidentiel (Source : IBPT)

Sur le marché mobile non résidentiel, Orange (+0,9 point de pourcentage) et Telenet (+9 points de pourcentage) gagnent des parts de marché.

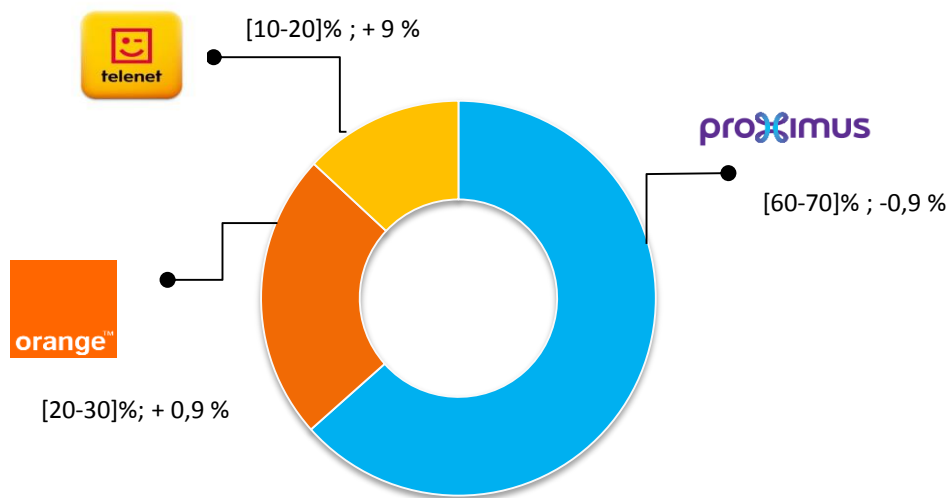


Figure 76 Parts de marché chiffre d'affaires mobile non résidentiel (Source : IBPT)

8.2. Résultats opérationnels fixes et mobiles

La perte de 83 040 canaux d'accès non résidentiels pour la voix fixe porte le nombre total de canaux d'accès non résidentiels à 1 211 097 à la fin de l'année 2017. Leur utilisation diminué également : -10,3 % à 2,5 milliards de minutes.

Pour la large bande fixe, 13 216 lignes sont venues s'ajouter, soit 1,7 % pour un total de 812 748.

Le nombre de cartes SIM mobiles non résidentielles est toujours en hausse : +8 % à 2,88 millions de cartes SIM actives. La téléphonie mobile (+9,2 %) et surtout la consommation de données mobiles ont augmenté (de 20,1 à 36,2 milliards de mégaoctets). Une carte SIM de données non résidentielle consomme en moyenne 185 minutes vocales par mois et 1,23 gigaoctet de données.

L'augmentation de la consommation ne se traduit pas par un ARPU de détail plus élevé généré par les services mobiles : globalement, l'on note une baisse de 7,8 % à 25,2 euros par mois par carte SIM active.

	2016	2017	Delta
Fixe			
Nombre de canaux d'accès			
Voix	1.294.137	1.211.097	-6,4 %
Large bande	804.815	812.748	+1 %
Minutes téléphonie vocale fixe (x 1000, managed VoB inclus)	2.813.280	2.503.261	-10,3 %
Taux d'attrition annualisé			
Voix	10,1 %	10,2 %	+0,1 pp
Large bande	(8,5 %)	7,9 %	-0,6 pp
Mobile			
Nombre de cartes SIM actives	2.666.115	2.879.618	+8,0 %
MNO	2.505.756	2.867.726	(+14,4 %)
- voix uniquement	440.931	412.244	-6,5 %
- voix & données	1.651.191	2.054.524	+24,4 %
- données uniquement	413.634	400.958	-3,1 %
Full MVNO	149.612	0	-100 %
Light MVNO	10.747	11.892	+10,7 %
Taux d'attrition annualisé (en termes de cartes SIM actives)	10,2 %	12,7 %	+2,4 pp
Minutes voix mobile (x 1000, MNO)	5.455.818	5.958.402	+9,2 %
Nombre moyen de minutes d'appel/mois	181	185	+2,0%
SMS (x 1000, MNO)	3.099.488	3.267.993	+5,42 %
Volume moyen de SMS/mois	103	101	-1,5 %
Données mobiles (MNO, mégaoctets)	20.078.622.230	36.211.921.310	+80,4 %
Consommation de données mobiles moyenne par carte SIM de données active	0,81 gigaoctet/mois	1,23 gigaoctet/mois	+51,7 %
ARPU de détail services mobiles (euros par mois, MNO)	27,3 euros/mois	25,2 euros/mois	-7,8 %

