

**Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juin 2021
concernant
la situation du marché des communications
électroniques et de la télévision (2020)**

TABLE DE MATIÈRES

1. Synthèse	3
2. Les performances numériques belges dans une perspective européenne	6
3. Chiffre d'affaires, EBITDA et ARPU	12
3.1.1. <i>Le marché national</i>	12
3.1.2. <i>Segment fixe</i>	14
3.1.3. <i>Segment mobile</i>	15
3.1.4. <i>Télévision</i>	18
3.1.5. <i>Chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel : offres groupées/standalone</i>	19
3.1.6. <i>Marché résidentiel et non résidentiel</i>	20
4. Investissements.....	22
5. Emploi.....	24
6. Volume : clients - utilisation.....	25
6.1. Téléphonie fixe.....	25
6.2. Connectivité à haut débit fixe.....	28
6.2.1. <i>Objectifs européens</i>	28
6.2.2. <i>Haut débit fixe</i>	32
6.2.2.1. Haut débit fixe de gros.....	32
6.2.2.2. Haut débit fixe de détail	35
6.3. Services mobiles.....	43
6.3.1. <i>Cartes SIM actives</i>	43
6.3.2. <i>Cartes SIM de données actives</i>	46
6.3.3. <i>Volume d'abonnés aux réseaux mobiles belges</i>	48
6.3.4. <i>Volume de trafic mobile des visiteurs sur le réseau mobile belge</i>	53
6.3.5. <i>Volume M2M</i>	54
6.3.6. <i>Portabilité des numéros mobiles</i>	54
6.4. Offres groupées.....	55
6.4.1. <i>Marché résidentiel</i>	55
6.4.2. <i>Marché non résidentiel</i>	62
6.5. Télévision.....	63
7. Migration via Easy Switch	65

1. Synthèse

Sur l'ensemble de l'année 2020, les communications électroniques et la télévision ont généré un chiffre d'affaires net global de 8,36 milliards d'euros, soit une baisse de 2 % par rapport à 2019. Nous n'avions plus constaté de baisse du chiffre d'affaires net global depuis 2014.

Un montant de 1,47 milliard d'euros ont été investis dans les communications électroniques (fixe + mobile, hors droits de licence), soit 68,8 millions d'euros (5 %) de moins que le niveau de 2019. Le ratio capex/chiffre d'affaires passe de 21,5 % à 20,9 %.

Le report de l'attribution du spectre 5G, condition du lancement commercial à grande échelle de la 5G, a entraîné un retard dans les investissements mobiles, qui ont chuté de 19 % pour atteindre 212,9 millions d'euros. Les investissements fixes ont reculé de 4 %, pour atteindre 832,4 millions d'euros. L'extension du réseau de fibre optique de Proximus en 2020 d'environ 153 000 foyers et entreprises (pour atteindre 460 000) a entraîné un glissement des investissements vers la fibre optique, mais ceux-ci ne continueront à augmenter que dans les années à venir suite à l'offensive sur la fibre optique annoncée par Proximus en 2020 en collaboration avec Eurofiber en Wallonie et la société d'investissement EQT Infrastructure en Flandre. L'objectif est de réaliser 4,2 millions de raccordements de fibre optique d'ici 2028, ce qui correspond à une couverture en fibre optique d'environ 70 %.

Les nouveaux investissements dans la fibre optique sont nécessaires pour atteindre les objectifs de la Commission européenne en matière de connectivité en gigabit d'ici 2030, définis en mars 2021 et qui ne cessent de relever la barre. Alors que l'objectif était encore que, d'ici 2025, tous les ménages européens disposent d'une connexion Internet d'au moins 100 Mbps, pouvant évoluer vers un débit en gigabit, le nouvel objectif impose que, d'ici 2030, tous les ménages européens aient effectivement accès à un réseau gigabit.

À l'avenir, le déploiement prévu de la fibre optique et l'attribution du spectre 5G positionneront encore mieux la Belgique dans l'indice numérique de la CE où notre pays était classé neuvième en 2020 (2 places de plus par rapport à 2019). Sur une base annuelle, la Belgique affiche les progrès les plus importants (+5,76) vers une économie et une société numériques, après Malte (+7,42). Toutefois, l'adaptation de cet indice en 2020 dans le but de refléter la réalisation des objectifs de connectivité pour les réseaux VHCN (réseaux à haute capacité) et de la 5G dans cet indice a fait chuter la Belgique, en termes de score de connectivité, de la 6^e place dans l'édition DESI 2019 à la 13^e place dans l'édition DESI 2020.

Le marché des communications électroniques et de la télévision continue d'attirer de nouveaux clients pour les services mobiles en 2020 : +41 515 cartes SIM actives pour un total de 11,996 millions, et les cartes « machine-to-machine » franchissent le cap symbolique des quatre millions de cartes vendues. Une carte SIM sur quatre vendue par les opérateurs de réseau mobile est installée dans un objet connecté. Le secteur fixe bénéficie également d'une base de haut débit croissante : +143 503 lignes fixes à haut débit pour atteindre 4,734 millions. En outre, les clients disposant d'une offre groupée sont également plus nombreux que l'année précédente : +59 050 pour atteindre 3,34 millions sur le marché résidentiel. Le multiple play représente ainsi 64 % de toutes les relations client résidentiel pour les services fixes, mobiles et de télévision, soit 1 point de pourcentage de plus qu'en 2019. Le quadruple play (+39 381 pour atteindre 1 116 910) a pris la première place au détriment du triple play qui combine la téléphonie fixe, l'internet fixe et la télévision (-151 943 pour un total de 1 052 748). La plus forte croissance a été réalisée par les offres groupées combinant le haut débit fixe, la téléphonie mobile et la télévision (+136 828 pour atteindre 501 597). La télévision OTT via une application est le moteur de la croissance des offres groupées comprenant la télévision sur le marché résidentiel : le nombre d'offres groupées comprenant la télévision augmente de +0,6 % pour

atteindre 3 176 120 grâce aux offres groupées comprenant la télévision OTT (+25 230) qui compensent la baisse des offres groupées comprenant la télévision classique (-6 884).

L'utilisation accrue sous l'influence du Covid provoque un pic de trafic sur le réseau fixe. Le trafic large bande fixe, stimulé par la croissance des appels vidéo et l'augmentation du surf et de la navigation, a enregistré une augmentation de 52 % (pour atteindre 12,3 exaoctets au total, soit une moyenne de 220 gigaoctets par mois et par ligne haut débit fixe), alors que la croissance de l'année précédente se situait aux alentours de 30 %. Mais le volume des minutes d'appel vocal sur le réseau téléphonique public fixe, qui était en baisse depuis des années, augmente lui aussi à nouveau : +14,7 %. Cependant, le nombre de clients qui ont résilié leur service de téléphonie fixe auprès de leur opérateur est en hausse : le taux d'attrition a augmenté de 2,1 points de pourcentage pour atteindre 14,2 % de la base de clientèle moyenne. De moins en moins de clients changent d'opérateur, puisque le nombre de portages fixes a été réduit de près de la moitié en 2020 : de 367 523 à 189 072.

Sur le marché de la téléphonie mobile, la crise du coronavirus a provoqué une forte fluctuation du trafic d'itinérance. En raison de la diminution du nombre d'abonnés mobiles belges à l'étranger, le trafic vocal en itinérance a diminué de 27 %. Le trafic de données en itinérance mobile a certes continué de croître (+5 % pour atteindre 25 pétaoctets), mais la croissance est nettement plus faible que ces dernières années (+46 % en 2019 et +128 % en 2018).

Sur le marché national, le trafic vocal mobile a augmenté de 21 % pour atteindre 20,9 milliards de minutes et un total de 408 pétaoctets de données mobiles a été consommé. Toutefois, le taux de croissance annuel de la consommation nationale de données mobiles ralentit (de 61 % en 2019 à 36 % en 2020), ce qui peut être attribué au plus grand nombre de personnes travaillant à domicile et préférant le Wi-Fi. En moyenne, 3,7 gigaoctets de données ont été consommés par carte SIM de données active chaque mois (national + itinérance), soit 0,8 gigaoctet par mois de plus qu'en 2019.

Le chiffre d'affaires du segment fixe (télévision non comprise) atteint 3,67 milliards d'euros. Malgré l'impact négatif des actions commerciales proactives des opérateurs pendant les périodes de confinement, la croissance de la clientèle Internet et la hausse de la consommation ont fait progresser le chiffre d'affaires du marché fixe de 2,9 %. Le segment de détail (+2,8 % pour atteindre 3,44 milliards d'euros) et le segment de gros (+4,2 % pour atteindre 0,24 milliard d'euros) ont tous deux progressé.

Sur le marché mobile, les revenus ont diminué de 6,6 % en un an pour atteindre 3,42 milliards d'euros. La baisse des recettes générées par les SMS et les visiteurs utilisant les réseaux belges suite aux restrictions de voyage liées au COVID-19 a exercé une pression sur le chiffre d'affaires de gros, qui est passé de 0,83 à 0,68 milliard (-18 %). Au niveau du détail, les actions commerciales des opérateurs pendant la période de confinement, la contraction du trafic d'itinérance des abonnés mobiles belges en raison du COVID-19 ainsi que la baisse des ventes d'appareils mobiles en raison de la fermeture temporaire des magasins, ont entraîné une érosion des revenus de -3,2 % (de 2,82 milliards d'euros à 2,73 milliards d'euros).

Pour la première fois, le marché de la télévision enregistre une perte de chiffre d'affaires : -2,9 % pour un total de 1,2 milliard d'euros. C'est le résultat d'une augmentation de 36 % du chiffre d'affaires de gros pour atteindre 0,04 milliard d'euros et d'une baisse de 3,8 % du chiffre d'affaires de détail pour un total de 1,18 milliard d'euros. La légère baisse en volume du nombre de raccordements avec un accès à la télévision classique (y compris la télévision OTT via une application) : -0,5 % pour un total de 4 451 832 a contribué à la baisse du chiffre d'affaires. Une autre raison est l'arrivée de la télévision OTT via les applications/en streaming qui génère des revenus plus faibles mais aussi la baisse des revenus des services autres que les services de télévision de base : la croissance de certaines options de télévision comme Netflix et les chaînes familiales ne permet pas de compenser une perte de clients pour les chaînes sportives.

Les recettes de détail provenant des offres groupées s'améliorent, avec une hausse de 4,3 % au cours de l'année écoulée, pour atteindre 2,9 milliards d'euros. Les offres groupées ont représenté 64 % du chiffre d'affaires national de détail, contre 62 % un an plus tôt. Le chiffre d'affaires des services convergents (combinant fixe et mobile) est estimé à 1,8 milliard d'euros, ce qui correspond à une part de 62 % du chiffre d'affaires des services groupés. Cela reflète l'importance du marché convergent, dont le volume augmente d'année en année, passant de 46 % à 52 % du nombre total d'offres groupées.

Au niveau de la concurrence, on observe une intensité accrue due à la croissance d'Orange. Sous l'impulsion de la régulation du câble, Orange renforce encore sa position sur le marché du haut débit fixe (+1,9 point de pourcentage), sur le marché de la télévision (+0,6 point de pourcentage) et sur le marché des offres groupées résidentielles (+1,8 point de pourcentage) en 2020. Sur ces marchés, la part de marché d'Orange reste toutefois inférieure à 10 %.

Les concurrents Telenet et VOO subissent la pression d'Orange. Sur le marché national des offres groupées résidentielles, Telenet perd 2,3 points de pourcentage de part de marché et VOO 0,3 point de pourcentage (en volume). Sur le marché de la télévision également, les parts de marché de Telenet et de VOO diminuent respectivement de 0,7 et 0,8 point de pourcentage. Le marché du haut débit fixe présente une image similaire : Telenet (-1,1 point de pourcentage) et VOO (-0,4 point de pourcentage) ont perdu des parts de marché au profit d'Orange.

Son concurrent Proximus a enregistré une légère perte sur le marché du haut débit fixe (-0,4 point de pourcentage), mais a progressé sur le marché de la télévision (+1 point de pourcentage) et sur le marché des offres groupées résidentielles (+0,5 point de pourcentage).

Enfin, lorsque l'on change d'opérateur, la procédure Easy switch peut jouer un rôle plus important. Au cours de l'année 2020, le recours à la procédure Easy switch par les clients résidentiels est passée de 19,7 % à 23,4 % du nombre total de nouveaux clients résidentiels pour les services fixes auprès des opérateurs de télécommunications belges. Exactement 106 754 des 455 947 acquisitions de clients pour les services fixes en 2020 étaient basées sur la procédure Easy switch.

2. Les performances numériques belges dans une perspective européenne

1. En termes de performances numériques globales, la Belgique s'est améliorée. C'est ce que montre l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI 2020), un classement de la Commission européenne qui mesure la compétitivité numérique des États membres européens. Par rapport au DESI 2019, tel que recalculé dans l'édition 2020 de l'indice¹, la Belgique a gagné 2 places. Avec un score de 58,71, notre pays passe de la 11^e à la 9^e position au sein de l'UE. Sur une base annuelle, la Belgique affiche les progrès les plus importants (+5,76) vers une économie et une société numériques, après Malte (+7,42).

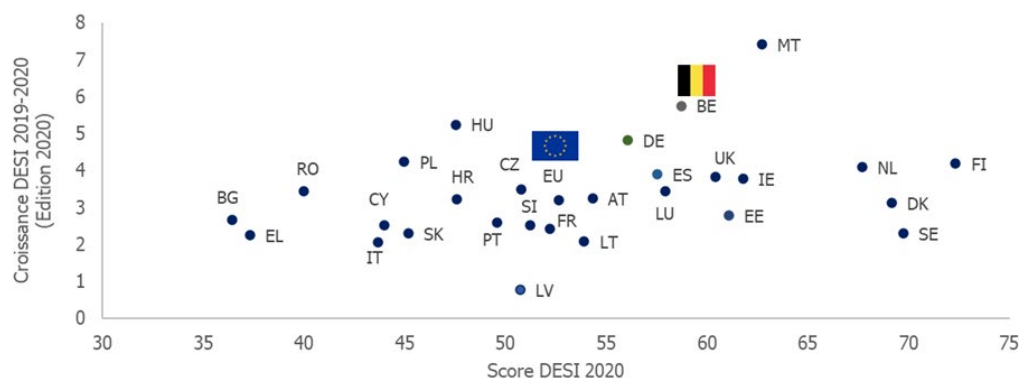


Figure 1 : Score DESI 2020 et changement par rapport au score DESI 2019 (édition DESI 2020)

2. Parmi les cinq domaines d'action (dimensions) qui composent le DESI, les dimensions « intégration des technologies numériques » et « connectivité » sont celles qui contribuent le plus au développement numérique de la Belgique en 2020.

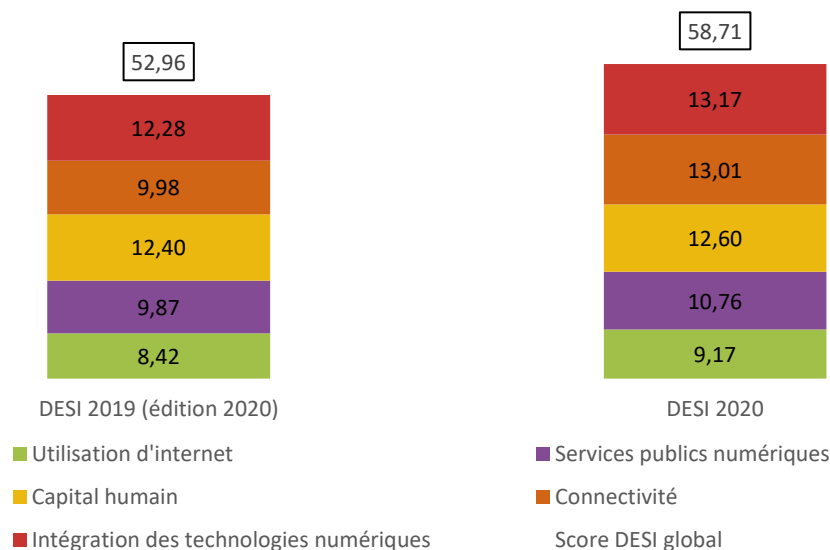


Figure 2 : Scores des cinq dimensions DESI (Source : CE)

¹ Les scores de l'indice DESI antérieurs à l'édition 2020 ont été recalculés pour refléter les changements dans le choix des indicateurs et les corrections apportées aux données sous-jacentes.

3. Avec un score de 13,17, la dimension « intégration des technologies numériques » contribue le plus au score DESI total (22,4 %). Le score individuel de la dimension (65,9) permet à la Belgique de maintenir sa troisième position dans le classement de l'UE. Ce bon score découle d'un taux d'adoption élevé des technologies d'e-business par les entreprises belges (53 % des entreprises belges partagent des informations électroniques, 20 % utilisent les big data et 34 % le cloud). En particulier, l'utilisation des médias sociaux par les entreprises belges affiche une augmentation significative de 10 points de pourcentage pour atteindre 34 % par rapport à l'année précédente. En ce qui concerne l'e-commerce, les ventes en ligne transfrontalières des PME ont augmenté de 3 points de pourcentage pour atteindre 15 %, ce qui est largement supérieur à la moyenne européenne de 8 %. La Belgique obtient également des résultats supérieurs à la moyenne de l'UE pour la part de l'e-commerce dans le chiffre d'affaires des PME (14 %) et le pourcentage de PME qui vendent par Internet (29 %).
4. La deuxième dimension contribuant le plus au score DESI belge pour 2020 est la connectivité : cette dimension représente 22,2 % du score DESI total. La connectivité peut être considérée comme l'une des dimensions les plus pertinentes, car elle représente l'infrastructure de l'économie et de la société numériques. Le score obtenu dans la dimension de la connectivité (52) se voit donc attribuer la pondération la plus élevée de 25 % dans le score DESI global.
5. Par rapport au score recalculé de 2019 dans l'édition DESI 2020, la Belgique améliore sa position en termes de connectivité. Avec un score de connectivité passant de 39,9 à 52, la Belgique passe de la 23^e à la 13^e position de tous les pays de l'UE. Cela est notamment dû à une amélioration de la couverture du VHCN grâce au déploiement du modem câble Eurodocsis 3.1.

DESI 2019 (édition 2020)				DESI 2020			
Input	Normalisé	Pondération	Score DESI	Input	Normalisé	Pondération	Score DESI
1a1 taux d'adoption haut débit fixe				1a1 taux d'adoption haut débit fixe			
80	60	12,5 %	7,5	79,5	59	12,5 %	7,4
1a2 taux d'adoption au moins 100 Mbps				1a2 taux d'adoption au moins 100 Mbps			
40	40	12,5 %	5	45	45	12,5 %	5,6
1b1 couverture haut débit rapide (NGA)				1b1 couverture haut débit rapide (NGA)			
99,1	99,1	8,3 %	8,2	99,1	99,1	8,3 %	8,2
1b2 couverture VHCN				1b2 couverture VHCN			
1	1	16,8 %	0,2	66,5	66,5	16,8 %	11,1
1c1 couverture 4G				1c1 couverture 4G			
99,6	99,6	8,8 %	8,7	99,7	99,7	8,8 %	8,7
1c2 taux d'adoption large bande mobile				1c2 taux d'adoption large bande mobile			
76	29,1	8,8 %	2,6	78	30,3	8,8 %	2,7
1c3 état de préparation de la 5G				1c3 état de préparation de la 5G			
0	0	17,5 %	0	3,3	3,3	17,5 %	0,6
1d1 indice des prix du haut débit				1d1 indice des prix du haut débit			
51,6	51,6	15 %	7,7	51,6	51,6	15 %	7,7
Score total connectivité			39,9	Score total connectivité			52

Tableau 1 : Comparaison score DESI 2019 (édition 2020) – DESI 2020 (Source : IBPT)

6. Néanmoins, la progression du score de la dimension de la connectivité entre 2019-2020 doit être mise en perspective. Si l'on compare le score de 2020 au score initial de 2019, aucun progrès ne peut être observé : le score montre alors une diminution de 66,11 à 52. La principale raison de cette diminution est le changement des indicateurs et des pondérations mis en œuvre dans le cadre de la stratégie de la Commission européenne en matière de connectivité pour une société européenne du gigabit².

Tableau 2 : Comparaison score de connectivité DESI 2019 – DESI 2020 (Source : IBPT)

DESI 2019				DESI 2020			
Input	Normalisé	Pondération	Score DESI	Input	Normalisé	Pondération	Score DESI
1a1 couverture haut débit							
99,9	99,6	9,3 %	9,22				
1a2 taux d'adoption haut débit fixe				1a1 taux d'adoption haut débit fixe			
75,4	50,8	9,3 %	4,7	79,5	59	12,5 %	7,4
1b1 couverture 4G				1c1 couverture 4G			
99,6	99,6	11,7 %	11,62	99,7	99,7	8,8 %	8,7
1b2 taux d'adoption haut débit mobile				1c2 taux d'adoption haut débit mobile			
76	40,8	11,7 %	4,76	78	30,3	8,8 %	8,7
1b3 état de préparation de la 5G				1c3 état de préparation de la 5G			
0	0	11,7 %	0	3,3	3,3	17,5 %	0,6
1c1 couverture NGA							
99	99	9,3 %	9,16				
1c2 taux d'adoption haut débit rapide NGA							
67	67	9,3 %	6,20				
1d1 couverture haut débit ultra-rapide							
96	96	9,3 %	8,88				
1d2 taux d'adoption haut débit ultra-rapide				1a2 taux d'adoption au moins 100 Mbps			
40	40	9,3 %	3,7	45	45	12,5 %	5,6
1d1 indice des prix du haut débit				1d1 indice des prix du haut débit			
82,9	82,9	15 %	7,88	51,6	51,6	15 %	7,7
				1d2 couverture VHCN			
				66,5	66,5	16,8 %	11,1
Score total connectivité			66,11	Score total connectivité			52

² Com(2016)587 : Connectivité pour un marché unique numérique compétitif – Vers une société européenne du gigabit

7. Afin de mesurer l'évolution des objectifs fixés pour 2025³, le choix des indicateurs de l'indice DESI a été adapté. Ainsi, trois indicateurs fixes pour lesquels la Belgique excelle par rapport à d'autres pays ne sont plus pris en compte : la couverture en haut débit fixe et en haut débit ultra-rapide (au moins 100 Mbps) et le taux d'adoption du haut débit rapide (au moins 30 Mbps) ont été retirés du DESI 2020. D'autre part, pour remplacer la couverture du haut débit ultra-rapide, un nouvel indicateur pour les réseaux à haute capacité (VHCN)⁴ a été introduit, pour lequel la Belgique obtient un score moins élevé (10^e place au lieu de la 3^e place pour le haut débit ultra-rapide), et une pondération plus importante dans le score de la connectivité DESI a été donnée à l'indicateur de l'état de préparation de la 5G⁵ (17,5 % au lieu de 11,7 %). La pondération de l'indice des prix du haut débit a également été augmentée (15 % au lieu de 9,5 %) afin de souligner l'importance du caractère abordable des connexions à haut débit dans la réalisation des objectifs en matière de connectivité en gigabit.
- La réalisation de ces objectifs en matière de connectivité en gigabit est une condition préalable à l'amélioration de la position de la Belgique en termes de connectivité. Il faut pour cela investir davantage dans le déploiement de la 5G et de la fibre optique.

