



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Communication du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019

TABLE DES MATIÈRES

Synthèse.....	3
Chapitre 1 – La Belgique dans un contexte européen.....	6
1. Indice relatif à l'économie et à la société numériques.....	6
2. Objectifs européens en matière de connectivité.....	8
Chapitre 2 – Contexte du marché.....	13
1. Chiffre d'affaires national et EBITDA.....	13
2. Prix.....	17
3. Investissements.....	19
4. Emploi.....	21
Chapitre 3 – Marché fixe.....	22
1. Accès au réseau téléphonique fixe.....	22
2. Téléphonie fixe.....	24
3. Large bande fixe.....	25
3.1. <i>Volume et part du marché.....</i>	<i>25</i>
3.2. <i>Technologie.....</i>	<i>28</i>
3.3. <i>Vitesse.....</i>	<i>30</i>
3.4. <i>Trafic Internet large bande fixe.....</i>	<i>31</i>
3.5. <i>Prix.....</i>	<i>32</i>
4. Taux d'attrition.....	33
Chapitre 4 – Marché mobile.....	34
1. Nombre de cartes SIM.....	34
1.1. <i>Cartes SIM actives (hors M2M).....</i>	<i>34</i>
1.2. <i>Cartes SIM de données.....</i>	<i>36</i>
1.3. <i>Internet of things.....</i>	<i>37</i>
1.4. <i>Taux d'attrition.....</i>	<i>38</i>
2. Chiffres d'affaires mobile et ARPU.....	39
3. Volume mobile.....	41
3.1. <i>Voix.....</i>	<i>41</i>
3.2. <i>SMS.....</i>	<i>42</i>
3.3. <i>Données mobiles.....</i>	<i>43</i>
Chapitre 5 – Télévision.....	45
1. Volume.....	45
2. Chiffre d'affaires et ARPU de la télévision numérique.....	47
3. Conditions du marché.....	48
Chapitre 6 – Marché résidentiel.....	50
1. Chiffre d'affaires résidentiel.....	50
2. Offres groupées.....	52
2.1. <i>Volume des offres groupées.....</i>	<i>52</i>
2.2. <i>ARPU par x-play.....</i>	<i>55</i>
2.3. <i>Conditions du marché.....</i>	<i>55</i>
Chapitre 7 – Marché non résidentiel.....	57
1. Chiffre d'affaires.....	57
2. Offres groupées.....	58
3. Connectivité.....	59

Synthèse

1. Le chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques et de la télévision s'élève à 8,41 milliards d'euros pour l'année 2019, ce qui représente une légère diminution par rapport à l'année précédente (-1,1 %). Alors que le segment de détail augmente légèrement (+0,3 % pour atteindre 7,35 milliards d'euros), le chiffre d'affaires sur le marché de gros recule fortement : -9,8 % pour atteindre 1,06 milliard d'euros, principalement en raison de la diminution du chiffre d'affaires de gros généré par les SMS (due à la diminution de l'utilisation) et par les opérateurs de réseau mobile virtuel (due à la migration des clients MVNO de Telenet vers le réseau propre de Telenet). Environ 66 % du chiffre d'affaires sur le marché de détail est réalisé sur le marché résidentiel (4,83 milliards d'euros), l'on enregistre 1,2 point de pourcentage de plus de chiffre d'affaires pour les communications électroniques (3,74 milliards d'euros). Le chiffre d'affaires de détail des communications électroniques réalisé sur le marché non résidentiel diminue de 0,4 % pour atteindre 2,49 milliards d'euros.
2. Le résultat d'exploitation avant amortissement (EBITDA) des principaux acteurs du marché (Proximus SA, Orange et Telenet) a diminué de 8,7 % pour atteindre 2,848 milliards d'euros, notamment en raison de l'impact de la constitution d'une provision pour le plan de réduction des effectifs de Proximus SA. La marge EBITDA moyenne s'élève à 35,3 %.
3. En 2019, le consommateur a payé un peu plus pour les services de communications que l'année précédente : les prix ont augmenté de +0,8 % sur une base annuelle, mais l'augmentation reste sous l'inflation totale de 0,9 %.
4. Les dépenses d'investissement pour financer la mise à jour de réseaux existants et le déploiement de nouveaux réseaux fixes et mobiles ultrarapides diminuent pour la première fois après avoir augmenté chaque année depuis 2012. En termes réels, les investissements se trouvent, avec 1,54 milliard d'euros, 199 millions d'euros (-11,5 %) sous le niveau atteint en 2018. La part dans le chiffre d'affaires diminue également : le ratio capex/chiffre d'affaires passe de 23,9 % à 21,5 %.
Alors que l'intensité des investissements réalisés par Telenet a diminué en raison de la finalisation des programmes d'amélioration des infrastructures fixes et mobiles, l'accent mis sur la connectivité de la fibre optique maintient les investissements de Proximus à niveau.
5. La croissance nette des accès au réseau de téléphonie fixe reste négative (-4,3 % pour atteindre 3 930 410), mais la croissance nette pour la large bande poursuit sa tendance positive. La grande disponibilité des réseaux fixes à haut débit (99,11 % des ménages belges ont une couverture d'au moins 30 Mbps en septembre 2019) entraîne un nombre élevé de lignes fixes à haut débit (+1,9 % pour atteindre 4,59 millions) et un taux d'adoption de la large bande fixe élevé (40 % en termes de population). Dans le nombre total de lignes fixes à haut débit, l'accès à la large bande via le réseau câblé représente une part supérieure au DSL : 52,4 % contre 46,2 %. Fin 2019, la technologie FTTH/FTTB attire un peu moins de 50 000 clients. La technologie FTTH/FTTB reste ainsi la technologie d'accès au haut débit la moins importante en Belgique (1 %).
6. La Belgique progresse vers une société gigabit. Le taux d'adoption de l'Internet ultrarapide d'au moins 100 Mbps sur le marché résidentiel a augmenté et est passé de 43 % à 50 % des ménages. L'objectif européen en matière de connectivité d'ici 2020 pour l'Internet ultrarapide est ainsi atteint. Étant donné que le taux d'adoption est inférieur au pourcentage de ménages où un débit supérieur ou égal à 100 Mbit/s est disponible (96,88 %), il existe encore un potentiel de croissance. Entre-temps, la première offre commerciale de 1 Gbps a également été lancée par Telenet (septembre 2019).