Figure 77 Résultats opérationnels marché non résidentiel (Source : IBPT)

8.3 Offres groupées

Davantage de clients non résidentiels sont attirés par les offres multiple play qui atteignent un total de 455 668²³ fin 2017. Soit 1,5 point de pourcentage de plus qu'un an auparavant. 47 % des offres groupées comprennent 3 produits. Le quadruple play représente 31 % et le double play, 21 %.

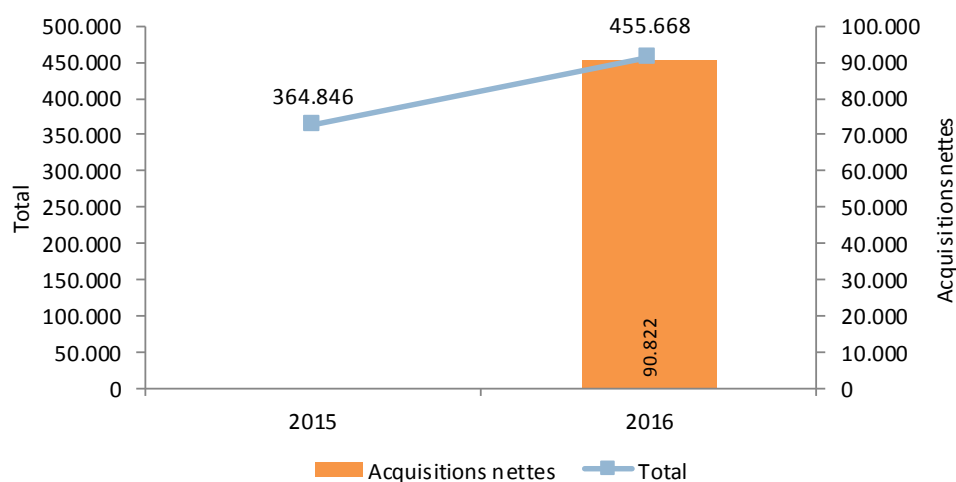


Figure 78 Volume offres groupées sur le marché non résidentiel (Source : IBPT)

8.4 Perte de clientèle

La volonté de changer sur le marché non résidentiel est inférieure à celle du marché résidentiel. Le taux d'attrition annuel non résidentiel est le plus bas pour la large bande fixe avec 7,9 %, soit 3,2 points de pourcentage de moins que sur le marché résidentiel. Pour la téléphonie fixe non résidentielle, le taux d'attrition atteint 10,2 % et, sur le marché mobile, le taux d'attrition annuel en termes de cartes SIM actives passe à 12,7 %.

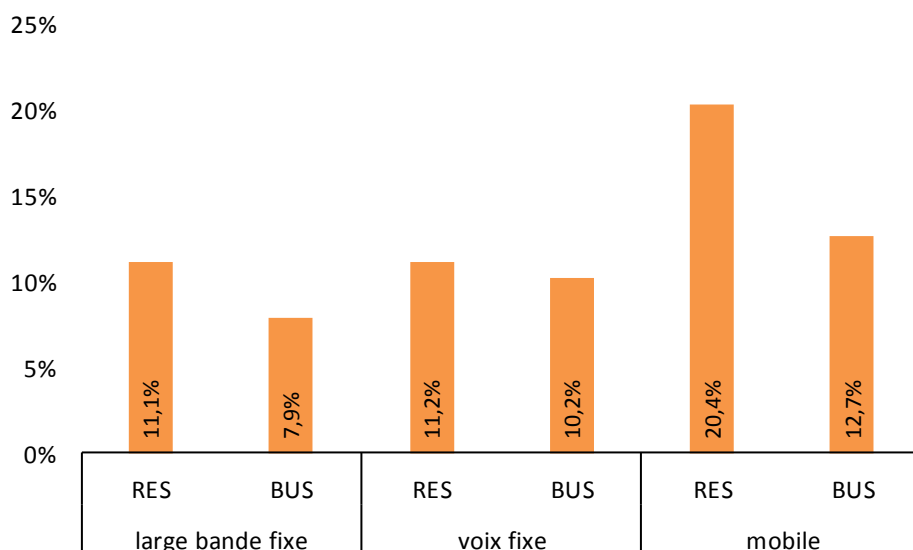


Figure 79 Taux d'attrition annuel par type de service et par segment de marché (Source : IBPT)

²³ Sur la base des contributions d'Orange, Proximus et Telenet.

