

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 10 juillet 2025
concernant
la situation du marché des communications
électroniques et de la télévision (2024)**

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|----------|--|----|
| 1. | Synthèse | 4 |
| 2. | Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision | 7 |
| 2.1. | Chiffre d'affaires externe national | 7 |
| 2.2. | Chiffre d'affaires national par segment de marché (de détail/de gros)..... | 8 |
| 2.3. | Chiffre d'affaires national par segment de produits (fixe/mobile/télévision/autre) | 10 |
| 2.3.1. | <i>Services fixes</i> | 10 |
| 2.3.1.1. | Évolution du chiffre d'affaires | 10 |
| 2.3.1.2. | Parts de marché..... | 11 |
| 2.3.2. | <i>Services mobiles</i> | 12 |
| 2.3.2.1. | Évolution du chiffre d'affaires et ARPU | 12 |
| 2.3.2.2. | Parts de marché..... | 13 |
| 2.3.3. | <i>Télévision</i> | 14 |
| 2.3.3.1. | Évolution du chiffre d'affaires et ARPU | 14 |
| 2.3.3.2. | Parts de marché..... | 15 |
| 2.4. | Chiffre d'affaires national de détail par segment de clientèle (résidentiel/non résidentiel) | 16 |
| 2.4.1. | <i>Évolution du chiffre d'affaires</i> | 16 |
| 2.4.2. | <i>Parts de marché</i> | 16 |
| 2.5. | Chiffre d'affaires des services de détail sur le marché résidentiel..... | 18 |
| 2.5.1. | <i>Évolution du chiffre d'affaires</i> | 18 |
| 2.5.2. | <i>Parts de marché</i> | 20 |
| 3. | EBITDA | 21 |
| 4. | Investissements | 22 |
| 5. | Emploi..... | 24 |
| 6. | Services fixes : déploiement et utilisation | 25 |
| 6.1. | Acteurs du marché | 25 |
| 6.2. | Téléphonie fixe..... | 26 |
| 6.2.1. | <i>Abonnements à la téléphonie fixe</i> | 26 |
| 6.2.2. | <i>Minutes vocales fixes</i> | 26 |
| 6.2.3. | <i>Portabilité des numéros fixes</i> | 26 |
| 6.3. | Connexions fixes à haut débit..... | 28 |
| 6.3.1. | <i>Volume : de détail et de gros</i> | 28 |
| 6.3.2. | <i>Technologie</i> | 29 |
| 6.3.3. | <i>Vitesses de transmission</i> | 32 |
| 6.3.4. | <i>Parts de marché</i> | 35 |
| 6.3.5. | <i>Trafic haut débit fixe</i> | 37 |
| 7. | Services mobiles | 38 |
| 7.1.1. | <i>Acteurs du marché</i> | 38 |
| 7.1.2. | <i>Connexions mobiles</i> | 39 |
| 7.1.2.1. | Cartes SIM actives pour les particuliers | 39 |
| 7.1.2.2. | Cartes SIM de particuliers avec utilisation active de données..... | 40 |
| 7.1.2.3. | Connexions IoT | 42 |
| 7.1.3. | <i>Trafic mobile</i> | 44 |
| 7.1.3.1. | Voix | 44 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 7.1.3.2. | SMS | 46 |
| 7.1.3.3. | Trafic de données mobiles (hors M2M)..... | 48 |
| 7.1.3.4. | Trafic M2M | 50 |
| 7.1.4. | <i>Portabilité des numéros mobiles.....</i> | <i>51</i> |
| 8. | Raccordements à la télévision | 52 |
| 9. | Offres groupées sur le marché résidentiel..... | 54 |
| 9.1.1. | <i>Volume.....</i> | <i>54</i> |
| 9.1.2. | <i>Offres groupées par x-play et par combinaison d'offre groupée</i> | <i>54</i> |
| 9.1.3. | <i>Services au sein d'une offre groupée.....</i> | <i>56</i> |
| 9.1.4. | <i>Taux d'attrition des clients des offres groupées.....</i> | <i>58</i> |
| 9.1.5. | <i>Parts de marché en volume.....</i> | <i>58</i> |
| 10. | Taux d'attrition des clients via Easy Switch | 59 |

1. Synthèse

L'IBPT exerce une surveillance sur le marché des télécommunications et de la télévision en collectant régulièrement des données auprès des principaux opérateurs. Ces informations sont compilées dans un rapport annuel qui dresse un aperçu des principales évolutions et tendances. Le rapport de 2024 montre les évolutions récentes et s'adresse à la fois aux consommateurs et aux professionnels du secteur.

1. Le chiffre d'affaires externe national total de détail et de gros généré par les communications électroniques et la télévision connaît une légère baisse de 0,1 % pour un total de 8,64 milliards d'euros.
Les opérateurs de télécommunications Proximus SA (Scarlet compris), Orange/VOO et Telenet Group Holding SA réalisent un chiffre d'affaires annuel total de 8,59 milliards d'euros, soit un bénéfice brut d'exploitation (EBITDA) de 3,33 milliards d'euros. C'est-à-dire 3,4 % de plus que l'année précédente.
2. Le marché fixe est confronté à une légère baisse de son chiffre d'affaires (- 13,78 millions d'euros pour s'établir à 3,82 milliards d'euros), compensée par la hausse des revenus générés par les services mobiles (+ 4,6 millions d'euros pour un total de 3,53 milliards d'euros), la télévision (+ 0,67 million d'euros pour un total de 1,24 milliard d'euros) et d'autres services liés aux communications électroniques (+ 1,5 million d'euros pour un total de 0,05 milliard d'euros). Malgré cette baisse, le segment fixe reste la principale source de revenus (44,2 %).
3. Au niveau du détail, le chiffre d'affaires sur le marché non résidentiel diminue de 6,1 % pour s'établir à 2,32 milliards d'euros. Le marché résidentiel, en revanche, affiche une croissance du chiffre d'affaires de 3,8 points de pourcentage (ci-après, pp), pour un total de 5,51 milliards d'euros. Sur ce montant, 91,3 % proviennent de services (fixe/mobile/télévision), une part pratiquement inchangée par rapport à l'année précédente.
4. Les offres groupées restent la principale source de revenus des services de détail sur le marché résidentiel (66 %). La majeure partie de ce chiffre d'affaires (42,7 %) provient d'offres triple play. Ces offres groupées génèrent un rendement mensuel moyen de 77,5 euros (+5,2 % par rapport à l'année précédente), tandis que le volume annuel baisse légèrement pour s'établir à 1,52 million (-2 %).
5. Les investissements dans les télécommunications et la télévision (hors droits de diffusion, contenu et redevances de licence) continuent d'augmenter pour atteindre 2,74 milliards d'euros, soit 4,5 % de plus que l'année précédente.
Ils se concentrent principalement sur le marché fixe (62 %), suivi par le marché mobile (17 %) et enfin le marché de la télévision (4 %). Les 17 % restants sont liés à des investissements mixtes. Le ratio capex/chiffre d'affaires augmente encore, passant de 30,4 % à 31,7 %.
6. Grâce à des investissements continus, la part des ménages ayant accès à la fibre optique passe de 25 % à 32,5 % en 2024. Soit environ 390 000 ménages raccordables de plus, pour un total d'environ 1,68 million. Le taux d'adoption réel reste inférieur. Le pourcentage de ménages raccordables qui utilisent effectivement la fibre optique passe de 30,5 % à 33,3 %. Soit environ 164 000 lignes actives de plus, pour un total de 0,56 million. En juillet 2024, Proximus, Fiberklaar, Telenet et Wyre ont signé un protocole d'accord (« memorandum of understanding ») sur une éventuelle collaboration future en vue d'un déploiement plus rapide et à plus grande échelle de la fibre optique. Toutefois, cette déclaration d'intention n'a pas encore donné lieu à un accord formel approuvé par les autorités de la concurrence (avec le soutien de l'IBPT).

7. En ce qui concerne la connectivité en gigabit, le déploiement est également supérieur à l'utilisation réelle. Avec une couverture de 94,57 % des ménages belges en janvier 2025, les réseaux atteignant des débits de l'ordre du gigabit se développent largement en Belgique. Cette évolution s'inscrit dans la stratégie de la Commission européenne pour la décennie numérique 2023, qui vise à fournir une connectivité en gigabit à tous les ménages d'ici 2030. Toutefois, l'utilisation effective de cette infrastructure reste limitée pour le moment : fin 2024, la proportion des services en gigabits dans le nombre total de connexions fixes à haut débit n'était que de 5,8 %, soit environ 302 000 lignes. La plupart des consommateurs préfèrent actuellement des connexions à haut débit avec des vitesses comprises entre 100 Mbps et 1 Gbps. Cette catégorie a connu une forte croissance en 2024 avec environ 335 000 lignes, représentant environ 73,8 % du nombre total de connexions fixes à haut débit à la fin de 2024, contre 68,4 % un an plus tôt.
8. Le marché des offres groupées résidentielles connaît une nouvelle croissance, avec une augmentation de 24 302 offres groupées pour un total de 3,46 millions, après une baisse de 38 383 offres groupées en 2023. L'intégration de services mobiles dans les offres groupées continue d'augmenter : la part des offres groupées comprenant des services mobiles a augmenté de 3,4 pp pour atteindre 70,9 %. En revanche, le haut débit fixe (-0,9 pp pour s'établir à 79 %) et la télévision (-1,3 pp pour s'établir à 83 %) perdent progressivement de leur importance en tant que composantes des offres groupées. Malgré une perte de 31 364 offres groupées, le triple play reste traditionnellement fort, représentant 1,52 million d'offres groupées, soit 44 % du nombre total. Cette position repose principalement sur la popularité croissante des offres groupées combinant l'internet fixe, la téléphonie mobile et la télévision (+ 59 746 pour un total de 950 155 offres groupées), qui représentent aujourd'hui 63 % de l'ensemble des offres groupées triple play.
9. De plus en plus de clients ont recours à la procédure Easy Switch lorsqu'ils changent d'opérateur pour l'internet fixe et/ou la télévision. En 2024, 162 724 clients résidentiels sont passés chez Proximus SA (Scarlet compris), Telenet ou Orange/VOO par le biais de cette procédure, soit 34 602 de plus que l'année précédente. Les clients Easy Switch représentent ainsi 28,4 % de tous les nouveaux clients résidentiels pour l'internet fixe et/ou la télévision, soit une augmentation de 2,6 pp. Sur le marché non résidentiel, la procédure Easy Switch gagne également du terrain : En 2024, 19 019 clients ont choisi de passer chez Proximus, Telenet ou Orange/VOO via cette procédure (18 % de tous les nouveaux clients non résidentiels pour l'internet fixe et/ou la télévision).
10. Fin 2024, 12,71 millions de cartes SIM actives étaient en circulation (hors cartes M2M (« machine-to-machine »)), en légère augmentation de 0,2 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de cartes SIM avec utilisation active de données a augmenté de 181 000 pour un total de 11,58 millions. Dans le même temps, la consommation moyenne de données mobiles a augmenté de manière significative, passant de 7,6 Go par mois en 2023 à 9,7 Go, soit une augmentation de 2,1 Go. L'utilisation de la 5G est également en hausse. Parmi les cartes SIM avec utilisation active de données, 39,8 % ont généré du trafic 5G, contre 27,4 % un an plus tôt. Cette augmentation est en partie rendue possible par la poursuite du déploiement du réseau 5G : en février 2025, 99,78 % des ménages belges avaient accès à la 5G, contre 87,5 % début 2024.

11. Au niveau national, Telenet voit sa part de marché baisser en termes de volume sur tous les segments : - 0,9 pp sur le marché du haut débit fixe, - 0,3 pp sur le marché de la télévision, - 0,2 pp sur le marché mobile (cartes SIM actives) et - 0,9 pp sur le marché résidentiel des offres groupées. La perte sur le marché du haut débit fixe profite à la fois à Orange/VOO (+ 0,6 pp) et à Proximus SA (+ 0,2 pp). C'est également le cas sur le marché mobile où Orange/VOO gagne 0,3 pp et Proximus SA 0,4 pp. Sur le marché résidentiel des offres groupées, seule Orange/VOO gagne toutefois des parts de marché (+ 1,1 pp pour une part comprise entre 20 % et 30 %), tandis que seule Proximus gagne des parts de marché (+ 0,3 pp) sur le marché de la télévision.

12. L'arrivée de Telenet (sous la marque BASE) sur l'ensemble du marché wallon du haut débit et de la télévision via le réseau câblé de VOO/Orange Belgium (HFC) a renforcé la concurrence avec les acteurs établis Proximus et Orange/VOO. Sur le marché wallon du haut débit fixe, cette arrivée se traduit par une augmentation de 0,5 pp de la part de marché de Telenet, au détriment de Proximus SA (Scarlet compris), qui perd 0,8 pp. Sur le marché de la télévision, Orange/VOO est la plus impactée, avec une baisse de 0,7 pp, tandis que Telenet augmente sa part de marché de 0,6 pp.

2. Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision

2.1. Chiffre d'affaires externe national

1. En 2024, le chiffre d'affaires externe national¹ généré par les communications électroniques et la télévision diminue légèrement pour atteindre 8,64 milliards d'euros (-0,1 %), après une croissance de 2,6 % en 2023.

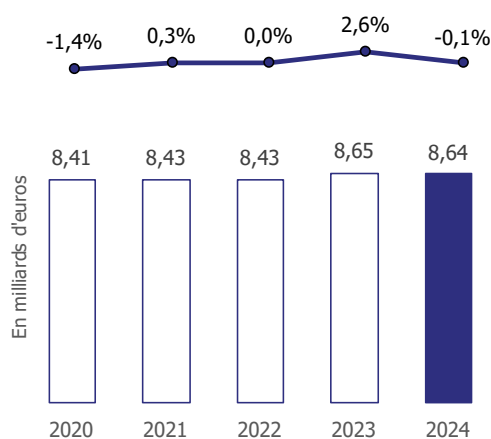


Figure 1 : Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision
(source : IBPT)

2. Parmi les trois plus grands opérateurs de télécommunications, seule Proximus voit son chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision augmenter. Cela conduit à une augmentation de 0,6 pp de la part de marché de Proximus, qui détient fin 2024 entre [40-50] % du marché. Telenet perd 0,4 pp, mais reste le deuxième opérateur de télécommunications en Belgique avec une part de marché de [20-30] %. Orange/VOO arrive en troisième position avec une part de marché qui se situe également entre [20-30] %.

¹ La notion de chiffre d'affaires externe renvoie aux revenus générés par la vente à des tiers qui ne font pas partie de la même entreprise : la vente interne au sein d'une entreprise verticalement intégrée et la vente entre des entités au sein d'une même entreprise sont exclues.

Sur la base des informations fournies par 9 entreprises : BT, Colt, Eurofiber, Lycamobile, M-7 Group, Orange/VOO, Proximus SA (Scarlet compris) et Mobile Vikings : « Proximus », Telenet Group Holding SA : « Telenet », Verizon.

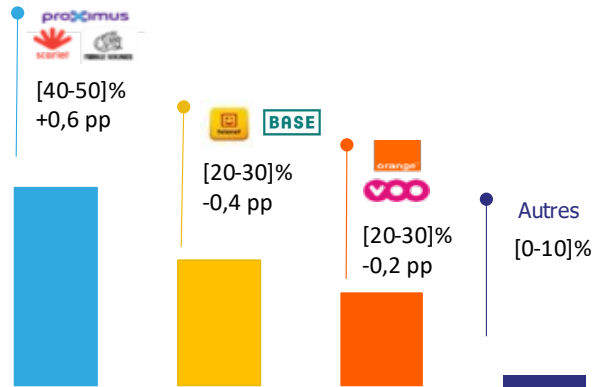


Figure 2 : Parts de marché en chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision (source : IBPT)

2.2. Chiffre d'affaires national par segment de marché (de détail/de gros)

3. Le chiffre d'affaires national peut être divisé en revenus issus des services de détail et des services de gros. Les revenus de détail générés par les services aux consommateurs finaux augmentent de 52 millions d'euros pour atteindre 7,86 milliards d'euros. La part du chiffre d'affaires de détail dans le chiffre d'affaires national total augmente ainsi de 0,7 pp, pour atteindre 91 % en 2024. Les services de gros, fournis aux opérateurs de télécommunications et à d'autres fournisseurs de services, génèrent 59 millions d'euros de revenus en moins sur une base annuelle (pour s'établir à 0,78 milliard d'euros).

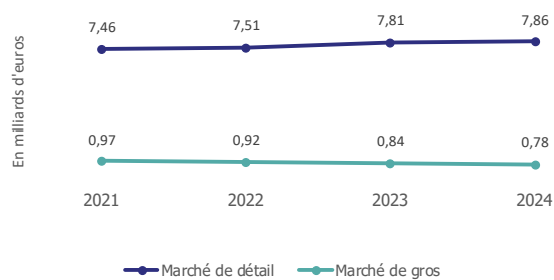


Figure 3 : Chiffre d'affaires national par segment de marché de détail/de gros (source : IBPT)

4. Le chiffre d'affaires externe sur le marché de gros diminue en raison de la perte en chiffre d'affaires sur le marché mobile (- 43 millions d'euros) et sur le marché de la télévision (- 22,3 millions d'euros). La baisse constatée sur le marché mobile est due principalement à une diminution des revenus provenant de rémunérations que les opérateurs se facturent mutuellement pour :
- la terminaison d'un appel ou d'un SMS sur leur réseau ;
 - l'utilisation de services mobiles de voix, SMS ou données en Belgique par les abonnés de réseaux mobiles étrangers (itinérance entrante).
- Sur le marché de la télévision, la baisse est liée à l'achat de VOO par Orange².