7. La régulation du câble bénéficie notamment à la concurrence sur le marché de la large bande fixe. Orange, qui a recours à celle-ci, se transforme progressivement en concurrent durable : en 2019, Orange a gagné 1,1 % de part de marché en volume et, sur la période 2018-2019, l'augmentation de la part de marché s'élève à 2,7 %. La croissance d'Orange se fait au détriment des câblo-opérateurs Telenet et VOO qui perdent ensemble 2,3 % de part de marché sur la même période.
8. La vente totale des offres groupées sur le marché résidentiel a progressé rapidement : fin 2019, 84 234 ménages supplémentaires ont une offre groupée, ce qui porte leur nombre total à 3 280 000. C'est surtout le nombre d'offres quadruple play qui connaît une augmentation : +197 669 pour atteindre 1 077 529.
L'importance du double play et du triple play diminue : le double play diminue de 15 559 (-2,5 %) et le triple play de 97 876 (-5,8 %).
La convergence de la clientèle, autrement dit les ménages qui utilisent à la fois les services fixes et les services mobiles, s'est renforcée. La forte croissance du quadruple play et du triple play combinant la large bande fixe, la télévision et le mobile (+ 100 436 pour atteindre 364 769) contribue à une augmentation du nombre de ménages convergents de 27,1 % pour atteindre 1 506 176.
9. Le marché adressable pour les offres groupées a été étendu par le lancement de nouvelles offres groupées qui visent la jeune génération mobile souhaitant regarder le contenu télévisuel à tout moment et sur différents appareils. En outre, l'abonnement à la télévision classique est remplacé par un accès par Internet via une application de télévision. Telenet et Proximus ont tous deux répondu à cette tendance avec respectivement le lancement de Yugo (février 2019) et d'Epic Combo (avril 2019). Orange aussi se tourne vers ces « coupeurs de cordon » depuis le lancement de Love Duo en juillet 2019. Contrairement aux offres de Telenet et de Proximus, ce pack ne comprend pas la télévision, pas même via une application de télévision. Seul l'Internet fixe et mobile est compris.
Fin 2019, moins de 10 000 offres groupées avec la télévision via une application sont vendues et le nombre d'offres groupées sans la télévision lancées par Orange en juillet 2019 est encore faible (environ 25 000) par rapport au nombre d'offres groupées avec la télévision qui continue d'augmenter : +70 807 pour atteindre 3 157 774.
10. La télévision classique reste un produit pertinent pour le consommateur. Les offres groupées sans la télévision classique constituent un segment en croissance mais restent un produit de niche qui s'adresse à la plus jeune génération mobile. L'introduction de ces offres groupées « light » n'entraîne pas une grande perte de raccordements à la télévision : -0,3 %, pour atteindre 4 472 932.

11. Le nombre d'abonnements sur le marché mobile belge a augmenté de 0,3 % sur une base annuelle pour atteindre plus de 11 954 842 cartes SIM actives (hors M2M) à la fin de l'année 2019.

Depuis 2018, les services OTT concurrents, comme Skype, Viber, Messenger et Facebook, entraînent des adaptations des offres des opérateurs mobiles, comme l'introduction des appels et SMS illimités. L'impact que cela a sur le volume de voix et de SMS des opérateurs de réseau mobile est limité : avec 3,2 %, la croissance du volume de téléphonie mobile est légèrement supérieure à celle des années précédentes (+2,6 % en 2018) et le nombre de SMS continue de diminuer : -12,8 % de SMS. En revanche, l'on note la croissance continue du trafic de données mobiles due à l'augmentation des volumes de données mobiles compris dans les offres des opérateurs mobiles : en 2019, les abonnés mobiles ont consommé 59 % de données de plus qu'en 2018, pour arriver à 324 pétaoctets. Par carte SIM de données active, cela revient en moyenne à 2,9 gigaoctets/mois, soit 1 gigaoctet de plus qu'en 2018.

La croissance du trafic de données mobiles ne se traduit toutefois pas par une croissance du chiffre d'affaires des services sur le marché mobile belge. Celui-ci est resté presque stable en 2019, avec 2,170 milliards d'euros : le chiffre d'affaires généré par les clients de détail, hors itinérance, a bel et bien légèrement augmenté (+0,8 %), mais cela a été quasiment réduit à néant par le chiffre d'affaires inférieur de l'itinérance de détail (-12,8 %).

12. Les réseaux des opérateurs mobiles sont de plus en plus employés pour l'IoT. Sur le marché de l'IoT, 637 106 cartes M2M supplémentaires ont été activées, ce qui donne un total de 3,104 millions fin 2019. Parmi celles-ci, 96 % sont des cartes SIM M2M supportées par une technologie cellulaire traditionnelle comme la 2G, la 3G ou la 4G. Les liaisons LPWA (faible consommation et longue portée) cellulaires qui fonctionnent dans un réseau de fréquences autorisé restent limitées aux 4 % restants.

Via les réseaux LPWA sans spectre autorisé d'Engie et de Proximus, environ 121 000 objets étaient connectés fin 2019.

Chapitre 1 – La Belgique dans un contexte européen

1. Indice relatif à l'économie et à la société numériques

La Belgique occupe la neuvième place de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques de 2019. Celui-ci mesure les progrès numériques au sein de l'Union européenne à l'aide d'une trentaine d'indicateurs autour de cinq dimensions : la connectivité, le capital humain, l'utilisation d'Internet, l'intégration de la technologie numérique et les services publics numériques.

Notre pays fait partie d'un groupe de pays très performants, composé du Danemark, de la Finlande, de la Suède, des Pays-Bas, du Royaume-Uni, de l'Irlande, du Luxembourg et de l'Estonie. Entre 2016 et 2019, la Belgique a toutefois perdu deux places dans le classement européen.

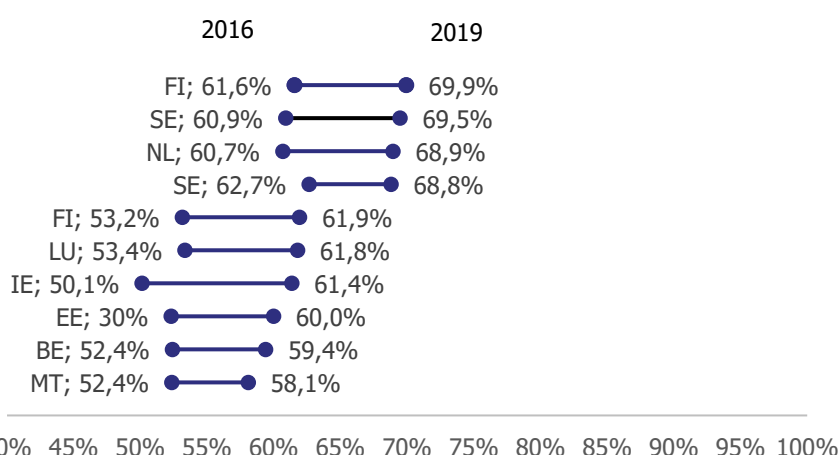


Figure 1 : Score DESI global, évolution 2016-2019 (source : CE)

Une subdivision selon les différentes dimensions montre les points forts et les faiblesses de la Belgique au niveau numérique.