8. Pour la 5G, la mise aux enchères des bandes de fréquences reste une condition préalable à un lancement commercial à grande échelle de la 5G.

Au départ, Gridmax et Citymesh, actifs dans le secteur B2B, étaient les seuls à avoir accès à la bonne partie du spectre radioélectrique pour se lancer efficacement dans la 5G. En effet, en 2011 et 2015 respectivement, l'IBPT a accordé à ces entreprises des droits d'utilisation valables pour une durée de 10 ans pour le spectre dans la bande 3,4-3,6 GHz, qui n'a été désignée que plus tard comme la bande de fréquences 5G. L'autorisation est valable jusqu'au 6 mai 2025 pour Gridmax dans les communes de Bièvre, Bouillon, Gedinne et Vresse-sur-Semois et pour Citymesh pour la région côtière et les régions métropolitaines de Bruges, Gand et Anvers.

D'autres droits d'utilisation provisoires pour la bande 3,6-3,8 GHz, qui resteront valables jusqu'à ce que le gouvernement organise la mise aux enchères pour la 5G, ont pu être mis à disposition par l'IBPT en juillet 2020. Ces droits ont été accordés à cinq opérateurs, à savoir Telenet, Proximus, Orange Belgium, Cegeka et Entropia (chacun a reçu 40 MHz). En octobre 2020, une réattribution des licences provisoires dans la bande 3,6 GHz-3,8 GHz a suivi après que Entropia Investments BVBA a renoncé à ses droits d'utilisation. La majeure partie du bloc de fréquences de 40 MHz libéré a été répartie entre Orange Belgium, Proximus et Telenet (chacun a reçu 10 MHz supplémentaires, soit un total de 50 MHz). Le

³ 1) Les principaux acteurs socio-économiques, tels que les écoles, les universités, les centres de recherche, les plateformes de transport, les services publics (par exemple, les hôpitaux et les administrations) et les entreprises fortement numérisées, doivent avoir accès à une connexion gigabit ultra-rapide (chargement et téléchargement à 1 gigabit/sec).

2. Tous les ménages européens, en zones rurales et urbaines, devraient disposer d'une connexion à une vitesse de téléchargement d'au moins 100 mégabits, pouvant être portée à 1 gigabit.

3. La couverture 5G devrait être totale dans les villes et le long des grands axes routiers et ferroviaires.

⁴ Article 2(2) du CCEE : un réseau VHCN est soit un réseau de communications électroniques qui est entièrement composé d'éléments de fibre optique au moins jusqu'au point de distribution au lieu de desserte, soit un réseau de communications électroniques qui est capable d'offrir, dans des conditions d'heures de pointe habituelles, une performance du réseau comparable en termes de débit descendant et ascendant

⁵ L'indicateur de l'état de préparation de la 5G fait référence à la quantité de spectre attribué qui est prête à être utilisée pour la 5G dans les bandes pionnières pour l'introduction de la 5G (700 MHz, 3,6 GHz et 26 GHz).

quatrième opérateur entrant en considération, Cegeka, n'a pas demandé d'augmentation de son attribution de 40 MHz. À partir du 1^{er} janvier 2021, Cegeka a elle-même mis fin aux droits provisoires accordés en juillet 2020, étant donné qu'elle avait une perspective d'extension de la couverture nationale de sa bande 5G existante.

En décembre 2020, Proximus a activé la 5G dans le spectre pour lequel l'opérateur avait acquis des droits d'utilisation provisoires sur un certain nombre de sites dans les environs d'Anvers, de Gand et de Haasrode. En avril 2020, la société avait déjà lancé une offre 5G « light » mise à disposition sur la fréquence 3G existante de 2,1 GHz. Le plan tarifaire correspondant a été baptisé Mobilus 5G Unlimited, proposé pour 49,99 EUR/mois et offrant des vitesses de téléchargement jusqu'à 30 % plus rapides que la 4G.

Pour atteindre les ambitions européennes en matière de 5G d'ici 2025, il y a encore beaucoup à faire étant donné qu'une couverture 5G ininterrompue devrait être disponible dans toutes les zones urbaines à cette date. Entre-temps, la CE a placé la barre encore plus haut en fixant des objectifs pour 2030 qui exigent que toutes les zones peuplées bénéficient d'une couverture 5G d'ici là⁶.

Tout d'abord, les fréquences 5G doivent encore être mises aux enchères. Une formation tardive du gouvernement et une discussion entre les Régions sur la répartition des revenus générés par la mise aux enchères des licences 5G ont fait que la Belgique a manqué deux échéances européennes en 2020 : la date du 30 juin 2020 pour autoriser l'utilisation de la 5G dans la bande 700 MHz⁷ et la date du 30 décembre 2020 comme échéance pour 3,4-3,8 GHz et au moins 1 GHz de spectre dans la bande 26 GHz⁸.

En avril 2020, l'IBPT a rendu publique une étude visant à déterminer objectivement la part des médias dans le futur trafic 5G⁹. Cette part est estimée entre 5 et 30 % du trafic 5G total, selon le scénario choisi. Un accord sur la répartition des recettes des enchères 5G n'a pas encore pu être trouvé, mais le cadre juridique des enchères 5G a été fixé en janvier 2021. La mise aux enchères est désormais attendue pour la fin de l'année 2021 au plus tôt. Ce faisant, le gouvernement vise une couverture en 5G de 70 % de la population d'ici la mi-2023 : En 2028, la couverture devrait être presque complète avec 99,8 % de la population connectée.

9. En ce qui concerne le déploiement de la fibre optique, Proximus et le gestionnaire de réseau Fluvius ont tous deux pris de nouvelles initiatives en 2020.

Fin mars 2020, Proximus a rendu publique son intention d'accélérer considérablement le programme de déploiement de son réseau de fibre optique gigabit qui a débuté en 2017. En raccordant 800 000 foyers de plus d'ici 2025 que ce qui était prévu dans le plan initial, l'objectif de raccorder un total de 2,4 millions de foyers serait atteint dès 2025 au lieu de 2030. En juillet 2020, l'ambition en matière de fibre optique a encore été renforcée : grâce

⁶ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions du 9 mars 2021 : Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique

(<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118&from=en>)

⁷ Décision (UE) 2017/899 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 sur l'utilisation de la bande de fréquences 470-790 MHz dans l'Union.

⁸ Article 54 du code des communications électroniques européen.

⁹ IBPT – Communiqué de presse du 18 avril 2020 : <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/part-des-medias-dans-les-donnees-mobiles>

à 2 accords de coopération avec Eurofiber (pour la Wallonie) et EQT Infrastructure (pour la Flandre), Proximus prévoit d'augmenter l'objectif pour 2025 de 30 % et d'atteindre 4,2 millions de raccordements de fibre optique d'ici fin 2028, ce qui correspond à une couverture en fibre optique d'environ 70 %.

À Bruxelles, Proximus vise une couverture à 100 % en fibre optique d'ici 2026, soit 600 000 raccordements contre environ 50 000 aujourd'hui à Uccle, Evere, Etterbeek et dans le quartier Anspach. À lui seul, le déploiement de la fibre optique par Proximus atteignait environ 460 000 foyers et entreprises fin 2020, avec environ 153 000 nouveaux raccordements mis à la disposition des foyers et entreprises au cours de l'année 2020.¹⁰

Fluvius a entamé des discussions avec Telenet en juillet 2020 sur un éventuel partenariat pour le déploiement du FTTH en Flandre. En 2019, Fluvius a lancé un projet pilote visant à déployer une infrastructure de fibre optique ouverte reliant 15 000 foyers dans 5 villes. (Anvers, Diksmuide, Gand, Poperinge, Genk). Plusieurs opérateurs de télécommunications se sont déjà connectés à ce réseau ouvert en fibre optique : RapidXS, FastFiber, Fastic et les fournisseurs néerlandais WeServe et Multifiber. Orange Belgium a fait de même et vend des offres de fibre optique via le réseau de Fluvius. Le débit binaire disponible est de 1 Gbps et le prix de l'abonnement est de 44 EUR par mois¹¹. Toutefois, ce service ne permet pas encore de regarder la télévision de manière traditionnelle.

¹⁰ Présentation Q4 2020 résultats Proximus : slide 20

¹¹ Sur la base de l'offre de détail au 1^{er} janvier 2021

3. Chiffre d'affaires, EBITDA et ARPU

3.1.1. Le marché national

Onze opérateurs actifs sur le marché des communications électroniques et de la télévision¹² clôturent l'année 2020 avec un chiffre d'affaires net national de 8,363 milliards d'euros, soit 2 % de moins qu'en 2019. Alors que le chiffre d'affaires du segment mobile (-6,6 %) et de la télévision (-2,9 %) diminue, celui du segment fixe augmente par rapport à 2019 : +2,9 %.

Le segment de détail a généré un chiffre d'affaires inférieur de 0,5 % (7,39 milliards d'euros). Le marché de gros a connu une baisse du chiffre d'affaires de -12 % pour un total de 0,97 milliard d'euros.

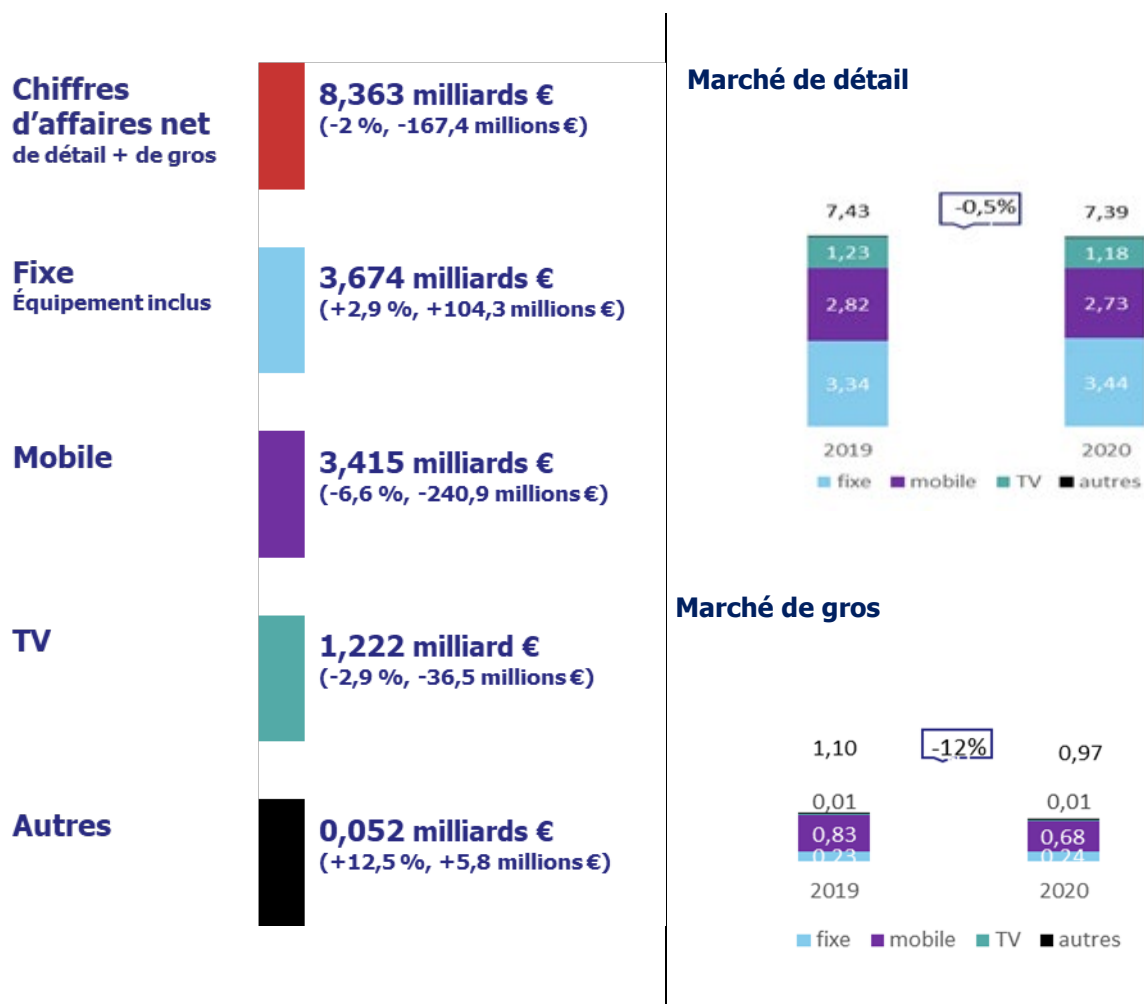


Figure 3 : Chiffre d'affaires net sur le marché des communications électroniques et de la télévision en 2020 en milliards d'euros (source : IBPT)

¹² Sur la base des contributions de Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, DPG media, Lycamobile, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, Verizon, VOO SA.

10. Tant le chiffre d'affaires national de Proximus, y compris Scarlet (-2,4 points de pourcentage), que celui de Telenet (-1,6 point de pourcentage) ont diminué par rapport à 2019. Orange et VOO augmentent tous deux leur chiffre d'affaires de 1,1 point de pourcentage.

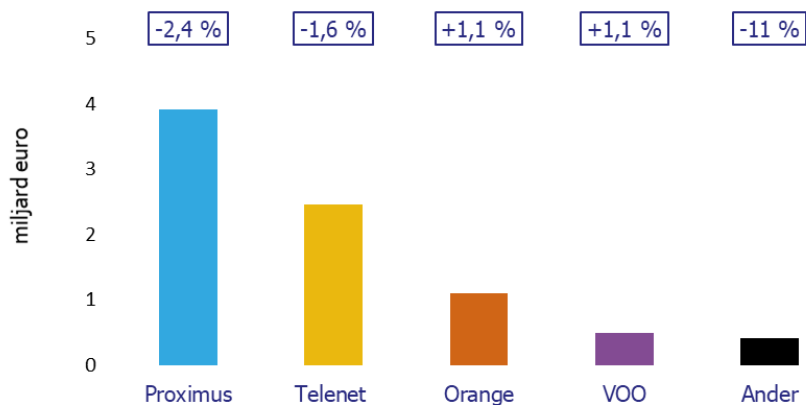


Figure 4 : Chiffre d'affaires national et évolution du chiffre d'affaires sur une base annuelle (Source : IBPT)

11. L'évolution annuelle des chiffres d'affaires des principaux opérateurs n'entraîne pas de changements majeurs dans la part de marché en termes de chiffre d'affaires. La fluctuation de la part de marché se situe entre -0,2 point de pourcentage pour Proximus et +0,4 point de pourcentage pour Orange. Telenet et VOO se situent entre les deux avec +0,1 % et +0,2 %. D'autres changements dans les conditions du marché sont attendus pour 2021 si un acquéreur officiel est trouvé pour VOO. En effet, après l'annulation de la vente de VOO au fonds d'investissement américain Providence, le processus officiel de vente peut être relancé. Cette relance a été rendue possible par l'approbation en janvier 2021 par le conseil d'administration de l'intercommunale bruxelloise Brutélé de la vente de sa participation dans l'opérateur de télécommunications wallon VOO.

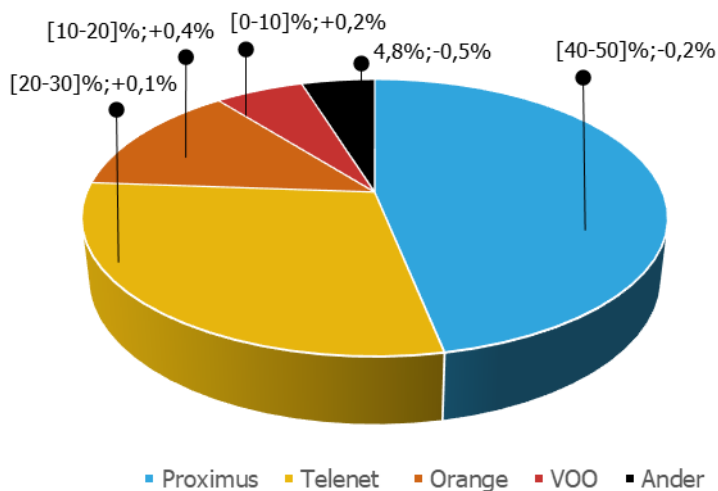


Figure 5 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires national (source : IBPT)

12. La baisse du chiffre d'affaires des trois principaux opérateurs (Proximus, Orange et Telenet), qui passe de 7,055 milliards d'euros à 6,918 milliards d'euros, est compensée par l'EBITDA, qui s'est amélioré de 13,2 % grâce à des réductions de coûts. D'autre part, il y a également eu un impact négatif important en 2019 de la provision constituée par Proximus pour mettre en œuvre son plan de réduction des effectifs. La marge EBITDA moyenne (EBITDA en pourcentage du chiffre d'affaires) est passée de 35,3 % à 39,3 %.

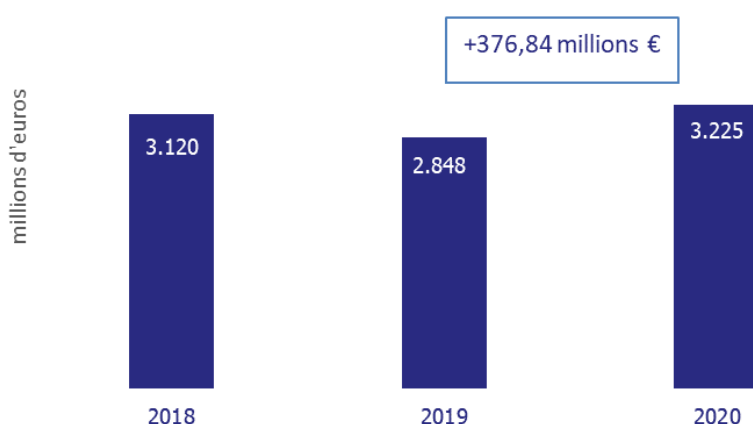


Figure 6 : EBITDA de Proximus, Orange et Telenet (Source : IBPT)

3.1.2. Segment fixe

13. La branche fixe a bénéficié d'une croissance de la clientèle (+3,1 % de lignes fixes à haut débit) et d'une augmentation des volumes de trafic en partie liées à l'épidémie de coronavirus (+14,7 % de trafic téléphonique vocal fixe et +52 % de trafic large bande fixe). Le chiffre d'affaires de détail des services fixes a ainsi augmenté de 3,4 points de pourcentage pour atteindre 2,99 milliards d'euros. Les services de gros (+4,2 % pour atteindre 0,24 milliard d'euros) ont également contribué à la croissance de 2,9 % du chiffre d'affaires total pour les services fixes à 3,67 milliards d'euros.

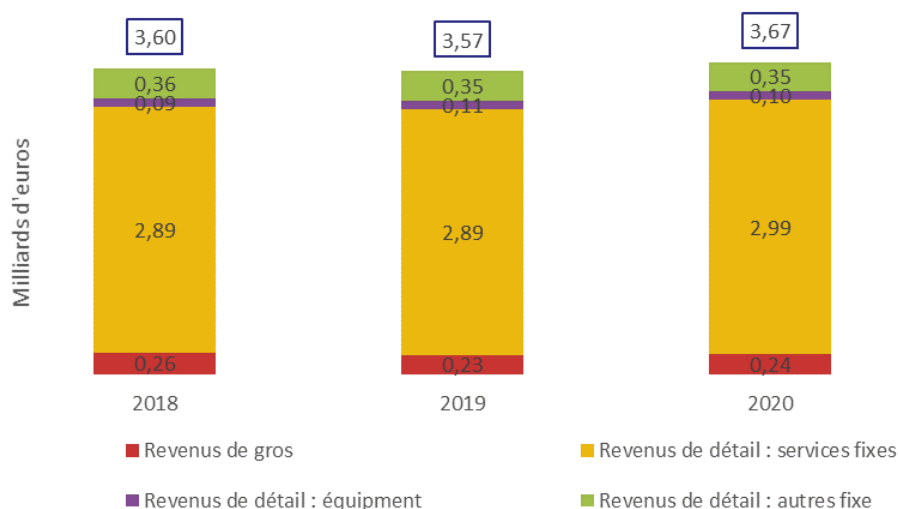


Figure 7 : Chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques fixes (Source : IBPT)

14. Le tarif de gros pour la terminaison d'appel fixe est resté inchangé en 2020, à 0,116 cent par minute. Fin décembre 2020, l'Europe a fixé par règlement délégué le tarif de gros maximal par défaut pour la terminaison d'appel fixe à 0,07 cent/minute à atteindre progressivement d'ici 2022. Une période de transition s'applique pour 12 États membres, dont la Belgique. À partir de la date d'entrée en vigueur du règlement et jusqu'au 31 décembre 2021, un maximum de 0,093 cent/minute pourra être facturé. À partir de 2022, le tarif de 0,07 cent/minute sera appliqué.

3.1.3. Segment mobile

15. Le chiffre d'affaires sur le marché mobile¹³ continue de baisser en 2020 : -6,6 %. Le chiffre d'affaires de gros a enregistré la plus forte baisse : -149 millions d'euros pour un total de 0,68 milliard d'euros. Toutefois, le chiffre d'affaires généré par la vente d'équipements mobiles a également diminué de -57 millions d'euros (-12,4 % pour un total de 0,40 milliard d'euros) raison de la fermeture de points de vente pendant les périodes de confinement. Les services mobiles de détail proprement dits (voix, SMS, données) ont généré 1,6 % de chiffre d'affaires de détail en moins. -36 millions d'euros pour un total de 2,29 milliards d'euros.