² En conséquence, les ventes en gros de VOO à Orange sont considérées comme des ventes internes qui ne sont pas incluses dans le chiffre d'affaires externe.

2.3. Chiffre d'affaires national par segment de produits (fixe/mobile/télévision/autre)

2.3.1. Services fixes

2.3.1.1. Évolution du chiffre d'affaires

5. La majeure partie du chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision provient des services fixes. Jusqu'à 44,2 % du chiffre d'affaires total de 2024 est généré dans le segment des produits fixes (3,82 milliards d'euros). Le segment mobile contribue pour 40,8 % (3,53 milliards d'euros), tandis que la télévision représente 14,3 % du chiffre d'affaires (1,24 milliard d'euros).

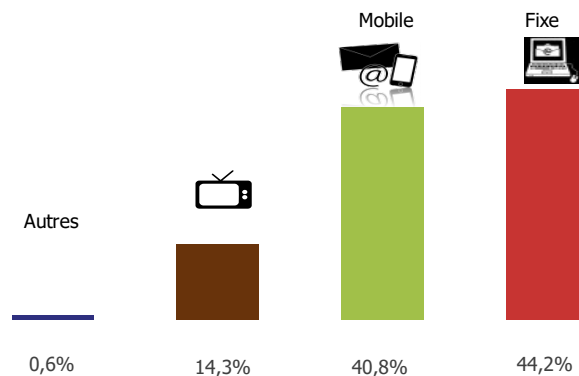


Figure 4 : Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision en 2024, part par segment de produits (source : IBPT)

6. Le segment fixe perd 13,78 millions d'euros, ce qui porte son chiffre d'affaires à 3,82 milliards d'euros. En revanche, le chiffre d'affaires généré par les services mobiles (+ 4,61 millions d'euros) et celui de la télévision (+ 0,67 million d'euros) continuent de croître.

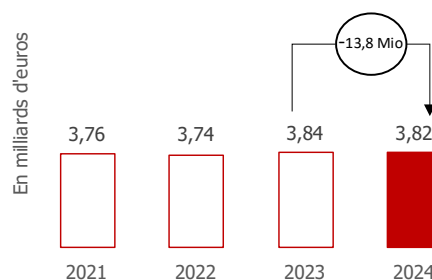


Figure 5 : Évolution du chiffre d'affaires national généré par les services fixes (source : IBPT)

2.3.1.2. Parts de marché

7. Dans le segment des produits fixes, seul le chiffre d'affaires de Telenet augmente, ce qui entraîne une augmentation de la part de marché de 0,8 pp pour atteindre [30-40] %. Proximus perd 0,6 pp, tandis que la part de marché d'Orange/VOO reste stable.

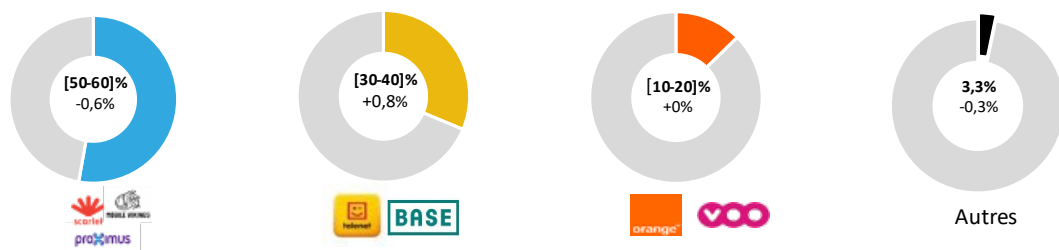


Figure 6 : Parts de marché en chiffre d'affaires généré par les services fixes (source : IBPT)

2.3.2. Services mobiles

2.3.2.1. Évolution du chiffre d'affaires et ARPU

8. Les revenus générés par les communications électroniques mobiles restent stables avec 3,53 milliards d'euros. Par rapport à l'année précédente, il n'y a qu'une légère augmentation de 4,6 millions d'euros, ce qui représente une augmentation de 0,1 %. Le chiffre d'affaires total peut être réparti comme suit : 70,4 % des revenus générés par les services de détail (voix, SMS et données, à l'exclusion des équipements terminaux), 13,7 % par les équipements et 14,3 % par le commerce de gros.

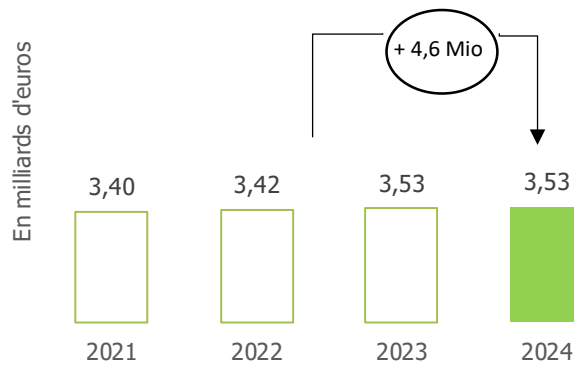


Figure 7 : Évolution du chiffre d'affaires généré par les services mobiles (source : IBPT)



Figure 8 : Composition du chiffre d'affaires généré par les services mobiles, MNO et MVNO (source : IBPT)

9. Le chiffre d'affaires des services de détail des 3 opérateurs de réseaux mobiles (« MNO »)³ augmente de 0,3 % pour atteindre 2,29 milliards d'euros. Ceci est le résultat d'une dépense moyenne de 17,1 euros/mois par carte SIM active (- 0,1 euro/mois) et d'un nombre moyen de cartes SIM actives⁴ de 11,14 millions (+ 0,6 %).

10. Les dépenses mensuelles moyennes sur le marché de détail résidentiel s'élèvent à 16,2 euros, ce qui est inférieur à celles du marché de détail (19,3 euros/mois). Il est intéressant de noter que les dépenses sur le marché de détail non résidentiel affichent une tendance à la baisse (- 1,3 euro/mois), tandis que sur le marché de détail résidentiel, la tendance est à la hausse (+ 0,5 euro/mois).

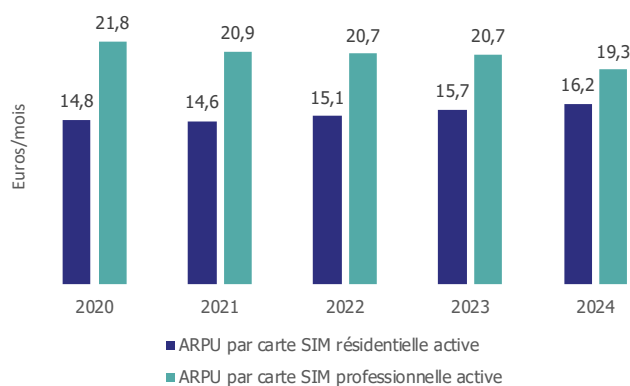


Figure 9 : Évolution de l'ARPU mobile de détail/mois sur les marchés résidentiel et non résidentiel (source : IBPT)

2.3.2.2. Parts de marché

11. Bien que le chiffre d'affaires global sur le marché mobile belge soit en légère augmentation (+ 0,1 %), il existe des différences entre les opérateurs. Proximus et Orange/VOO connaissent une croissance de leur chiffre d'affaires et parviennent à augmenter leur part de marché de 1,5 et 0,1 pp respectivement. Telenet, en revanche, enregistre une perte de chiffre d'affaires et de parts de marché (- 1,5 pp pour s'établir à [20-30] %)

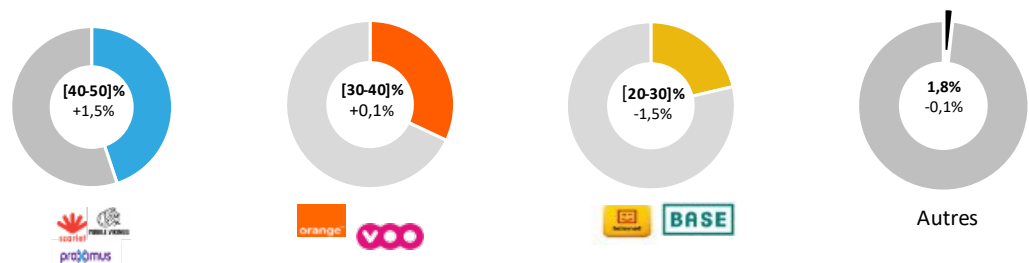


Figure 10 : Parts de marché sur le marché mobile en chiffre d'affaires (source : IBPT)

³ Proximus, Telenet et Orange (hors Mobile Vikings et VOO)

⁴ Nombre de cartes SIM actives au début et à la fin de l'année divisé par deux.

2.3.3. Télévision

2.3.3.1. Évolution du chiffre d'affaires et ARPU

12. Malgré la baisse du nombre de raccordements à la télévision et la popularité croissante des services de streaming, le chiffre d'affaires lié à la télévision des opérateurs de télécommunications augmente de 0,67 million d'euros pour atteindre 1,24 milliard d'euros (+ 0,1 %).

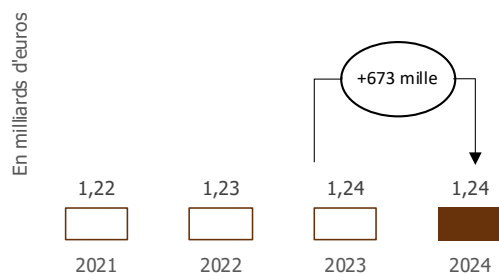


Figure 11 : Chiffre d'affaires généré par la télévision (source : IBPT)

13. La légère croissance du chiffre d'affaires est principalement due à l'augmentation des prix des abonnements sur le marché de détail, qui compense la perte de clients. Par raccordements à la télévision, une moyenne de 1,30 euro de plus est dépensée par mois, ce qui porte le total à 25 euros par mois. Les dépenses consacrées aux services complémentaires en dehors de l'offre de base restent inchangées.

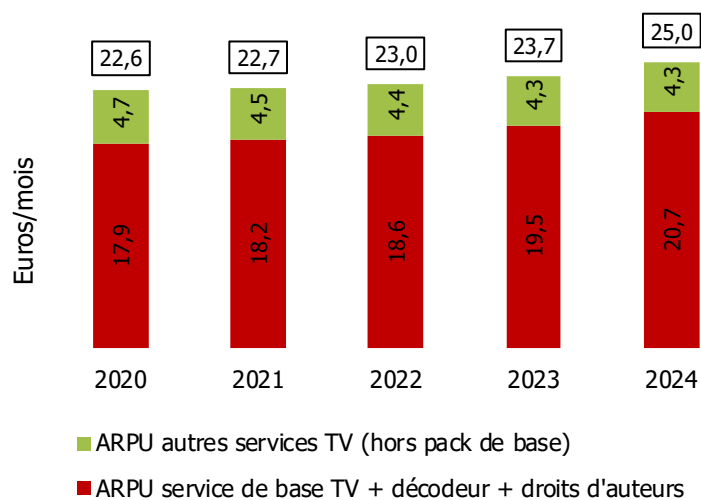


Figure 12 : ARPU de détail généré par la télévision (hors satellite), en euros par mois (source : IBPT)

2.3.3.2. Parts de marché

14. Telenet subit les effets de l'évolution du marché de la télévision. La perte de chiffre d'affaires engendre une baisse de 0,6 pp de la part de marché, qui se situe dès lors entre 40 % et 50 %.
- La part de marché d'Orange/VOO passe de la fourchette de 20 à 30 % à une fourchette inférieure de 10 à 20 %. Cela est dû en partie à l'achat de VOO par Orange⁵.

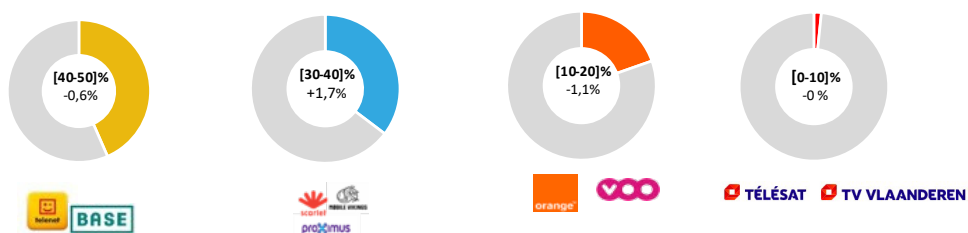


Figure 13 : Parts de marché de la télévision, en valeur (source : IBPT)

⁵ En conséquence, les ventes en gros de VOO à Orange sont considérées comme des ventes internes.

2.4. Chiffre d'affaires national de détail par segment de clientèle (résidentiel/non résidentiel)

2.4.1. Évolution du chiffre d'affaires

15. Sur un chiffre d'affaires de détail total de 7,86 milliards d'euros, 70 % proviennent du marché résidentiel, soit 5,51 milliards d'euros en 2024. Cela représente une augmentation de 203,76 millions d'euros ou + 3,8 %. En revanche, le chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel connaît une baisse significative de 150 millions d'euros (- 6,1 %), pour s'établir à un total de 2,32 milliards d'euros.

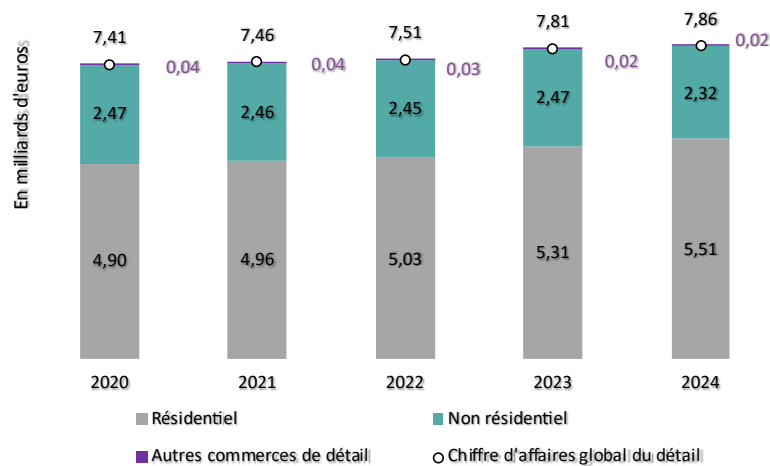


Figure 14 : Chiffre d'affaires de détail par répartition résidentiel/non résidentiel (source : IBPT)

2.4.2. Parts de marché

16. En 2024, Proximus renforce sa position de leader national sur le marché résidentiel, augmentant sa part de marché de 0,7 pp pour atteindre une part comprise entre 40 % et 50 %. Sur le marché non résidentiel, Proximus perd toutefois du terrain, avec une baisse de 0,6 pp pour une part comprise entre 50 % et 60 %.
17. Orange/VOO réalise des bénéfices sur le marché résidentiel (+ 0,3 pp), tandis que sa part sur le segment non résidentiel reste stable entre 20 et 30 %.
18. Chez Telenet, c'est l'inverse qui se produit : la part de marché sur le marché résidentiel diminue de 1 pp, mais elle augmente de 1,2 pp sur le segment non résidentiel. Telenet reste toutefois principalement active sur le marché résidentiel, où la part de marché se situe entre 30 % et 40 %, contre 20 % à 30 % sur le marché non résidentiel.

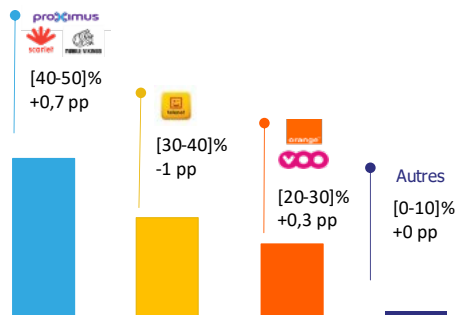


Figure 15 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires sur le marché résidentiel (source : IBPT)

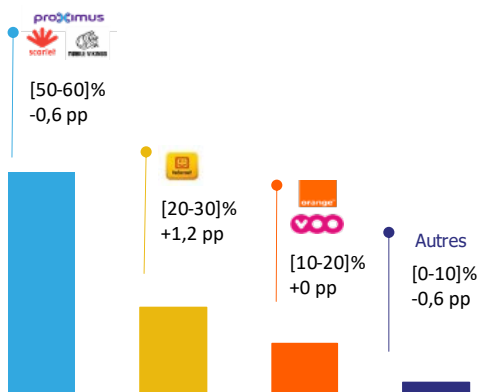


Figure 16 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires sur le marché non résidentiel (source : IBPT)

2.5. Chiffre d'affaires des services de détail sur le marché résidentiel

2.5.1. Évolution du chiffre d'affaires

19. Sur les 5,51 milliards d'euros de chiffre d'affaires sur le marché de détail, 91,3 % proviennent des services (fixe/mobile/TV), soit 5,03 milliards d'euros. Une moyenne de 82,7 euros est dépensée chaque mois par ménage⁶ en 2024, soit 3,1 euros de plus que l'année précédente.