Dimension	Score		Classement BE	Position 2018-2019
	2018	2019		
Connectivité Développement des infrastructures haut débit et de la qualité	66,1	66,1	6	-1
Capital humain Compétences qui permettent de tirer parti des possibilités offertes par l'économie numérique	45,6	49,6	12	+3
Utilisation d'Internet Activités en ligne des citoyens	52,9	54,4	10	0
Intégration de la technologie numérique Passage des entreprises au numérique et développement du commerce électronique	58,2	62,1	3	0
Services publics numériques Numérisation des services publics, en particulier l'administration en ligne	60,8	66	13	-1
Résultat total pondéré	56,6	59,4	9	0

Figure 2 : Score par dimension DESI (source : CE)

En ce qui concerne la première dimension, la connectivité, la Belgique occupe la sixième place en 2019. Parmi les pays voisins, seuls les Pays-Bas et le Luxembourg font mieux. La large bande fixe est largement disponible en Belgique (l'Internet ultrarapide couvre 96 % des ménages) et l'utilisation de l'Internet rapide et ultrarapide y enregistre aussi de bons résultats (respectivement 67 % et 40 % des ménages belges). En ce qui concerne l'utilisation de la large bande mobile, les résultats de la Belgique sont inférieurs à ceux de la moyenne européenne (la valeur DESI de 2019 pour la Belgique est, avec un taux de 76 % en juillet 2018, inférieure à la moyenne européenne de 96 %). La position de la Belgique dans le classement s'est entre-temps fortement améliorée, étant donné que le taux d'adoption de la large bande mobile est de 87,5 % fin 2019, grâce à l'ajout de données pour 2 MVNO.

En ce qui concerne la deuxième dimension, le capital humain, les résultats de la Belgique sont moins bons. La Belgique gagne trois places dans le classement européen, mais n'atteint ainsi que la douzième place. Même si le pourcentage de personnes avec des compétences numériques élémentaires (61 % de la population) et le pourcentage de spécialistes en TIC sur le lieu de travail (4,6 % de l'emploi total) sont élevés, le pourcentage de diplômés en TIC reste trop faible (1,6 % des diplômés, contre 3,5 % en UE).

En ce qui concerne l'utilisation d'Internet, la troisième dimension, la Belgique occupe la dixième place. 87 % de la population belge utilise Internet, ce qui est supérieur à la moyenne européenne de 83 %. En dehors des réseaux sociaux et des opérations bancaires en ligne, les Belges utilisent toutefois relativement peu les autres possibilités offertes par Internet : lecture d'articles de presse (64 % des utilisateurs d'Internet contre 72 % en moyenne en UE), consultations et votes en ligne (6 % des utilisateurs d'Internet contre 10 % en UE), utilisation de services de vidéo à la demande (24 % contre 31 % sur l'ensemble de l'UE).

La quatrième dimension, l'intégration de la technologie numérique dans les entreprises, est un atout. Pour cette dimension, la Belgique occupe la troisième place du classement européen. Seuls l'Irlande et les Pays-Bas précèdent la Belgique. Plus de la moitié des entreprises échangent des informations électroniques (54 % contre 34 % en UE). En outre, la Belgique compte davantage de PME vendant des produits ou services en ligne (28 % contre 17 % dans l'UE) et un nombre élevé de PME actives à l'étranger (12 % contre 8 % dans l'ensemble de l'UE).

En ce qui concerne la cinquième dimension, les services publics numériques, la Belgique a perdu une place et occupe désormais la treizième position. Pour l'échange des données médicales (70 % des généralistes) et l'utilisation des prescriptions électroniques (79 % des généralistes), la Belgique enregistre toutefois des résultats significativement supérieurs à la moyenne européenne (respectivement 43 % et 50 % des généralistes).

2. Objectifs européens en matière de connectivité

Pour stimuler la compétitivité et la numérisation de l'économie européenne, l'Europe a formulé trois objectifs en matière de connectivité pour 2025. Ces objectifs ont été présentés en septembre 2016 dans la communication « *Vers une société européenne du gigabit* »¹ dans le cadre du marché unique numérique :

1. La connectivité en gigabit pour l'ensemble des principaux pôles de l'activité socioéconomique, tels que les établissements scolaires, les plateformes de transport et les grands prestataires de services publics.

En Belgique, la vitesse de 1 gigabit a été lancée commercialement en septembre 2019 par Telenet, 5 ans après le lancement du projet *De Grote Netwerf*, qui comprenait un investissement de 500 millions d'euros pour étendre le réseau câblé vers un réseau gigabit. Fin mars 2020, Proximus a lancé son offre 1 Gbps pour les clients raccordés au réseau de fibre optique. L'option 1 Gbps est proposée moyennant une majoration de 15 euros par mois.

2. La couverture 5G ininterrompue dans l'ensemble des zones urbaines et le long de tous les grands axes de transport terrestre.

Le déploiement d'un réseau 5G commercial en Belgique est retardé par des désaccords entre l'État fédéral et les Communautés concernant les recettes de la mise aux enchères des licences 5G. Les Communautés exigent une plus grande partie des recettes. À titre de motivation sous-jacente, l'on présuppose que davantage de contenu média sera partagé sur les réseaux mobiles.

En attendant un accord politique, l'IBPT a proposé d'attribuer des droits d'utilisation provisoires pour la 5G. Par le biais d'une communication le 31 janvier 2020, l'IBPT a annoncé une procédure particulière et lancé un appel aux parties intéressées pour l'attribution de droits d'utilisation provisoires dans la bande 3,6-3,8 GHz. Ces droits d'utilisation expireront lorsque les droits d'utilisation mis aux enchères commenceront. Le 24 mars 2020, il a été communiqué que cinq candidats existaient pour une licence 5G provisoire : Proximus, Telenet, Orange, Cegeka et Entropia.

Or, en novembre 2019, les opérateurs Orange et Proximus ont signé un accord pour déployer un réseau d'accès mobile partagé en vue d'un déploiement plus rapide et plus étendu de la 5G. La mise en œuvre de la joint-venture pour le partage des réseaux mobiles entre Orange et Proximus a été suspendue par l'Autorité belge de la concurrence jusqu'au 16 mars 2020 à la suite d'une plainte de Telenet concernant la limitation de la concurrence. Après la confirmation par l'Autorité belge de la concurrence le 17 mars 2020 de la fin des mesures provisoires, les préparations concernant la joint-venture ont pleinement repris. La collaboration est toujours examinée en détail par l'Autorité belge de la concurrence.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=OJ:C:2018:307:FULL&from=EN>

3. Tous les foyers européens, en zones rurales et urbaines, auront accès à une connectivité Internet offrant un débit descendant d'au moins 100 Mbps, pouvant évoluer vers un débit en gigabit.