¹³ Chiffre d'affaires mobile de DPG media (Mobile Vikings), Lycamobile, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO SA

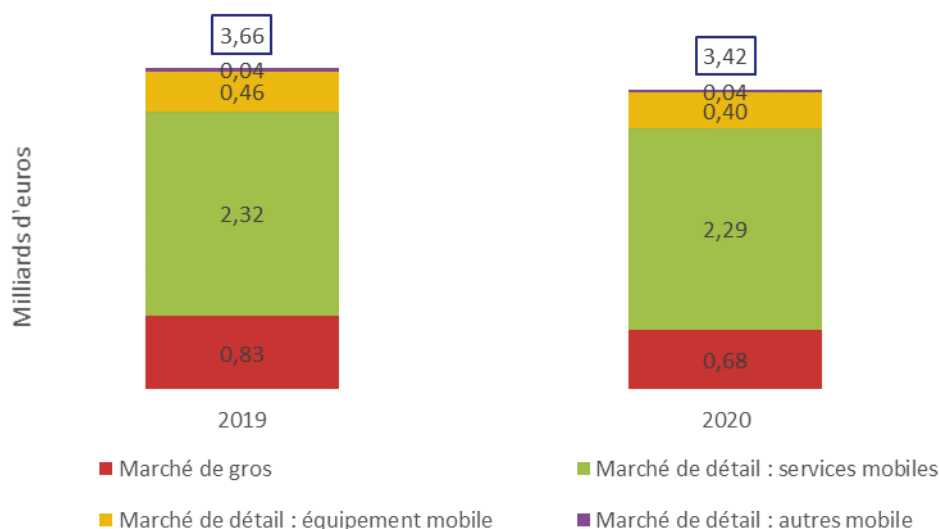


Figure 8 : Chiffre d'affaires mobile de détail et de gros (Source : IBPT)

16. Les chiffres détaillés fournis par les trois opérateurs de réseau mobile montrent que les revenus de gros ont diminué, principalement en raison de la baisse des recettes générées par les SMS : -27 % pour un total de 333 millions d'euros. La diminution des revenus d'itinérance provenant des visiteurs en raison de la pandémie de coronavirus a également exercé une pression sur le chiffre d'affaires de gros : -26,6 % pour un total de 108,4 millions d'euros.
17. Les revenus de gros de services de voix mobiles ont augmenté parallèlement à la croissance du trafic national : +10,4 % pour atteindre 120,5 millions d'euros. Le tarif de gros applicable pour la terminaison d'appel mobile est resté inchangé en 2020, à 0,99 cent par minute. Ce tarif est supérieur au tarif maximal fixé par la CE le 18 décembre 2020 à 0,2 cent par minute, qui prendra effet en 2021¹⁴. L'harmonisation complète des tarifs de terminaison vise à promouvoir l'intégration du marché en limitant les paiements nets (et les subventions croisées) entre opérateurs de différents États membres qui sont dus à des niveaux de tarifs de terminaison d'appel nationaux différents plutôt qu'à des volumes d'appels différents. Les entraves au commerce au sein de l'Union sont ainsi réduites. Pour permettre une transition en douceur vers le tarif rentable d'ici 2024, un plan de transition a été élaboré pour 12 États membres. Pour la Belgique, le plan de transition prévoit les tarifs suivants sur une période de trois ans :
- date d'entrée en vigueur du règlement délégué - 31 décembre 2021 : 0,7 cent/min
 - 2022 : 0,55 cent/min
 - 2023 : 0,4 cent/min

¹⁴ Règlement délégué du 18 décembre 2020 fixant, à l'échelle de l'Union, un tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique et un tarif de terminaison d'appel vocal fixe maximal unique : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=pi_com%3AC%282020%298703

L'entrée en vigueur du règlement délégué commence le 1^{er} jour du troisième mois suivant sa publication au Journal officiel de l'Union européenne et est attendue pour le 1^{er} juillet 2021.

Au niveau du détail, l'impact négatif du coronavirus sur les voyages et le trafic d'itinérance associé se fait sentir avec une réduction de moitié du chiffre d'affaires provenant du trafic d'itinérance des clients des réseaux mobiles belges se trouvant à l'étranger : -51,9 % pour un total de 57,8 millions d'euros.

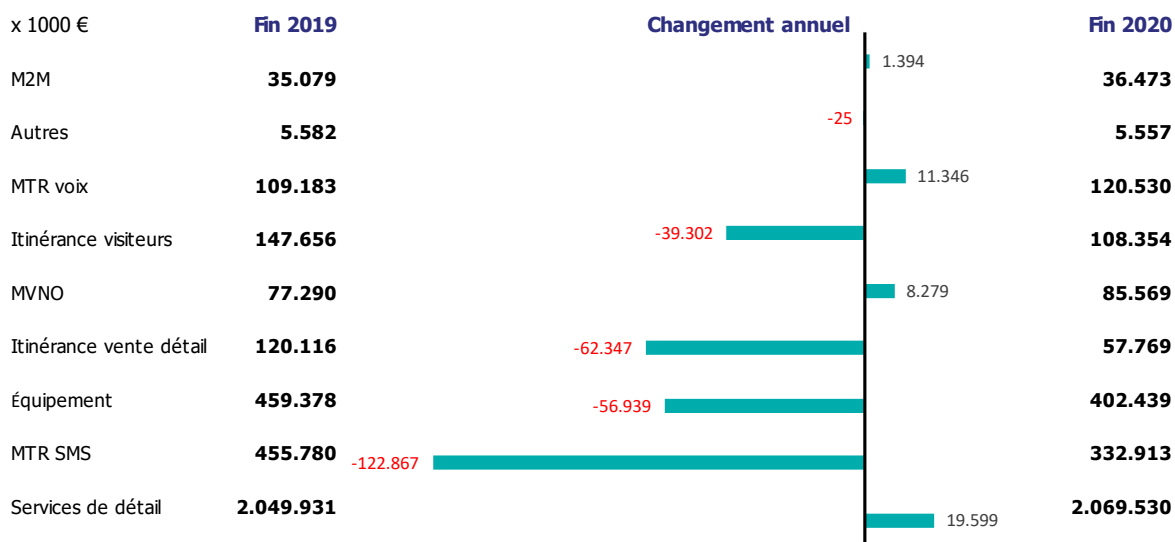


Figure 9 : Chiffre d'affaires mobile 3 MNO, en milliers d'euros (Source : IBPT)

18. La baisse de 2 % du chiffre d'affaires de détail (y compris l'itinérance) pour atteindre 2,13 milliards d'euros, combinée à l'augmentation du nombre moyen de cartes SIM actives, se traduit par une recette moyenne par carte SIM active de 16,8 EUR par mois, soit 0,5 EUR de moins que le niveau de 2019.

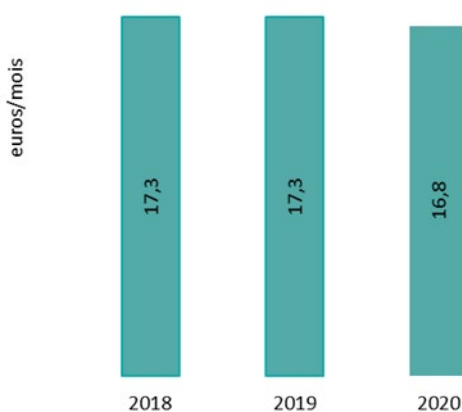


Figure 10 : ARPU mobile de détail, itinérance comprise, hors interconnexion (source : IBPT)

3.1.4. Télévision

19. Le chiffre d'affaires de détail des opérateurs de télécommunications belges généré par les services de télévision s'élevait à 1,183 milliard d'euros en 2020, soit 3,8 % de moins qu'un an plus tôt.

Le service de télévision numérique de base, y compris le décodeur et les droits d'auteur, est la principale source de revenus avec une part de plus de 78 %. Les services interactifs suivent avec 22 %, après une perte de chiffre d'affaires de 6,8 % par rapport à 2019.

Le chiffre d'affaires est sous pression en raison de la baisse des recettes générées par les offres groupées comprenant la télévision via une application (type Yugo, Epic combo) et en raison des services vidéo OTT proposés par des tiers (tels que Netflix, Amazon Prime Video, Disney+) qui continuent de gagner du terrain. La pandémie de COVID-19 se fait également sentir : le chiffre d'affaires des services autres que le service de télévision de base a chuté de 263 à 245 millions d'euros. La croissance de certaines options de télévision, telles que Netflix et les chaînes familiales, et de la consommation de vidéo à la demande ne peut compenser la perte de clients pour les chaînes sportives due à la suspension des matchs de football et d'autres événements sportifs.

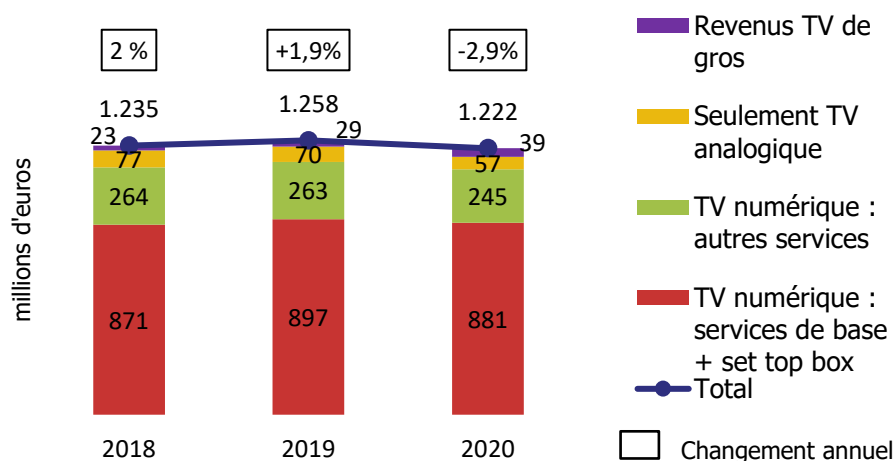


Figure 11 : chiffre d'affaires de détail de la télévision (Source : IBPT)

20. La recette mensuelle moyenne par ligne de télévision numérique a diminué de 0,9 EUR, passant de 23,1 EUR à 22,2 EUR.

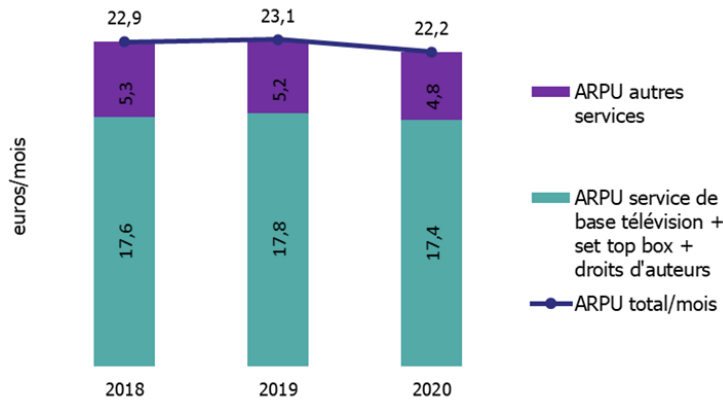


Figure 12 : ARPU de la télévision numérique (source : IBPT)

3.1.5. Chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel : offres groupées/standalone

21. Le chiffre d'affaires national des services de détail (fixe, mobile, télévision) sur le marché résidentiel a augmenté de 1,3 % grâce aux offres groupées, dont le chiffre d'affaires a progressé de 4,3 % pour atteindre 2,9 milliards d'euros. Le chiffre d'affaires des services dégroupés a diminué de 3,5 % pour atteindre 1,6 milliard d'euros. Fin 2020, les offres groupées représentaient 64 % du chiffre d'affaires résidentiel de détail, contre 62 % un an plus tôt. Le chiffre d'affaires du sous-marché convergent est estimé à 1,8 milliard, ce qui correspond à une part de 62 % du chiffre d'affaires des services groupés. Par client résidentiel unique, une moyenne de 50,3 EUR/mois a été dépensée en 2020 pour les services de détail (hors activation, installation, équipement).

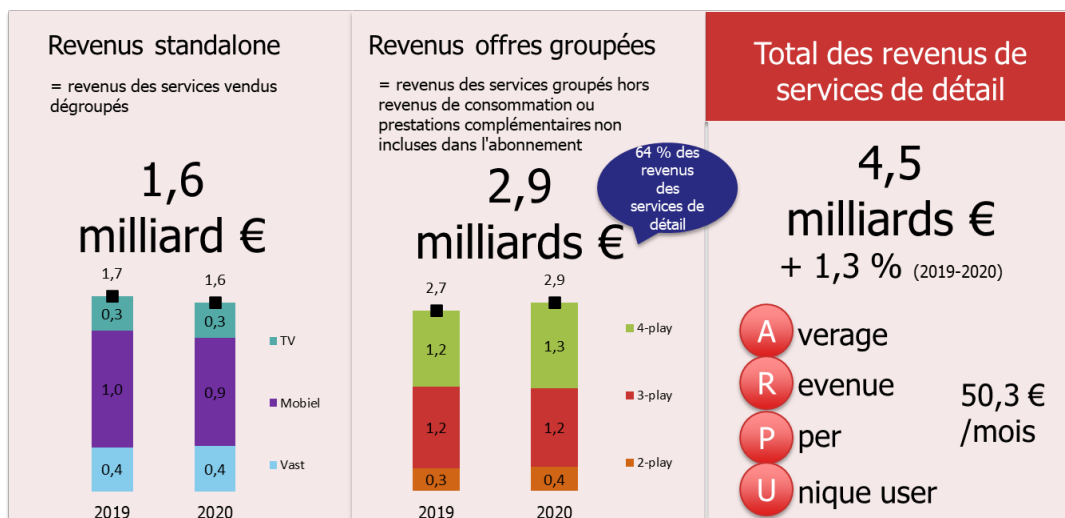


Figure 13 : Répartition du chiffre d'affaires résidentiel de détail entre les offres standalone et les offres groupées (Source : IBPT)

22. Par offre groupée, un client résidentiel paie en moyenne 72,1 EUR par mois, contre 70,7 EUR en 2019. Cela reflète la part plus importante d'abonnés quadruple play (+0,6 % pour atteindre 33,5 % du nombre total de clients résidentiels avec une offre groupée et d'abonnés double play (+0,8 % pour atteindre 19 % du nombre total de clients résidentiels avec des offres groupées) qui ont vu le prix moyen de leur offre groupée augmenter de 2,3 EUR/mois, passant de 47,6 EUR à 49,9 EUR/mois en 2020. Les prix moyens pour le triple play et le quadruple play restent pratiquement stables à 62,6 EUR/mois et 98,6 EUR/mois respectivement.

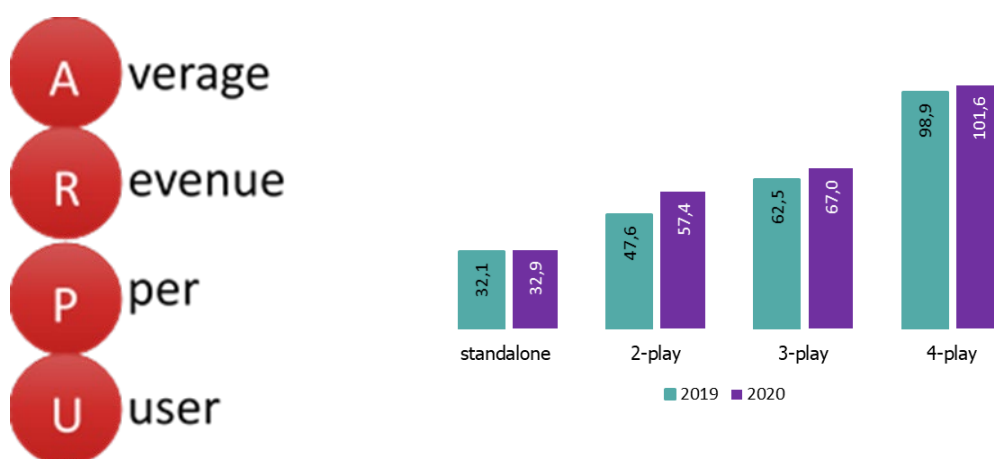


Figure 14 : ARPU par x-play (Source : IBPT)

3.1.6. Marché résidentiel et non résidentiel

23. L'impact de la crise du coronavirus est plus important sur le marché non résidentiel que sur le marché résidentiel. Sur le marché résidentiel, le chiffre d'affaires est resté plus ou moins stable, tandis que le marché non résidentiel a connu une baisse du chiffre d'affaires de 1,4 %.

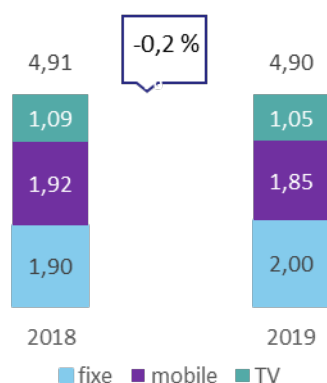


Figure 15 : Chiffre d'affaires des communications électroniques et de la télévision sur le marché résidentiel (services, équipements, à l'exclusion de ceux liés aux communications électroniques) (Source : IBPT)

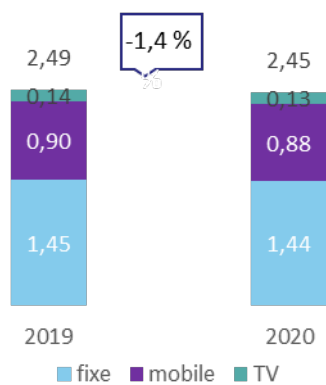


Figure 16 : Chiffre d'affaires des communications électroniques et de la télévision sur le marché non résidentiel (Source : IBPT)

4. Investissements

24. En excluant les droits de licence pour le spectre, 8 opérateurs de télécommunications¹⁵ ont investi 1,47 milliard d'euros en 2020 dans les communications électroniques (fixe + mobile). Les investissements restent ainsi inférieurs de 68,8 millions d'euros (-4,5 %) au niveau de 2019.

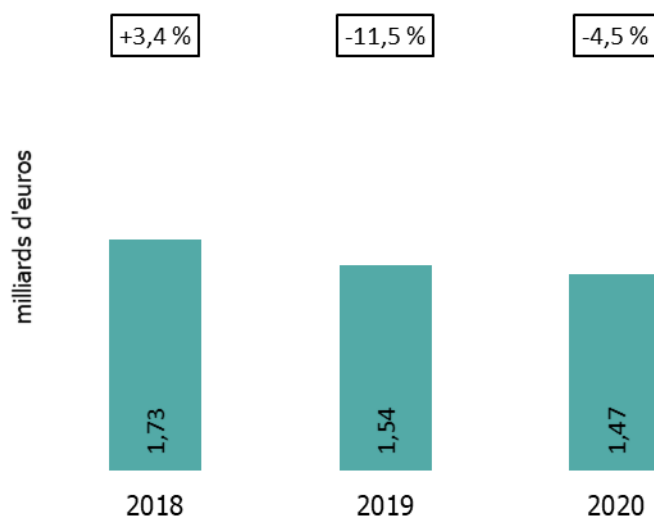


Figure 17 : Investissements dans les communications électroniques fixes et mobiles, à l'exclusion des licences et des investissements consacrés purement à la télévision (Source : IBPT)

25. La baisse du niveau d'investissement est principalement imputable au segment mobile. Les investissements mobiles ont diminué de 19 % pour atteindre 212,9 millions d'euros en 2020. Tant le retard pris par Proximus dans la sélection d'un fournisseur pour le réseau d'accès radioélectrique que l'achèvement du programme de modernisation de l'infrastructure du réseau mobile chez Telenet contribuent à ce déclin. D'une manière générale, le report de l'attribution du spectre 5G à fin 2021 au plus tôt entraîne également un retard dans les investissements mobiles.
26. Au niveau des communications électroniques fixes, avec un montant de 832,4 millions d'euros, les investissements ont été inférieurs de 4 % à ceux de 2019. Bien que Proximus ait achevé le projet d'investissement « Fiber pour votre entreprise » dans les principales zones industrielles plus tôt en 2020 et qu'elle ait commencé le déploiement du fiber-to-the home depuis 2017 dans le cadre du projet « Fiber for Belgium », l'accélération des investissements dans la fibre optique est principalement attendue pour l'avenir, au début des accords de coopération conclus en 2020 avec EQT Infrastructure et Eurofiber pour déployer conjointement la fibre en Flandre et en Wallonie.

¹⁵ Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Proximus SA, Scarlet, Telenet, Orange, VOO SA



Figure 18 : Investissements dans les communications électroniques, répartis entre fixe, mobile et autres
(Source : IBPT)

27. 20,9 % du chiffre d'affaires généré par les communications électroniques en 2020 par les 8 opérateurs de télécommunications sélectionnés ont été réinvestis dans des actifs, contre 21,5 % en 2019. Ceci est le résultat d'un niveau d'investissement dont la diminution en 2020 (-68,8 millions d'euros) est légèrement inférieure à la perte de chiffre d'affaires (-118 millions d'euros).
Par rapport au ratio capex/chiffre d'affaires européen moyen de 18 %, tel qu'estimé par S&P Global pour 2020¹⁶, la Belgique atteint un bon résultat.

¹⁶ S&P Global Ratings – Industry Top Trends 2021 du 10 décembre 2020 – page 15

5. Emploi

28. Huit opérateurs de télécommunications¹⁷ en Belgique emploient ensemble 15 904 équivalents temps plein à la fin de 2020, soit 1 484 de moins qu'un an plus tôt. La diminution du nombre de travailleurs en 2020 est entièrement attribuable au plan de transformation de Proximus, qui a été approuvé fin 2019 et mis en œuvre en 2020. La restructuration est nécessaire selon l'entreprise pour poursuivre les investissements dans les réseaux, l'innovation et le contenu et s'adapter à la numérisation accrue et à l'augmentation de la demande de connectivité. La transformation en une organisation agile chez Telenet, annoncée en 2019, ne s'est pas encore traduite par des suppressions d'emplois en 2020.

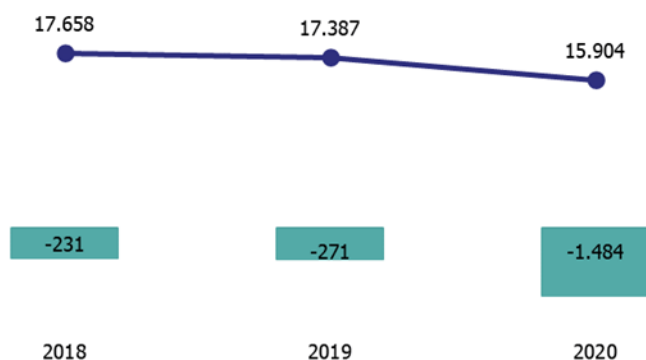


Figure 19 : Nombre d'équivalents temps plein : ajouts nets sur une base annuelle et total à la fin de l'année
(Source : IBPT)

¹⁷ Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Proximus SA, Scarlet, Telenet, Orange, VOO SA

6. Volume : clients - utilisation

6.1. Téléphonie fixe

29. Dans la continuité des années précédentes, le nombre d'accès au réseau téléphonique public fixe continue de diminuer : -7,5 % pour un total de 3,64 millions de canaux d'accès.

Le nombre d'accès traditionnels au réseau téléphonique public fixe (PSTN + ISDN) a diminué de 260 979 canaux d'accès pour atteindre 1 614 957 canaux d'accès (-13,9 %). Cela est dû en partie au passage à la téléphonie voice over broadband, ce qui se reflète dans l'augmentation de 36 468 (+6,5 %) de la téléphonie voice over broadband gérée par les opérateurs DSL. La téléphonie voice over broadband gérée par les câblo-opérateurs est toutefois en baisse : -4,8 % pour atteindre 1,43 million de canaux d'accès.

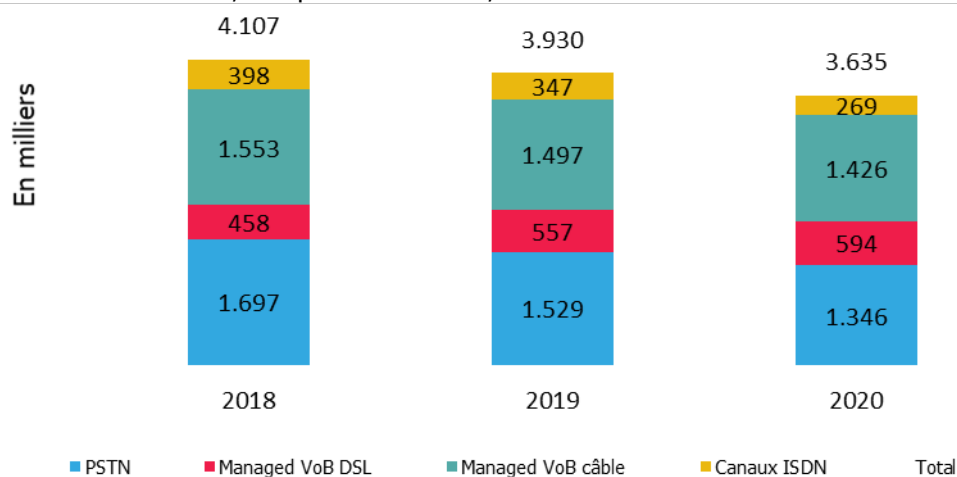


Figure 20 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe (source : IBPT)

30. La pandémie de coronavirus attire à nouveau l'attention sur le produit de la téléphonie fixe. Le trafic téléphonique vocal fixe est en déclin depuis des années, mais depuis le début de l'épidémie de coronavirus et le confinement associé, on a constaté une augmentation soudaine des appels passés sur le réseau téléphonique fixe. Sur l'ensemble de l'année 2020, 14,7 % de minutes d'appels téléphoniques supplémentaires ont transité par le réseau téléphonique public fixe¹⁸ par rapport à l'année précédente. La plus forte augmentation a été enregistrée pour les appels vers le réseau fixe : +610 millions de minutes pour un total de 4,5 milliards de minutes. Les appels vers le réseau mobile ont augmenté de 243 millions de minutes pour atteindre 1,45 milliard de minutes. Seul le trafic vocal international a continué de baisser : -19 % pour un total de 0,486 milliard de minutes.