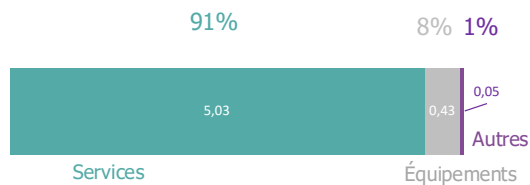


Figure 17 : Chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel par produit (source : IBPT)

20. Avec 66 %, les offres groupées restent la principale source de chiffre d'affaires pour les services de détail sur le marché résidentiel. Les 34 % restants du chiffre d'affaires proviennent de services vendus individuellement. La croissance du chiffre d'affaires généré par les offres groupées – en hausse de 0,10 milliard d'euros – est entièrement due aux offres groupées dites convergentes. Celles-ci combinent au moins un service mobile avec un service fixe ou de télévision. La part de ces offres groupées dans le chiffre d'affaires de détail total généré par les services passe ainsi de 45 % à 49 %.

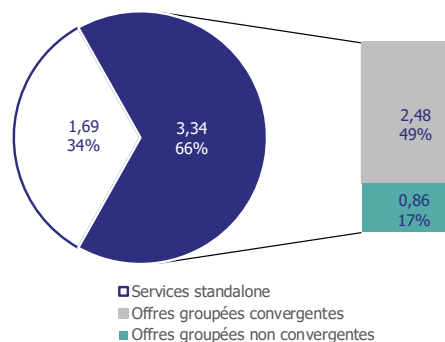


Figure 18 : Chiffre d'affaires des services de détail sur le marché résidentiel généré par les offres groupées et les services autonomes (standalone), en 2024 (source : IBPT)

⁶ Nombre de ménages au 01/01/2024 : 5 201 000. Source : Eurostat

21. Avec une part de 42,7 % (+0,4 pp), les offres triple play demeurent la principale source de revenus de détail provenant des offres groupées. Les offres double play augmentent également leur part dans le chiffre d'affaires de détail total généré par les offres groupées (+ 3,4 pp), en partie en raison d'une augmentation du volume de 130 582 offres groupées.

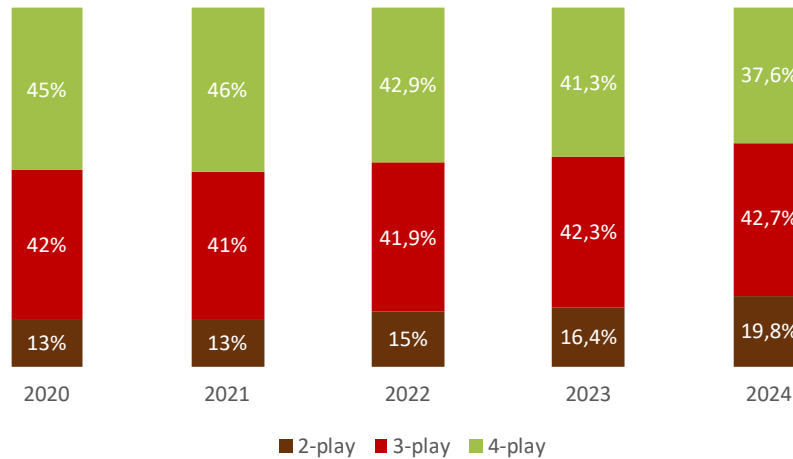


Figure 19 : Chiffre d'affaires généré par les offres groupées par x-play : proportion du total (source : IBPT)

22. Les dépenses mensuelles moyennes des clients d'offres groupées continuent d'augmenter. En 2024, les clients disposant d'une offre triple play dépensent en moyenne 77,5 euros (+ 3,8 euros/mois).

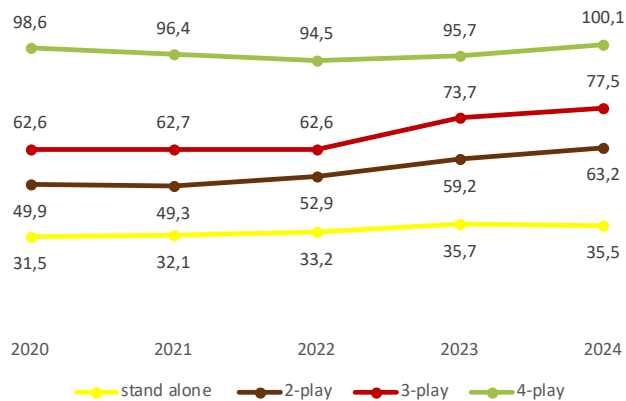


Figure 20 : ARPU par x-play par mois (source : IBPT)

2.5.2. Parts de marché

23. Telenet voit sa part de marché dans le chiffre d'affaires généré par les offres groupées diminuer de 3,1 pp. Cette baisse profite principalement à Proximus, qui renforce sa part de marché de 0,4 pp, et à Orange/VOO, qui est en mesure d'étendre sa position sur le marché des offres groupées de 2,7 pp pour atteindre une part comprise entre 20 % et 30 %.

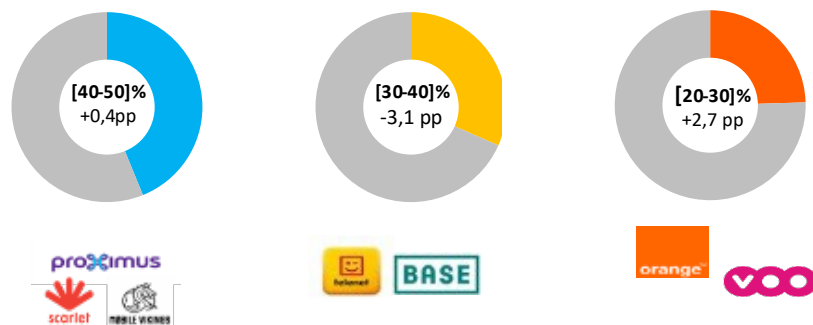


Figure 21 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires généré par les offres groupées (source : IBPT)

3. EBITDA

24. En 2024, les opérateurs de télécommunications Proximus SA (Scarlet compris), Orange/VOO et Telenet Group Holding SA réalisent un chiffre d'affaires annuel total⁷ de 8,59 milliards d'euros, soit un bénéfice d'exploitation brut (EBITDA) de 3,33 milliards d'euros. C'est-à-dire 3,4 % de plus que l'année précédente.

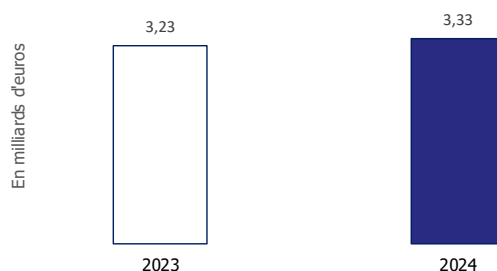


Figure 22 : Évolution de l'EBITDA (source : IBPT)

25. Le bénéfice brut supplémentaire de 109,05 millions d'euros sur une croissance du chiffre d'affaires de 15,85 millions d'euros fait passer la marge d'EBITDA de 37,6 % à 38,8 % en 2024.



Figure 23 : Évolution de la marge d'EBITDA (source : IBPT)

⁷ Comprenant le chiffre d'affaires non lié aux télécommunications.

4. Investissements

26. Les opérateurs de télécommunications belges continuent à investir de manière significative : en 2024, les dépenses en capital dans les communications électroniques et la télévision (hors licences, droits de diffusion et contenus) s'élèvent à 2,74 milliards d'euros, soit 4,5 % de plus que l'année précédente.

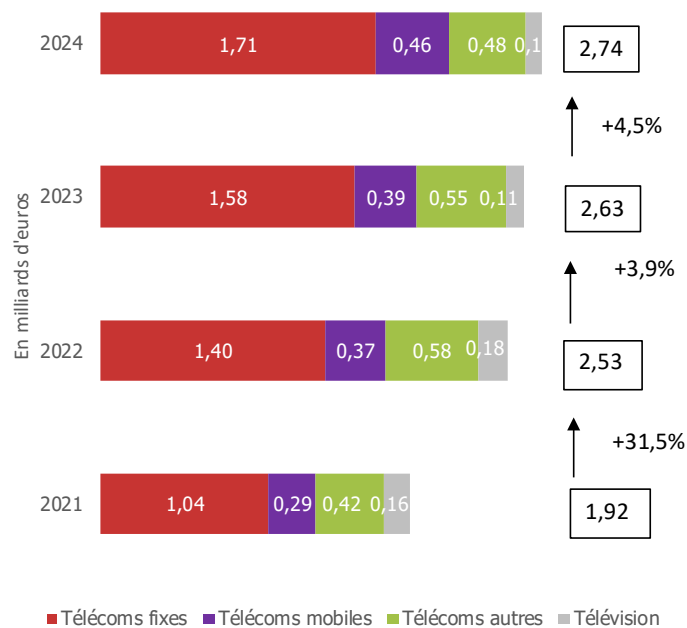


Figure 24 : Investissements dans les actifs fixes, télécommunications et télévision, hors licences, droits de diffusion et contenus (source : IBPT)

27. La majeure partie des investissements – 62 % du total de 2,74 milliards d'euros (hors licences, droits de diffusion et contenus) – est destinée aux réseaux fixes. Ces investissements se concentrent principalement sur le déploiement de connexions en fibre optique et la modernisation des réseaux coaxiaux existants via la technologie DOCSIS (version 3.1 et, à l'avenir, 4.0).
28. Le réseau de fibre optique de Proximus, en collaboration avec Fiberklaar⁸, Unifiber et GoFiber, couvre environ 2 224 000 foyers et entreprises à la fin de l'année 2024⁹. Cela représente une augmentation d'environ 500 000 connexions en un an et représente environ 37 % de l'ensemble des bâtiments en Belgique¹⁰. D'ici 2028, Proximus prévoit de fournir une connectivité gigabit à 70 % des bâtiments grâce à la fibre optique, avec

⁸ Au cours de l'été 2024, Proximus a acquis le contrôle total de Fiberklaar.

⁹ Résultats trimestriels de Proximus Q4 2024

¹⁰ Environ 6 millions

l'ambition d'atteindre 95 % d'ici 2032. Le réseau prend actuellement en charge des vitesses de téléchargement allant jusqu'à 8,5 Gbps.

29. Pour fournir une connectivité gigabit, Telenet utilise son réseau de câbles coaxiaux existant, qui prend en charge des vitesses allant jusqu'à 1 Gbps via la technologie DOCSIS. Pour le déploiement de la fibre, Telenet travaille avec Fluvius au sein de l'entreprise conjointe Wyre. Cette collaboration vise à connecter 78 % des ménages en Flandre, ainsi que certaines parties de Bruxelles et de la Wallonie, à un réseau de fibre optique d'ici 2038, l'objectif étant d'atteindre environ 70 % d'ici 2029.
30. Afin d'accélérer le déploiement dans les zones à densité de population moyenne ou faible, Wyre SA, Telenet, Proximus SA et Fiberklaar ont signé un protocole d'accord en juillet 2024. Cette coopération vise à fournir des connexions en fibre optique à quelque 2,7 millions de foyers dans ces zones. Dans cette répartition, Wyre serait responsable de 60 % du déploiement, tandis que Fiberklaar s'occuperait des 40 % restants. Dans les régions les plus faiblement peuplées, Proximus proposerait ses services via le réseau HFC (Hybrid Fiber Coax) de Wyre, rendant les débits de l'ordre du gigabit accessibles dans toute la Flandre chez les deux opérateurs. La mise en œuvre de cette coopération est soumise à l'approbation de l'Autorité belge de la Concurrence (BMA), assistée de l'IBPT, et à la signature formelle d'un accord de coopération.
31. Dans le cadre de sa stratégie « Lead the future », Orange Belgium souhaite que son réseau fixe en Wallonie et dans six communes bruxelloises soit composé, d'ici 2040, de deux tiers de FTTP (Fiber to the Premises – la fibre) et d'un tiers de HFC (Hybrid Fiber Coax – le réseau actuel de câbles coaxiaux) afin de préparer ainsi le terrain pour des vitesses de 5 Gbps et de 10 Gbps. Suite à la modernisation de son réseau vers la technologie DOCSIS 3.1, Orange Belgium a annoncé en janvier 2025 la modernisation de son réseau HFC vers la DAA (distributed access architecture).¹¹ Cette modernisation, qui ouvre la voie à des vitesses plus élevées, couvrira au moins 34 % de son champ d'action en Wallonie et à Bruxelles¹².
32. Le ratio capex/chiffre d'affaires¹³ augmente encore, passant de 30,4 % à 31,7 %.

¹¹ La DAA décentralise et virtualise la tête de réseau (le point de départ du réseau chez le fournisseur) et les fonctions de réseau du réseau hybride (une combinaison de câble coaxial et de fibre optique).

¹² Communiqué de presse d'Orange du 15/01/2025 : « Orange Belgium modernise son réseau internet fixe à 1 Gbps pour répondre aux futures exigences de connectivité grâce à l'architecture d'accès distribuée (DAA) » <https://corporate.orange.be/fr/news-medias/orange-belgium-modernise-son-r%C3%A9seau-internet-fixe-%C3%A0-1-gbps-pour-r%C3%A9pondre-aux-futures>

¹³ Chiffre d'affaires généré par les communications électroniques et la télévision

5. **Emploi**

33. Fin 2024, le nombre d'équivalents temps plein chez les opérateurs de télécommunications belges est estimé à 14 876, soit une baisse de 1,9 %. Environ un tiers de ces collaborateurs (32 %) sont des femmes.

6. Services fixes : déploiement et utilisation

6.1. Acteurs du marché

34. Le 3 juin 2024, Telenet a étendu son offre de services d'internet fixe et de télévision à l'ensemble de la Belgique via la marque BASE. Ce lancement national a été rendu possible par un contrat de gros conclu en 2023 avec Orange Belgium/VOO. Le contrat prévoit un accès mutuel aux réseaux de chacun pendant 15 ans. Selon la situation géographique du client, BASE utilise deux réseaux câblés différents. En Flandre, dans les deux tiers des communes bruxelloises et dans la Botte du Hainaut (Wallonie), BASE utilise le réseau Hybrid Fiber Coax (HFC) de WYRE, une entreprise conjointe entre Telenet (66,8 %) et Fluvius. Le réseau HFC de VOO/Orange Belgium est utilisé dans les autres parties de la Wallonie et dans six communes bruxelloises.
35. En décembre 2024, Digi Belgium a officiellement fait son entrée sur le marché belge des télécommunications en tant que fournisseur de services d'accès à l'internet fixe via son propre réseau de fibre optique. Dans un premier temps, Digi s'adresse aux ménages des communes bruxelloises d'Anderlecht et de Molenbeek-Saint-Jean. L'entreprise se dit également disposée à acheter des services de gros à d'autres fournisseurs de réseaux fixes lorsque des opportunités appropriées se présentent.¹⁴
36. Toujours en décembre 2024, Orange Belgium a lancé son service d'internet par satellite, sous l'appellation Orange Satellite. Ce service, géré par Nordnet, est spécialement conçu pour les clients qui n'ont pas accès à des connexions par câble ou par fibre optique, comme dans les zones rurales ou isolées¹⁵.

¹⁴ Voir Digi 2024 Preliminary results Call transcript (PDF) <https://www.digi-communications.ro/en/investor-relations/shares/financial-results-shares/annual-reports-shares>

¹⁵ Communiqué de presse d'Orange du 16/12/2024 : « Orange Belgium lance son service internet par satellite » <https://corporate.orange.be/fr/news-medias/orange-belgium-lance-son-service-internet-par-satellite>

6.2. Téléphonie fixe

6.2.1. Abonnements à la téléphonie fixe

37. L'utilisation de la téléphonie fixe continue de diminuer. Fin 2024, le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe était de 2,49 millions¹⁶, soit une diminution de 280 094 par rapport à l'année précédente. Le nombre d'abonnements résidentiels a diminué de 9,5 % pour s'établir à 1,85 million. En conséquence, le pourcentage de ménages disposant d'une ligne fixe a baissé, passant de 40 % à 36 %.

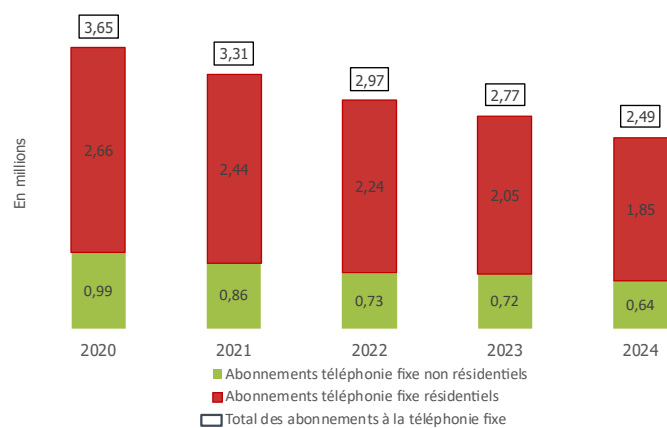


Figure 25 : Nombre d'abonnements à la téléphonie fixe (source : IBPT)

6.2.2. Minutes vocales fixes

38. Le trafic de téléphonie fixe a également diminué : le nombre de minutes d'appel a diminué de 12,9 % pour s'établir à 2,70 milliards. Sur le marché résidentiel, la baisse a été de 14,9 % pour s'établir à 1,54 milliard de minutes.

