

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Sur le marché des télécommunications fixes, l'année 2020 a été marquée par des glissements sur le marché des offres groupées et par une diminution de la perte de clientèle

Bruxelles, le 14 juin 2021 – Le quadruple play est devenu l'offre groupée de télécommunications la plus populaire. Telle est la conclusion de l'IBPT dans son rapport annuel sur les chiffres du marché fixe des communications électroniques. Toutefois, cette offre groupée comprenant quatre services (Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et service mobile) affiche également la perte de clientèle la plus faible. Ce phénomène, conjugué à la pandémie du coronavirus, accroît le rôle de la procédure « Easy Switch » qui facilite la migration vers un opérateur fixe et doit assurer une plus grande mobilité des clients – et donc une concurrence accrue – sur le marché fixe.

Le multiple play ou l'achat de différents services dans un seul abonnement, continue de croître et représentait déjà 64 % de toutes les relations clients pour les services fixes, mobiles et de télévision sur le marché résidentiel en 2020. Les offres groupées convergentes combinant fixe et mobile représentaient pour la première fois plus de 50 % du nombre d'offres groupées. Cette évolution est liée à la croissance de l'offre groupée double play (haut débit fixe et téléphonie mobile) et de l'offre groupée triple play (haut débit fixe, téléphonie mobile et télévision), stimulée par l'introduction d'offres groupées sans télévision via un décodeur. Le quadruple play, à savoir une offre groupée comprenant quatre services (Internet fixe, téléphonie fixe, télévision et service mobile), devient l'offre groupée la plus populaire sur le marché belge des offres groupées.

La croissance du quadruple play permet de ralentir le taux d'attrition des clients sur le marché des communications électroniques et de la télévision, puisque le pourcentage de clients possédant une offre groupée quadruple play et quittant leur opérateur est nettement plus faible (3 %) que pour le triple play (10 %) et le double play (17 %). L'importance de la procédure « Easy switch » qui permet de changer facilement d'opérateur, est donc croissante. Son utilisation a augmenté en 2020 : 23,4 % des ménages ont changé d'opérateur pour leurs services fixes via la procédure Easy switch, contre 19,7 % un an plus tôt. Cependant, comme cela n'a pas encore contribué à une augmentation significative de la rotation des clients du quadruple play, l'IBPT a procédé en 2020 à une évaluation de la procédure et a formulé un certain nombre de recommandations pour l'optimiser davantage et supprimer d'éventuelles maladies de jeunesse.

Le pic du trafic vocal de l'année dernière, auquel l'IBPT a fait référence dans son communiqué de presse concernant le marché mobile la semaine dernière, a également été observé sur le marché des télécommunications fixes. Le trafic téléphonique transitant par le réseau téléphonique public fixe, qui affichait une tendance à la baisse depuis des années, augmente ainsi de pas moins de +14,7 %. Toutefois, à l'instar des années précédentes, le nombre d'accès au réseau téléphonique fixe continue de diminuer. L'augmentation de l'utilisation influencée par la pandémie a également dopé la croissance du trafic Internet large bande fixe : alors que ce trafic enregistré en 2019 une croissance d'environ

30 %, celle-ci était de 52 % l'année dernière. Les opérateurs de télécommunications belges ont répondu à l'augmentation des besoins des utilisateurs en augmentant les limites de consommation de données.

Le nombre de lignes Internet large bande fixes a augmenté de 3,1 % pour atteindre 4,734 millions. Les lignes large bande affichant une vitesse de téléchargement théorique d'au moins 100 Mbps ont atteint une part de 66 % du nombre total de lignes large bande fixes. Il subsiste en Belgique encore peu de zones n'ayant pas accès à 30 Mbps : fin 2019, l'on comptait 46 000 foyers, principalement situés dans des zones rurales isolées.

Le réseau câblé détient une part de plus de 50 % du volume des lignes large bande avec une vitesse ≥ 30 Mbps vendues sur le marché de détail. Il est suivi par le réseau de cuivre et de fibre optique (jusqu'à la cabine de rue) avec 45 %. Cette part diminue légèrement en raison de la mise à niveau du réseau de cuivre de Proximus vers un réseau de fibre optique jusqu'au compteur dans l'habitation (GPON FTTH). Le nombre de lignes large bande entièrement basées sur ce réseau de fibre optique atteint 2 %.

Le chiffre d'affaires du segment fixe du marché des télécommunications (télévision non comprise) atteint 3,67 milliards d'euros. La croissance de la clientèle Internet et la hausse de la consommation stimulent la croissance du chiffre d'affaires de 2,9 %. L'on enregistre à cet égard une progression du segment de détail mais aussi de gros.

Les investissements fixes ont reculé de 4 %, pour atteindre 832,4 millions d'euros. De nouveaux investissements dans la fibre optique sont nécessaires pour atteindre les objectifs en matière de connectivité gigabit de la Commission européenne, le but étant que tous les foyers européens aient effectivement accès à un réseau gigabit d'ici 2030.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