¹⁸ Les données couvrent les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation (NB-ICS) qui se connectent au réseau téléphonique public. Les appels vocaux et vidéo qualifiés de services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation (NI-ICS) qui ne sont pas connectés au réseau téléphonique public et sont fournis offerts via le réseau Internet public, communément appelés « over the top » (OTT), ne sont pas inclus.

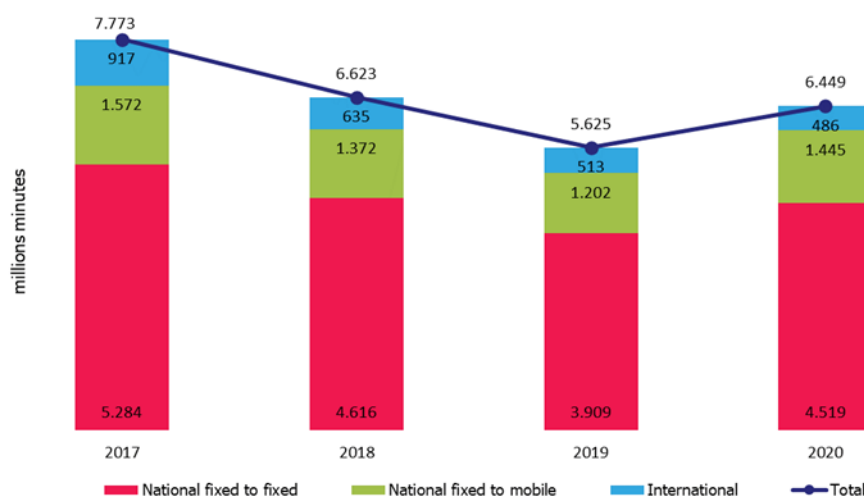


Figure 21 : Volume du trafic téléphonique vocal fixe (Source : IBPT)

31. L'utilisation de la présélection du transporteur, c'est-à-dire le fait de passer des appels via un autre opérateur téléphonique que celui auprès duquel l'abonnement à la ligne fixe a été souscrit, a diminué de 30 % pour atteindre 116 838 en 2020. Depuis 2017, le recours au service CPS a diminué de moitié. Ce service sera supprimé au plus tard le 31 décembre 2022.

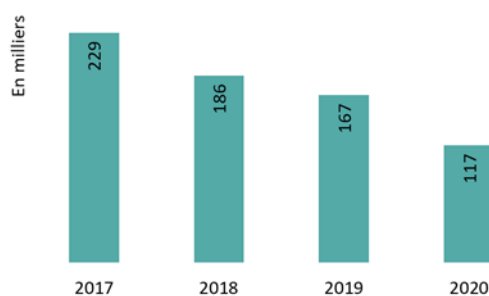


Figure 22 : Nombre de numéros actifs avec CPS (Source : ASBL Portabilité des numéros)

32. La portabilité des numéros fixes garantit que les clients peuvent changer d'opérateur fixe tout en conservant leur numéro de téléphone fixe. Au cours de l'année 2020, 189 072 numéros fixes ont été portés, ce qui représente une baisse considérable par rapport aux années précédentes, au cours desquelles le nombre de portages fixes était supérieur à 300 000. Outre la diminution de 7,5 % du nombre de canaux d'accès au réseau

téléphonie fixe, cela est probablement dû au fait que, pendant un certain temps, les installateurs n'étaient autorisés à effectuer des visites à domicile qu'en cas d'urgence.

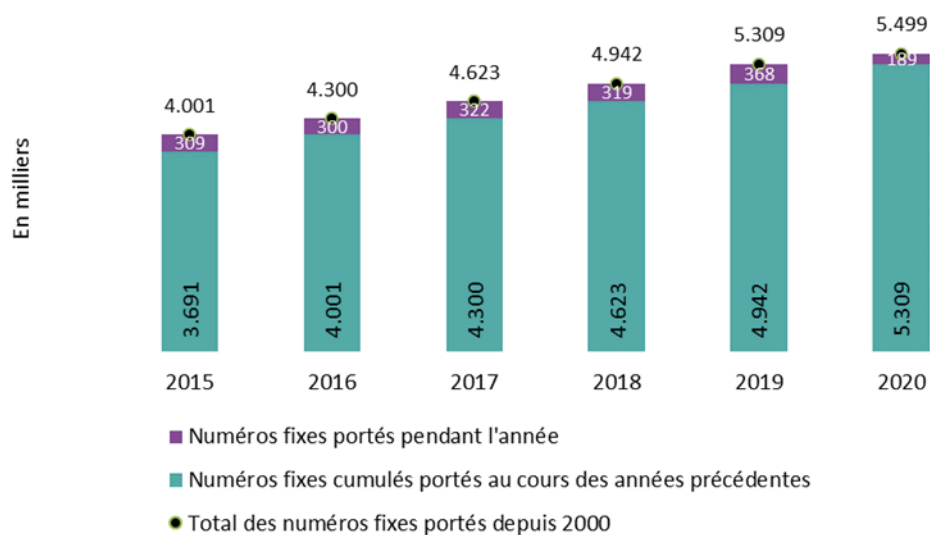


Figure 23 : Les numéros portés au cours de l'année et depuis 2000 (Source : IBPT)

33. L'exode de clients possédant un service de téléphonie fixe est plus important qu'en 2019 : 504 327 clients ont résilié leur service de téléphonie fixe en 2020, contre 448 984 en 2019. Le taux d'attrition exprimé en pourcentage de la clientèle moyenne passe de 12,1 % à 14,2 %.

6.2. Connectivité à haut débit fixe

6.2.1. Objectifs européens

34. La connectivité à haut débit est une priorité pour l'UE, étant donné qu'une infrastructure de télécommunications de haute qualité est essentielle pour connecter et intégrer l'Union. L'accès de tous les utilisateurs aux services de télécommunications privés et publics contribue à la cohésion sociale et favorise une économie compétitive et durable. Pour le développement de ces réseaux à large bande, la stratégie numérique pour l'Europe a fixé deux objectifs pour 2020¹⁹. Ces objectifs ont presque été atteints en Belgique. Au niveau de la couverture des réseaux fixes, 99,1 % des ménages ont désormais accès à une connectivité d'au moins 30 Mbps (NGA). Il reste peu de zones « blanches » en Belgique : à la fin de 2020, 46 000 ménages n'avaient pas d'accès à 30 Mbps. Fin 2020, plus de la moitié des ménages belges disposaient également d'une ligne fixe à haut débit d'une capacité d'au moins 100 Mbps (+1 point de pourcentage sur une base annuelle pour atteindre 53 %).



Figure 24 : Réalisation des objectifs européens 2020 en matière de haut débit fixe en Belgique (Source : CE)

35. La communication européenne sur le gigabit de 2016 a défini de nouveaux objectifs plus ambitieux pour le haut débit en 2025. Les objectifs en matière de connectivité gigabit pour 2025 font également partie de la stratégie présentée par la Commission nouvellement nommée le 19 février 2020 pour façonner l'avenir numérique de l'Europe²⁰. Ces objectifs imposent notamment :

1) que tous les ménages européens, ruraux ou urbains, aient accès à une connectivité Internet d'au moins « 100 Mbps, pouvant évoluer vers un débit en gigabit ». En effet, la Commission prévoit que, au fil de la décennie, les ménages auront de plus en plus besoin de 1 Gbps. Cette prévision est conforme à l'observation faite par la Commission de l'augmentation exponentielle des demandes de capacité du réseau et de la nécessité de garantir des investissements durables dans des réseaux capables d'offrir des vitesses

¹⁹ Objectifs européens pour le haut débit fixe d'ici 2020 : disponibilité universelle de l'internet rapide (>=30 Mbps) et au moins 50 % des ménages devraient avoir une connexion d'au moins 100 Mbps.

²⁰ Com(2020)67 Façonner l'avenir numérique de l'Europe
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020DC0067&from=EN>

symétriques (en téléchargement ascendant et descendant) en gigabit afin de soutenir l'économie européenne des données au-delà de 2025.

En Belgique, la couverture de 100 Mbps est élevée puisqu'en septembre 2020, 97,24 % des ménages belges sont couverts.



Figure 25 : Couverture de 100 Mbps, en % des ménages belges (Source : IBPT)

2) Tous les principaux moteurs socio-économiques, tels que les écoles, les hôpitaux, les entreprises, devraient déjà bénéficier d'une connectivité en gigabit avec des vitesses aussi rapides en téléchargement ascendant que descendant au plus tard en 2025.

Le 9 mars 2021, la Commission européenne a publié des objectifs de connectivité pour 2030, dans le cadre d'une mise à jour de la stratégie numérique. Ces objectifs s'appuient sur les objectifs 2020-2025 définis dans la communication « gigabit » et le plan d'action 5G de septembre 2016. Une ambition accrue en termes de couverture de réseau gigabit (d'ici 2030, tous les ménages européens devraient avoir accès à un réseau gigabit) devrait mettre l'Europe sur la voie d'un avenir numérique prospère²¹.

36. Pour atteindre les objectifs en matière de haut débit, il faut agir sur le déploiement des réseaux à très haute capacité (VHCN). Il s'agit, selon le code des communications électroniques européen, soit d'un réseau de communications électroniques qui est entièrement composé d'éléments de fibre optique au moins jusqu'au point de distribution au lieu de desserte, soit d'un réseau de communications électroniques qui est capable d'offrir, dans des conditions d'heures de pointe habituelles, une performance du réseau comparable en termes de débit descendant et ascendant²². Les lignes directrices de l'ORECE, adoptées en octobre 2020, fournissent des orientations supplémentaires sur les critères qu'un réseau doit respecter pour être considéré comme un réseau à très haute capacité, notamment en termes de débit descendant et ascendant, de résilience, de paramètres liés aux erreurs, de latence et de gigue.²³

²¹ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions du 9 mars 2021 : Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique.

(<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118&from=en>)

²² Article 2(2) du CCEE

²³ Berec guidelines on very high capacity networks : https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/9439-berec-guidelines-on-very-high-capacity-networks

Pour stimuler le développement et l'investissement dans les VHCN, les opérateurs puissants sur le marché (opérateur PSM) peuvent soumettre une proposition de co-investissement qui doit remplir un certain nombre de conditions²⁴. Ainsi, la proposition doit être transparente, publique et flexible. Elle doit également être ouverte à tout fournisseur de services de communications électroniques et/ou opérateur de réseau. La proposition doit en outre permettre une concurrence durable et à long terme sur les marchés en aval sur lesquels l'opérateur PSM est actif et doit permettre l'accès des non-participants au co-investissement à des conditions raisonnables et non discriminatoires. Si tous les critères d'évaluation de la proposition sont remplis, l'autorité réglementaire nationale doit rendre les engagements contraignants. En contrepartie, l'opérateur PSM est en principe exempté de la réglementation ex ante. Afin d'appliquer les conditions imposées de manière cohérente, des lignes directrices supplémentaires ont été adoptées par l'ORECE en décembre 2020²⁵.

37. En Belgique, Proximus a annoncé des accords de coopération stratégique pour investir dans un réseau de fibre optique avec d'autres partenaires en 2020. Un accord a été signé avec Eurofiber pour connecter conjointement à la fibre optique au moins 500 000 foyers et entreprises en Wallonie. Pour la Flandre, un partenariat a été conclu avec la société d'investissement EQT Infrastructure. La création d'une joint-venture, qui connectera au moins 1,5 million de foyers et d'entreprises flamands à la fibre optique, a été notifiée à la Commission européenne le 17 février 2021²⁶ et approuvée le 24 mars 2021. En attendant le lancement effectif de la joint-venture, le déploiement du réseau de fibre optique propre de Proximus a progressé : à la fin de 2020, la technologie a été déployée dans 16 villes belges. Environ 460 000 foyers et entreprises sont entre-temps couverts. Telenet est également à la recherche d'une coopération pour poursuivre le déploiement de la fibre optique en Flandre. À cette fin, des négociations ont été entamées avec l'opérateur de gros uniquement Fluvius.
38. En s'appuyant sur le code des communications électroniques européen et la directive visant à réduire le coût du haut débit, la CE a adopté en septembre 2020 une recommandation invitant les États membres à encourager les investissements dans les infrastructures de connectivité à haut débit à très haute capacité, dont la 5G²⁷. Les États membres sont invités à élaborer une boîte à outils fondée sur les meilleures pratiques pour réduire le coût du déploiement des réseaux de communications électroniques et pour un accès efficace au spectre radioélectrique 5G. Le 18 décembre 2020, le groupe spécial Connectivité²⁸, créé pour aider les États membres à identifier et à convenir des meilleures pratiques en matière de connectivité, a approuvé un premier rapport rassemblant toutes les informations sur les meilleures pratiques des États membres²⁹. Un accord sur la boîte à outils a été atteint le

²⁴ Article 76 et annexe IV du CCEE

²⁵ Draft Berec guidelines to foster the consistent application of the criteria for assessing co-investments in new VHCN
https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/public_consultations/9284-draft-berec-guidelines-to-foster-the-consistent-application-of-the-criteria-for-assessing-co-investments-in-new-very-high-capacity-network-elements-article-76-eccc

²⁶ https://ec.europa.eu/competition/mergers/cases1/20218/m10087_99_3.pdf

²⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-recommendation-common-union-toolbox-reducing-cost-deploying-very-high-capacity>

²⁸ Le Service public fédéral Économie représente la Belgique dans le groupe spécial Connectivité

²⁹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-member-states-present-report-best-practices-fast-network-rollout-first-step-towards>

25 mars 2021. Chaque État membre doit ensuite fournir à la Commission une feuille de route pour la mise en œuvre de la boîte à outils.

39. En ce qui concerne la réduction des coûts liés au déploiement du réseau, les meilleures pratiques sont les suivantes :

- harmoniser les procédures administratives pour l'octroi de licences pour les installations de réseaux :

- exemptions de licence ou remplacement des licences par des systèmes de notification.

- mise en place du SIP (Single Information Point ou point d'information unique) comme point d'accès unique pour l'introduction de demandes de licence et/ou par voie électronique.

- améliorer la disponibilité des informations pertinentes pour le partage des infrastructures physiques existantes (par exemple, en rendant les informations disponibles via un portail de données unique ou en rendant les informations géographiques disponibles de différentes manières)

En Belgique, les Régions sont compétentes pour l'octroi d'autorisations pour le déploiement d'infrastructures numériques, ce qui signifie que plusieurs autorités compétentes sont impliquées. Cela conduit à l'utilisation de différentes plateformes pour l'octroi d'autorisations et pour la coordination des travaux de génie civil.

- l'extension des droits d'accès aux infrastructures physiques

- la réduction de l'empreinte écologique des réseaux de communications électroniques (par exemple, le développement d'une stratégie environnementale pour le secteur des TIC).

6.2.2. Haut débit fixe

6.2.2.1. Haut débit fixe de gros

40. Conformément à sa décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit, l'IBPT continue de réguler les services large bande de gros fournis par Proximus via xDSL (sur cuivre), via GPON (sur fibre optique) et par les câblo-opérateurs via Eurodocsis (câble).

La réglementation ex ante de Proximus diffère selon que le service est fourni au niveau local ou central. Au niveau local, depuis 2001, les opérateurs alternatifs peuvent acheter un accès physique au réseau de cuivre en utilisant la boucle locale de cuivre entre le domicile et la cabine de rue/le commutateur local de Proximus. La topologie du réseau et les fonctions de transmission restent entièrement entre les mains du client. L'accès dégroupé au réseau de fibre optique (GPON) n'a pas été rendu obligatoire à ce jour. Depuis 2018, une obligation d'accès passif³⁰, qui peut prendre deux formes techniques, s'applique à la fibre optique : un accès à une paire de longueurs d'onde et un accès aux gaines de fibre optique si l'utilisateur final est raccordé via de telles gaines. En outre, il existe également une obligation d'accès actif appelée VULA³¹, qui a été introduite à la même époque pour le réseau de cuivre. Toutefois, tant le VULA que l'accès à une paire de longueurs d'onde ne devraient être proposés qu'à la réception d'une demande raisonnable, ce qui n'a pas été le cas jusqu'à présent.

Au niveau central³², un accès bitstream DSL de gros est disponible sur le réseau de cuivre de Proximus depuis 2001. Depuis 2009 cette offre est fournie sur la base de la technologie VDSL. La fibre optique n'a été réglementée qu'en 2018. Depuis octobre 2017, Proximus proposait néanmoins une offre commerciale bitstream de gros sur la fibre optique, utilisée par les opérateurs alternatifs EDPnet et Destiny. Jusqu'à ce que les tarifs soient formellement approuvés par l'IBPT, Proximus doit offrir ses tarifs commerciaux de gros à tous les demandeurs d'accès. Depuis juin 2020, ces tarifs sont de 23 EUR par mois pour une connexion de 150/50 Mbps, 28 EUR par mois pour une connexion de 500/100 Mbps et 36 EUR pour une connexion de 1000/200 Mbps. À cela s'ajoute le prix du transport Ethernet qui s'élève à 1,40 EUR, 2 EUR et 6 EUR par ligne d'accès et par mois, en fonction de la vitesse. Dans son projet de décision du 30 septembre 2020³³, l'IBPT a conclu que les tarifs de Proximus pour l'accès de gros à la fibre optique sont conformes à la réglementation de 2018. En d'autres termes, les tarifs sont équitables, ils ne dépassent pas les coûts d'un opérateur efficace, y compris une marge raisonnable. Une décision finale est attendue au cours du premier semestre 2021.

³⁰ Par « passif », l'on entend un accès permettant à l'opérateur alternatif de choisir son propre équipement électronique. Un accès de type « passif » est en principe préférable, car cette liberté de choix de l'équipement électronique donne à l'opérateur alternatif une plus grande capacité d'innovation et de différenciation par rapport à Proximus.

³¹ Le dégroupage virtuel de l'accès local (VULA) est un accès bitstream avec un point de transmission local, soit dans le central local, soit dans la cabine de rue. Contrairement à l'accès physique dégroupé, les clients dépendent du réseau de transmission de Proximus.

³² L'accès de gros au niveau central est généralement fourni aux demandeurs d'accès à un niveau plus élevé et plus central de l'architecture du réseau (il s'agit généralement de points de transfert régionaux et nationaux).

³³ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/libpt-consulte-le-marche-a-propos-des-tarifs-dacces-au-reseau-de-fibre-optique-de-proximus>

Pour les câblo-opérateurs Telenet, Brutélé et VOO SA, la réglementation ex ante implique également un accès central (accès bitstream) à leur réseau câblé. Le cadre réglementaire pour l'ouverture date de 2011 et a été renforcé en 2018 : en plus de l'internet haut débit et de la télévision numérique, les câblo-opérateurs devaient également revendre la téléphonie fixe. En outre, la réglementation de 2018 a créé la possibilité d'offrir un service haut débit standalone (sans télévision) sur la base d'un accès de gros aux réseaux câblés.

Le prix auquel les acteurs alternatifs peuvent louer le câble a également changé : d'un prix retail minus (le prix de détail de l'opérateur hôte moins un pourcentage) à un prix équitable (qui prend en compte les coûts associés à une prestation de service efficace et les investissements réalisés)³⁴.

Des deux assouplissements intégrés dans la réglementation de 2018 sur le haut débit de gros, l'un a été mis en place à la fin de 2020. Tant Proximus que VOO sont exemptés de l'obligation d'ouvrir leur réseau à des concurrents dans les zones qui, en juin 2018, n'étaient pas couvertes par une infrastructure NGA offrant 30 Mbps (zones blanches) ou qui n'étaient couvertes que par 1 infrastructure NGA (zones grises) mais qui ont été modernisées depuis. Cela concerne environ 55 000 adresses dont 26 186 pour Proximus et 29 157 pour VOO. La poursuite de la modernisation est retardée par les négociations sur la vente de VOO. Il n'est pas encore question du second assouplissement en cas de co-investissement des opérateurs dans un réseau. Les circonstances sur le marché belge ne justifient aucun assouplissement puisqu'il n'est pas possible de définir des zones géographiques dans lesquelles au moins trois opérateurs NGA suffisamment indépendants sont en concurrence.

41. Les services large bande de gros sont de plus en plus vendus sur le réseau câblé. Si l'on examine le nombre total de lignes large bande de gros (406 560) en fonction du réseau sur lequel elles sont vendues, il apparaît que la majeure partie est basée sur le câble (82 %). Par rapport à l'année précédente, ce pourcentage a augmenté de 3 points de pourcentage. Le nombre de lignes large bande de gros sur le réseau de fibre optique GPON a progressé de manière plus modeste, passant de 0,1 % à 0,4 %.

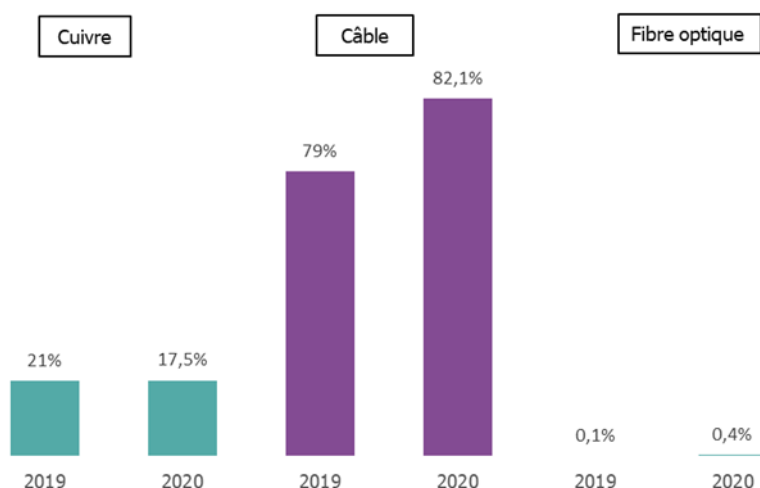


Figure 26 : Lignes large bande fixes de gros par réseau de soutien (Source : IBPT)

³⁴ Voir la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs
<https://bipt.be/operateurs/reference/tarifs-dacces-aux-reseaux-cables>

42. Les clients de services large bande de gros migrent vers des services de gros à un niveau de réseau plus élevé. Ceci peut être déduit de la nouvelle augmentation de l'utilisation des services bitstream sur le réseau de cuivre (+1 053 lignes à 64 640) au détriment du dégroupage physique (-842 lignes sur une base annuelle pour un total de 1 956). Le nombre de lignes de gros non réglementées revendues sur le réseau de cuivre a également augmenté de 12 % pour un total de 4 389.
- Avec la mise à niveau du réseau de cuivre de Proximus vers un réseau de fibre optique jusqu'au compteur dans l'habitation (GPON FTTH), les opérateurs alternatifs ont également commencé à acheter un accès bitstream à ce réseau. Fin 2020, cet accès compte [0-5 000] lignes. En incluant également la revente non réglementée, le nombre d'accès de gros vendus sur le réseau GPON FTTH atteint [0-5 000] lignes. Enfin, un produit bitstream fourni de manière centralisée constitue également la base des 333 886 accès réglementés au réseau câblé, qui ont augmenté de 26 % en 2020 (+67 992).