6.2.3. Portabilité des numéros fixes

39. En 2024, 379 335 numéros fixes ont été portés. Le fait que ce nombre reste élevé, malgré la tendance à la baisse de l'utilisation de la téléphonie fixe, suggère que la téléphonie fixe reste importante pour un groupe spécifique d'utilisateurs et que le seuil de changement de fournisseur est bas.

¹⁶ On entend par abonnements téléphoniques fixes le nombre de lignes téléphoniques fixes analogiques, d'abonnements à la voix sur IP et d'équivalents de canaux vocaux ISDN.

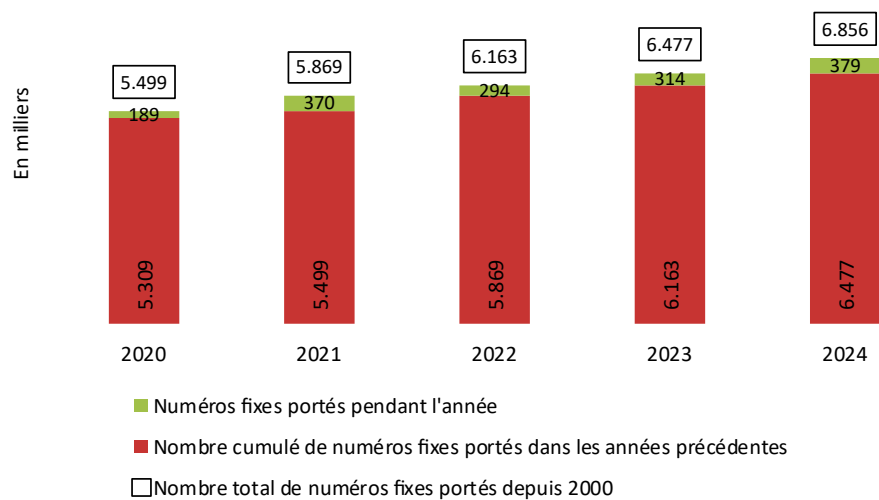


Figure 26 : Numéros fixes portés (source : ASBL Portabilité des numéros et IBPT)

6.3. Connexions fixes à haut débit

6.3.1. Volume : de détail et de gros

40. La vente de lignes fixes à haut débit en Belgique augmente de 73 464, ce qui porte le total à environ 5,19 millions à la fin de 2024. De ce nombre, 4,27 millions de lignes sont achetées par des ménages privés, ce qui se traduit par une adoption du haut débit d'au moins 83 % parmi les ménages.¹⁷

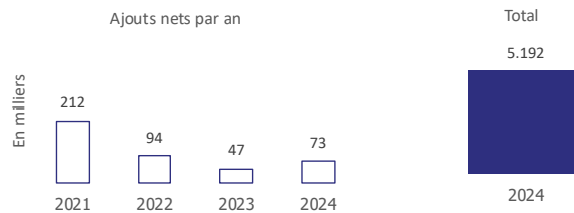


Figure 27 : Ajouts nets de lignes fixes à haut débit (source : IBPT)

41. Sur les 5,19 millions de connexions fixes à haut débit qui seront opérationnelles à la fin de 2024, environ 91,7 % sont vendues via l'infrastructure propre des fournisseurs d'accès à l'internet. Les 8,3 % restants sont fournis par des fournisseurs qui achètent des produits de gros auprès d'opérateurs de réseaux externes. Après la baisse de 2023, causée par la fusion d'Orange et de VOO, le nombre de connexions fixes à haut débit vendues à des utilisateurs finaux via des produits de gros augmente à nouveau, avec une augmentation de 35 227 lignes pour atteindre environ 432 137.

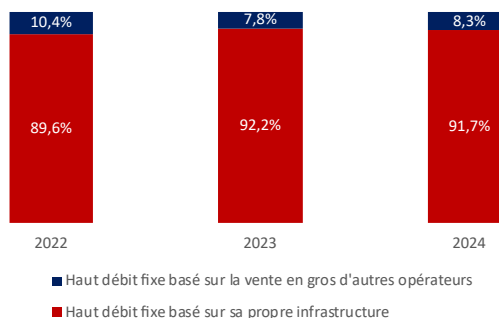


Figure 28 : Part des connexions fixes à haut débit vendues au détail par l'intermédiaire de produits de tiers en gros (source : IBPT)

¹⁷ Ce pourcentage représente une limite inférieure car les lignes fixes à haut débit sont souvent payées par les entreprises et donc enregistrées comme raccordements non résidentiels.

6.3.2. Technologie

42. Sur le marché de détail, la majorité des connexions fixes à haut débit, soit 51,8 % ou 2,69 millions, sont basées sur des réseaux câblés HFC. Toutes les autres technologies combinées représentent environ 2,5 millions de connexions. La plupart sont basées sur les technologies DSL (environ 1,82 million). Environ 0,56 million sont basées sur la fibre optique (FTTH/FTTB) et 0,12 million sur le FWA, les satellites et les technologies d'accès à haut débit de haute qualité (WDM, SDH et ethernet).

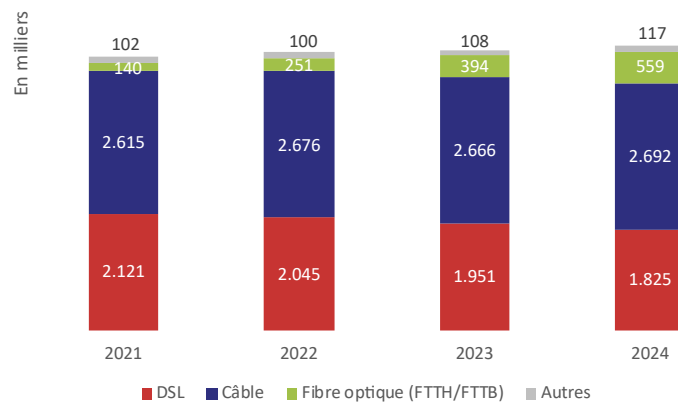


Figure 29 : Nombre de lignes fixes à haut débit par technologie (source : IBPT)

43. La part de marché du DSL diminue presque autant (- 2,9 pp) que celle de la fibre optique augmente (+ 3,1 pp), ce qui laisse supposer que les personnes qui changent de fournisseur d'accès proviennent en grande partie du DSL. Le câble reste relativement stable avec une part autour de 52 %.

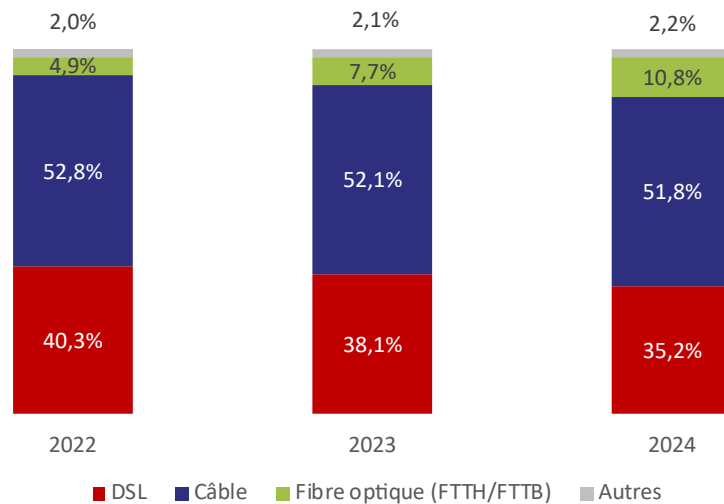


Figure 30 : Part des lignes fixes à haut débit par technologie (source : IBPT)

44. Bien que les ventes de fibre optique en Belgique aient augmenté de 164 602 sur une base annuelle, le taux d'adoption reste relativement faible. Fin 2024, 10,8 % des ménages belges utilisaient effectivement la fibre optique. Cela est dû en partie au fait que le déploiement du réseau n'est pas encore achevé. Fin 2024, 32,5 % des ménages avaient accès à la fibre optique, ce qui montre que le déploiement bat son plein. À titre de comparaison, en juillet 2024, la couverture moyenne en fibre optique dans l'UE-27 atteignait 69,2 %, ce qui indique que la Belgique a encore un retard considérable à rattraper.

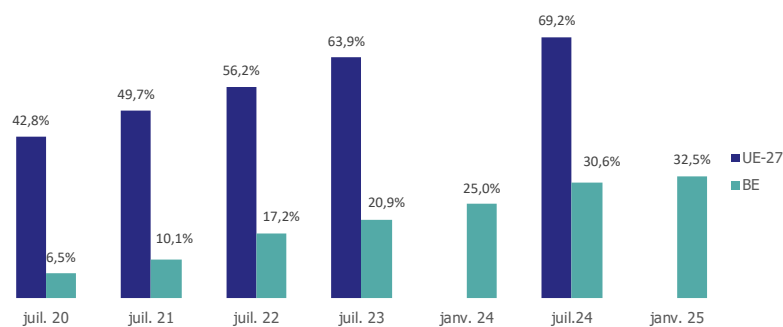


Figure 31 : Couverture en fibre optique en BE, en termes de ménages (source : IBPT et CE)

45. La disponibilité de la fibre optique n'est qu'un des facteurs influençant son adoption. Des éléments tels que la tarification, la concurrence avec les réseaux câblés existants et la perception par les consommateurs de la nécessité et des avantages de la fibre optique jouent également un rôle crucial dans la décision de changer effectivement de fournisseur. La preuve en est que la croissance de l'adoption est plus lente que l'extension de la couverture. En 2024, la part des ménages ayant accès à la fibre optique est ainsi passée

de 25,01 % à 32,49 % – soit une augmentation d'environ 390 000 ménages, pour un total d'environ 1,68 million. Le nombre de raccordements effectifs à la fibre optique a quant à lui augmenté d'environ 164 000 pour atteindre 0,56 million. Cela porte à 33,3 % la proportion de ménages bénéficiant d'une couverture en fibre optique et optant effectivement pour la fibre optique.

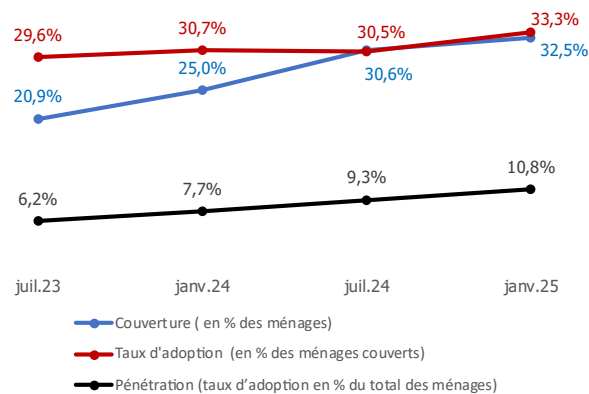


Figure 32 : Fibre optique : couverture, taux d'adoption et pénétration en BE (source : IBPT et CE)

46. Les tendances par technologie sur le marché de gros présentent un schéma similaire. Le nombre de connexions en cuivre au niveau de gros diminue progressivement en raison du passage à la fibre optique. Néanmoins, la croissance des produits de fibre optique de gros reste limitée, avec une augmentation d'environ 4 000 lignes, ce qui représente une part modeste de 3,2 % du nombre total de lignes de gros. Plus de 97 % des lignes de fibre optique sur le marché de détail sont basées sur une infrastructure propre.
47. Les câblo-opérateurs restent le principal acteur sur le marché de gros. Par rapport à l'année précédente, environ 33 000 lignes supplémentaires ont été mises à la disposition d'autres fournisseurs. En conséquence, le câble représente 80 % du nombre total de lignes de gros, soit + 1,2 pp par rapport à l'année précédente.

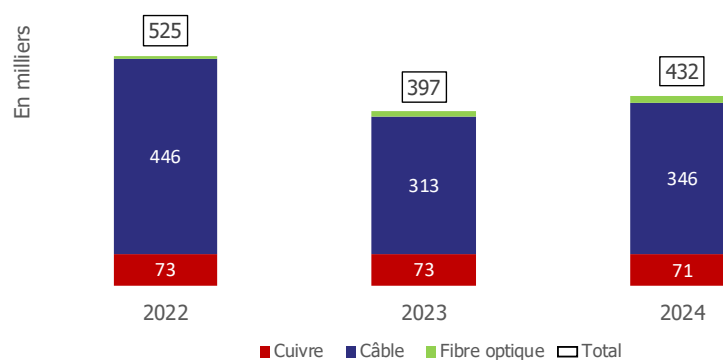


Figure 33 : Nombre de lignes de gros à haut débit par technologie (source : IBPT)

6.3.3. Vitesses de transmission

48. Sur le marché du haut débit fixe, la demande de connexions avec des vitesses de transmission élevées est à nouveau forte en 2024. Fin 2024, environ 4,14 millions de connexions à haut débit ont été vendues avec un taux de transmission annoncé d'au moins 100 mégabits par seconde, soit environ 79,7 % (2023 : 73,3 %) de toutes les connexions fixes à haut débit (5,19 millions).
49. 302 131 connexions avaient une vitesse annoncée d'au moins 1 gigabit par seconde, tandis qu'environ 95 215 connexions avaient encore une vitesse de données maximale inférieure à 30 Mbps à la fin de 2024. Ce dernier chiffre a diminué de 19 150 par rapport à l'année précédente.

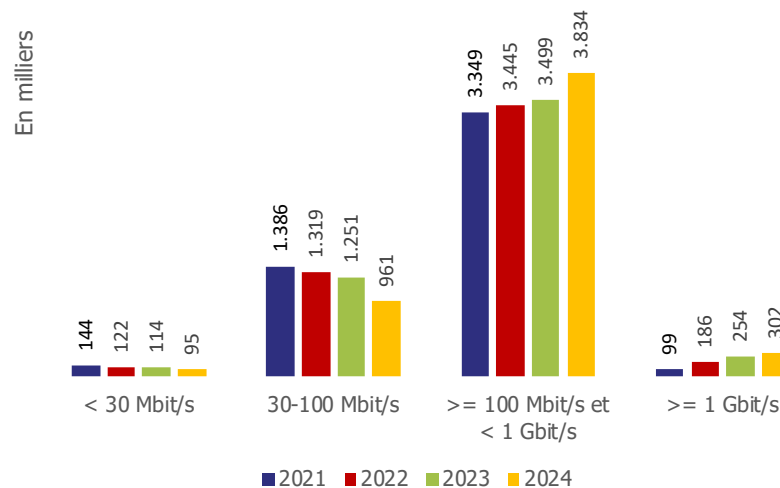


Figure 34 : Connexions fixes à haut débit par catégorie de vitesse (source : IBPT)

50. La croissance de la catégorie [≥ 100 Mbps et < 1 Gbps] de 334 978 est plus importante que l'augmentation du nombre de lignes avec une vitesse de transmission d'au moins 1 Gbps (+ 47 987). Avec une part de 5,8 % du nombre total de lignes fixes à haut débit à la fin de 2024, le taux d'adoption du haut débit fixe à une vitesse d'au moins 1 Gbps en Belgique reste inférieure à la moyenne de l'UE de 22,25 % pour juillet 2024¹⁸.

¹⁸ Moyenne de l'UE dans le DESI2025 (données de juillet 2024)

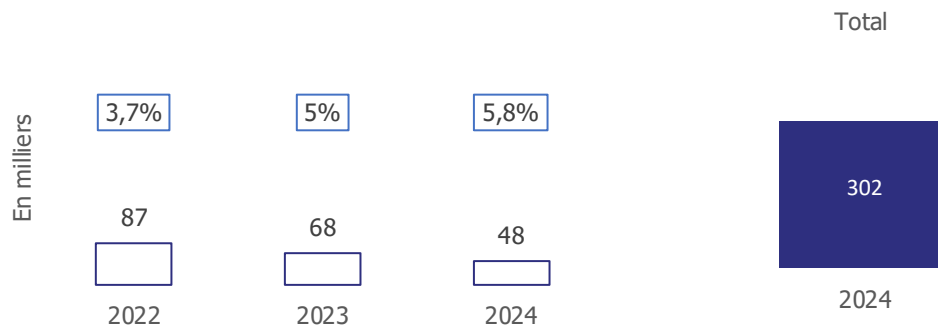


Figure 35 : Additions nettes de lignes >= 1 Gbps et part dans le nombre total de lignes fixes à haut débit (source : IBPT)

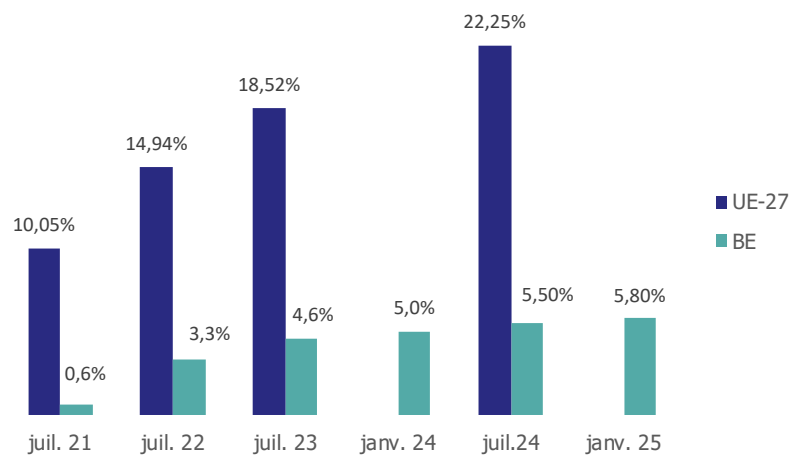


Figure 36 : Part du haut débit fixe 1 gigabit en Belgique et dans l'UE-27 (source : IBPT et CE)

51. Au niveau national, le faible taux d'adoption du 1 gigabit ne peut s'expliquer par la lenteur du déploiement des réseaux gigabit via la fibre optique et la technologie Eurodocsis 3.1. La Belgique dispose de réseaux fixes bien développés avec un débit de l'ordre du gigabit. Fin 2024, 94,57 % des ménages belges avaient accès à un réseau en gigabit, soit une augmentation de 1,8 pp par rapport à l'année précédente. La couverture en gigabit en Belgique est en outre supérieure à la moyenne de l'UE de 82,49 % (pour juillet 2024).