8.5. Proportions du marché (volume)

D'un point de vue national, Proximus renforce sa position de leader sur le marché de la téléphonie fixe non résidentiel avec une légère croissance de 0,6 point de pourcentage pour atteindre [70-80] %.

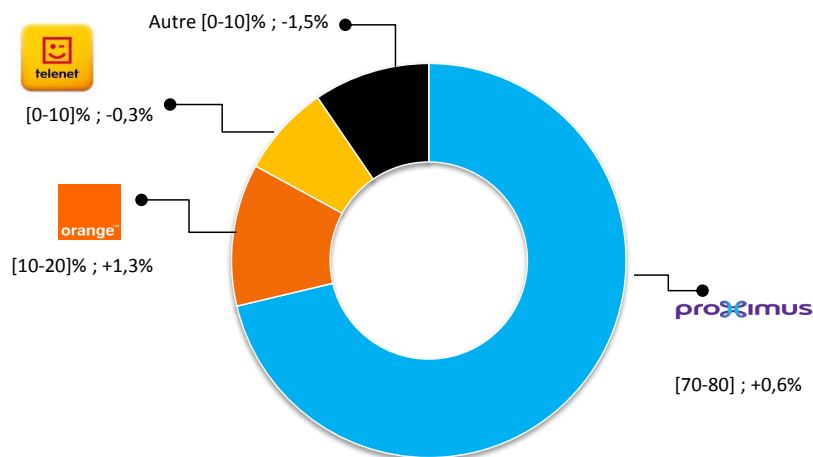


Figure 80 Parts de marché volume voix fixe non résidentiel (Source : IBPT)

Sur le marché national de la large bande fixe, Proximus détient 27 points de pourcentage de parts de marché de plus que le second acteur Telenet.

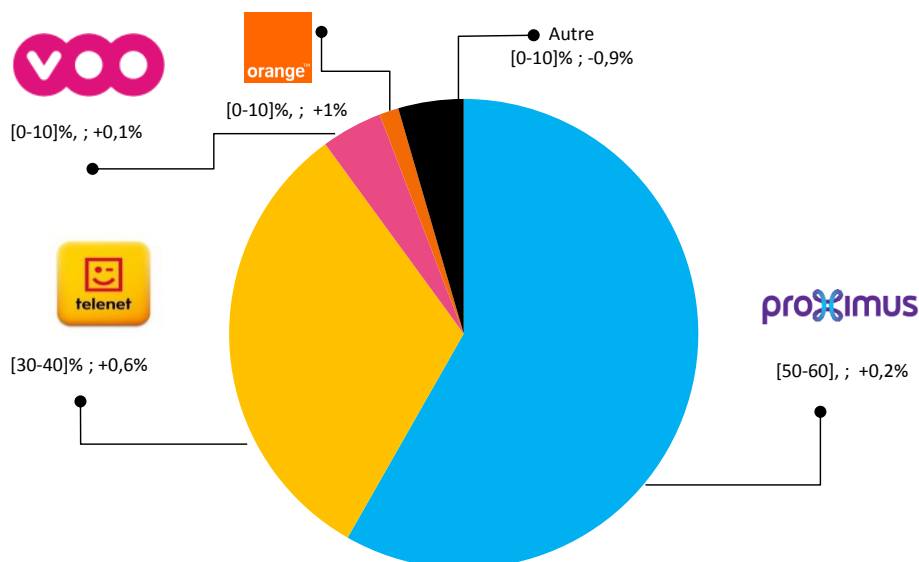


Figure 81 Parts de marché large bande fixe non résidentielle (Source : IBPT)

Sur le marché national non résidentiel des offres groupées, Proximus a acquis une part de marché comprise entre [50 et 60] %. Telenet détient [40-50] % du marché.