Parmi les ménages belges², 96,88 % ont, début juillet 2019, accès à un débit supérieur ou égal à 100 Mbit/s, ce qui place la Belgique à la troisième position du classement européen de la couverture de la large bande ultrarapide. En septembre 2019, cette valeur a augmenté pour atteindre 97,23 %.

Les objectifs susmentionnés en matière de connectivité complètent les trois objectifs en matière de connectivité large bande de l'agenda numérique européen, adopté en 2010 comme l'un des sept piliers de la stratégie Europe 2020 :

1. La couverture haut débit de base (entre 144 kbps et 30 Mbps) pour tous d'ici 2013. Cet objectif a été atteint en Belgique.
2. La disponibilité universelle de l'Internet rapide (≥ 30 Mbps) d'ici 2020. La couverture de 30 Mbps de 99,11 % (septembre 2019) est proche de l'objectif de 100 % d'ici 2020. Il reste 43 000 ménages sans accès à 30 Mbps en Belgique, 14 457 de moins qu'un an plus tôt. Entre juillet 2018 et juillet 2019, 10 622 ménages de plus peuvent disposer de 30 Mbps du fait de l'extension de la couverture de 30 Mbps du réseau de VOO grâce à l'assouplissement de la régulation. Les ménages sans accès à 30 Mbps se trouvent dans les provinces de Liège, de Luxembourg, de Namur et du Hainaut.

La régulation existante de 2018 encourage les opérateurs à investir en Belgique dans des zones moins bien couvertes en infrastructures haut débit. Un réseau déployé ou modernisé dans des zones non couvertes par une infrastructure NGA qui offre 30 Mbps (zones blanches) et dans des zones couvertes par une seule infrastructure NGA (zones grises) est ainsi dispensé de l'obligation d'ouvrir cette infrastructure aux concurrents.

² Voir le portail des données de l'IBPT, atlas des lignes fixes (juillet 2019) : <https://www.bipt-data.be/>

3. Taux d'adoption du haut débit ultrarapide : d'ici 2020, au moins 50 % des foyers doivent avoir une connexion d'au moins 100 Mbps.

Le nombre de ménages achetant une connexion haut débit d'au moins 100 Mbps est passé de 43 % à 50 % en 2019. L'objectif européen en matière de connectivité a ainsi été atteint un an plus tôt que ce qui était prévu par la Commission européenne.

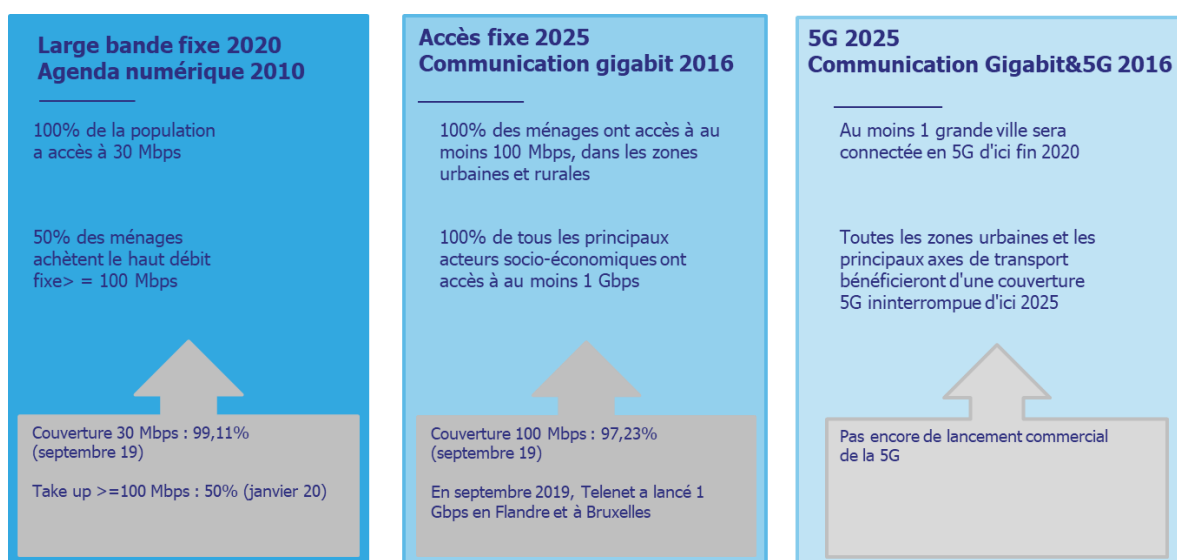


Figure 3 : Statut des objectifs en cours en matière de connectivité en Belgique (source : IBPT)

En ce qui concerne les objectifs en matière de connectivité pour la large bande fixe, la Belgique enregistre de meilleurs résultats que la moyenne européenne.

Le nombre de ménages avec une couverture d'un réseau de nouvelle génération (NGA) avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps au sein de l'UE a augmenté en 2019 et est passé de 79,47 % à 83,15 %, ce qui reste sous le pourcentage de 99 % en Belgique³.

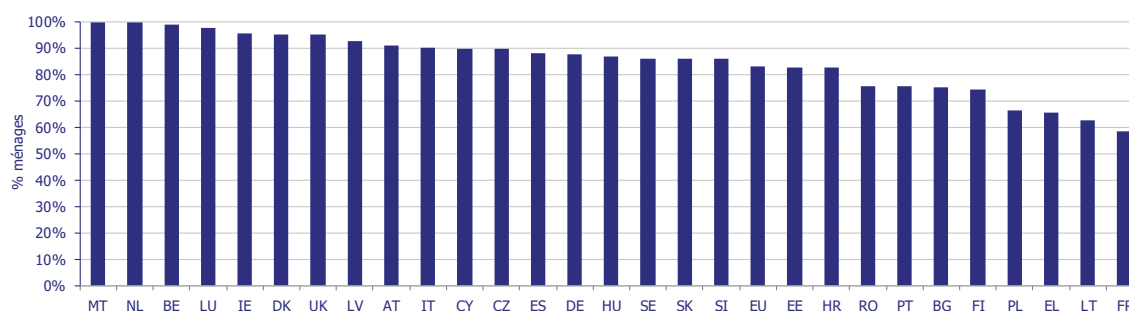


Figure 4 : Couverture NGA dans l'UE, en % de ménages (source : valeurs DESI 2019 - CE)

³ Valeurs DESI 2019. Les technologies prises en considération sont le FTTH, le FTTB, le câble Docsis 3.0 et le VDSL.