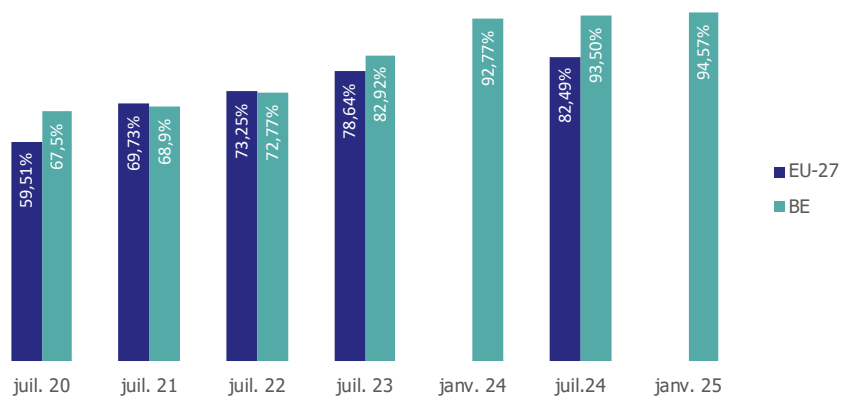


Figure 37 : Couverture en gigabit en BE et dans l'UE-27, en % des ménages (source : IBPT et CE)

6.3.4. Parts de marché

52. Le marché national du haut débit fixe est dominé par trois acteurs : Proximus, Orange/VOO et Telenet.

De ce top trois, Telenet est le seul fournisseur dont les ventes annuelles de connexions fixes à haut débit diminuent, ce qui entraîne une perte de part de marché de 0,9 pp pour s'établir à [30-40] %. Toutefois, cette baisse du nombre de connexions, qui a commencé en 2023, a cessé au second semestre 2024. Telenet attribue ce tournant aux promotions de fin d'année pour les offres groupées convergentes comprenant des services mobiles, ainsi qu'au lancement national d'offres groupées de ce type sous la marque BASE¹⁹.

Parallèlement, Proximus et Orange/VOO renforcent leur position sur le marché national et gagnent en volume et en parts de marché sur une base annuelle. La croissance la plus forte est celle d'Orange/VOO, avec une augmentation de 0,6 pp pour une part de marché de [20-30] %. Cependant, Proximus reste leader du marché avec une part de marché de [40-50] %, soit une augmentation de 0,1 pp.

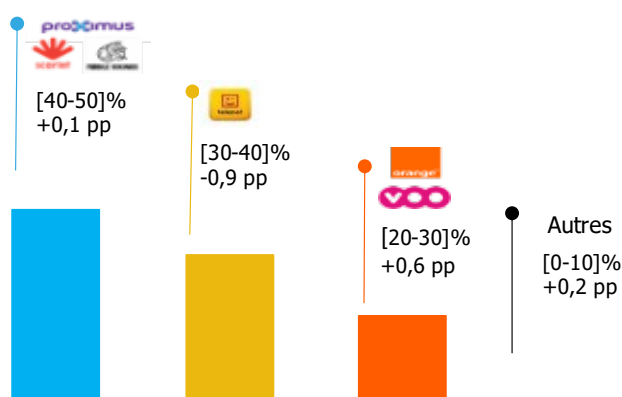


Figure 38 : Parts de marché sur le marché du haut débit fixe national, en volume, (source : IBPT)

¹⁹ Voir le communiqué de presse de Telenet pour le Q4 2024.

53. Les parts de marché varient d'une région à l'autre en raison des différences d'infrastructure et de réglementation.

En Flandre, 3 concurrents sont actifs sur deux réseaux : Proximus opère via son propre réseau de cuivre et de fibre optique, Telenet via son propre réseau câblé et Orange/VOO utilise le réseau câblé de Telenet. À terme, Digi devrait également déployer un réseau de fibre optique dans une partie de la Flandre, ce qui entraînerait une concurrence entre quatre fournisseurs sur trois réseaux différents.

Telenet reste leader du marché, malgré une perte de parts de marché de 1,5 pp, grâce à son réseau câblé historiquement très développé. Les parts de marché perdues vont à Proximus (+ 0,9 pp) et Orange/VOO (+ 0,5 pp). Grâce à la croissance de 0,5 pp, Orange/VOO dépasse pour la première fois le seuil de 10 % de part de marché. Depuis 2016, Orange a encore renforcé sa part de marché en Flandre en proposant des services à haut débit via le réseau câblé de Telenet, une opportunité qui a émergé à la suite de l'ouverture obligatoire de ce réseau aux concurrents en 2010. Depuis juillet 2023, la mise en location de l'infrastructure de Telenet à Orange/VOO se fait conformément à un accord commercial de gros basé sur l'offre de référence régulée de Telenet. L'accord date de juillet 2023 et fournit à Orange/VOO et Telenet/Wyre (qui a acquis le réseau coaxial de Telenet) un accès réciproque à leurs réseaux coaxiaux hybrides (HFC) pendant 15 ans, ainsi qu'un accès à leurs futurs réseaux FTTH.

54. Trois opérateurs sont également actifs en Wallonie à travers deux réseaux : Proximus opère via son propre réseau de cuivre et de fibre optique, Orange/VOO via son propre réseau câblé et depuis 2024, Telenet utilise le réseau câblé d'Orange/VOO.

Malgré une perte de parts de marché de 0,8 pp, Proximus conserve traditionnellement la position la plus forte, en partie grâce à son réseau DSL. L'ouverture du réseau câblé de VOO en 2010 et l'acquisition de VOO par Orange en 2023 ont toutefois permis à Orange de devenir un concurrent plus fort pour Proximus. En 2024, Orange/VOO a gagné 0,3 pp de part de marché, atteignant [40-50] %. Cette croissance est légèrement inférieure à celle de 2023 (+ 0,4 pp), Telenet étant entré sur le marché de détail du haut débit fixe en Wallonie en 2024, gagnant ainsi une part de marché supplémentaire de 0,5 pp.

55. À Bruxelles, où Orange/VOO et Telenet utilisent leur propre réseau câblé pour le haut débit fixe, la part de marché de Proximus reste relativement stable entre [60-70] %. Orange/VOO enregistre un taux de croissance de 0,6 pp et atteint [20-30] %, mais ce pourcentage reste nettement inférieur à celui de Proximus. La croissance totale de la part de marché d'Orange/VOO se fait au détriment de Telenet, qui voit sa part de marché diminuer de 0,6 pp pour s'établir à [10-20] %.

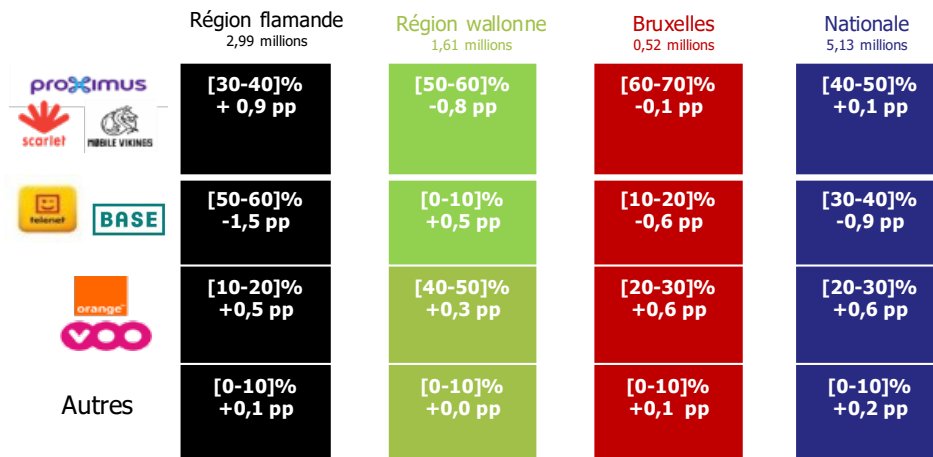


Figure 39 : Parts de marché du haut débit fixe par région et au niveau national, en volume (source : IBPT)

6.3.5. Trafic haut débit fixe

56. En 2024 , un total de 17,42 milliards de gigaoctets²⁰ de données a été transmis via des connexions à haut débit sur les réseaux fixes en Belgique²¹. Cela correspond à une consommation moyenne de 289 gigaoctets par ligne fixe à haut débit et par mois en 2024 (+ 11 gigaoctets). Le volume de données a augmenté de 41 % depuis 2020.

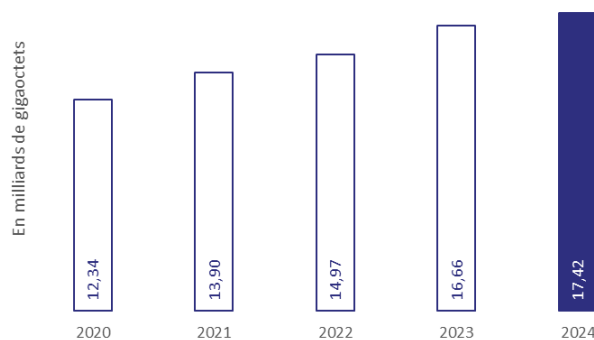


Figure 40 : Trafic haut débit fixe, en milliards de gigaoctets (source : IBPT)

²⁰ 1 milliard de gigaoctets = 1 exaoctet

²¹ Informations de Proximus SA (Scarlet compris), Orange/VOO et Telenet

7. Services mobiles

7.1.1. Acteurs du marché

57. Fin 2024, 18 MVNO²² ont conclu un accord direct avec Proximus, Orange ou Telenet pour utiliser le réseau mobile.
58. Le 11 décembre 2024, DIGI a introduit des services mobiles de voix et de données pour le marché résidentiel en Belgique. Pour l'instant, le réseau mobile de Proximus est utilisé à cet effet, sur la base d'un accord conclu en août 2023. L'accord conclu entre Digi Communications Belgium et Proximus pour la fourniture de services de gros 4G restera en vigueur pendant cinq ans. Un accord similaire a été conclu avec Citymesh Connect, qui est actif sur le marché B2B.

Parallèlement, Digi et Citymesh travaillent ensemble pour déployer un réseau mobile propre basé sur la technologie 5G. Ce réseau devrait couvrir au moins 30 % de la population d'ici fin 2025, s'étendre à 70 % en 2028 et atteindre une couverture presque totale d'ici 2030.

La coopération avec Proximus va au-delà d'un simple accord d'itinérance nationale. Dans ce contexte, Proximus a également mis des sites d'antennes à la disposition d'InSky, la société responsable du déploiement des infrastructures de Digi et Citymesh, en vue de leur acquisition.

²² Un opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) est une entreprise de télécommunications qui ne dispose pas de sa propre licence de spectre radioélectrique, mais qui offre toutefois des services de téléphonie mobile sous sa propre marque. Et ce, en utilisant le réseau d'un opérateur mobile existant. Un light MVNO délègue la gestion opérationnelle de son réseau à l'opérateur hôte. Un full MVNO dépend uniquement de l'opérateur de réseau mobile pour le réseau d'antennes et crée un réseau cœur avec une infrastructure propre. Les entreprises suivantes ont conclu un accord direct avec un MVNO : Astrid, Carrefour, Citymesh, Dstny, EDPnet, Fuzer, IP Nexia, Jan Mobile, LCRT, L-mobi, Lycamobile, Mega, Sewan, Transatel, Tellink, TelSmart, United Telecom et Yoin.

7.1.2. Connexions mobiles

7.1.2.1. Cartes SIM actives pour les particuliers

60. Fin 2024, 12,71 millions de cartes SIM actives étaient en circulation, hors cartes M2M (« machine-to-machine »). Une carte SIM est considérée comme active si elle a été utilisée au cours des trois derniers mois (pour les cartes prépayées) ou si elle fait partie d'un contrat valide (pour les cartes postpayées).

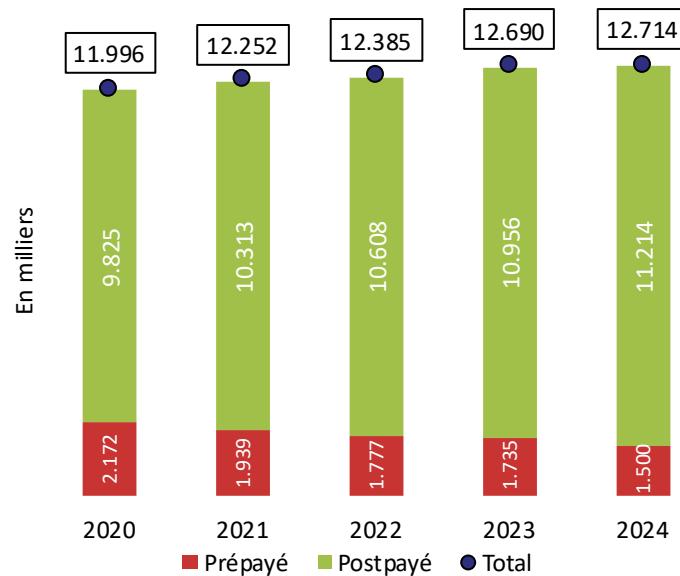


Figure 41 : Nombre de cartes SIM actives par type de contrat (source : IBPT)

61. Il y a eu un léger glissement de 1,9 pp des cartes prépayées aux cartes postpayées. Fin 2024, 88,2 % des cartes SIM (11,2 millions) avaient un contrat postpayé, tandis que 11,8 % (1,5 million) avaient un contrat prépayé.
62. En ce qui concerne les cartes SIM postpayées, 5,28 millions de ces cartes sont vendues en combinaison avec un service fixe. Ces cartes SIM convergentes représentent désormais 47 % du nombre total de cartes postpayées, soit une augmentation de 1 pp par rapport à l'année précédente.

63. Après deux années consécutives de baisse de la part de marché des MVNO dans le nombre total de cartes SIM actives²³, la répartition entre les opérateurs de réseau Proximus, Orange et Telenet (y compris leurs sous-marques Scarlet, Mobile Vikings, Hey !telecom et BASE) et les MVNO reste pratiquement inchangée en 2024. Les opérateurs de réseau détiennent 94,3 % (11,99 millions) des cartes SIM à la fin de l'année 2024, tandis que les MVNO représentent collectivement une part de 5,7 % (0,73 million).

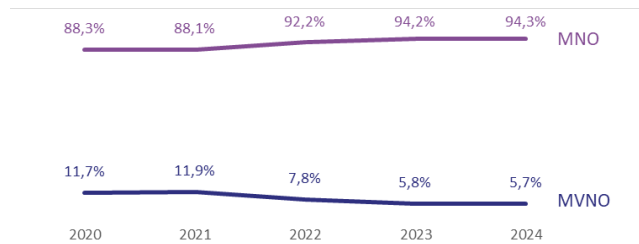


Figure 42 : Part de MNO et MVNO (light + full) dans le nombre de cartes SIM actives (source : IBPT)

64. En incluant leurs sous-marques et les light MVNO, Proximus et Orange/VOO ont vu leur nombre de cartes SIM actives augmenter, tandis que Telenet a enregistré une baisse. Le full MVNO Lycamobile enregistre également une perte de cartes SIM actives. Cela entraîne un léger glissement sur le marché, Telenet (- 0,2 pp) et Lycamobile (- 0,4 pp) perdant des parts de marché et les deux autres acteurs majeurs renforçant leur position : Proximus gagne 0,4 pp de part de marché, tandis qu'Orange/VOO progresse de 0,1 pp. Malgré ce glissement, la répartition globale des parts de marché reste inchangée : Proximus conserve une part comprise entre 40 et 50 %, tandis qu'Orange/VOO et Telenet représentent chacun une part comprise entre 20 et 30 %.