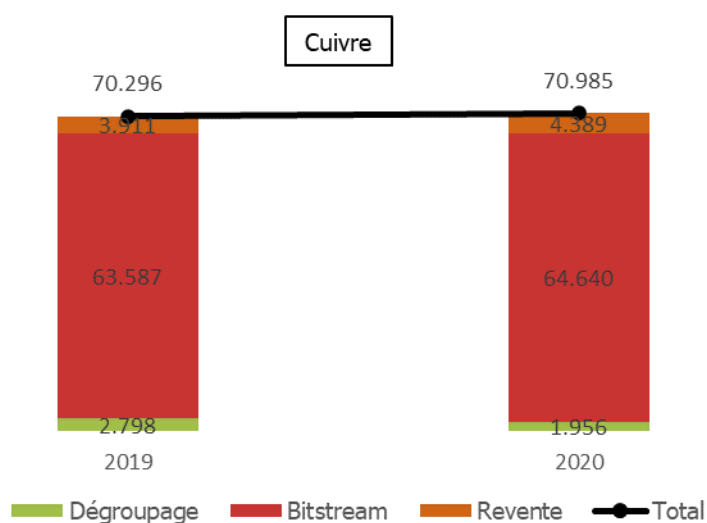


Figure 27 : Nombre d'accès de gros au réseau de cuivre, par type (Source : IBPT)

43. Les ventes d'accès haut débit de haute qualité sur le marché de gros³⁵ sont en légère baisse de 0,5 % pour un total de 13 103 lignes. La tendance à la baisse peut être attribuée à la diminution des lignes avec une vitesse < 10 Mbps (-15,7 % pour un total de 2 818) qui est supérieure à l'augmentation des lignes avec une vitesse ≥ 10 Mbps (+4,6 % pour un total de 10 285).

³⁵ Les accès haut débit de haute qualité sont basés sur les technologies WDM, SDH et Ethernet et sont destinés aux entreprises ayant des exigences élevées en termes de débit, de latence, de transparence, etc.

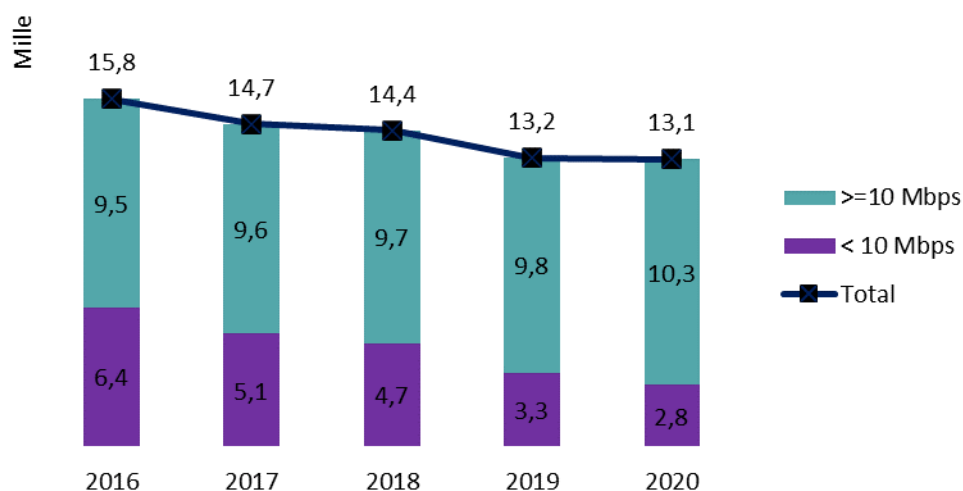


Figure 28 : Volume de l'offre externe de lignes de haute qualité sur le marché de gros (Source : IBPT)

44. Proximus est le principal fournisseur de lignes de haute qualité fournies en externe sur le marché de gros. Les ventes de Proximus représentent [45-50] % du nombre total de lignes sur le marché national. Avec une augmentation de sa part de marché de 1,3 point de pourcentage, la part de Proximus reste la plus élevée sur le marché de gros. La différence avec le deuxième principal fournisseur de lignes de gros de haute qualité, Telenet, est de 29 %.

6.2.2.2. Haut débit fixe de détail

45. La demande des utilisateurs finals pour le haut débit fixe est légèrement plus élevée que ces dernières années. Le glissement vers des activités en ligne, stimulé en partie par la pandémie de coronavirus, entraîne une augmentation du nombre de lignes fixes à haut débit de 3,1 % pour atteindre 4,734 millions. En 2019, le taux de croissance était encore de 1,9 % et en 2018, il était de 2,8 %. Sur le marché non résidentiel, le haut débit fixe progresse de 2,6 % pour atteindre 0,88 million de lignes. Le nombre de lignes sur le marché résidentiel a augmenté de 3,2 % pour atteindre 3,86 millions. Le taux d'adoption en termes de ménages passe de 96,2 % à 98,9 %.

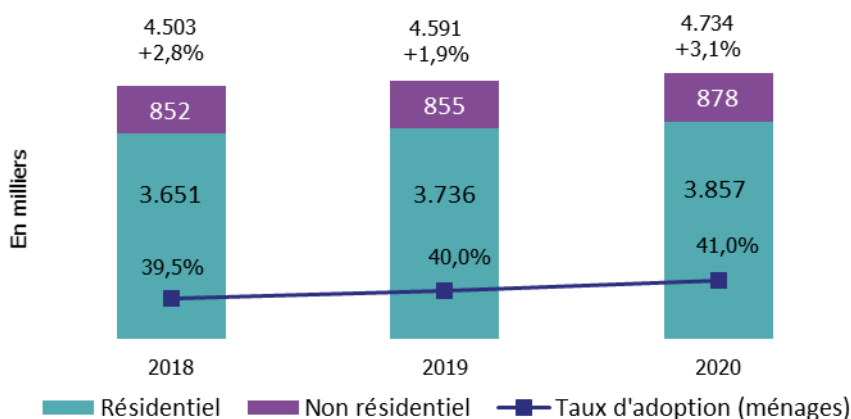


Figure 29 : Volume de lignes fixes à haut débit et taux d'adoption auprès des ménages (Source : IBPT)

46. L'année 2020 s'est terminée par une croissance des lignes fixes à haut débit variant entre 4,1 % en Wallonie et 2,9 % en Flandre. La Région bruxelloise se situe au milieu avec une augmentation de 3,9 %. En termes absolus, la croissance annuelle est la plus forte en Flandre (+77 163 lignes fixes à haut débit). Le taux d'adoption du haut débit dans les Régions est similaire. En Flandre (41 %), à Bruxelles (40,6 %) et en Wallonie (40,1 %), le taux d'adoption est légèrement supérieur à 40 pour 100 habitants.

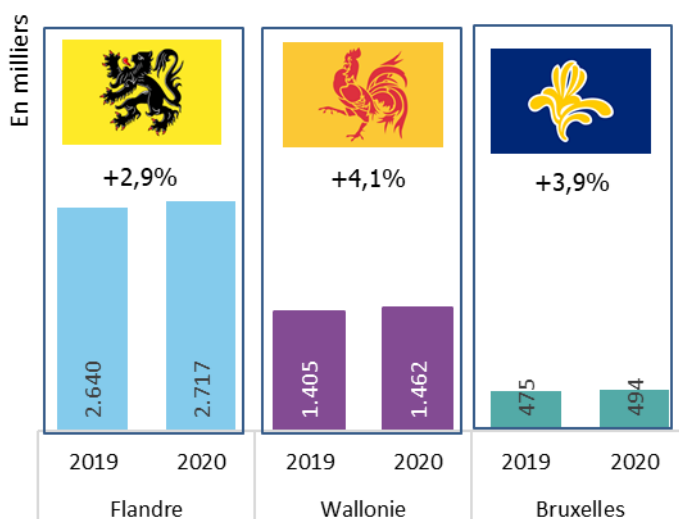


Figure 30 : Volume des lignes fixes à haut débit par Région (Source : IBPT)

47. Les opérateurs de télécommunications fixes ont vu le trafic Internet large bande fixe³⁶ sur leurs réseaux augmenter de 52 % par rapport à 2019. L'augmentation de l'année précédente était d'environ 30 %. En moyenne, 220 gigaoctets sont consommés par mois par ligne fixe à haut débit, soit 71 gigaoctets de plus qu'en 2019.

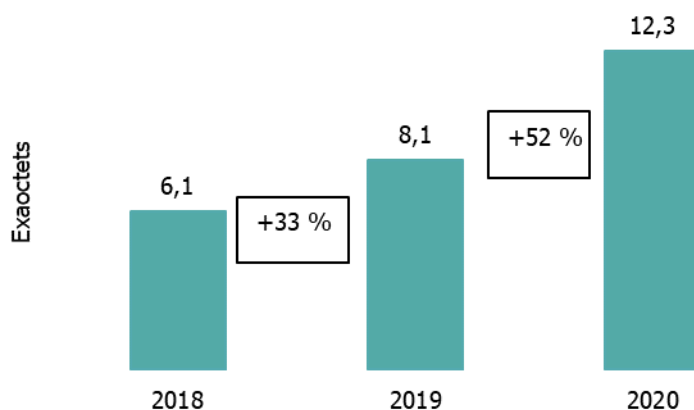


Figure 31 : Trafic large bande fixe, en exaoctets (source : IBPT)

48. Le trafic a explosé en 2020 en raison du télétravail massif et de l'utilisation accrue de la connexion Internet pour rester en contact avec les collègues, l'école, la famille et les amis pendant la crise du coronavirus. Telenet a ainsi noté une forte augmentation du trafic large bande en raison d'une croissance du nombre d'appels vidéo (+83 % par rapport à 2019), d'une augmentation du surf et de la navigation (+43 %) et d'une augmentation des connexions VPN en raison du télétravail (+20 %). Les médias sociaux Facebook, Whatsapp et Messenger ont vu leur trafic augmenter de 30 %. Le streaming représente la moitié du trafic Internet³⁷.
49. Les opérateurs de télécommunications belges ont répondu à l'augmentation des besoins par une augmentation des limites de l'internet pour un usage domestique. Par exemple, lors de la première période de confinement, Proximus a supprimé la limite de téléchargement pour tous les produits Internet fixes résidentiels. Cette mesure a été réintroduite le 1^{er} novembre 2020. Lors du premier confinement, VOO a étendu le volume de téléchargement illimité à l'abonnement Internet standalone solo light. Tous les clients de l'internet fixe ont ainsi pu bénéficier d'un volume de téléchargement illimité. Cette mesure a depuis été régulièrement prolongée. De la mi-mars à la fin 2020, Telenet n'a comptabilisé que la moitié de l'utilisation de l'internet fixe pour les abonnements. Pour les abonnements à l'internet illimité, les heures creuses ont également été étendues de minuit

³⁶ Le trafic Internet large bande fixe renvoie au trafic généré par les abonnés au haut débit fixe, mesuré au point d'accès de l'utilisateur final. Il est mesuré en additionnant le trafic de téléchargement et de chargement. Le trafic de gros, le « walled garden » (contrôle de l'accès d'un utilisateur au contenu et aux services web), l'IPTV et le trafic de télévision par le câble en sont exclus.

³⁷ Communiqué de presse de Telenet du 18/12/2020 : Le coronavirus et les périodes de confinement ont entraîné une année record pour le trafic Internet et téléphonique.

à 17 heures au lieu de midi, de sorte qu'il est possible de surfer plus longtemps à une vitesse normale³⁸.

50. La croissance du trafic de données fixes en 2020 s'est accompagnée d'une augmentation de la vitesse moyenne réelle des connexions large bande. Telenet a ainsi indiqué que la vitesse de téléchargement moyenne pondérée des lignes haut débit Telenet au troisième trimestre 2020 est supérieure de 16 % (208 Mbps) à celle de la même période un an plus tôt³⁹.
51. La vitesse à laquelle les FAI font la publicité de leur produit haut débit fixe a également augmenté en 2020. Par exemple, à partir du 15 juin 2020, Orange offrira à ses clients du haut débit fixe la possibilité d'augmenter la vitesse de téléchargement standard annoncée de 100 Mbps à 400 Mbps avec l'option Internet Boost (au lieu de 200 Mbps jusqu'au 15 juin 2020) pour 15 EUR par mois. Les vitesses de chargement augmentent également : de 20 Mbps à 40 Mbps sur le réseau de Telenet (Flandre et parties de Bruxelles) et de 10 Mbps à 20 Mbps sur le réseau de VOO.

Proximus a procédé à une mise à jour des profils des clients du haut débit fixe, qui s'est achevée en avril 2020. Pour la plupart des clients de Proximus utilisant la technologie VDSL2, cette mise à niveau entraîne une augmentation de la vitesse de chargement à 20 Mbps. La vitesse de téléchargement maximale offerte reste inchangée (100 Mbps en téléchargement)⁴⁰. Les vitesses de chargement ont également été augmentées pour les clients raccordés au réseau de fibre optique : jusqu'à 20 Mbps pour Internet Start Fiber, 30 Mbps pour Internet Maxi Fiber et 50 Mbps pour Bizz Internet Fiber et pour tous les clients avec l'option de vitesse Fiber Boost. La vitesse de chargement de l'option Fiber Boost a ensuite été portée à 100 Mbps et la vitesse de téléchargement à 1 Gbps, contre 400 Mbps auparavant.

L'option Fiber Boost 1 Gbps peut être ajoutée à l'abonnement à la fibre optique Flex Fiber avec une vitesse de téléchargement de 500 Mbps pour un surcoût de 15 EUR/mois. L'abonnement avec une vitesse de téléchargement de 500 Mbps coûte lui-même 11 EUR de plus que l'abonnement standard à la fibre optique, qui conserve une vitesse de téléchargement inférieure de 350 Mbps et pour lequel il faut payer 5 EUR de plus par rapport à un abonnement similaire sur le réseau de cuivre (qui offre un maximum de

³⁸ En cas de consommation de plus de 750 Go pendant les heures de pointe, la vitesse est réduite à la vitesse normale de 10 Mbps en aval et de 1 Mbps en amont. Cette vitesse est désormais doublée.

³⁹ Communiqué de presse de Telenet du 18/12/2020 : le coronavirus et les périodes de confinement ont entraîné une année record pour le trafic Internet et téléphonique.

⁴⁰ Communiqué de presse de Proximus du 24 avril 2020 : Les clients disposant d'Internet Start voient leur vitesse maximale de téléchargement passer temporairement de 4 Mbps à 20 Mbps, du moins pour la durée des mesures Covid actuelles.

Les clients disposant d'Internet Comfort (inclus notamment dans les packs Minimus et Epic combo light) peuvent compter sur une augmentation permanente de leur vitesse maximale de chargement de 6 Mbps à 20 Mbps.

Les clients disposant d'Internet Maxi (inclus dans tous les packs Tuttimus et Familus et Epic combo full) peuvent compter sur une augmentation permanente de leur vitesse maximale de chargement de 15 Mbps à 20 Mbps.

Les clients disposant de Bizz Internet (inclus dans le pack Bizz All-in) peuvent compter sur une augmentation permanente de leur vitesse maximale de chargement de 20 Mbps à 30 Mbps.

Les clients du réseau Fiber ont également été mis à niveau. Les vitesses de chargement sont également passées à 20 Mbps pour Internet Start Fiber, 30 Mbps pour Internet Maxi Fiber et 50 Mbps pour Bizz Internet Fiber et pour tous les clients avec l'option de vitesse Fiber Boost.

100 Mbps)⁴¹.

52. Les mises à niveau de l'offre de haut débit fixe favorisent le passage à des lignes fixes à haut débit avec des vitesses de téléchargement annoncées d'au moins 100 Mbps. Avec une croissance de 225 571 (+7,8 points de pourcentage) pour atteindre 3,1 millions de lignes, ces lignes représentent une part de 66 % du nombre total de lignes fixes à haut débit. L'augmentation reste importante, mais elle est presque deux fois moins importante qu'en 2019 où 430 363 ajouts nets ont été enregistrés (+17,5 points de pourcentage). Les ventes de haut débit d'au moins 30 Mbps ont augmenté de 0,8 %, représentant 96,4 % du nombre total de connexions fixes à haut débit à la fin de 2020.

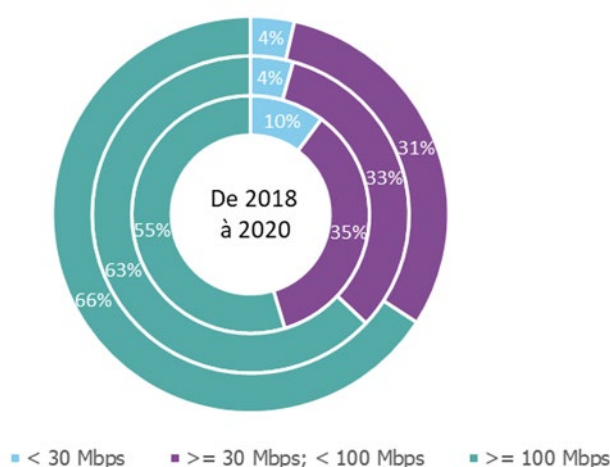


Figure 32 : Part des lignes fixes à haut débit par catégorie de débit (Source : IBPT)

53. 98,3 % des lignes fixes à haut débit sont fournies sur un réseau d'accès de nouvelle génération (NGA⁴²) à la fin de 2020. Les lignes à haut débit partiellement basées sur la fibre optique restent la forme la plus courante d'utilisation des NGA. L'accès via les réseaux coaxiaux de fibre optique (câble) en représente la part la plus importante : 53 % du nombre total de lignes NGA. 45 % des accès NGA sont des accès fournis sur le réseau de fibre optique et de cuivre via les technologies VDSL et de vectoring. Les lignes à haut débit entièrement basées sur la technologie de la fibre optique⁴³, sous la forme de FTTP (FTTH/FTTB⁴⁴) et d'autres NGA (FTTO⁴⁵), ont connu une croissance modeste, passant de 1,3 % à 1,9 % du nombre total de lignes NGA en 2020.

⁴¹ Sur la base de l'offre de détail au 1^{er} janvier 2021

⁴² Les NGA sont des réseaux d'accès câblés qui sont, en tout ou partie, en fibre optique et qui sont capables d'offrir des services d'accès à haut débit améliorés par rapport aux réseaux de cuivre existants.

⁴³ La technologie de la fibre optique convertit les signaux électriques qui transportent les données en lumière et les envoie à travers des fibres optiques transparentes.

⁴⁴ La fibre jusqu'au compteur dans une maison (FTTH) et la fibre jusqu'aux locaux commerciaux (FTTB).

⁴⁵ Fibre optique jusqu'aux locaux commerciaux (FTTO)

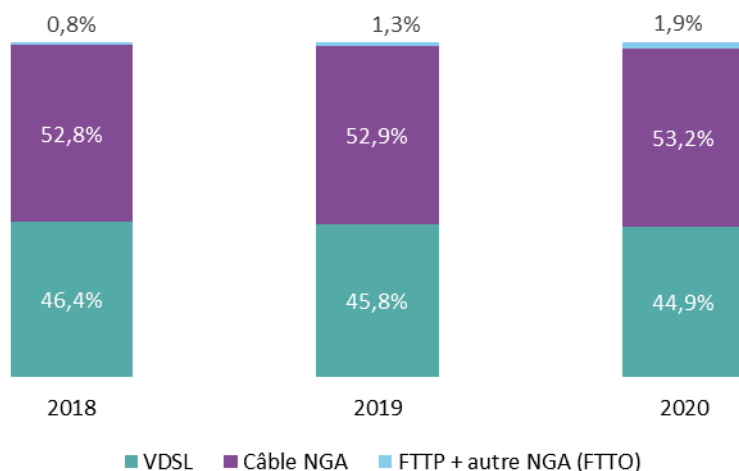


Figure 33 : Volume de lignes NGA par technologie (Source : IBPT)

54. Grâce à l'ouverture des réseaux câblés, imposée par le régime PSM de 2010 et prolongée en 2018, le challenger Orange mène la croissance du marché national du haut débit. Plus de 67 % du nombre de nouvelles lignes fixes à haut débit ont été attirées par Orange en 2020, ce qui a augmenté sa part de marché de 1,9 point de pourcentage. L'objectif de 10 % de part de marché fixé par Orange n'a pas encore été atteint. La part de marché des autres fournisseurs a diminué. Proximus a vu sa part de marché diminuer de 0,4 point de pourcentage pour atteindre [40-50] % malgré une croissance nette du volume d'environ 45 000 lignes. Telenet a perdu 1,1 % de part de marché malgré le fait que le volume est de nouveau en croissance après 2 ans de perte de volume. VOO est le seul opérateur à perdre légèrement du volume en 2020, ce qui se traduit par une perte de part de marché de 0,4 point de pourcentage à [10-20] %.

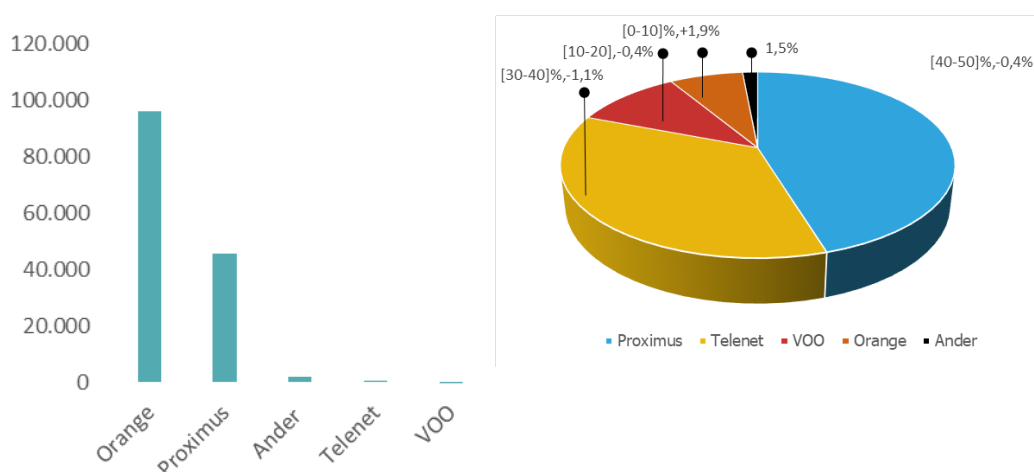


Figure 34 : Ajouts nets et parts de marché sur le marché national du haut débit fixe (Source : IBPT)

55. Le nombre de clients ayant résilié leur service large bande fixe auprès de leur opérateur en 2020 a légèrement augmenté de 6 230 pour atteindre 487 073. Mesuré par rapport à la base moyenne d'abonnés, le taux d'attrition est de 11,2 % sur une base annuelle, ce qui est assez stable par rapport à 2019.