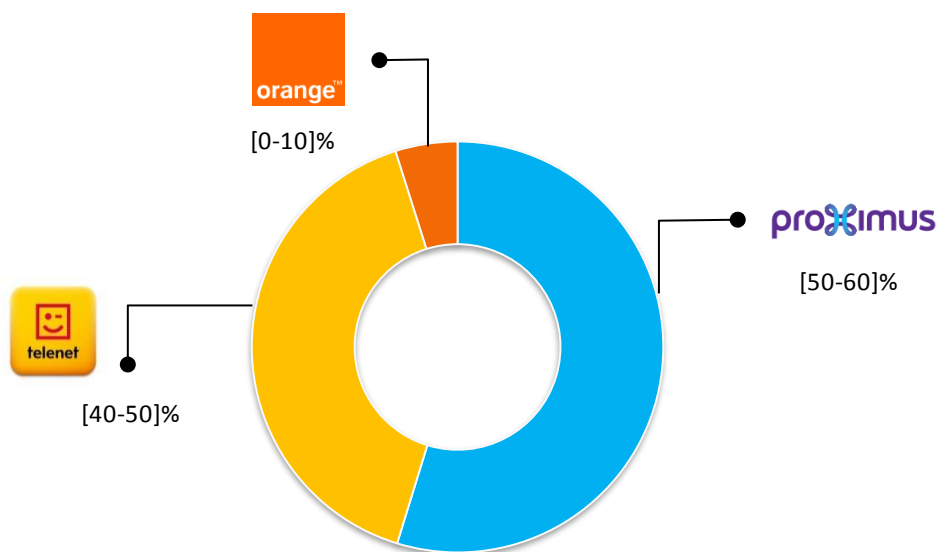


Figure 82 Parts de marché offres groupées marché non résidentiel (Source : IBPT)

Sur le segment mobile non résidentiel, Proximus réalise une part de marché d'environ 60 %, suivie par Orange, qui détient une part de [20-30] % du marché mobile non résidentiel à la fin de 2017. La fusion de Telenet et Base conduit à une part de marché comprise entre [30-40] %²⁴.

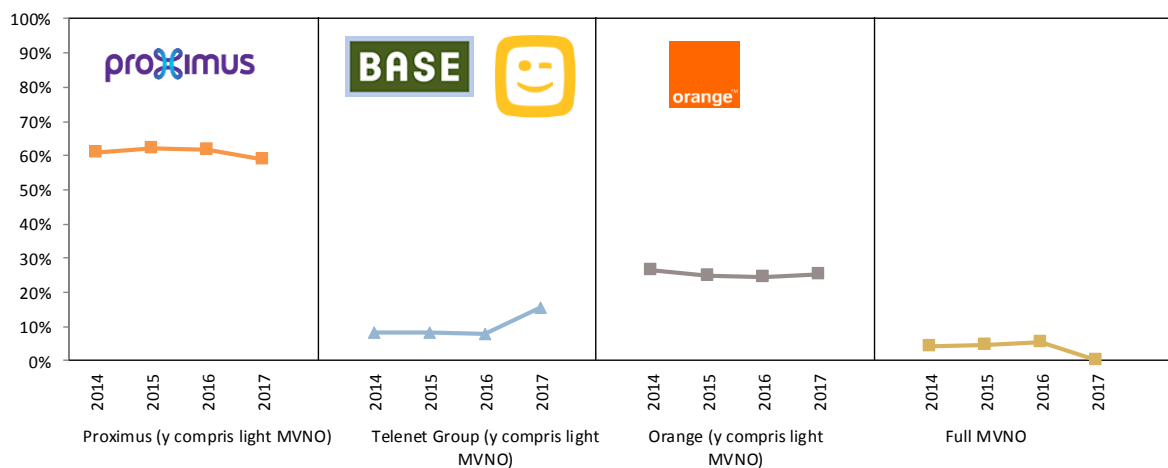


Figure 83 Parts de marché cartes SIM actives non résidentielles (Source : IBPT)

²⁴ Puisque Telenet n'utilise plus l'infrastructure d'Orange, Telenet sera considéré comme un opérateur de réseau mobile à partir de 2017 et non plus comme un full MVNO.