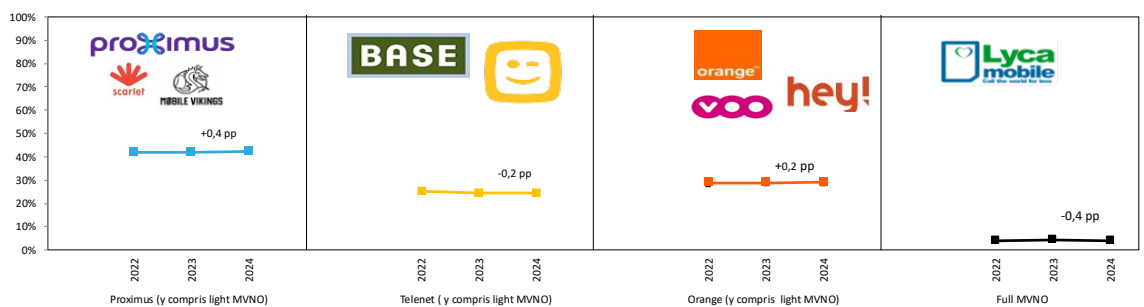


Figure 43 : Nombre de cartes SIM actives par MNO/full MVNO (source : IBPT)

7.1.2.2. Cartes SIM de particuliers avec utilisation active de données

²³ En 2022, les utilisateurs du full MVNO Mobile Vikings ont été transférés vers le réseau de Proximus à la suite de l'acquisition en 2020. Le transfert des clients mobiles du full MVNO VOO du réseau de Telenet vers le réseau d'Orange Belgium a débuté en 2023, suite à l'acquisition de VOO par Orange finalisée le 2 juin 2023.

65. La demande de connectivité de données mobiles continue de croître, avec 11,58 millions de cartes SIM avec une utilisation active de données²⁴ à la fin de 2024, soit 181 000 de plus que l'année précédente.
66. La 5G est de plus en plus utilisée, mais n'est pas encore la technologie dominante. Fin 2024, 39,8 % des cartes SIM avec une utilisation active de données génèrent du trafic 5G, contre 27,4 % un an plus tôt. La poursuite de l'extension de la couverture 5G stimule cette croissance : en février 2025, 99,78 % des ménages belges avaient accès à la 5G, contre 87,5 % en janvier 2024²⁵.

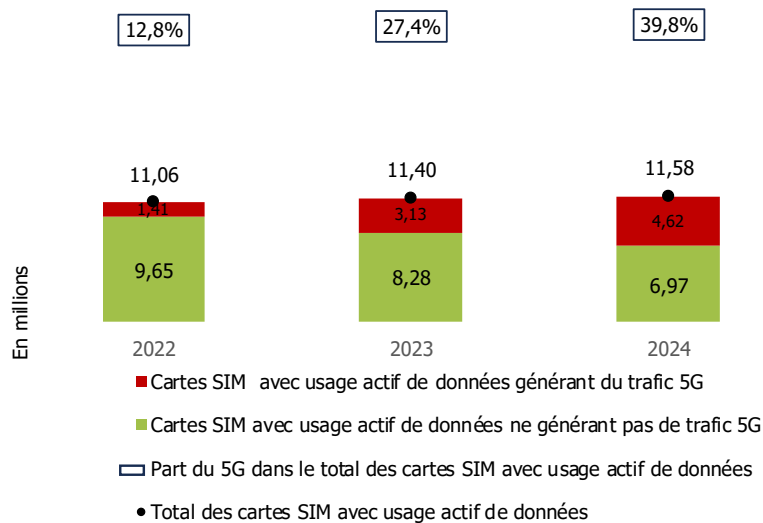


Figure 44 : Cartes SIM de particuliers avec utilisation active de données et % de cartes générant du trafic 5G, hors M2M (source : IBPT)

²⁴ Les abonnements de données et d'appels sont considérés comme actifs si l'abonnement a été utilisé pour établir une connexion de données au cours des trois derniers mois. Tous les abonnements de données uniquement (« data only » - abonnements à des services de données dédiés sur un réseau mobile qui sont achetés séparément des services vocaux, soit en tant que service autonome (modem/dongle), soit en tant que pack de données supplémentaire pour des services vocaux nécessitant un abonnement supplémentaire) avec des frais d'abonnement récurrents sont inclus comme « abonnements de données actifs », quelle que soit l'utilisation réelle. Les abonnements au haut débit mobile prépayés requièrent une utilisation active s'il n'y a pas d'abonnement mensuel.

²⁵ Source : IBPT

7.1.2.3. Connexions IoT

67. Les connexions IoT, qui connectent des objets physiques à l'internet et collectent et échangent des données, affichent une forte croissance en 2024 : le taux de croissance est de 21 % par an, ce qui porte le nombre total à plus de 9 millions. La communication de machine à machine (M2M), un élément de l'IoT, enregistre une croissance de 1,54 million de cartes SIM pour un total de 8,54 millions.

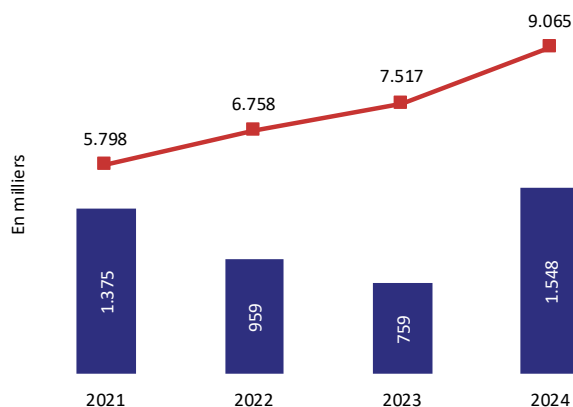


Figure 45 : Nombre de connexions IoT, ajouts nets et total (source : IBPT)

68. Les connexions IoT utilisent différents réseaux, y compris les réseaux mobiles (2G/3G/4G/5G) et les réseaux LPWA (NB-IoT, LTE-M, SigFox, Lora). Une augmentation de 17,6 % porte à 5,54 millions le nombre de connexions IoT basées sur un réseau mobile autorisé. Dans ce groupe, 48,7 % utilisent la 2G, ce qui représente une baisse significative par rapport aux 66,8 % de l'année précédente. Le recours à la 3G (de 229 000 à 410 000) augmente et plus encore l'utilisation de la 4G, qui atteint 2,4 millions de connexions, soit une augmentation d'un peu plus d'un million. Le nombre de connexions IoT via la 5G reste limité avec environ 17 000 connexions, ce qui ne correspond qu'à 0,3 % du total.

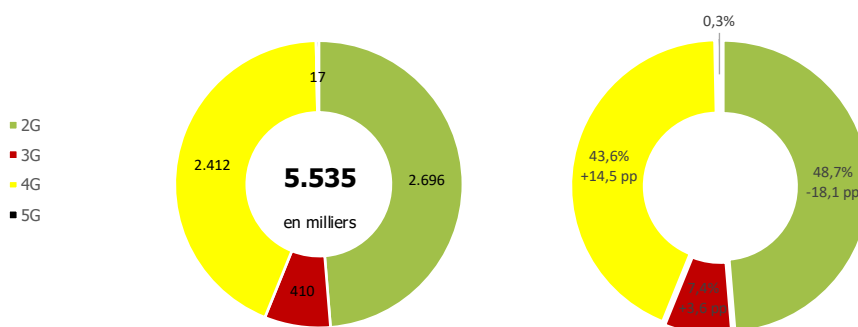


Figure 46 : Nombre de connexions IoT basées sur un réseau mobile autorisé et part en % (source : IBPT)

69. Les technologies LPWA pour les applications IoT nécessitant une faible consommation d'énergie et une large couverture ont également été déployées plus fréquemment en 2024. Avec un total de 3,5 millions de connexions, elles augmentent leur part de marché sur le marché global de l'IoT à 38,9 %, contre 37,4 % en 2023. Environ 3 millions de ces connexions utilisent un réseau LPWA qui nécessite une autorisation (NB-IoT et LTE-M).

7.1.3. Trafic mobile

7.1.3.1. Voix

70. En 2024, les abonnés mobiles ont passé environ 21,49 milliards de minutes d'appels via le réseau domestique de leur fournisseur belge. En outre, environ 0,45 milliard de minutes d'appels ont été passées et 0,50 milliard de minutes d'appels ont été reçues par l'intermédiaire des services d'itinérance²⁶ de réseaux mobiles étrangers. Alors que l'utilisation du réseau domestique augmente en 2024 (+ 1,25 milliard de minutes), le trafic en itinérance diminue depuis 2023 (- 0,13 milliard en 2023 et - 0,25 milliard en 2024).

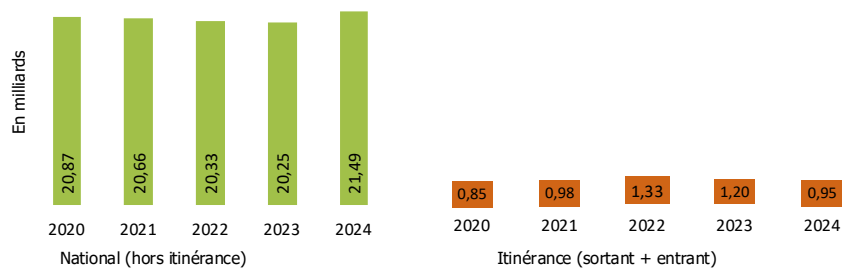


Figure 47 : Minutes de trafic vocal mobile MNO et MVNO (Source : IBPT)

71. Les abonnés des trois opérateurs de réseaux mobiles belges (MNO²⁷) représentent 90,1 % du trafic vocal mobile total en 2024, soit 20,2 milliards de minutes. Cela représente une nouvelle augmentation (+ 0,23 milliard de minutes), après que le trafic vocal mobile des MNO ait encore diminué de 0,37 milliard de minutes en 2023. Sur ce total, 14 milliards de minutes sont liées au marché résidentiel et 6,22 milliards de minutes au marché non résidentiel. Au cours des 4 dernières années, la part du marché résidentiel est passée de 64 % à 69 %.

²⁶ Les abonnés mobiles passent et reçoivent des appels en utilisant des services d'itinérance lorsqu'ils sont hors de portée de leur propre réseau.

²⁷ Proximus (Proximus SA, Scarlet compris, hors Mobile Vikings), Telenet, Orange (hors VOO)

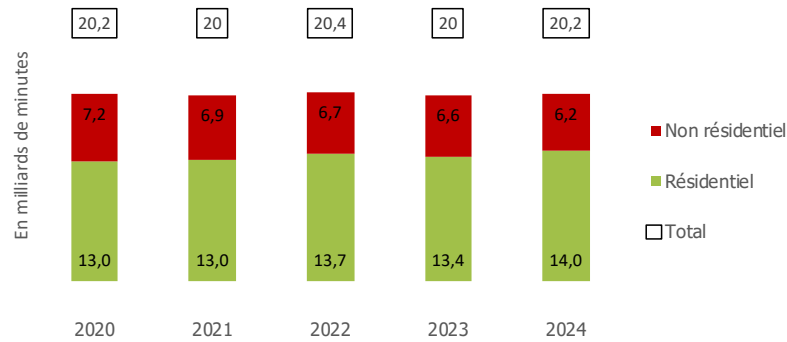


Figure 48 : Trafic vocal mobile des MNO par répartition résidentiel/non résidentiel (source : IBPT)

72. Avec une moyenne de 147 minutes par mois, le trafic vocal mobile par carte SIM active auprès des MNO retrouve son niveau d'il y a deux ans, après une légère baisse à 143 minutes par mois en 2023.

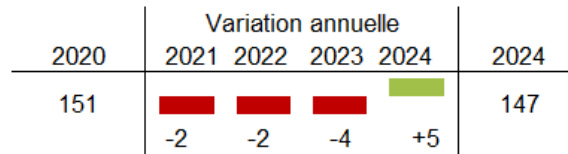


Figure 49 : Trafic vocal mobile mensuel moyen en minutes, MNO (source : IBPT)

73. Le marché non résidentiel continue d'afficher une tendance à la baisse (- 8 minutes pour s'établir à 159 minutes/mois), tandis que sur le marché résidentiel, le volume vocal mobile mensuel moyen se rétablit pour atteindre le niveau de 2023 (148 minutes/mois).

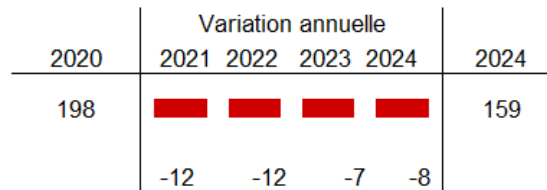


Figure 50 : Trafic vocal mobile mensuel moyen sur le marché non résidentiel en minutes, MNO (source : IBPT)

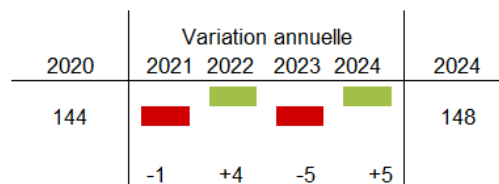


Figure 51 : Trafic vocal mobile mensuel moyen sur le marché résidentiel en minutes, MNO (source : IBPT)

74. Pour les appels vocaux, un téléphone mobile peut passer automatiquement en mode VoWiFi (Voice over Wi-Fi) au lieu d'utiliser le réseau mobile classique. Cette technologie est particulièrement utile dans les endroits où le signal mobile est faible, mais où une bonne connexion Wi-Fi est disponible. En outre, le VoWiFi permet de réaliser des économies, car la connexion Internet utilisée est généralement déjà incluse dans l'abonnement Internet existant, sans frais supplémentaires pour les appels. En 2024, plus de 1,5 milliard de minutes d'appel mobile ont été générées via le Wi-Fi en Belgique. Cela représente environ 6,4 % du nombre total de minutes d'appel mobile provenant d'un réseau mobile belge.

7.1.3.2. SMS

75. Depuis le pic de 2013, où pas moins de 24,96 milliards de SMS ont été envoyés via le réseau domestique, on observe une baisse marquée de l'utilisation des SMS chaque année. Cette baisse est due à la croissance des smartphones équipés de données mobiles et à la popularité croissante des applications de messagerie instantanée. Cette tendance se poursuit en 2024 : le nombre de SMS envoyés depuis un réseau belge (hors itinérance) diminue de 1,21 milliard pour s'établir à un total de 7,78 milliards. En outre, les abonnés belges aux réseaux mobiles étrangers ont envoyé et reçu collectivement 0,76 milliard de SMS en 2024, soit une diminution de 0,3 milliard par rapport à l'année précédente.

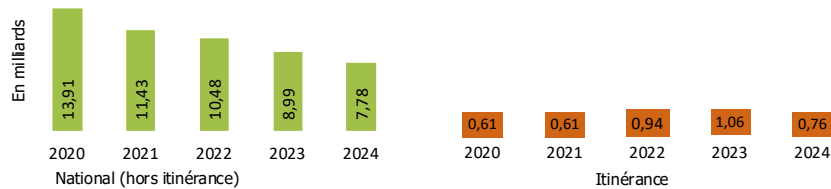


Figure 52 : Nombre de SMS MNO et MVNO (source : IBPT)

76. L'utilisation moyenne de SMS par carte SIM active tombe à 56 messages par mois en 2024, soit une baisse de 11 messages par mois par rapport à l'année précédente.

| 2020 | Variation annuelle | | | | 2024 |
|------|--------------------|------|------|------|------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| 101 | -18 | -5 | -11 | -11 | 56 |

Figure 53 : Nombre mensuel moyen de SMS par carte SIM active MNO et MVNO (source : IBPT)

77. Le nombre de SMS envoyés par les abonnés des trois opérateurs de réseaux mobiles belges (MNO) diminue de 1,12 milliard pour s'établir à 6,88 milliards de SMS en 2024. Sur le marché résidentiel, qui représente 83 % du volume total, le nombre de SMS envoyés diminue de 0,59 milliard pour s'établir à 5,71 milliards. Le marché non résidentiel affiche une baisse de 0,62 milliard, ce qui donne un total de 1,17 milliard de SMS envoyés.

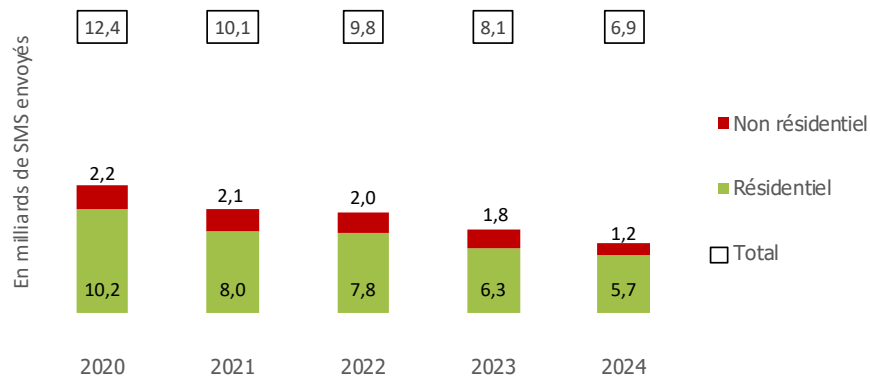


Figure 54 : Nombre de SMS envoyés par répartition résidentiel/non résidentiel (source : IBPT)

78. Par carte SIM résidentielle active, 60 SMS sont envoyés en moyenne par mois, soit 7 de moins qu'un an auparavant. Le volume de SMS envoyés sur le marché non résidentiel est nettement inférieur avec 30 SMS (- 16 en 2024).

| 2020 | Variation annuelle | | | | 2024 |
|------|--------------------|------|------|------|------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| 113 | -25 | -4 | -17 | -7 | 60 |

Figure 55 : Moyenne des SMS envoyés par mois sur le marché résidentiel, MNO (source : IBPT)

| 2020 | Variation annuelle | | | | 2024 |
|------|--------------------|------|------|------|------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| 61 | -5 | -6 | -6 | -16 | 30 |

Figure 56 : Moyenne des SMS envoyés par mois sur le marché non résidentiel, MNO (source : IBPT)

7.1.3.3. Trafic de données mobiles (hors M2M)

79. Les volumes de données mobiles continuent d'augmenter considérablement. Les données recueillies par l'IBPT pour 2024 suggèrent que 1 318 millions de Go de données ont été transmises, contre 983 millions de Go en 2023. Soit une augmentation de 34 %. Près de 89 % du trafic de données provient d'abonnés mobiles des opérateurs de réseau. La part des opérateurs mobiles virtuels dans le volume total de données mobiles a augmenté depuis 2020, passant de 8 % à 11,5 %.