Figure 35 : Taux d'attrition du haut débit fixe (Source : IBPT)

56. Les fournisseurs de services large bande se font concurrence dans des proportions régionales différentes. Dans la Région flamande, le leader du marché Telenet a vu sa part de marché diminuer (-1,7 %) au profit de Proximus (+0,7 %) et d'Orange (+1,1 %). La Région wallonne est divisée entre Proximus [50-60] % et VOO [30-40] %. En 2020, cependant, tous deux perdent du terrain au profit d'Orange, qui voit sa part de marché augmenter de 1,4 % pour atteindre [0-10] %. À Bruxelles, VOO est un acteur plus modeste, avec une part de marché de [0-10] %, bien inférieure à celle de Telenet [10-20] % et de Proximus [60-70] %. Les trois opérateurs réunis perdent 1,7 % de parts de marché au profit d'Orange en 2020.

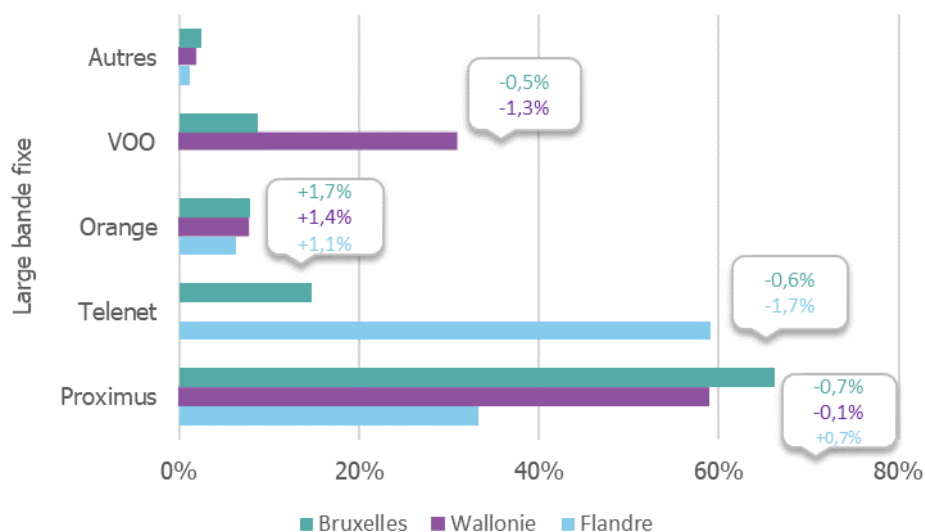


Figure 36 : Parts de marché du haut débit fixe par Région, en volume (Source : IBPT)

57. La demande de lignes de haute qualité sur le marché de détail diminue lentement : -0,9 % pour un total d'environ 26 000 lignes. La concurrence sur le marché évolue peu, Proximus conservant une part de marché supérieure à 50 %.

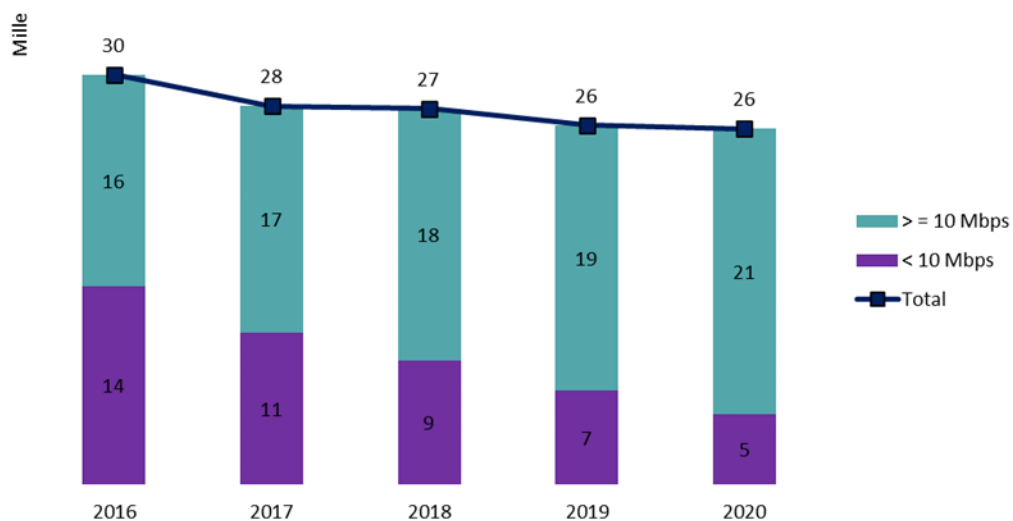


Figure 37 : Volume de lignes de haute qualité sur le marché de détail (Source : IBPT)

6.3. Services mobiles

6.3.1. Cartes SIM actives

58. Fin 2020, le marché mobile belge compte 3 opérateurs disposant de leur propre réseau mobile et 4 full MVNO⁴⁶ : DPG media (marques Mobile Vikings et Jim Mobile), opérant sur le réseau d'Orange, et Lycamobile, Vectone et VOO, opérant tous les trois sur le réseau de Telenet.

En décembre 2020, Proximus a annoncé son intention d'acquérir les marques Mobile Vikings et Jim Mobile de DPG media. Le marché belge perdrait ainsi un important acteur full MVNO. Ce rachat est actuellement examiné par l'autorité de la concurrence. Mobile Vikings a été rachetée à Telenet en 2015 par Medialaan, société mère de VTM, qui a ensuite été intégrée dans DPG Media, qui l'a fait fusionner avec Jim Mobile. La cession de la filiale de Base, Mobile Vikings, était l'une des concessions de Telenet pour obtenir l'approbation de l'acquisition de Base en 2016. En tant que marque de téléphonie mobile sans réseau propre, Mobile Vikings s'est d'abord rabattue sur le réseau de Base. Cette étape a été suivie en avril 2019 par le passage au réseau d'Orange en tant que full MVNO.

Au niveau des MVNO light, deux nouveaux partenaires MVNO light ont lancé leurs premiers services mobiles en 2020. Le français Sewan (qui est entré sur le marché belge fin 2019 via l'acquisition de 3Starsnet) a signé un accord avec Proximus pour utiliser son réseau en tant que MVNO light.

Neibo, le premier opérateur mobile coopératif belge, a lancé ses services mobiles en novembre 2020 en utilisant le réseau d'Orange. Enfin, à la fin du mois d'avril 2021, Youfone a lancé ses services mobiles via le réseau de Proximus.

59. Le nombre de cartes SIM actives (hors M2M) des opérateurs de réseaux mobiles (MNO) et des opérateurs virtuels (MVNO) s'élevait ensemble à 11 996 357 fin 2020, soit une hausse de 0,3 % par rapport à l'année précédente.

La part du segment prépayé passe de 20,8 % à 18,1 % en raison de la perte de 319 697 cartes SIM actives.

⁴⁶ Opérateur alternatif qui loue une capacité de réseau à l'un des 3 opérateurs de réseaux mobiles.

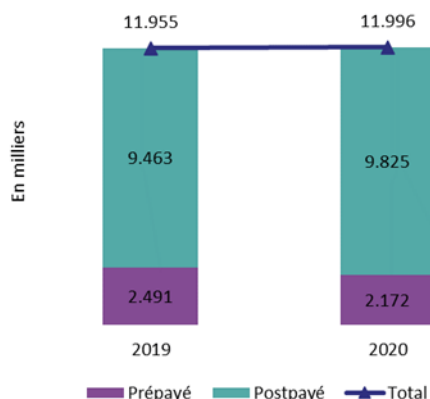


Figure 38 : Nombre des cartes SIM actives (Source : IBPT)

60. La croissance du volume des services mobiles postpaid, de 3,8 % (361 212 ajouts nets), est due à l'augmentation du nombre d'offres groupées convergentes fixes et mobiles. À la fin de 2020, 37,6 % des cartes SIM postpaid des opérateurs de réseau mobile sont des cartes SIM convergentes.

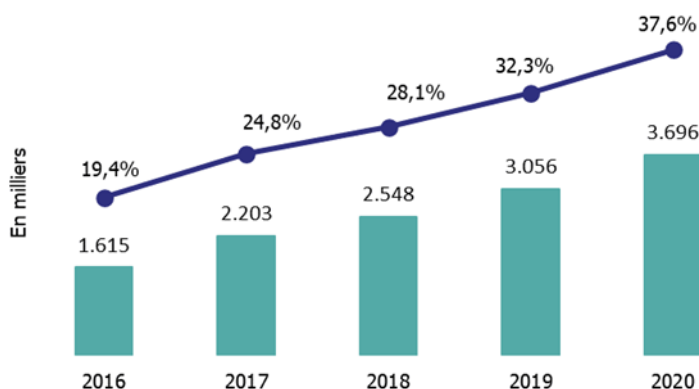


Figure 39 : Nombre de cartes SIM convergentes et part des cartes SIM postpaid, MNO (Source : IBPT)

61. Les opérateurs full MVNO sont passés à 1 108 933 cartes SIM actives en 2020, grâce au passage de VOO en full MVNO. Avec une croissance de 181 397 cartes SIM actives, ils dépassent les opérateurs de réseaux mobiles (y compris les MVNO light) qui vendent ensemble 94 184 cartes SIM actives de plus sur une base annuelle. En termes de part de marché, les full MVNO passent de 7,8 % à 9,2 %. Parmi les opérateurs de réseaux mobiles, seule Proximus gagne des cartes SIM actives (y compris les MVNO light), ce qui entraîne une croissance de la part de marché de +0,3 % à [40-50] %. Orange, malgré une légère baisse de sa part de marché de 0,2 % à [20-30] %, dépasse Telenet et devient le deuxième opérateur mobile. La part de marché de Telenet (y compris les MVNO light) est en baisse de 1,7 % par rapport à l'année précédente, pour atteindre [20-30] %.

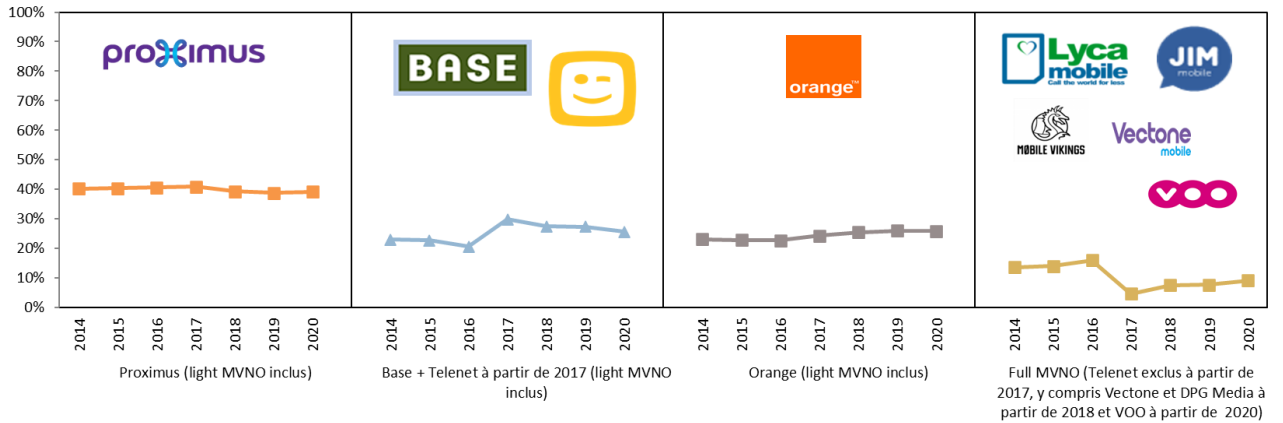


Figure 40 : Part de marché des cartes SIM actives (Source : IBPT)

62. Fin 2020, le cap symbolique des quatre millions de cartes machine-to-machine vendues a été franchi. Le marché M2M affiche une croissance de 32 % par rapport à la fin de l'année 2019. Une carte SIM sur quatre vendue par les opérateurs de réseau mobile est installée dans un objet connecté.

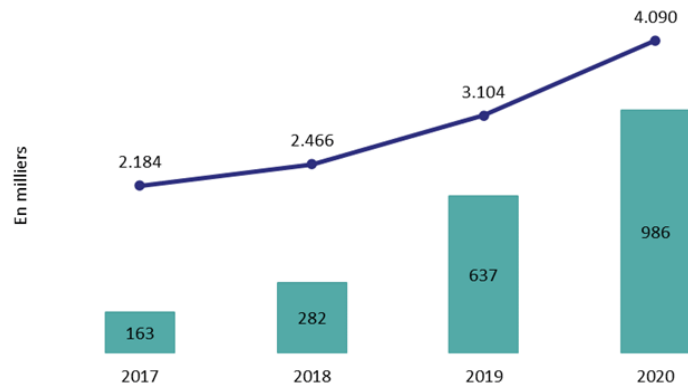


Figure 41 : Nombre de cartes M2M (Source : IBPT)

63. Les cartes SIM M2M soutenues par la technologie cellulaire traditionnelle comme la 2G, la 3G et la 4G, représentent la majorité des connexion M2M (85 %). Les liaisons LPWA (low power wide area) cellulaires qui fonctionnent dans un réseau de fréquences autorisé, comme le « narrowband Internet of Things » (NB-IoT) et le « Long Term Evolution Mobile » (LTE-M), constituent les 15 % restants du nombre total de cartes SIM M2M, soit 626 342 cartes SIM. Les objets sont également connectés via des réseaux LPWA sans spectre autorisé, tels que Sigfox et LoRa d'Engie et Proximus. Fin 2020, 333 967 objets sont connectés via ces réseaux.

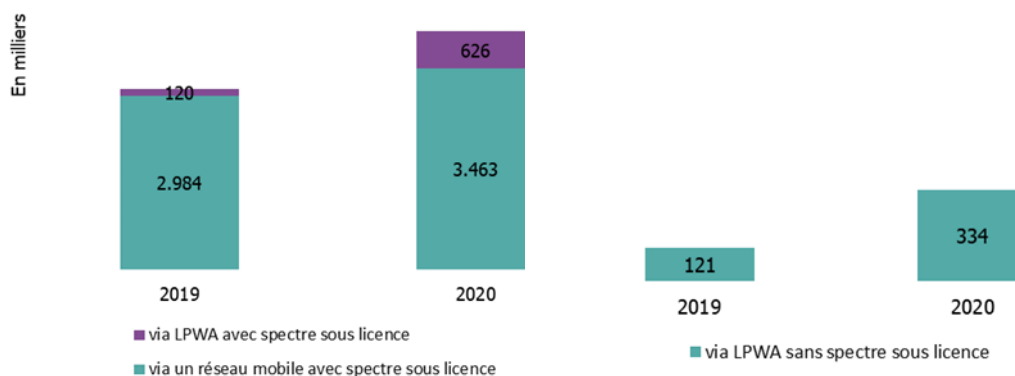


Figure 42 : Nombre de cartes SIM M2M/objets connectés par type de réseau (Source : IBPT)

6.3.2. Cartes SIM de données actives

64. Fin 2020, l'on compte 89,5 cartes SIM de données actives pour 100 habitants en Belgique, ce qui correspond à un total de 10 337 943. Par rapport à la fin 2019, 300 732 cartes SIM de données actives sont venues s'ajouter. Les cartes SIM de données sont plutôt utilisées dans des smartphones (96,3 %) que dans des tablettes et des PC (3,7 %).

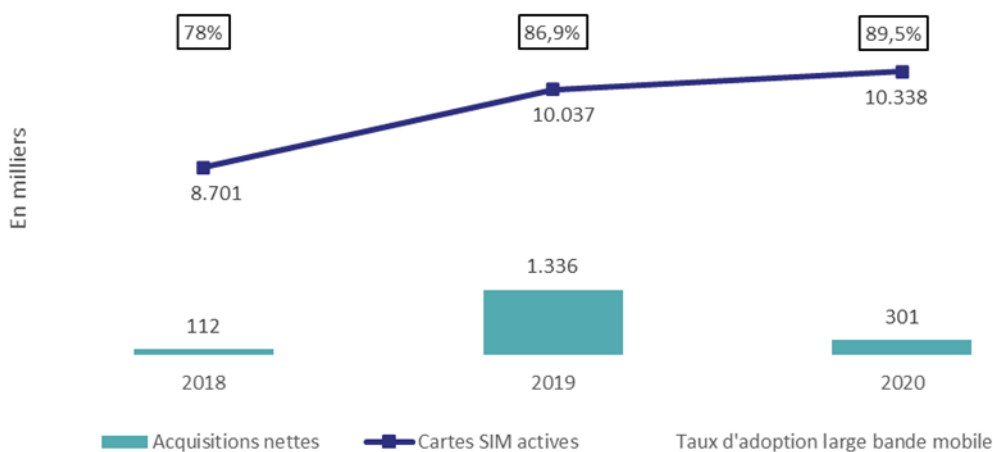


Figure 43 : Volume de cartes SIM de données actives⁴⁷ (Source : IBPT)

⁴⁷ Ajouts nets en 2019 influencés par l'ajout des données de Lycamobile et DPG Media

65. 84 % des cartes SIM de données actives génèrent du trafic 4G, ce qui correspond à 8 658 892 cartes SIM de données.
Sur une base annuelle, la part de la 4G a augmenté de 4 points de pourcentage.

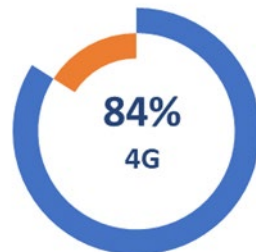


Figure 44 : Part de cartes SIM de données actives générant du trafic 4G (Source : IBPT)

6.3.3. Volume d'abonnés aux réseaux mobiles belges

66. Le volume de voix mobile des abonnés mobiles belges a augmenté de 18 % en 2020 pour atteindre 21,7 milliards de minutes (hors appels vers la messagerie vocale). En 2019, la croissance du trafic téléphonique a été nettement plus faible, avec 3 %. Alors que le trafic vocal hors itinérance augmente de 21 % pour atteindre 20,9 milliards de minutes, le trafic d'itinérance diminue de 27% pour atteindre 0,9 milliard de minutes. Le volume mensuel moyen d'appels mobiles par carte SIM active augmente de 23 minutes pour atteindre 151 minutes. Un an plus tôt, la croissance était limitée à 4 minutes par mois.

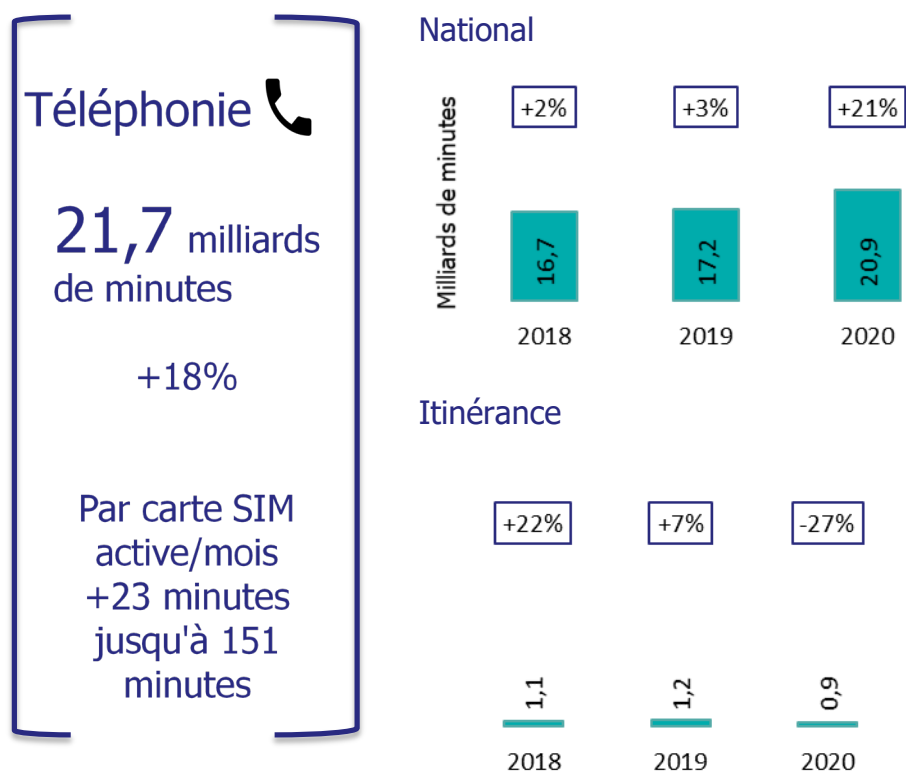


Figure 45 : Volume de trafic vocal mobile MNO + MVNO (Source : IBPT)

67. Les cartes SIM actives des opérateurs de réseaux mobiles génèrent 20,2 milliards de minutes de trafic téléphonique. Le postpaid en représente 98 % et le segment résidentiel 64 %.



Figure 46 : Répartition du trafic téléphonique mobile des MNO en postpaid/prepaid et résidentiel/non résidentiel (Source : IBPT)

68. Le volume de voix mensuel moyen d'une carte SIM active non résidentielle est supérieur de 54 minutes à celui d'une carte SIM résidentielle, qui génère 146 minutes de voix par mois (y compris l'itinérance sortante).

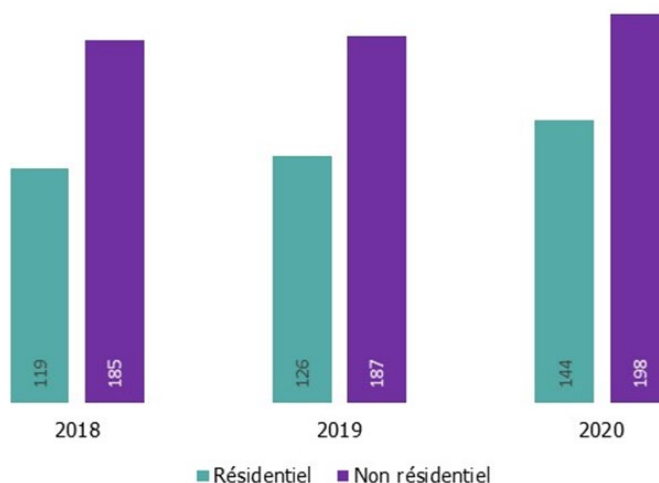


Figure 47 : Volume de voix mensuel moyen par carte SIM active sur les marchés résidentiel et non résidentiel (Source : IBPT)

69. Le volume de SMS envoyés par les abonnés mobiles belges est en baisse de 19 % par rapport à 2019, pour un total de 14,52 milliards. Au total, 13,91 milliards de SMS ont été envoyés en 2020 hors itinérance (-17 % sur une base annuelle). Depuis l'étranger, les abonnés mobiles belges ont envoyé 52,7 % de SMS en moins, pour un total de 0,26 milliard. La réception de SMS à l'étranger a diminué de 41 % pour atteindre 0,35 milliard. Au niveau mondial, le volume de SMS en itinérance a chuté de 47 % pour atteindre 0,6 milliard. Le volume de SMS mensuel moyen diminue de 23 SMS pour atteindre 101 SMS.