Abréviations

CPS	La présélection du transporteur (Carrier preselection) est une méthode permettant de téléphoner via un autre opérateur que celui de la ligne téléphonique
M2M	Machine to machine : un service de communication dans le cadre duquel les données sont transférées automatiquement entre les équipements et/ou les applications sans ou avec peu d'intervention humaine
MNO	Mobile Network Operator (opérateur de réseau mobile)
MVNO	Mobile Virtual Network Operator (opérateur de réseau mobile virtuel) Les Full MVNO sont des opérateurs de réseau mobile virtuel avec des cartes SIM propres et un code de réseau propre.
OTT	Pour les services OTT, il n'y a pas de lien technique ou commercial exclusif entre le raccordement et le service. En d'autres termes, le service est accessible via différents raccordements à différents réseaux de différents opérateurs
VoB	Voice over broadband

Liste des figures

Figure 1	Chiffre d'affaires communications électroniques et TV (Source : IBPT).....	5
Figure 2	Chiffre d'affaires segment de gros et de détail (Source : IBPT).....	5
Figure 3	Composition du chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la TV (Source : IBPT).....	6
Figure 4	Chiffre d'affaires de détail communications électroniques fixes et TV (Source : IBPT).....	7
Figure 5	Chiffre d'affaires de détail communications électroniques mobiles (Source : IBPT)	7
Figure 6	Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques et TV et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT).....	8
Figure 7	Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques fixes et TV et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT).....	8
Figure 8	Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques et TV mobiles et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT).....	9
Figure 9	Chiffre d'affaires de détail et de gros TV et variation annuelle en %, par opérateur (Source : IBPT).....	9
Figure 10	Investissements communications électroniques (Source : IBPT).....	10
Figure 11	Ratio capex/chiffre d'affaires communications électroniques (Source : IBPT)	10
Figure 12	Investissements communications électroniques et TV (Source : IBPT).....	11
Figure 13	Ratio capex/chiffre d'affaires communications électroniques et TV (Source : IBPT)	11
Figure 14	Volume de lignes téléphoniques fixes en fonction de la technologie (Source : IBPT)	12
Figure 15	% de ménages achetant la téléphonie fixe dans le cadre d'une offre groupée (Source : IBPT).....	13
Figure 16	Parts de marché de l'accès au réseau de téléphonie fixe en termes de volume (Source : IBPT).....	13
Figure 17	Volume téléphonie vocale fixe (Source : IBPT)	14
Figure 18	Évolution des minutes managed VoIP et part dans le volume total de voix fixe (Source : IBPT).....	14
Figure 19	Volume trafic vocal indirect via CS-CPS et part de marché CS-CPS (Source : IBPT).....	15
Figure 20	Parts de marché téléphonie fixe, en minutes (Source : IBPT).....	15
Figure 21	Numéros fixes portés au cours de l'année et nombre total de numéros portés depuis 2000 (Source : IBPT).....	16
Figure 22	Taux d'attrition téléphonie fixe (Source : IBPT).....	16
Figure 23	Volume lignes large bande fixes fin 2017 et différence sur une base annuelle (Source : IBPT).....	17
Figure 24	% de ménages possédant la large bande fixe dans le cadre d'une offre groupée (Source : IBPT).....	18
Figure 25	Évolution de l'indice HII sur le marché de la large bande fixe (Source : IBPT)	18
Figure 26	Parts de marché sur le marché de la large bande fixe, en volumes (Source : IBPT).....	19
Figure 27	Parts de marché large bande fixe par région (Source : IBPT).....	20
Figure 28	Lignes large bande fixes par catégorie de vitesse (Source : IBPT).....	21
Figure 29	Pénétration large bande haut débit (>= 30 Mbps) au sein de l'UE-28, juillet 2017 (Source : CE)	21
Figure 30	Taux d'attrition large bande fixe (Source : IBPT).....	22
Figure 31	Cartes SIM actives, hors M2M (Source : IBPT)	23
Figure 32	Taux de pénétration cartes SIM actives (Source : IBPT).....	23
Figure 33	Parts de marché cartes SIM actives (Source : IBPT)	24