En ce qui concerne la disponibilité du haut débit fixe ultrarapide (au moins 100 Mbps) aussi, la Belgique, avec un pourcentage de couverture de 96,13 %, fait mieux dans l'indice DESI 2019 que la moyenne européenne de 59,9 %, qui est encore loin de l'objectif de 100 % d'ici 2025.

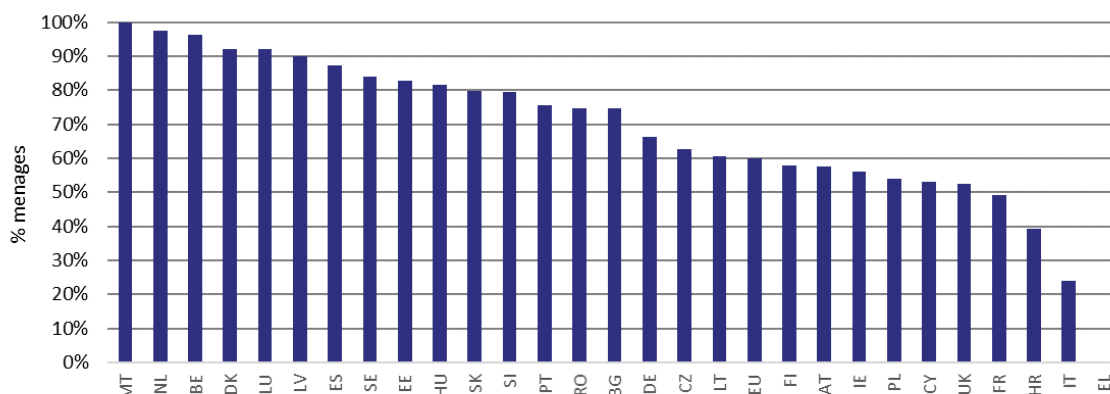


Figure 5 : Couverture du haut débit ultrarapide dans l'UE (source : DESI 2019 - CE)

L'objectif lié au taux d'adoption résidentiel du haut débit d'au moins 100 Mbps reste un défi dans la plupart des pays européens. Au sein de l'UE-28, 19,91 % des ménages ont en moyenne un abonnement haut débit fixe d'au moins 100 Mbps et le taux d'adoption reste inférieur à 20 % dans 13 pays. La valeur DESI 2019 pour la Belgique (39,8 %) est supérieure à la moyenne européenne.

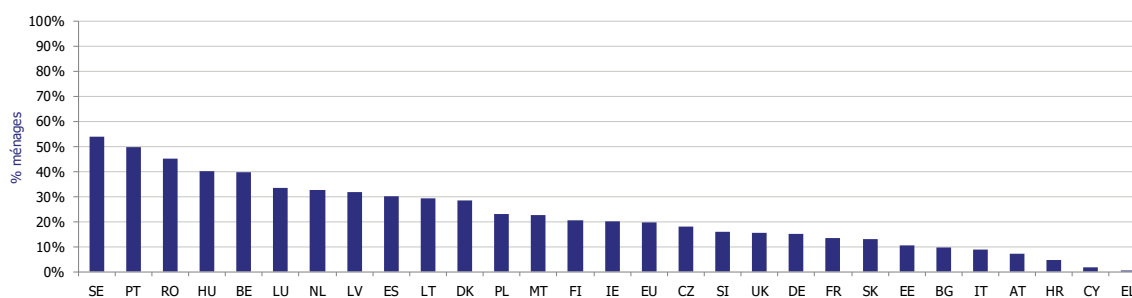


Figure 6 : Taux d'adoption du haut débit ultrarapide auprès des ménages (source : DESI 2019 - CE)

Pour la 5G, l'on peut noter l'absence de la Belgique dans le nouveau classement 5G⁴. L'indicateur, joint à la dimension de la connectivité de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques de 2019, mesure la quantité de spectre attribué prêt à être utilisé pour la 5G d'ici la fin 2020 dans ce que l'on appelle les bandes pionnières pour l'introduction de la 5G. Ces bandes sont les suivantes : la 700 MHz (703-733 MHz et 758-788 MHz), la 3,6 GHz (3400-3800 MHz) et la 26 GHz (1000 MHz dans 24250-27500 MHz). Les trois bandes de fréquences ont un poids égal.

Douze États membres ont déjà attribué des parties du spectre des bandes pionnières pour l'introduction de la 5G.

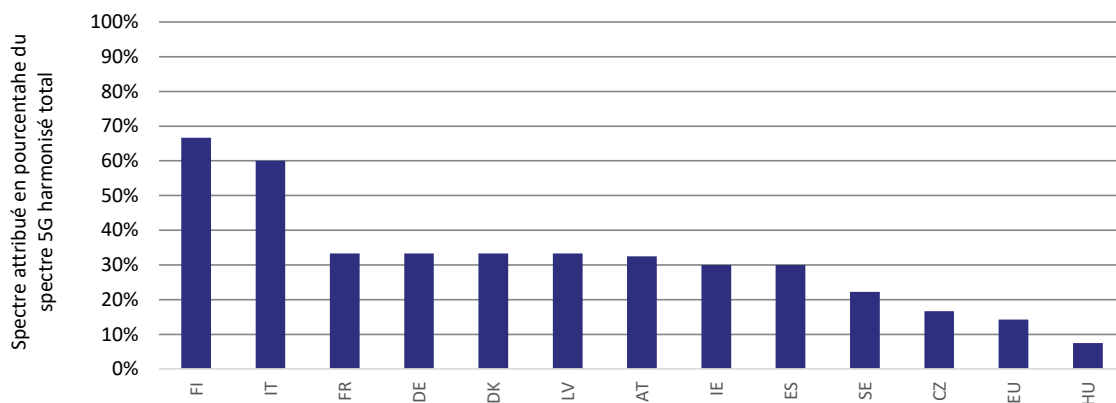


Figure 7 : Disposition à la 5G : spectre attribué en % du spectre 5G harmonisé total (source : DESI 2019 - CE)

La première offre commerciale de la 5G en Europe a été lancée en Suisse en avril 2019. Selon le sixième rapport trimestriel 5G de la Commission européenne⁵, dix États membres européens ont suivi : l'Autriche, la Finlande, l'Estonie, l'Allemagne, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

En Belgique, les activités de la 5G se limitent à la réalisation de tests.