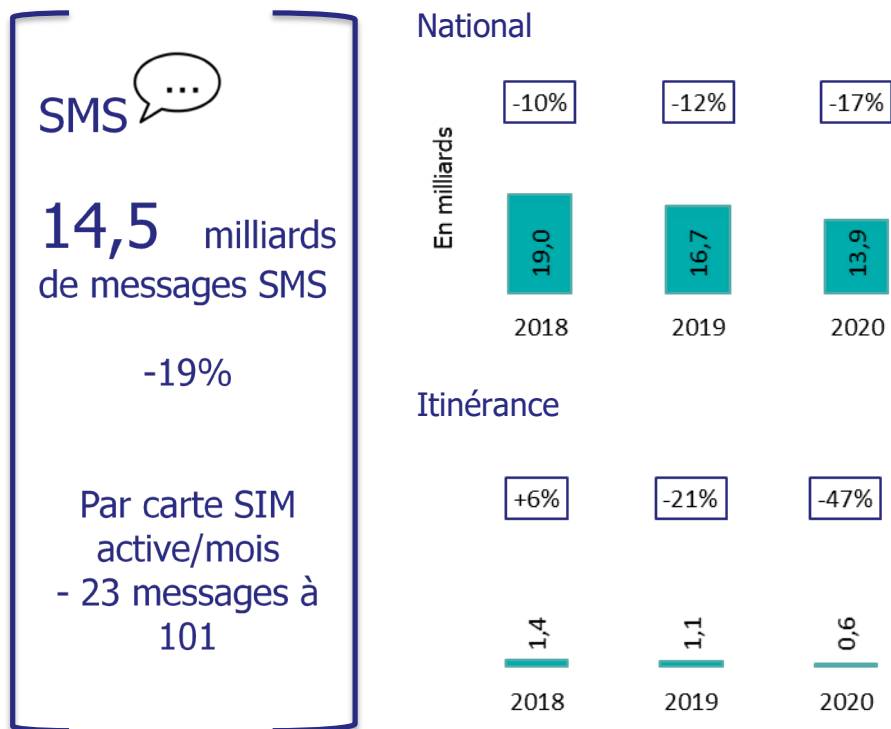


Figure 48 : Volume de SMS envoyés par les abonnés d'un réseau mobile belge (Source : IBPT)

70. Les cartes SIM actives des opérateurs de réseaux mobiles ont généré 12,4 milliards de SMS. Le postpaid domine avec une part de 93 %. 82 % des SMS envoyés sont des SMS sur le marché résidentiel.



Figure 49 : Répartition des SMS envoyés en postpaid/prepaid et en résidentiel/non résidentiel

71. Une carte SIM active non résidentielle génère en moyenne 52 SMS de moins par mois qu'une carte SIM résidentielle qui génère en moyenne 113 SMS par mois (y compris l'itinérance sortante).

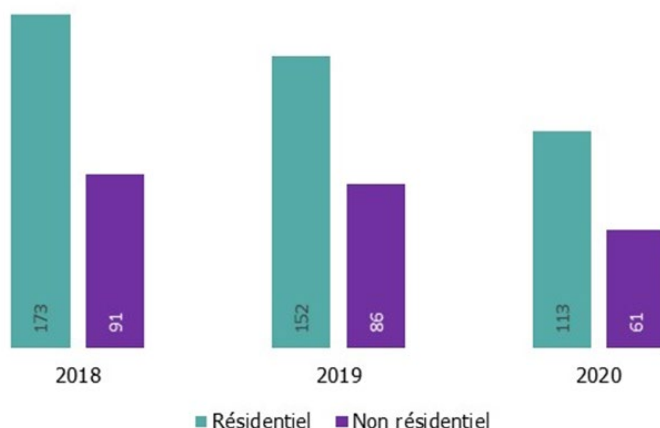


Figure 50 : Volume de SMS mensuel moyen sur les marchés résidentiel et non résidentiel (Source : IBPT)

72. Le volume de données des abonnés mobiles belges a augmenté de 34 % sur une base annuelle pour atteindre 433 pétaoctets, ce qui est plus lent que la croissance des années précédentes qui était d'environ 60 %.
- Le trafic de données national et le trafic de données en itinérance contribuent tous deux au ralentissement de la croissance. En particulier, la croissance plus faible du trafic national de données (+36 % pour un total de 408 pétaoctets contre +61 % en 2019) peut être attribuée au fait que davantage de personnes travaillant à domicile ont opté pour le réseau Wi-Fi. Les restrictions de voyage expliquent à leur tour la croissance plus faible du trafic de données en itinérance : +5 % pour un total de 25 pétaoctets, contre +46 % un an plus tôt

Les utilisateurs de données mobiles ont accès à une vitesse de téléchargement moyenne de 80,6 Mbps en extérieur. Un an plus tôt, ce chiffre était légèrement inférieur à 63 Mbps. Dans les zones rurales et sur les routes, une vitesse de téléchargement moyenne de 70,7 Mbps est atteinte. Dans les villes moyennes, il est de 83,5 Mbps, dans les grandes villes, il atteint 92,5 Mbps⁴⁸.

⁴⁸ Sur la base d'une campagne test de l'IBPT qui a eu lieu du 17 septembre au 10 octobre 2020. Plus de 60 000 tests de données et 7 800 appels ont été effectués en 3G et 4G, dans 66 villes et villages du pays.
<https://www.ibpt.be/consummateurs/publication/une-etude-de-libpt-montre-une-bonne-qualite-de-nos-reseaux-mobiles>

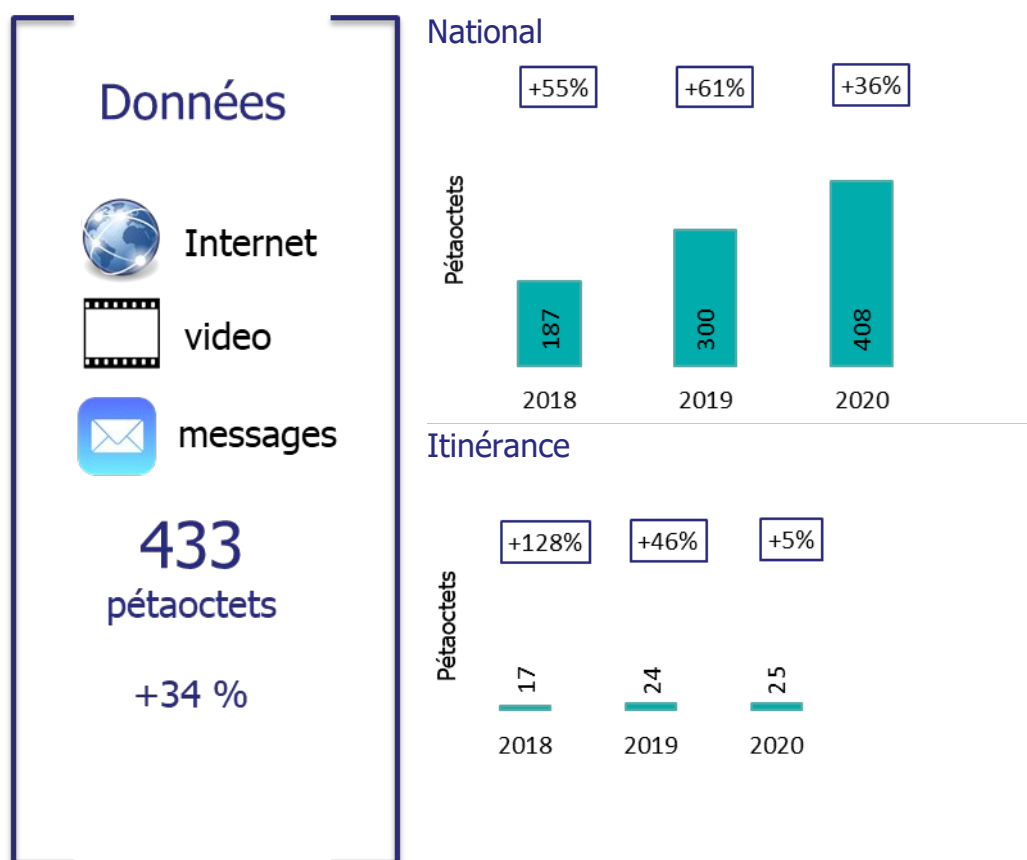


Figure 51 : Volume de données mobiles, par an et par carte SIM active (Source : IBPT)

73. Les cartes SIM de données actives des opérateurs de réseaux mobiles ont traité 398 pétaoctets de données mobiles. Le postpaid domine avec une part de 97 %.



Figure 52 : Répartition du trafic de données mobile en prepaid/postpaid et en 3G/4G (Source : IBPT)

74. 74 % du trafic de données mobiles des MNO provient du segment résidentiel. En moyenne, une carte SIM de données active non résidentielle traite 0,7 Go de données en moins par rapport à une carte SIM de données résidentielle dont la consommation mensuelle moyenne est de 3,9 Go de données mobiles (y compris l'itinérance sortante).

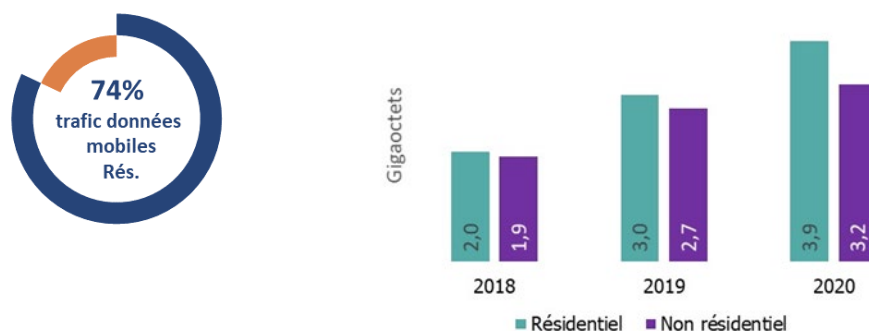


Figure 53 : Trafic de données mobiles par répartition RES/BUS et volume mensuel moyen de données mobiles (Source : IBPT)

6.3.4. Volume de trafic mobile des visiteurs sur le réseau mobile belge

75. Le volume du trafic mobile des visiteurs sur les réseaux des MNO belges a diminué en 2020 en raison de la pandémie du coronavirus. Pour les SMS, la baisse est la plus importante avec -30 % pour un total de 1,30 milliard de SMS. Le volume de voix diminue de 9 % pour atteindre 1,03 milliard de minutes et l'utilisation des données mobiles baisse de 3 % pour atteindre 37,17 milliards de mégaoctets (ou 37 pétaoctets) sur une base annuelle.

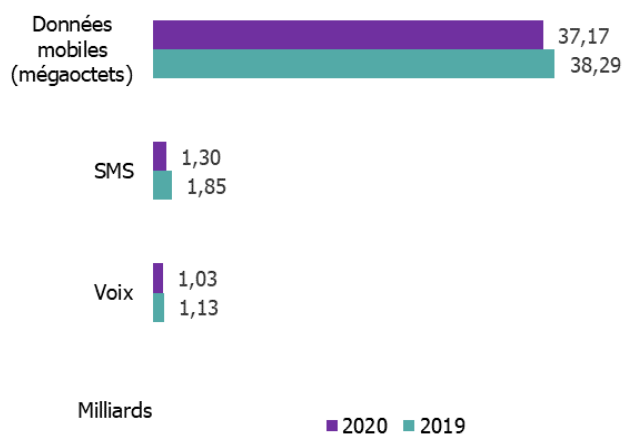


Figure 54 : Volume du trafic mobile des visiteurs sur les réseaux des MNO belges (Source : IBPT)

6.3.5. Volume M2M

76. L'augmentation du nombre de cartes M2M en 2020 (+32 % pour atteindre environ 4 millions) a un impact de 3 % sur le trafic de données qu'elles génèrent : +0,04 pétaoctet⁴⁹ pour un total de 1,43 pétaoctet sur une base annuelle.

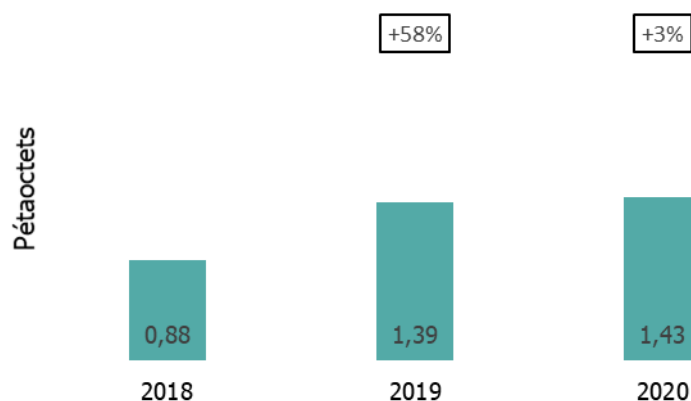


Figure 55 : Trafic de données MNO des cartes M2M, en pétaoctets (Source : IBPT)

6.3.6. Portabilité des numéros mobiles

77. En 2020, environ 1,17 million de numéros mobiles ont été conservés lors du passage à un autre opérateur mobile, soit 4 % de moins qu'en 2019. Depuis que la portabilité des numéros mobiles est devenue possible le 1^{er} octobre 2002, un total de 14 815 209 numéros mobiles ont été portés.

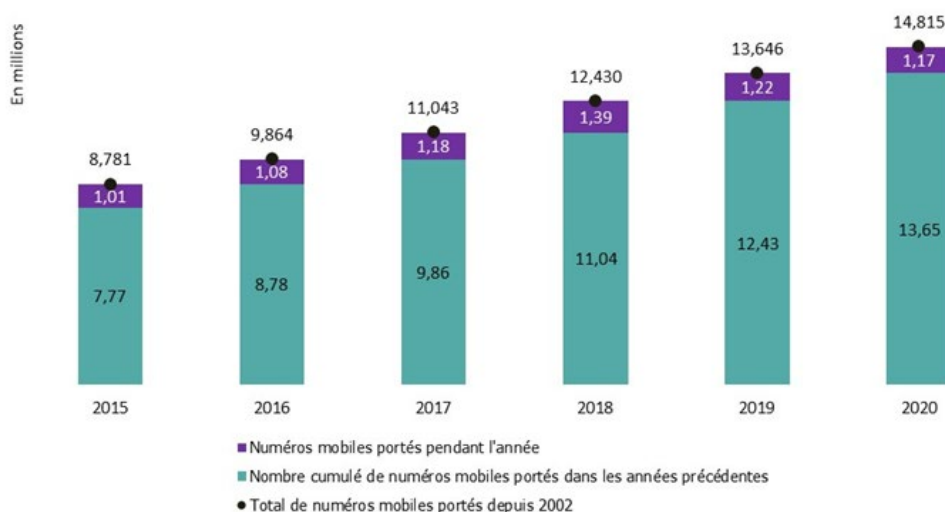


Figure 56 : Numéros mobiles portés au cours de l'année et total (Source : ASBL Portabilité des numéros)

⁴⁹ 1 pétaoctet correspond à environ 1 milliard de mégaoctets.

6.4. Offres groupées

6.4.1. Marché résidentiel

78. Le marché belge des télécommunications est dominé par les offres groupées. En 2020, 59 050 clients résidentiels avec une offre groupée sont venus s'ajouter, ce qui porte le total à 3 339 058. Fin 2020, 70,1 % des clients résidentiels belges avaient acheté plusieurs services dans le cadre d'une offre groupée, contre 68,9 % un an plus tôt.

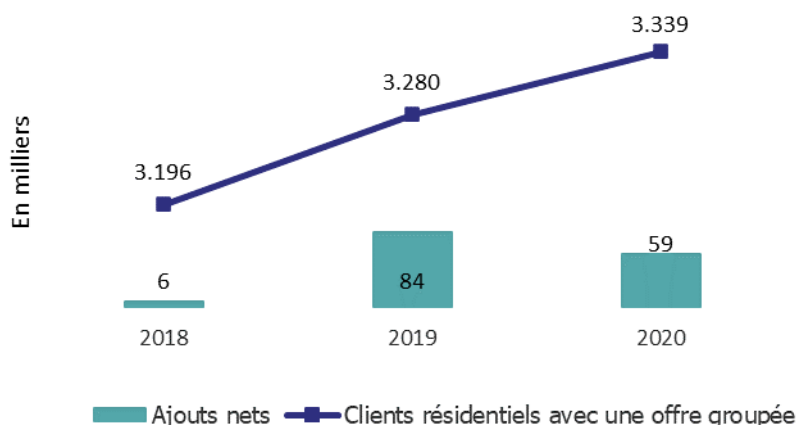


Figure 57 : Ménages disposant d'une offre groupée : ajouts nets et volume à la fin de l'année
(Source : IBPT)

79. Depuis 2019, le marché des communications électroniques et de la télévision est abordé de manière plus segmentée. Une plus grande segmentation de la clientèle est mise en œuvre par l'introduction d'offres groupées « light » telles que les offres groupées sans téléphonie fixe et les offres groupées avec la télévision sans décodeur. Ces offres groupées répondent à l'utilisation croissante de la téléphonie mobile et à l'essor du streaming auprès de la jeune génération.

Orange a ainsi lancé « Love Duo » en juillet 2019, une offre groupée qui combine l'internet fixe et un abonnement mobile sans abonnement de télévision. Au 1^{er} janvier 2021, cette offre groupée est vendue au prix de 64 EUR par mois. En octobre 2020, Orange a également découplé son Internet fixe de l'abonnement mobile. Selon les enquêtes internes de la société, cela répond aux besoins de 20 % des ménages qui ne veulent pas d'un abonnement mobile en plus de leur connexion haut débit fixe. L'abonnement Internet only, « Home Internet », sans abonnement fixe et mobile et sans télévision est proposé pour 40 EUR/mois. En combinaison avec la télévision numérique, le prix est supérieur de 15 EUR.

Les concurrents Proximus et Telenet répondent aux nouveaux modèles de télévision par des offres combinant l'internet fixe et mobile avec la télévision via une application au lieu d'un décodeur. Par exemple, l'abonnement « Epic combo light » de Proximus offre, pour 64,99 EUR/mois, l'internet fixe illimité jusqu'à 100 Mbps, un abonnement mobile avec minutes d'appel et SMS illimités, 40 Go de données pour une sélection d'applications et 4 Go pour le reste. Grâce à l'application Proximus Pickx, vous pouvez également regarder les 23 chaînes de télévision les plus populaires.

Telenet a lancé Yugo début 2019, une offre groupée avec un abonnement pour l'internet fixe, la téléphonie mobile et la télévision via l'application Yugo TV. En août 2020, cette offre groupée a été rebaptisée « Yugo All-in », disponible pour 79,82 EUR/mois (avec 1 carte SIM) ou 102,93 EUR/mois (avec 2 cartes SIM). Est également inclus un accès à Streamz, la plateforme flamande de streaming vidéo de Telenet et DPG media lancée le 14 septembre 2020. Une deuxième offre groupée est également disponible dans l'écosystème Yugo : « Yugo Connect » qui se limite à l'internet fixe et au mobile pour 63 EUR/mois (15 GB de données mobiles, 1 carte SIM, 2 applications sans consommation de données) ou pour 85 EUR/mois (30 GB de données mobiles, 2 cartes SIM, 2 applications sans consommation de données).

Une offre groupée sans abonnement mobile qui combine uniquement le haut débit fixe et la télévision via une application est proposée par Telenet depuis 2019 sous le nom de « Tadaam ». Par rapport à Yugo, le modem classique pour l'internet à domicile a été remplacé par un modem Wi-Fi mobile, grâce auquel l'internet est proposé via le réseau mobile de Telenet-Base. Avec Tadaam, on accède via un modem 4G/Wi-Fi à 30 chaînes de télévision en HD à une vitesse maximale de 30 Mbps ou 50 Mbps. L'abonnement standard coûte 40 EUR/mois. L'abonnement avec un débit allant jusqu'à 50 Mbps, qui permet de regarder jusqu'à trois écrans simultanément, coûte 50 EUR/mois.

En 2020, VOO rejoint la liste des fournisseurs d'offres groupées où la télévision est regardée via une application au lieu d'un décodeur. « Zuny » est proposée en deux formules : une offre groupée double play pour 39 EUR/mois qui comprend une connexion Internet fixe illimitée et une offre de streaming pour les séries, et une offre groupée triple play pour 57 EUR/mois qui comprend un abonnement mobile supplémentaire. Les deux formules peuvent être complétées pour 7 EUR par mois par des chaînes de télévision francophones classiques accessibles sans décodeur.

80. L'introduction des offres groupées précitées entraîne, entre autres, une forte croissance de l'offre groupée haut débit fixe et téléphonie mobile (+43 408 pour un total de 72 863), qui devient la sixième combinaison la plus vendue sur le marché des offres groupées. La plus forte croissance a été réalisée par les offres groupées combinant le haut débit fixe, la téléphonie mobile et la télévision (+136 828 pour atteindre 501 597). Cette croissance est en partie liée à la télévision via une application (télévision OTT) : un peu moins de 6 % de la croissance des offres groupées triple play peut lui être attribuée. La télévision OTT est également l'un des moteurs de la croissance de l'offre groupée du haut débit fixe et de la télévision : 60 % de la croissance nette avec 28 794 clients résidentiels est liée à la télévision OTT. Le quadruple play devient l'offre groupée la plus populaire sur le marché belge des offres groupées. Avec une croissance de 39 381 à 1 116 910 offres groupées, le quadruple play continue son ascension. Ainsi, le quadruple play reprend la première place du triple play, une offre groupée comprenant le haut débit fixe, la téléphonie fixe et la télévision, qui est vendue à 1 052 748 clients résidentiels (-151 943 sur une base annuelle) à la fin de 2020.

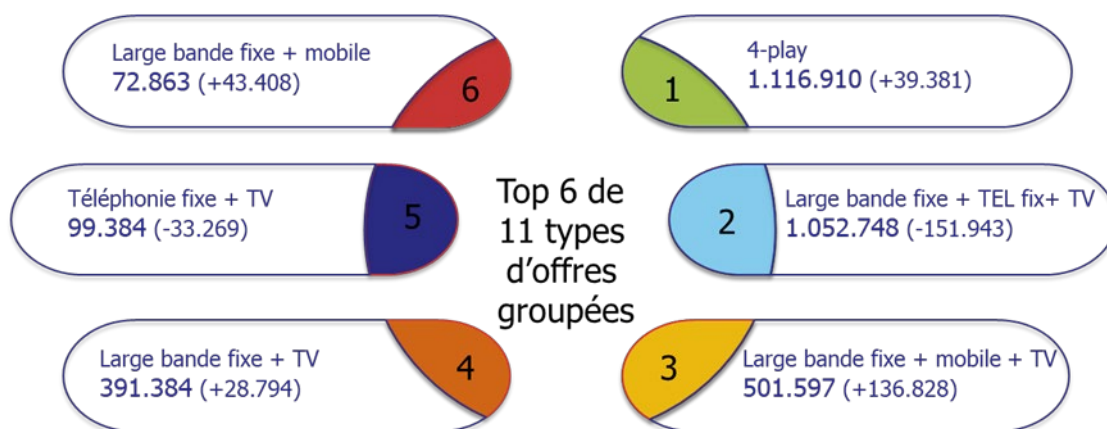


Figure 58 : Top 6 des ventes des combinaisons d'offres groupées sur le marché résidentiel (Source : IBPT)

81. La croissance du nombre de clients résidentiels avec une offre groupée incluant la télévision via une application (+25 230) compense la perte des offres groupées comprenant la télévision classique avec décodeur (-6 884). Le nombre d'offres groupées comprenant la télévision continue ainsi de croître légèrement : +18 346 (+0,6 %) pour atteindre 3 176 120.