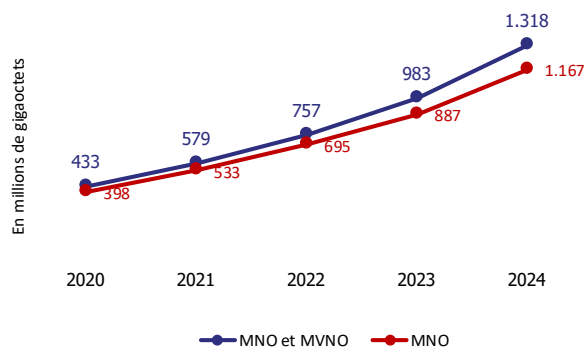


Figure 57 : Trafic de données mobiles, en millions de gigaoctets (source : IBPT)

80. Les abonnés mobiles ont utilisé 1 187 millions de Go de données mobiles sur le réseau domestique, tandis que les services d'itinérance ont consommé 131 millions de Go.

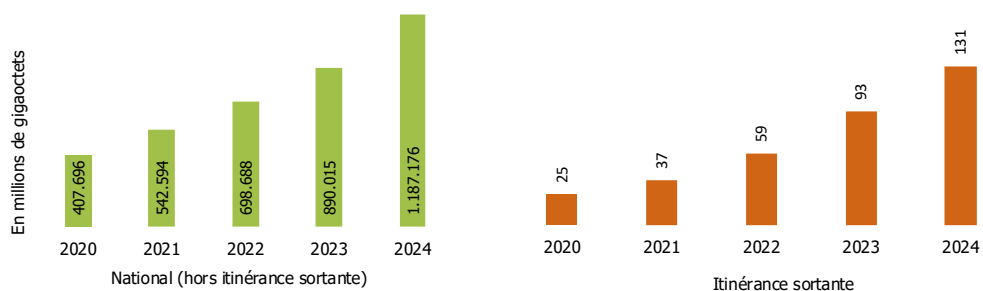


Figure 58 : Consommation de données mobiles, MNO (source : IBPT)

81. Les abonnés MNO ont généré 89 % du trafic de données mobile total, soit 1 167 million de Go. En 2024, seulement 1 % de ce trafic de données passera par le réseau 3G. La part de la 4G – qui reste le réseau le plus utilisé – continue également de diminuer : elle est passée de 96,3 % en 2022 à 91,6 % en 2023 et à 81,2 % en 2024. Dans le même temps, la 5G continue de gagner du terrain, passant de 7 % à 17,9 %.

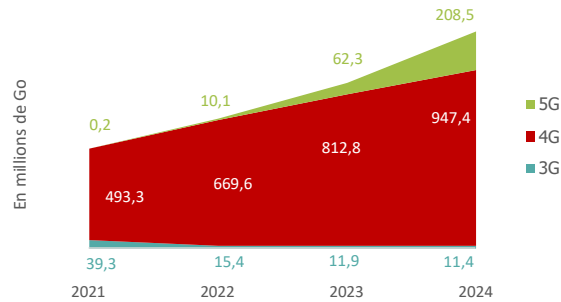


Figure 59 : Consommation de données mobiles par technologie, MNO (source : IBPT)

82. En 2024, une carte SIM avec utilisation active des données par les MNO consommait en moyenne 9,7 Go de données mobiles par mois, soit une augmentation de 2,1 Go par rapport à 2023.

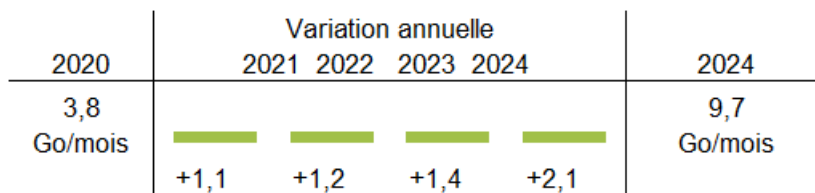


Figure 60 : Consommation moyenne de données mobiles, MNO (source : IBPT)

83. Le marché résidentiel est responsable de 78,6 % de l'augmentation du trafic de données mobiles, soit une augmentation de 220 millions de Go pour atteindre 871,4 millions de Go. Sur le marché non résidentiel, le trafic de données augmente de 60 millions de Go, portant le total à 296 millions de Go.

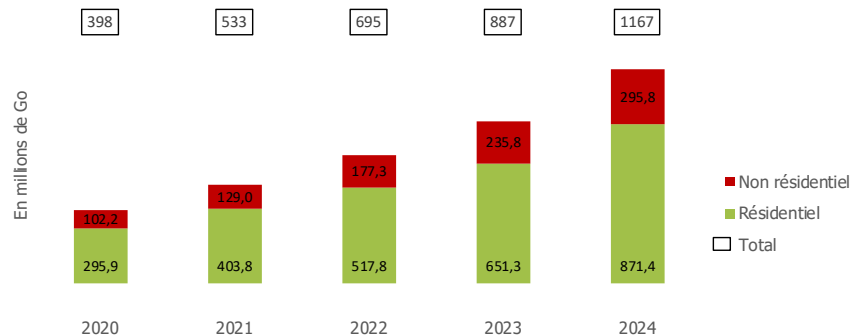


Figure 61 : Trafic de données mobiles par répartition résidentiel/non résidentiel, MNO (source : IBPT)

84. La consommation mensuelle moyenne de données mobiles est en augmentation sur les marchés résidentiel (+ 2,3 Go) et non résidentiel (+ 1,6 Go), mais reste nettement plus élevée chez les utilisateurs résidentiels. Ils consomment en moyenne 10,1 Go par mois, contre 8,4 Go sur le marché non résidentiel.





| 2020 | Variation annuelle | | | | 2024 |
|----------------|--|--|--|--|-----------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| 4,0 Go/mois |  +1,3 |  +1,2 |  +1,3 |  +2,3 | 10,1 Go/mois |

Figure 62 : Consommation mensuelle moyenne de données mobiles par carte SIM avec utilisation active de données sur le marché résidentiel, MNO (source : IBPT)





| 2020 | Variation annuelle | | | | 2024 |
|----------------|--|--|--|--|----------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| 3,2 Go/mois |  +0,7 |  +1,3 |  +1,6 |  +1,6 | 8,4 Go/mois |

Figure 63 : Consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM avec utilisation active de données sur le marché non résidentiel, MNO (source : IBPT)

7.1.3.4. Trafic M2M

85. Le trafic M2M²⁸, l'un des fondements de l'Internet des objets (IoT) au sens large, augmente de 19 % pour atteindre 3,72 millions de Go en 2024.

²⁸ La communication de machine à machine (M2M) est définie comme une technologie de communication où les données sont transférées automatiquement entre les équipements et les applications sans ou avec peu d'interaction humaine.

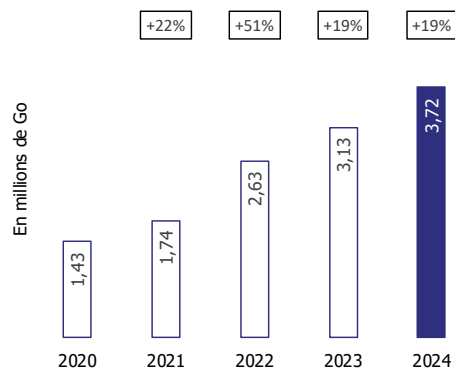


Figure 64 : Trafic M2M (source : IBPT)

7.1.4. Portabilité des numéros mobiles

86. En 2024, 1 102 751 numéros mobiles ont été portés lors du changement de fournisseur, ce qui correspond à 8,7 % du nombre total de cartes SIM actives. Ce pourcentage est supérieur de 0,5 pp à celui de 2023.

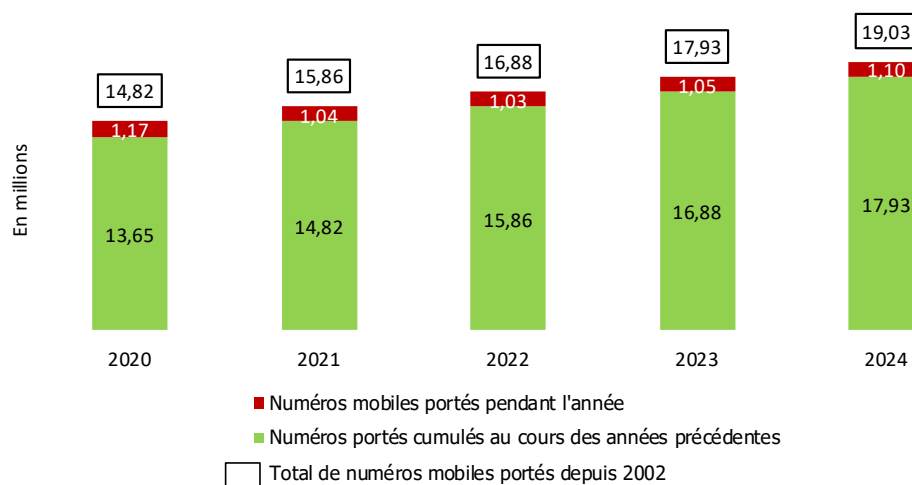


Figure 65 : Numéros mobiles portés (source : ASBL Portabilité des numéros et IBPT)

8. Raccordements à la télévision

88. En 2024, le nombre de raccordements à la télévision (hors satellite) auprès des opérateurs de télécommunications a encore diminué, avec une baisse de 3,5 %. Il s'agit de la perte la plus marquée depuis 2019. Sur les six dernières années, la baisse globale est de 9,1 %. Cette évolution s'explique en grande partie par la popularité croissante des services de streaming, à la fois par le biais d'applications gratuites de diffuseurs publics et commerciaux (tels que Auvio, RTL Play, VRT MAX et GoPlay) et par le biais de plateformes payantes (telles que Netflix, Disney+ et Streamz).

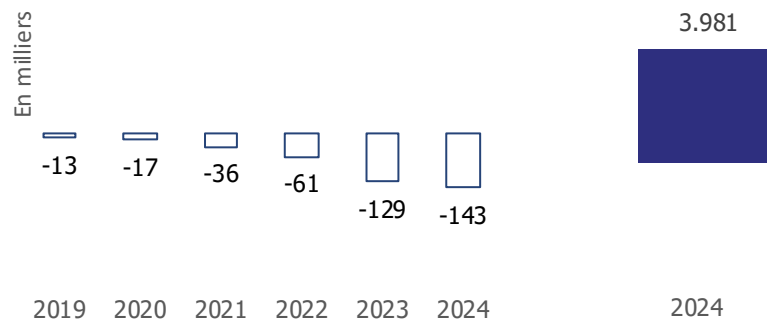


Figure 66 : Nombre de raccordements à la télévision, hors satellite (source : IBPT)

89. Les offres de streaming des opérateurs de télécommunications – via une application sans décodeur – connaissent une croissance limitée. En 2024, le nombre de ces raccordements a augmenté de 13 704 pour atteindre 118 000. La majorité des raccordements à la télévision auprès d'opérateurs de télécommunications (97 %) restent basées sur la télévision classique, principalement numérique via un décodeur.

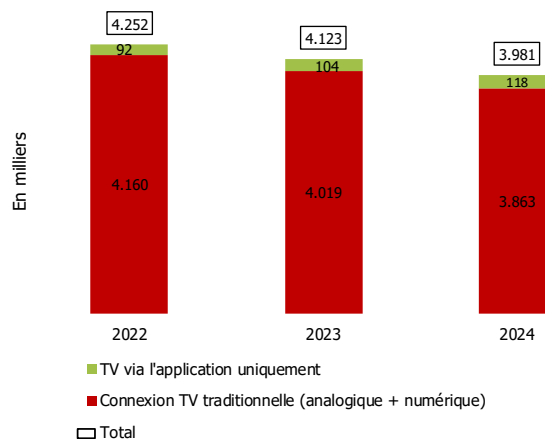


Figure 67 : Raccordements à la télévision auprès des opérateurs de télécommunications (source : IBPT)

90. En 2024, les parts de marché nationales des opérateurs de télécommunications pour la télévision ont poursuivi les tendances de ces dernières années, avec un glissement de la part de marché (0,3 pp) de Telenet vers Proximus SA (Scarlet compris).

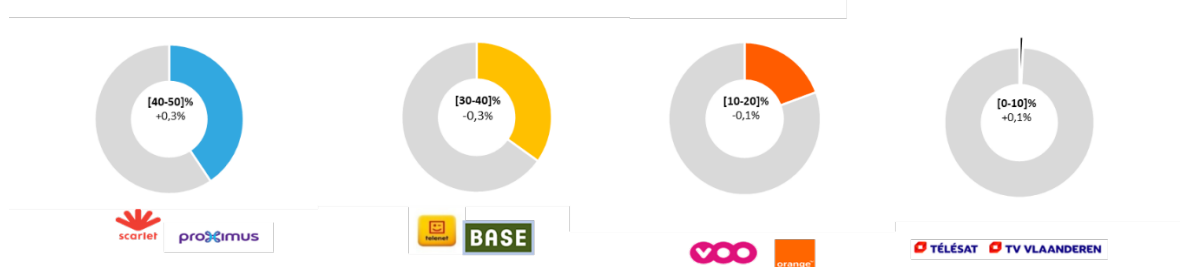


Figure 68 : Parts de marché des raccordements à la télévision au niveau national, en volume (source : IBPT)

91. En Flandre, la baisse de la part de marché de Telenet se poursuit (- 0,6 pp), tandis que Proximus SA (Scarlet compris) gagne à nouveau du terrain (+ 0,5 pp). Malgré ce glissement, Telenet reste leader du marché en Flandre avec une part de marché de plus de 60 %.

92. À Bruxelles, la situation reste stable, les parts de marché évoluant peu. Proximus SA (Scarlet compris) y conserve sa position de premier fournisseur, avec une part de marché de plus de 60 %.

93. BASE, une marque de Telenet, est un nouvel acteur sur le marché wallon de la télévision et de l'internet fixe depuis juin 2024. BASE entre ainsi en concurrence avec des fournisseurs établis tels que Orange/VOO et Proximus SA (Scarlet compris). Les services sont proposés via le réseau VOO/Orange, sur la base d'un contrat de gros conclu en 2023. Avec l'arrivée de BASE, Telenet parvient à augmenter sa part de marché de 0,6 pp au détriment d'Orange/VOO.

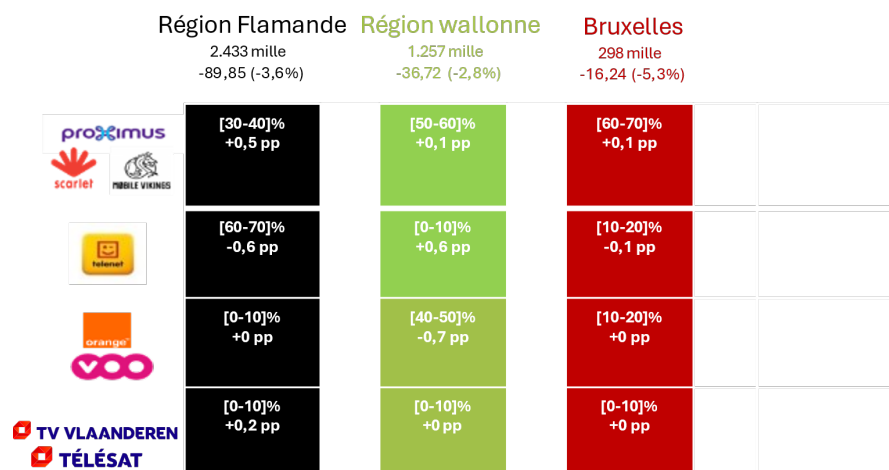


Figure 69 : Parts de marché de la télévision, en volume (source : IBPT)

9. Offres groupées sur le marché résidentiel

9.1.1. Volume

94. Après la diminution unique de 2023 (- 38 383), une légère augmentation (+ 24 302) du nombre d'offres groupées²⁹ combinant plusieurs services – tels que le haut débit fixe, la téléphonie fixe, la télévision et les services mobiles – peut à nouveau être observée en 2024. Cela porte le nombre total d'offres groupées à 3,46 millions.