⁴ Le DESI 2019 ne tient pas compte des 40 MHz attribués dans la bande 3400-3600 MHz. Il s'agit du port de Zeebruges où Citymesh déploie un réseau avec une fréquence achetée en 2015 et pouvant être utilisée pour la 5G (jusqu'au 6 mai 2025).

Le 31 mars 2020, Proximus a annoncé le lancement de la 5G dans le spectre actuellement utilisé pour la 3G dans la bande 2,1 GHz. Celui-ci est possible parce que les bandes de fréquences sont neutres sur le plan de la technologie. Cela ne signifie pas qu'il ne faudra plus de spectre spécifique supplémentaire pour la 5G. Le spectre supplémentaire pour la 5G reste essentiel pour un large déploiement futur de la 5G.

⁵ Sixième rapport trimestriel de l'Observatoire 5G de la Commission européenne (jusqu'à fin 2019)

Chapitre 2 – Contexte du marché

1. Chiffre d'affaires national et EBITDA

Le chiffre d'affaires net du marché belge des communications électroniques et de la télévision⁶ a diminué de 1,1 % en 2019, de 8,5 milliards d'euros à 8,41 milliards d'euros. L'on note encore une légère augmentation sur le segment de détail (+0,3 % pour atteindre 7,35 milliards d'euros), mais le chiffre d'affaires sur le marché de gros a fortement reculé : - 9,8 % pour atteindre 1,06 milliard d'euros.

Le chiffre d'affaires sur le marché de détail reste stable malgré la pression due à la régulation des appels intra-européens depuis le 15 mai 2019, une mesure décidée au niveau européen. Les consommateurs européens sont ainsi protégés contre les prix excessifs pour les communications intra-européennes au départ du pays de l'abonnement fixe ou mobile et se terminant dans un autre État membre de l'UE (avec la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein). Dans certains États membres, dont la Belgique, les prix de ces services ont considérablement dépassé les prix pour les appels domestiques. Entre les pays européens, des différences de prix importantes ont également été observées. En moyenne, le prix standard d'un appel intra-européen fixe ou mobile était en général trois fois supérieur au prix standard d'un appel domestique. Le prix standard d'un SMS intra-européen était plus de deux fois aussi élevé qu'un SMS national.

Pour s'attaquer à ces tarifs élevés pour les communications internationales, l'UE a introduit des plafonds de prix : les appels fixes et mobiles des clients résidentiels au sein de l'UE ont été plafonnés à maximum 19 cents par minute. Un SMS intra-européen ne peut plus coûter que 6 cents⁷.

Sur le marché de gros, la diminution des tarifs d'interconnexion fixes régulés depuis le 1^{er} janvier 2019 a influencé négativement les revenus. Le nouveau tarif maximal de terminaison d'appel a été fixé à 0,116 cent/minute (contre 0,709 cent/minute pour la terminaison d'appel au niveau régional et 0,909 cent/minute pour la terminaison d'appel au niveau national)⁸. La diminution du chiffre d'affaires des SMS (due à une diminution de l'utilisation) et des opérateurs de réseau mobile virtuel (due à la migration des clients MVNO de Telenet vers son réseau propre) contribue à la diminution du chiffre d'affaires sur le marché de gros.

⁶ Contributions de Brutélé, BT, Colt Telecom, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, Verizon, VOO SA

⁷ Étude de PwC et de la FUB pour la CE, 2018 : « Actual consumer practices and operators' offers for intra-EU calls »

⁸ La décision de l'IBPT du 23 novembre 2018 impose les tarifs pour la terminaison d'appel vers les numéros fixes d'application au 1^{er} janvier 2019.

Les tarifs pour la terminaison d'appel vers les numéros fixes sont les prix de gros qu'un opérateur de téléphonie fixe facture à d'autres opérateurs (fixes, mobiles, internationaux) lorsque ces derniers font aboutir un appel téléphonique sur les numéros géographiques fixes, les numéros 078 ou les numéros d'urgence de l'opérateur en question.

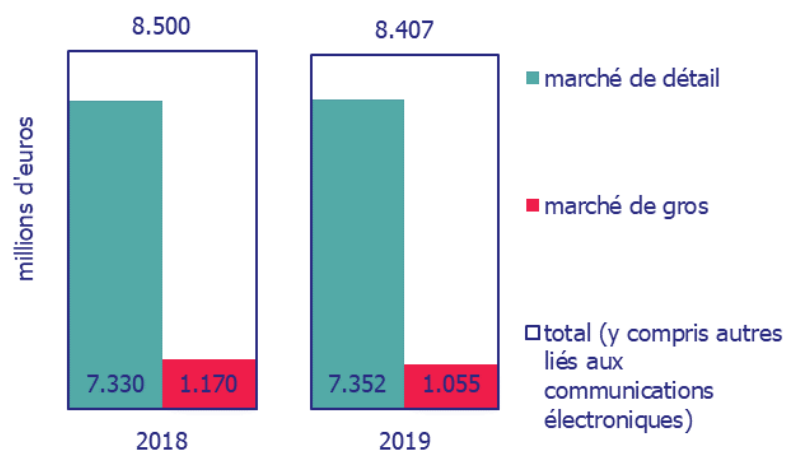


Figure 8 : Chiffre d'affaires net sur le marché belge des communications électroniques et de la télévision (de détail et de gros) en millions d'euros (source : IBPT)

42,4 % du chiffre d'affaires sur le marché belge des communications électroniques et de la télévision provient des services fixes qui enregistrent une perte de chiffre d'affaires de 1 %. Les opérateurs retirent également moins de chiffre d'affaires qu'en 2018 pour les services mobiles : -1,9 % pour atteindre 3,54 milliards d'euros. Seul le chiffre d'affaires des activités de télévision a augmenté de 1,9 % pour atteindre 1,26 milliard d'euros, ce qui donne une part de 15 % du chiffre d'affaires total des communications électroniques et de la télévision (+0,5 point de pourcentage). L'augmentation du prix moyen d'un abonnement à la télévision numérique et la poursuite de la migration de l'analogique vers le numérique y contribuent.