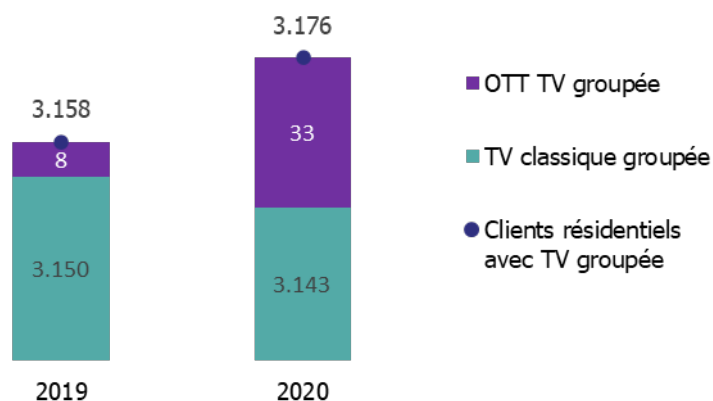


Figure 59 : Clients résidentiels disposant d'une offre groupée comprenant la télévision répartie en télévision classique et télévision OTT (Source : IBPT)

82. La télévision standalone connaît une forte baisse : -9 % pour un total de 820 260 clients résidentiels. En juin 2020, Canal+ a lancé un nouveau service de télévision standalone, mais l'impact de celui-ci sur le nombre d'abonnés disposant d'une télévision standalone reste limité. Comme la baisse des ventes de télévision sur une base standalone n'est pas compensée par la croissance des offres groupées (+0,6 %), le nombre total de clients résidentiels disposant de la télévision diminue de 1,6 point de pourcentage.

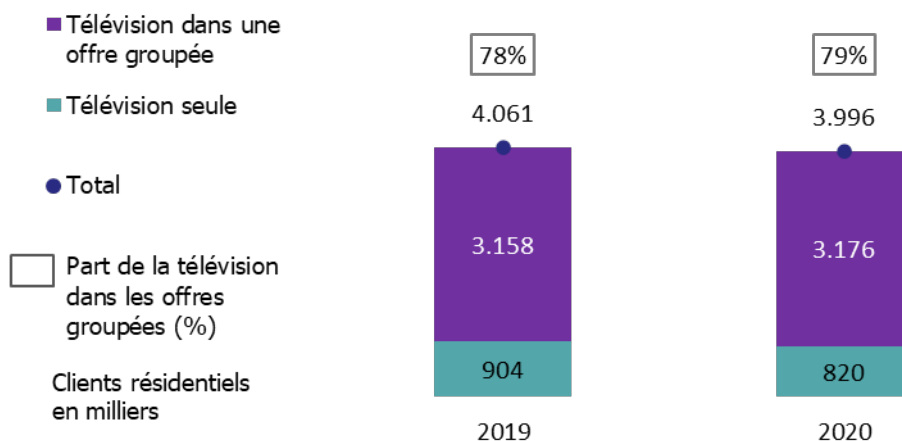


Figure 60 : Nombre de clients résidentiels disposant de la télévision par répartition offre groupée - standalone (Source : IBPT)

83. La vente du haut débit fixe est en hausse : +4 % pour un total de 3 965 033, tant sur une base standalone (+7 % pour un total de 739 532) que dans une offre groupée (+3 % pour un total de 3 225 501). La plupart des ventes du haut débit fixe sont réalisées dans le cadre d'une offre groupée (81 %), même si cette part a légèrement diminué sur une base annuelle (-1 point de pourcentage).

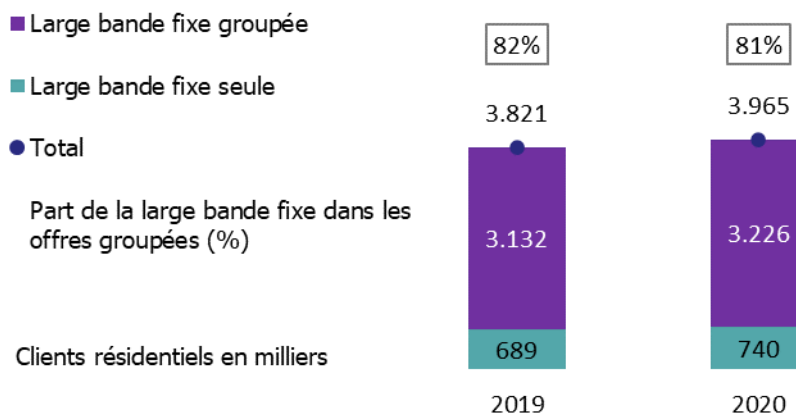


Figure 61 : Nombre de clients résidentiels disposant du haut débit fixe par répartition offre groupée - standalone (Source : IBPT)

84. Les clients résidentiels disposant d'une ligne fixe à haut débit s'abonnent le plus souvent par le biais d'une offre groupée comprenant deux autres services : 40 % d'entre eux achètent du haut débit fixe dans le cadre d'une offre groupée triple play à la fin 2020. Par rapport à l'année précédente, cela représente une diminution de 5 points de pourcentage due au succès croissant du haut débit fixe vendu sur une base standalone (de 18 % à 19 % du total des clients résidentiels disposant du haut débit fixe) et du haut débit fixe vendu dans le cadre d'une offre groupée double play (de 12 % à 14 % du nombre total de clients résidentiels du haut débit fixe).

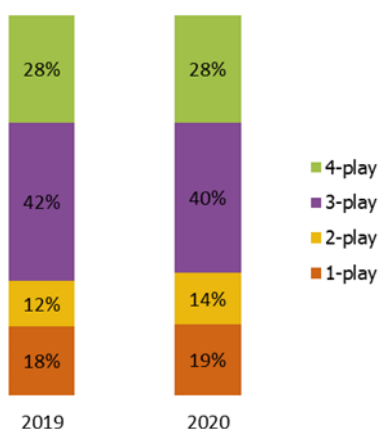


Figure 62 : Nombre de clients résidentiels ayant le haut débit fixe par x-play (source : IBPT)

85. Les offres groupées de services mobiles (voix/données) ont augmenté de 14 % pour atteindre 1 723 926, ce qui a fait passer la part du marché convergent du marché des offres groupées de 46 % à 52 %.

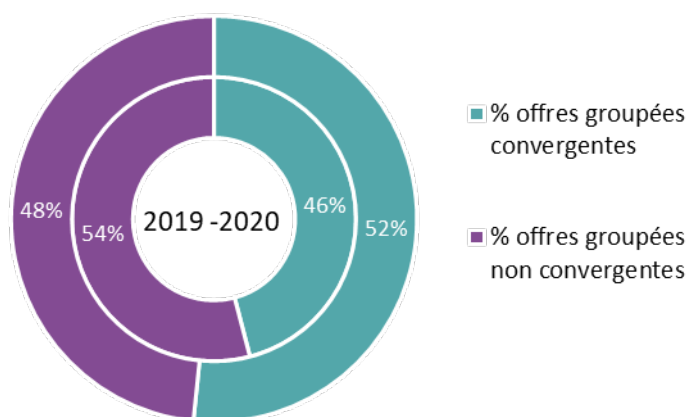


Figure 63 : Part des offres groupées convergentes combinant fixe et mobile (Source : IBPT)

86. Le taux de croissance du nombre de clients résidentiels disposant de services mobiles faisant partie d'une offre groupée avec le haut débit fixe et la télévision est particulièrement frappant : +136 782 pour un total de 501 597. Un catalyseur important pour la croissance du marché convergent est l'offre « Flex » de Proximus, lancée le 1^{er} juillet 2020, qui vise spécifiquement le segment des familles multi-mobiles. L'offre a remplacé les formules Tuttimus, Familus et Minimus. L'offre de base « Flex » (59,99 EUR/mois) comprend l'internet illimité et 80 chaînes de télévision. Les clients peuvent personnaliser cette offre de base en fonction de leurs besoins en matière de téléphonie mobile, de Netflix, etc.

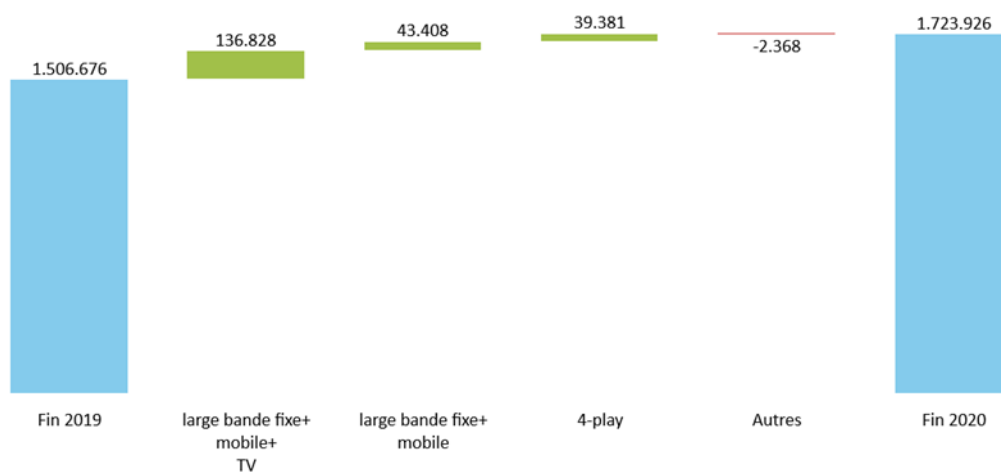


Figure 64 : Ajouts nets offres groupées comprenant des services mobiles (Source : IBPT)

87. Dans le nombre total de relations client résidentiel pour les services fixes, le multiple play représente 64 %, soit une hausse de 1 point de pourcentage. Ceci est le résultat d'une diminution du nombre de relations client avec des services standalone (-71 933 pour un total de 1 852 825) et d'une nouvelle augmentation du nombre de relations client avec des offres groupées : +59 050 pour un total de 3 339 058.

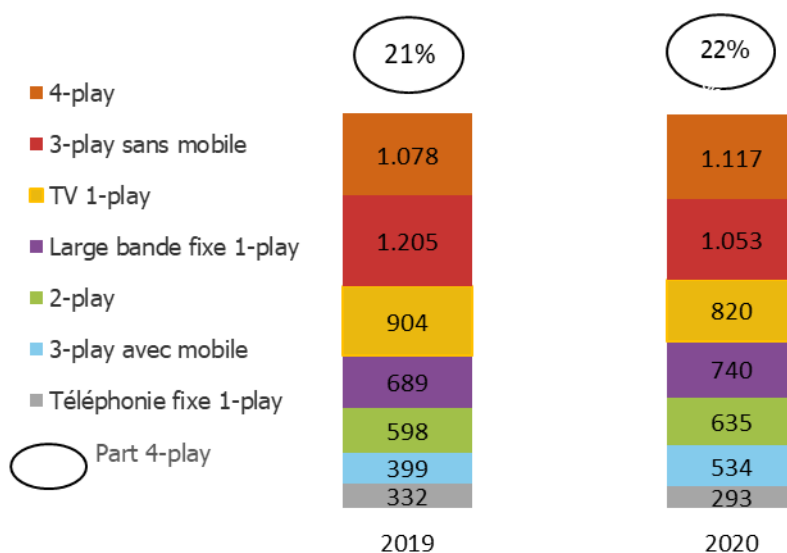


Figure 65 : Nombre de relations client résidentiel avec des services fixes (Source : IBPT)

88. La croissance du quadruple play ralentit le taux d'attrition des clients sur le marché des communications électroniques et de la télévision, puisque le taux d'attrition des clients pour l'offre groupée quadruple play (3 %) est considérablement plus faible que pour le triple play (10 %) et le double play (17 %).

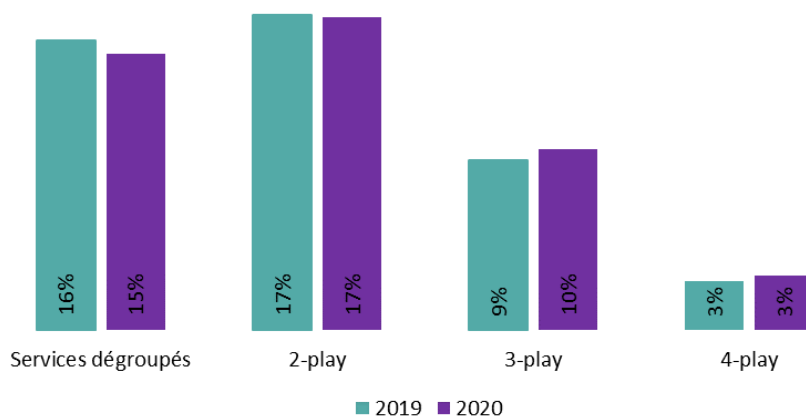


Figure 66 : Taux d'attrition par x-play (Source : IBPT)

89. Proximus (y compris Scarlet) reste le leader incontesté du marché belge des offres groupées avec une part de [40-50] % en volume. La perte de 0,7 % en 2019 a été rattrapée en 2020 (+0,5 %). Orange poursuit sa croissance (+1,8 %) et franchit le cap des 300 000 clients d'offres groupées, grâce notamment à la bonne performance de « Love Duo ». Cette croissance exerce une pression sur les parts de marché de VOO et Telenet : VOO perd 0,3 % et Telenet 2,3 %. Telenet a également dû céder des parts de marché en 2019 et 2018. En 2018, cette perte s'élevait à 3 % et en 2019, à 0,8 %

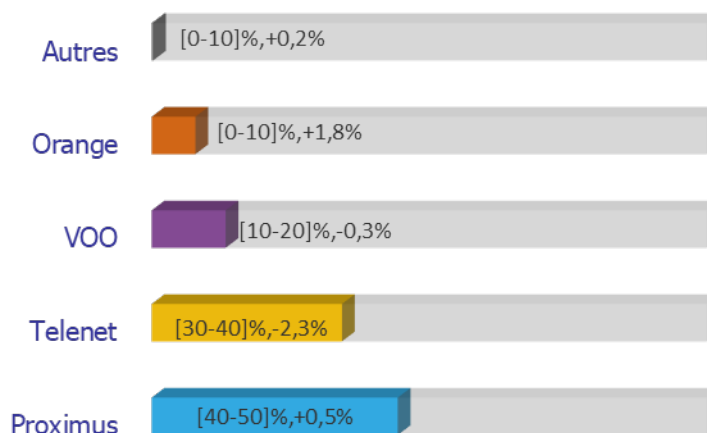


Figure 67 : Parts de marché sur le marché résidentiel des offres groupées, en volume (source : IBPT)

6.4.2. Marché non résidentiel

90. La croissance annuelle du marché non résidentiel des offres groupées a ralenti, passant de 2 % en 2019 à 1,6 % fin 2020. 471 547 clients non résidentiels possèdent un abonnement multiple play. Sur le marché non résidentiel, Orange a également un impact sur la part de marché de Telenet. Par rapport à 2017, Telenet a perdu 4,3 % de parts de marché sur le marché non résidentiel des offres groupées. Proximus subit également l'impact d'Orange avec une perte de 2,7 % sur la même période. En 2020, les pertes sont respectivement de 1 % pour Telenet et de 0,6 % pour Proximus.

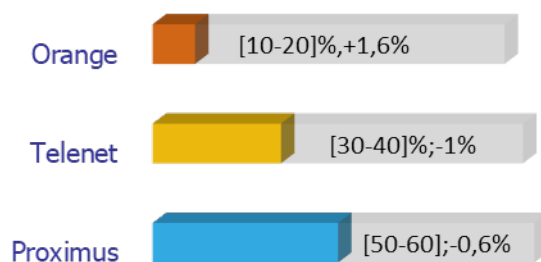


Figure 68 : Parts de marché sur le marché non résidentiel des offres groupées et évolution sur une base annuelle (Source : IBPT)

6.5. Télévision

91. Le nombre de raccordements avec un accès à la télévision classique s'élevait à 4 451 832 au 31 décembre 2020. Pour la deuxième année consécutive, on constate une légère baisse. En 2020, le nombre total de raccordements a diminué de 21 000, soit 0,5 % sur une base annuelle.

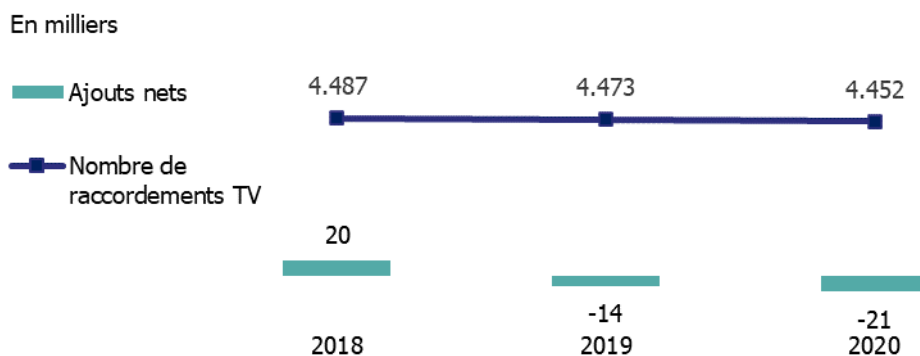


Figure 69 : Nombre de raccordements à la télévision, y compris la télévision OTT via une application, à partir de 2020 (Source : IBPT)

92. Les accès à la télévision pour lesquels le signal est transmis en numérique augmentent pour atteindre une part de 95 % du nombre total d'accès à la télévision : +1 point de pourcentage sur une base annuelle. Les accès à la télévision qui ne sont utilisés que pour un signal analogique régressent de 6 % à 5 %.



Figure 70 : Part des accès à la télévision numérique, en pourcentage (Source : IBPT)

93. Sur le marché national, Telenet est le plus grand fournisseur d'accès à la télévision mais sa part de marché diminue pour la deuxième année consécutive (-0,7 %). Proximus (y compris Scarlet) suit avec une part qui augmente d'année en année : +1 % en 2020.

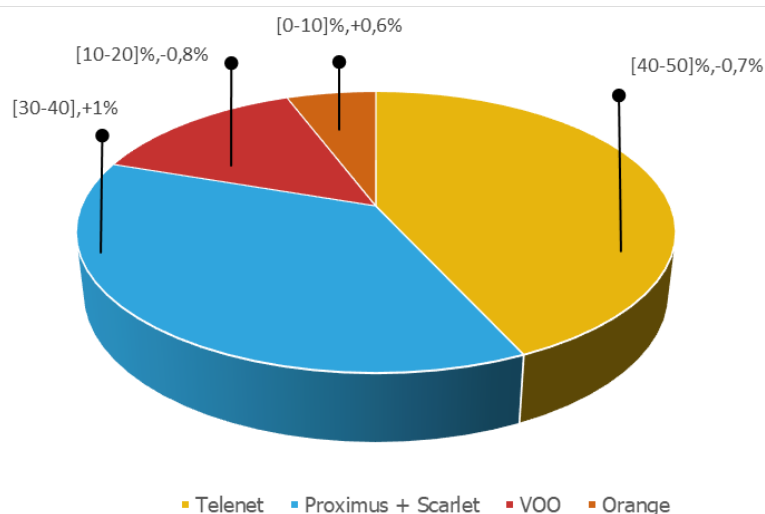


Figure 71 : Parts de marché en volume sur le marché de la télévision (Source : IBPT)

94. Les parts de marché en volume varient selon les régions. Proximus joue le plus grand rôle à Bruxelles et en Wallonie, où elle gagne également des parts de marché en 2020. En Flandre, Proximus est devancée par Telenet. Contrairement à Telenet (-1,3 %), Proximus augmente toutefois sa part de marché en Flandre (+0,7 %).

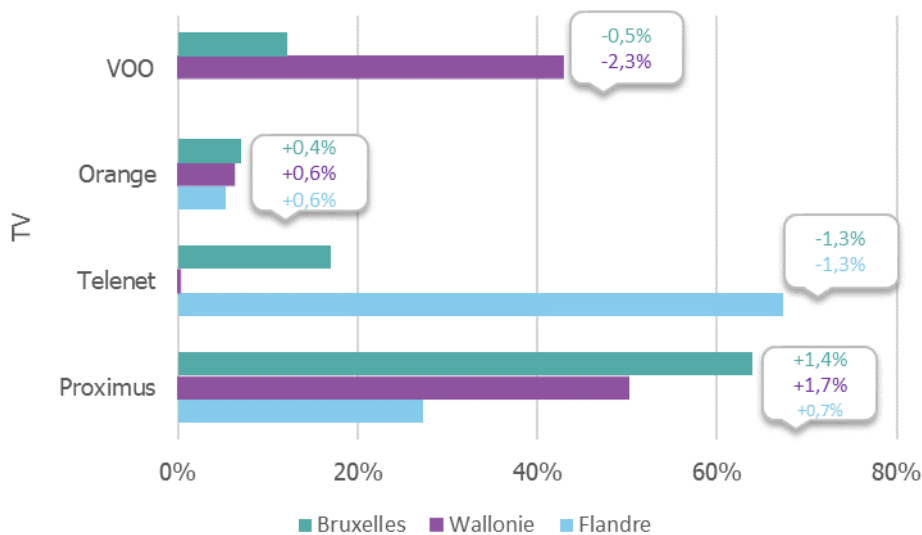
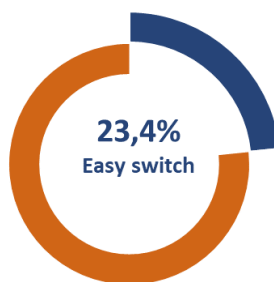


Figure 72 : Parts de marché de la télévision au niveau régional (Source : IBPT)

7. Migration via Easy Switch

95. Depuis le 1^{er} juillet 2017, la procédure Easy switch s'applique lorsque vous quittez un opérateur où vous êtes client pour au moins un service d'internet fixe ou de télévision pour devenir client d'un autre opérateur. Le nouvel opérateur (opérateur receveur) est chargé de mettre fin aux services de l'opérateur précédent, sauf si le client indique qu'il mettra lui-même fin aux services.
96. Au cours de l'année 2020, le recours à la procédure Easy switch par les clients résidentiels est passé de 19,7 % à 23,4 % du nombre total de nouveaux clients résidentiels pour les services fixes auprès des opérateurs de télécommunications belges. Exactement 106 754 des 455 947 acquisitions pour les services fixes sont basées sur la procédure Easy switch.



*Figure 73 : Pourcentage d'acquisitions résidentielles pour des services fixes basés sur la procédure Easy switch
(Source : IBPT)*

97. Faciliter le changement d'opérateur fixe contribue à rendre le marché des télécommunications plus compétitif. Dans ce contexte, il est important de continuer à promouvoir le recours à la procédure « Easy switch ». Après avoir procédé à une évaluation⁵⁰, l'IBPT recommande donc que :
- les opérateurs fassent davantage la promotion d'Easy Switch en tant que processus standard pour changer d'opérateur fixe et d'offre groupée et demande aux opérateurs de prendre des mesures supplémentaires pour éviter les erreurs.
 - les données qu'un client doit fournir à son nouvel opérateur lors d'un changement soient plus faciles à trouver auprès de tous les opérateurs.

⁵⁰ Le rapport de l'IBPT concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019-2020 : <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/rapport-concernant-levaluation-deasy-switch-en-20192020>