Figure 34	Part des cartes SIM de données dans le nombre total de cartes SIM actives (Source : IBPT).....	24
Figure 35	Volume cartes SIM de données (Source : IBPT).....	25
Figure 36	Volume de cartes SIM de données générant du trafic 4G (Source : IBPT).....	25
Figure 37	Volume de cartes SIM de données et pénétration (Source : IBPT).....	26
Figure 38	Pénétration large bande mobile au sein de l'EU-28 (Source : CE).....	26
Figure 39	Numéros mobiles portés au cours de l'année et nombre total de numéros portés depuis 2012 (Source : IBPT).....	27
Figure 40	Taux d'attrition cartes SIM (Source : IBPT).....	27
Figure 41	Évolution des minutes d'appel mobiles, y compris l'itinérance sortante (Source : IBPT).....	28
Figure 42	Minutes d'utilisation/mois/carte SIM MNO et MVNO active (Source : IBPT).....	29
Figure 43	Itinérance exprimée en minutes (Source : IBPT).....	29
Figure 44	Volume de SMS initiés sur le réseau domestique, MNO et MVNO (Source : IBPT)	30
Figure 45	Volume de SMS en itinérance sortante par un abonné mobile à l'étranger (Source : IBPT).....	30
Figure 46	Consommation moyenne de SMS par mois par carte SIM active (Source : IBPT) .	31
Figure 47	Données mobiles MNO + MVNO (Source : IBPT).....	32
Figure 48	Consommation de données mensuelle moyenne (Source : IBPT).....	33
Figure 49	Consommation de données mobiles par mois, exprimée en gigaoctets, 2016 (Source : OCDE).....	33
Figure 50	Part de la 3G et de la 4G dans le trafic total de données mobiles MNO (Source : IBPT).....	33
Figure 51	Volume de données mensuel moyen par type de carte SIM de données (Source : IBPT).....	34
Figure 52	Consommation de données mobiles via smartphone/PC-tablette (Source : IBPT)....	34
Figure 53	Volume de données mensuel moyen par type d'appareil, exprimé en gigaoctets/mois (Source : IBPT).....	35
Figure 54	Évolution chiffre d'affaires mobile IBPT).....	36
Figure 55	Détail chiffre d'affaires mobile (Source : IBPT).....	36
Figure 56	ARPU mobile de détail par mois (Source : IBPT).....	37
Figure 57	Proportion de ménages possédant la TV dans le cadre ou en dehors d'une offre groupée (Source : IBPT).....	38
Figure 58	Nombre de raccordements TV et % de raccordements via le câble (Source : IBPT).....	38
Figure 59	Parts de marché raccordements TV national (Source : IBPT).....	39
Figure 60	Parts de marché raccordements TV par région (Source : IBPT).....	40
Figure 61	Chiffre d'affaires abonnements TV (Source : IBPT).....	41
Figure 62	ARPU TV numérique/mois (Source : IBPT).....	41
Figure 63	Chiffre d'affaires sur le marché résidentiel (Source : IBPT).....	42
Figure 64	Parts de marché sur le marché résidentiel fixe en chiffre d'affaires 2017 (Source : IBPT).....	43
Figure 65	Parts de marché sur le marché résidentiel mobile en chiffre d'affaires 2017 (Source : IBPT).....	43
Figure 66	Résultats opérationnels marché résidentiel (Source : IBPT).....	45
Figure 67	Évolution des ménages avec une offre groupée (Source : IBPT).....	46
Figure 68	Nombre d'offres groupées par x-play (Source : IBPT).....	46
Figure 69	Chiffre d'affaires multiple play (Source : IBPT).....	47
Figure 70	Chiffre d'affaires moyen par x-play en euros/mois (Source : IBPT).....	47
Figure 71	Taux d'attrition dégroupé - groupé (Source : IBPT).....	48
Figure 72	Parts de marché offres groupées (Source : IBPT).....	49
Figure 73	Parts de marché volume cartes SIM actives sur le marché résidentiel (Source : IBPT).....	49

Figure 74	Évolution du chiffre d'affaires des communications électroniques non résidentielles (Source : IBPT).....	50
Figure 75	Parts de marché chiffre d'affaires fixe non résidentiel (Source : IBPT).....	51
Figure 76	Parts de marché chiffre d'affaires mobile non résidentiel (Source : IBPT).....	51
Figure 77	Résultats opérationnels marché non résidentiel (Source : IBPT).....	52
Figure 78	Volume offres groupées sur le marché non résidentiel (Source : IBPT)	53
Figure 79	Taux d'attrition annuel par type de service et par segment de marché (Source : IBPT)	53
Figure 80	Parts de marché volume voix fixe non résidentiel (Source : IBPT)	54
Figure 81	Parts de marché large bande fixe non résidentielle (Source : IBPT).....	54
Figure 82	Parts de marché offres groupées marché non résidentiel (Source : IBPT)	55
Figure 83	Parts de marché cartes SIM actives non résidentielles (Source : IBPT)	55