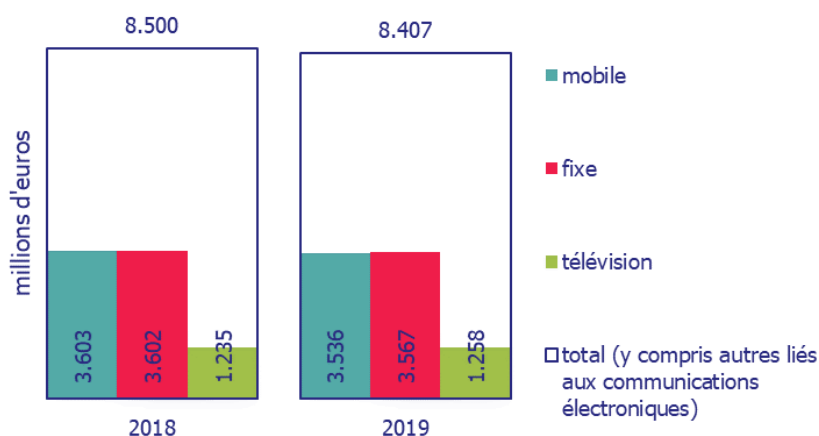


Figure 9 : Distinction du chiffre d'affaires net selon le type de service (source : IBPT)

Orange et VOO⁹ connaissent une croissance du chiffre d'affaires et des parts de marché sur le marché national des communications électroniques et de la télévision. Telenet a subi notamment l'impact de la transition du full MVNO DPG Media vers le réseau d'Orange, ce qui contribue à la diminution de 0,7 % du chiffre d'affaires national. La part de marché reste toutefois stable. En 2019, Proximus (y compris Scarlet) a, quant à lui, observé une diminution de son chiffre d'affaires (-3 %) et de sa part de marché (-1 %).

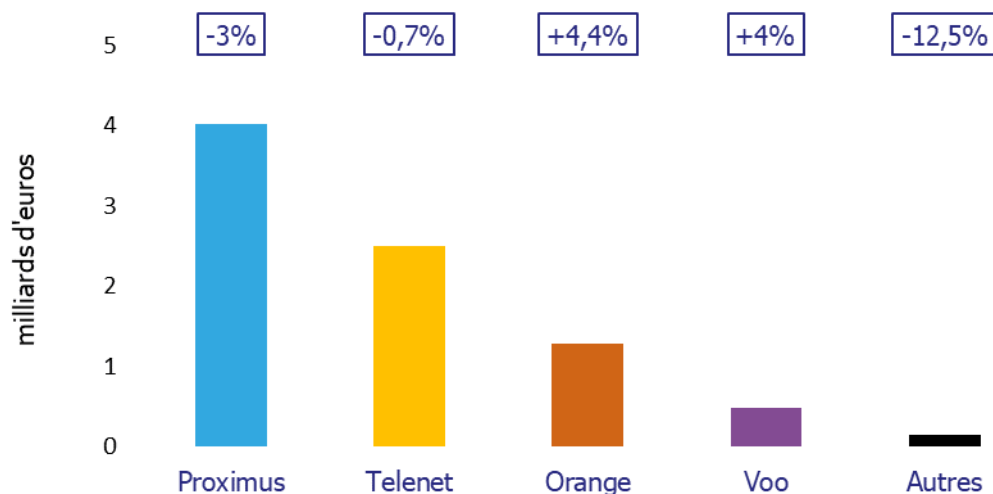


Figure 10 : Chiffre d'affaires sur le marché national des communications électroniques et de la télévision et pourcentage d'évolution annuelle du chiffre d'affaires (source : IBPT)

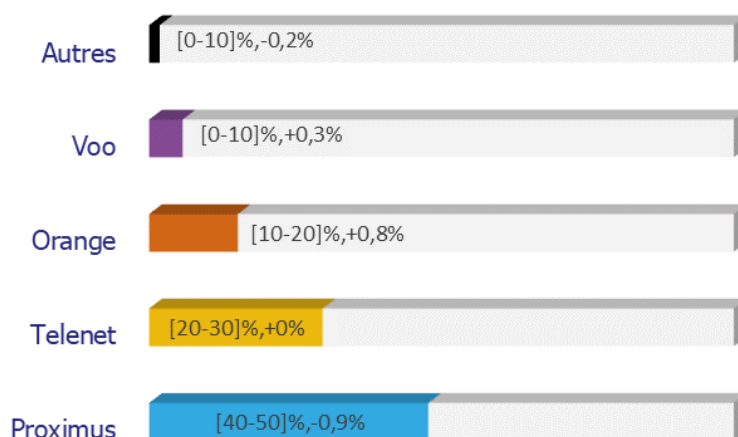
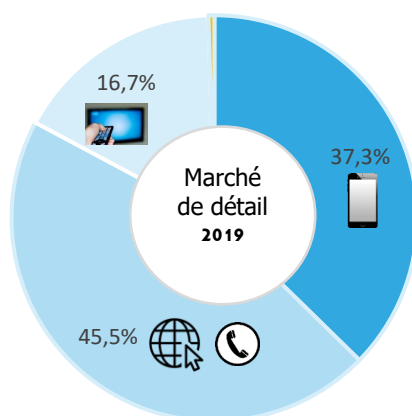


Figure 11 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires sur le marché national des communications électroniques et de la télévision (source : IBPT)

⁹ VOO renvoie à Brutélé et à VOO SA ensemble.

Sur le marché de détail, le secteur de la télévision et le secteur des communications électroniques affichent un modèle de chiffre d'affaires différent. Les revenus de la télévision augmentent de 1,5 %, ce qui fait que la part dans le chiffre d'affaires de détail total augmente légèrement pour atteindre 16,7 %. Les revenus de détail des communications électroniques se stabilisent par contre (+0,1 %), ce qui entraîne une part décroissante dans le chiffre d'affaires global (83,3 %).






	Mobile 2 744 829 €	2018-2019 +0,7 %
	Fixe 3 343 039 €	-0,1 %
	Télévision 1 229 731 €	+1,5 %
Autres liés aux communications électroniques	34 751 €	
Total marché de détail	7 352 351 €	+0,3 %

Figure 12 : Chiffre d'affaires de détail 2019 sur le marché national des communications électroniques et de la télévision, en milliers d'euros (source : IBPT)

Le résultat d'exploitation avant amortissement (EBITDA) des trois principaux acteurs du marché (Proximus SA, Telenet, Orange) a diminué de 8,7 % pour atteindre 2,848 milliards d'euros¹⁰. La marge EBITDA moyenne diminue à 35,3 %, soit 2,8 points de pourcentage de moins qu'en 2018.