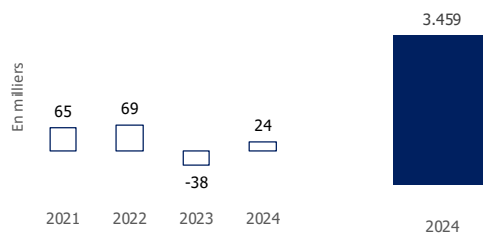


Figure 70 : Volume d'offres groupées sur le marché résidentiel : ajouts nets et fin d'année (source : IBPT)

9.1.2. Offres groupées par x-play et par combinaison d'offre groupée

95. Les produits groupés comprenant trois services restent les plus courants, représentant environ 1,52 million d'offres groupées. Pour la deuxième année consécutive, une diminution du nombre d'offres groupées triple play est toutefois constatée : - 2 % ou - 31 364 offres groupées. La plupart de ces offres groupées triple play consistent en une connexion fixe à haut débit en plus des services mobiles et un raccordement à la télévision (63 %). Cette combinaison est en nette progression : + 59 746 pour atteindre 950 155 offres groupées. La combinaison classique triple play – Internet fixe, télévision et téléphonie fixe – perd de son importance (- 84 996 pour s'établir à 550 041), en partie parce que la téléphonie fixe devient de moins en moins pertinente.

²⁹ Les offres groupées sont des offres commerciales d'au moins deux des services suivants : (1) haut débit fixe, (2) téléphonie fixe, (3) services mobiles (voix et/ou haut débit) et (4) télévision.

Les offres groupées sont :

- des offres groupées pures, composées de services qui ne sont pas disponibles individuellement ;
- des combinaisons de services de liaison et de services liés consistant en un service dont la vente est subordonnée à l'achat d'un autre service. Le premier produit est appelé le « produit de liaison » et le deuxième le « produit lié ».
- des offres groupées mixtes, qui combinent des services disponibles séparément, mais dont l'achat commun est encouragé par l'octroi de conditions avantageuses permanentes qui ne peuvent pas être obtenues lorsque les services sont achetés séparément. Ces conditions peuvent porter sur des réductions ou sur des avantages non monétaires (par exemple, une augmentation de la consommation de données). Les promotions temporaires et les cadeaux ne doivent pas être pris en compte.

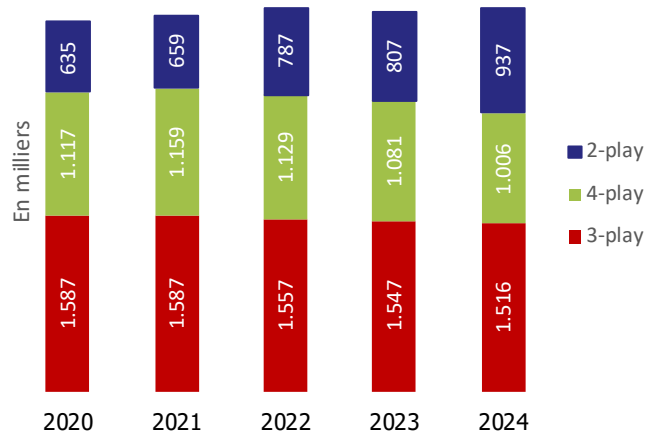


Figure 71 : Nombre d'offres groupées par x-play (source : IBPT)

3-play

| | | |
|---|---------|----------|
| 1. Haut débit fixe + TV + mobile | 950.155 | + 59.746 |
| 2. Haut débit fixe + TV + téléphonie fixe | 550.041 | - 84.966 |
| 3. Haut débit fixe + téléphonie fixe + mobile | 9.990 | - 3.477 |
| 4. Téléphonie fixe + TV + mobile | 5.475 | - 2.637 |

Figure 72 : Volume d'offres groupées triple play par combinaison d'offres groupées (source : IBPT)

96. Bien que les offres groupées triple play soient traditionnellement populaires, les consommateurs optent de plus en plus pour des offres double play en 2024. Il est intéressant de noter que les combinaisons sans la télévision sont souvent privilégiées. De plus en plus de personnes se limitent au haut débit fixe et mobile, ce qui entraîne une augmentation de 156 451 de ces offres groupées pour un total de 479 556. Dans le même temps, la deuxième combinaison la plus populaire, à savoir le double play, perd du terrain : le nombre a baissé de 17 878 pour atteindre 368 782.

2-play

| | | |
|--------------------------------------|---------|-----------|
| 1. Haut débit fixe + mobile | 479.556 | + 156.451 |
| 2. Haut débit fixe + TV | 368.782 | - 17.878 |
| 3. Téléphonie fixe + TV | 63.849 | - 1.821 |
| 4. Haut débit fixe + téléphonie fixe | 28.734 | - 18.572 |
| 5. Téléphonie fixe + mobile | 123 | - 2.052 |
| 6. TV + mobile | 289 | - 23 |

Figure 73 : Volume d'offres groupées double play par combinaison d'offres groupées (source : IBPT)

97. En 2024, le nombre d'offres groupées quadruple play a chuté de 74 916, à un peu plus d'un million. Alors que ces offres groupées étaient auparavant attrayantes en raison des réductions et de la commodité d'un fournisseur unique, la tendance à la baisse s'est clairement poursuivie depuis 2022. De plus en plus de consommateurs optent pour des formules personnalisées qui répondent mieux à leurs besoins spécifiques. La croissance des services de streaming, conduisant à des raccords à la télévision moins traditionnels, et la baisse de l'utilisation de la téléphonie fixe contribuent à cette évolution.

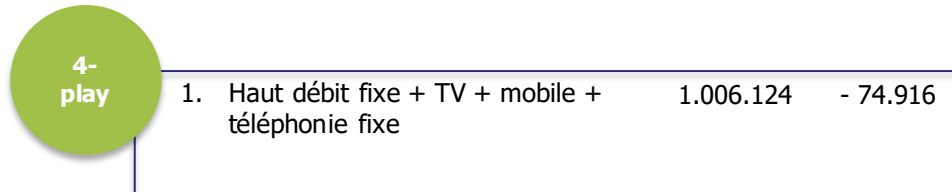


Figure 74 : Volume des offres groupées quadruple play (source : IBPT)

9.1.3. Services au sein d'une offre groupée

98. La vente de services mobiles dans le cadre d'offres groupées continue d'augmenter régulièrement : 70,9 % de toutes les offres groupées contiennent désormais une composante mobile, soit une augmentation de 3,4 pp. La croissance est également visible par rapport au nombre total de clients résidentiels disposant d'un service mobile : la proportion de ceux qui utilisent leur service mobile dans le cadre d'une offre groupée augmente de 2 pp pour atteindre 38 %.

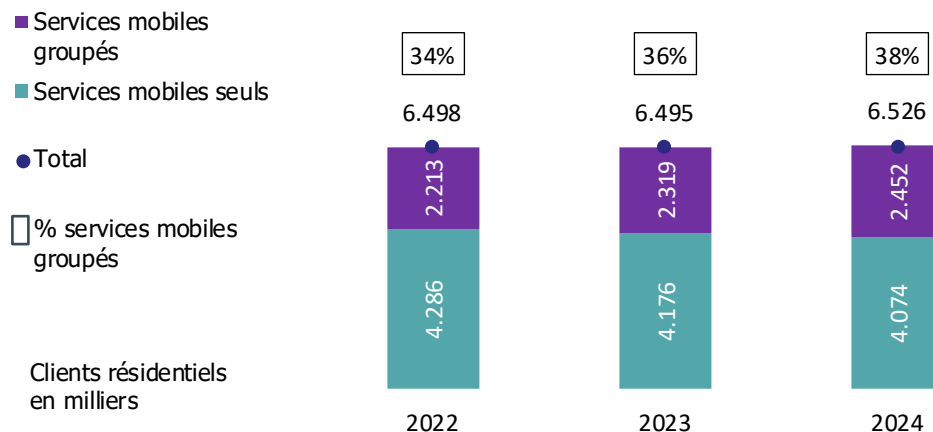


Figure 75 : Clients résidentiels disposant de services mobiles, autonomes et dans une offre groupée (source : IBPT)

99. L'inverse est vrai pour le haut débit fixe et la télévision. En 2024, le nombre d'offres groupées comprenant la télévision a diminué de 122 525, ce qui a fait baisser de 1 pp la proportion de clients achetant la télévision dans le cadre d'une offre groupée, chutant à 83 %.

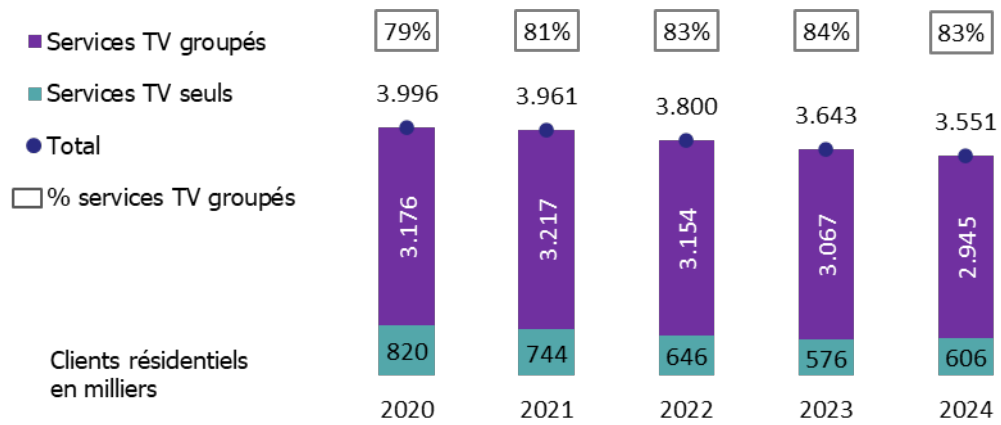


Figure 76 : Clients résidentiels disposant de la télévision, autonome et dans une offre groupée (source : IBPT)

100. La part du haut débit fixe dans les offres groupées diminue également légèrement, chutant de 80 % à 79 %. Bien que le nombre d'offres groupées continue d'augmenter de 30 835, cette croissance est dépassée par l'augmentation des ventes de services à haut débit autonomes, qui augmentent de 53 013.

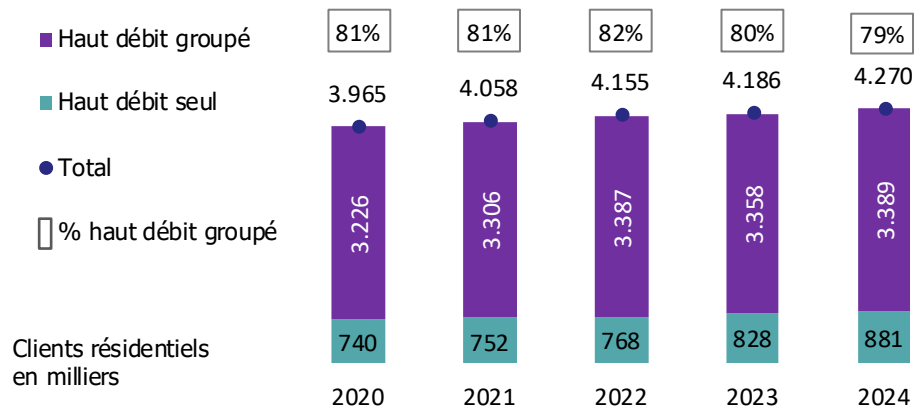


Figure 77 : Nombre de clients résidentiels disposant du haut débit fixe autonome ou dans une offre groupée (Source : IBPT)

9.1.4. Taux d'attrition des clients des offres groupées

101. En 2024, la fidélité des clients résidentiels vis-à-vis des services dégroupés diminue considérablement. Le taux d'attrition des services dégroupés passe de 17,2 % à 22,5 % de la clientèle moyenne, ce qui indique que les clients sont plus susceptibles de changer de fournisseur et que le marché des services de télécommunications vendus séparément est plus concurrentiel. En revanche, pour les offres groupées, l'effet inverse se produit. Pour les offres double play, triple play et quadruple play, le pourcentage de clients quittant leur opérateur diminue.

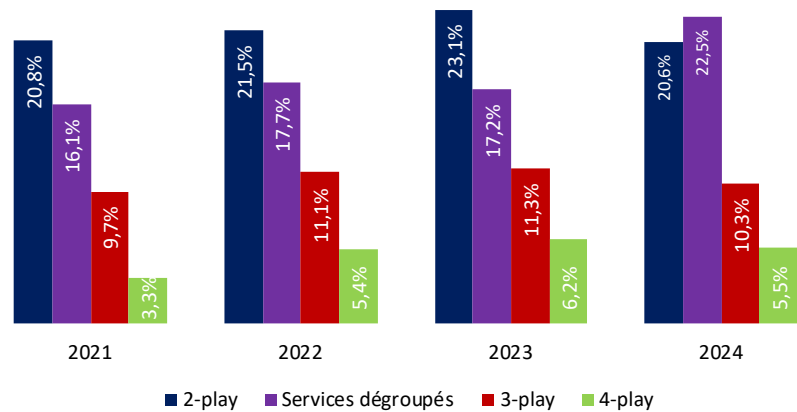


Figure 78 : Taux d'attrition par x-play (source : IBPT)

9.1.5. Parts de marché en volume

102. Suite à la baisse de la vente d'offres groupées chez Telenet, la part de marché de Telenet (- 0,9 pp) glisse vers Orange/VOO (+ 1,1 pp), de sorte que les deux acteurs détiennent chacun une part de marché comprise entre 20 et 30% à la fin de 2024.

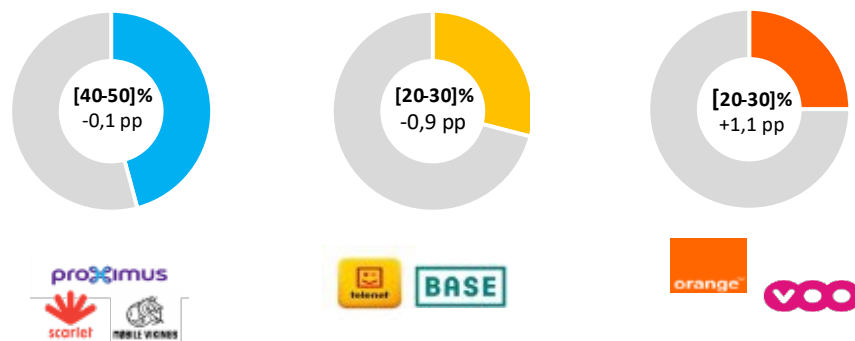


Figure 79 : Parts de marché des offres groupées en volume (source : IBPT)

10. Taux d'attrition des clients via Easy Switch

103. En juillet 2017, la procédure Easy Switch a été introduite pour faciliter le changement d'opérateur de télécommunications fixe pour les clients disposant d'un abonnement séparé pour l'internet fixe ou la télévision (simple play), ainsi que pour les clients disposant d'une offre combinée (multiple play) incluant au moins l'internet fixe ou la télévision. Dans le cadre de la procédure Easy Switch, le client autorise le nouvel opérateur à résilier le contrat avec l'opérateur précédent dès que les nouveaux services sont activés. Le client n'a donc plus à s'occuper lui-même de la résiliation de son contrat. Cette procédure s'applique aux abonnés qui ont opté pour un plan tarifaire destiné à une utilisation résidentielle.
104. En 2024, 162 724 clients résidentiels (ménages) ont changé de fournisseur pour rejoindre Proximus, Telenet et Orange/VOO par le biais de la procédure Easy Switch. Cela représente une augmentation de 34 602 clients par rapport à l'année précédente. Ces changements de fournisseur via la procédure Easy Switch représentent 28,4 % du nombre total de nouveaux clients résidentiels pour l'internet fixe et/ou la télévision.

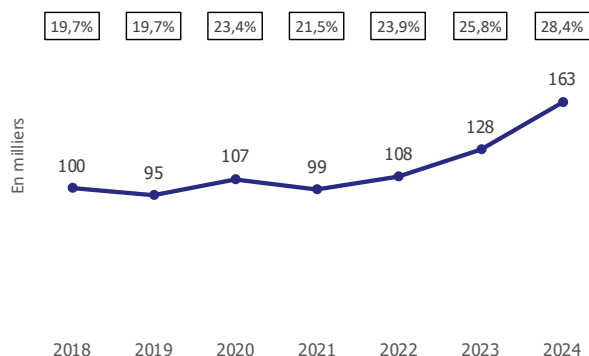


Figure 80 : Acquisitions clients résidentiels via Easy Switch et part du total des acquisitions pour le haut débit fixe et/ou la télévision (source : IBPT)

105. Depuis octobre 2023, la procédure Easy Switch est également disponible pour les utilisateurs d'un plan tarifaire standard destiné aux entreprises. Il s'agit d'un plan tarifaire non négociable : le prix et les autres paramètres sont fixés et ne peuvent pas être négociés. De manière générale, ces plans tarifaires sont disponibles sur le site Internet de l'opérateur. En 2024, 19 019 clients non résidentiels ont opté pour un nouvel opérateur de télécommunications – Proximus, Telenet et Orange/VOO – par le biais de la procédure Easy Switch. Ils représentent 18 % du nombre total de nouveaux clients non résidentiels pour l'internet fixe et/ou la télévision³⁰.

³⁰ Le total comprend à la fois les clients qui ont changé d'opérateur et les clients existants qui étendent leurs services à l'internet fixe et/ou à la télévision chez le même opérateur.