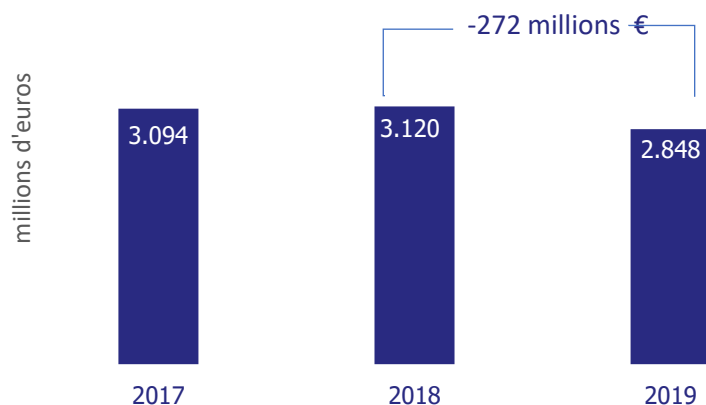


Figure 13 : EBITDA de Proximus, Telenet et Orange (source : IBPT)

2. Prix

Pour 2019, Proximus, Scarlet, Telenet et VOO ont tous annoncé de nouvelles augmentations tarifaires. Pour Proximus, cela a été le cas au début de l'année. Depuis le 1^{er} janvier 2019, les prix des packs Tuttimus (quadruple play) et Familus (triple play avec la téléphonie fixe) ont évolué de 2 euros. L'offre Minimus (triple play avec la téléphonie mobile) est restée inchangée¹¹. Début juillet 2019, VOO a augmenté ses tarifs : sauf pour les abonnements One et Trio mobile, les prix de tous les packs ont augmenté de 1 à 1,5 euro. Depuis le 1^{er} juillet 2019, Scarlet a également augmenté le seuil de son pack Trio après 6 ans, de 39 à 40 euros. L'augmentation des prix chez Telenet a eu lieu le 4 août 2019. Les tarifs pour l'Internet fixe, la télévision analogique et numérique et la téléphonie fixe et mobile ont ainsi augmenté de 1,87 %. Seul Orange n'a pas augmenté ses prix en 2019.

Les augmentations de prix contribuent à l'inflation des services de communications. Conformément à l'indice des prix à la consommation harmonisés d'Eurostat, les prix à la consommation pour les services de communications ont en moyenne augmenté de 0,8 % en Belgique sur une base annuelle. Le pourcentage d'évolution annuelle pour les services de communications reste toutefois sous l'inflation totale de 0,9 %.

¹⁰ L'EBITDA est influencé négativement par la provision constituée pour l'exécution du plan de réduction des effectifs de Proximus.

¹¹ Communiqué de presse de Proximus du 31 octobre 2018 : Proximus lance cette semaine une offre mobile adaptée avec des données illimitées et révisé légèrement le prix de ses packs à partir du 1^{er} janvier 2019

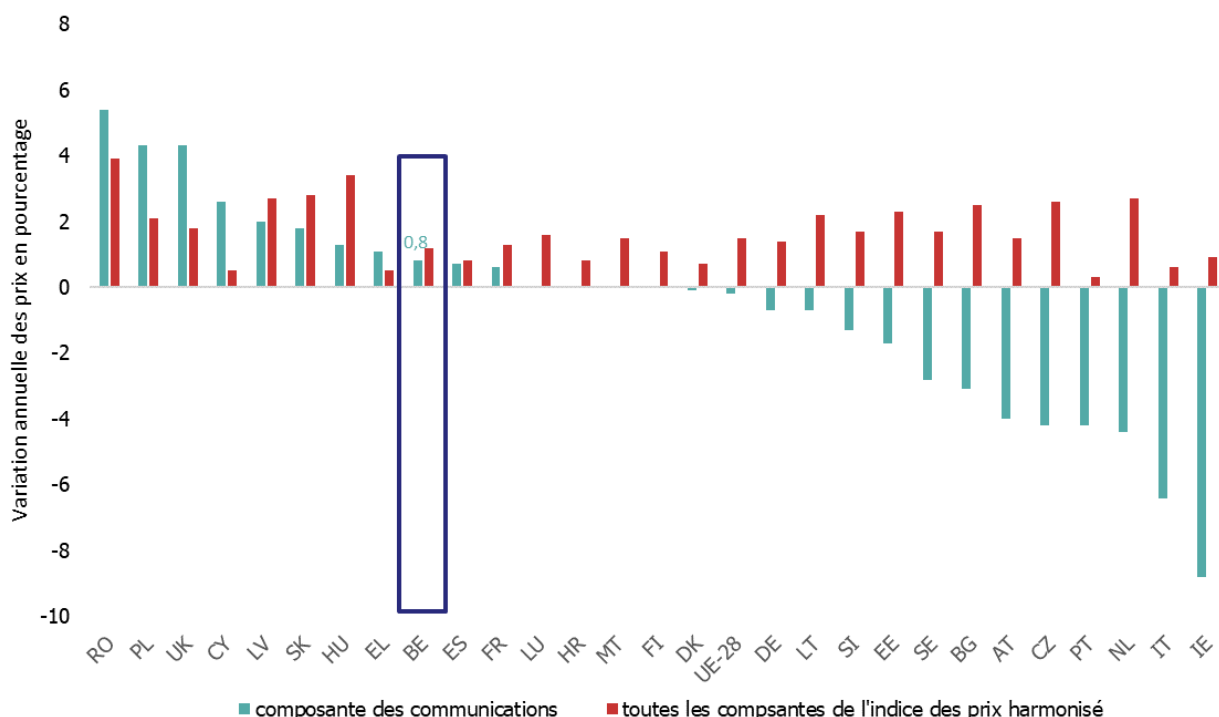


Figure 14 : Variation annuelle des prix en pourcentage de la composante des communications et de toutes les composantes de l'indice des prix harmonisé (source : Eurostat)

Les prix pour la téléphonie fixe, les services d'accès à Internet et les offres groupées enregistrent une augmentation en 2019. Les appels téléphoniques avec un appareil fixe sont devenus 0,4 % plus chers sur une base annuelle, mais ont augmenté moins rapidement que la moyenne européenne. L'augmentation des services d'accès à Internet est de 2,3 % et les offres groupées enregistrent une augmentation des prix de 1,7 %. Seule la téléphonie mobile poursuit sa tendance à la baisse : -5,3 %.

	BE	UE-28
Téléphonie fixe	+0,4 %	1,5 %
Téléphonie mobile	-5,3 %	0,4 %
Services d'accès à Internet	+2,3 %	-1,7 %
Offres groupées	+1,7 %	+1,6 %

Figure 15 : Évolution annuelle du prix en pourcentage (source : Eurostat)

3. Investissements

En 2019, un total de 1,54 milliard d'euros a été investi dans le secteur belge des communications électroniques. Cela représente un peu plus de 199 millions d'euros de moins que la meilleure année, 2018 (-11,5 %). Par habitant, cela représente un investissement de 134 euros en moyenne, contre 151 euros en 2018. Le ratio capex/chiffre d'affaires passe de 23,9 % à 21,5 %.

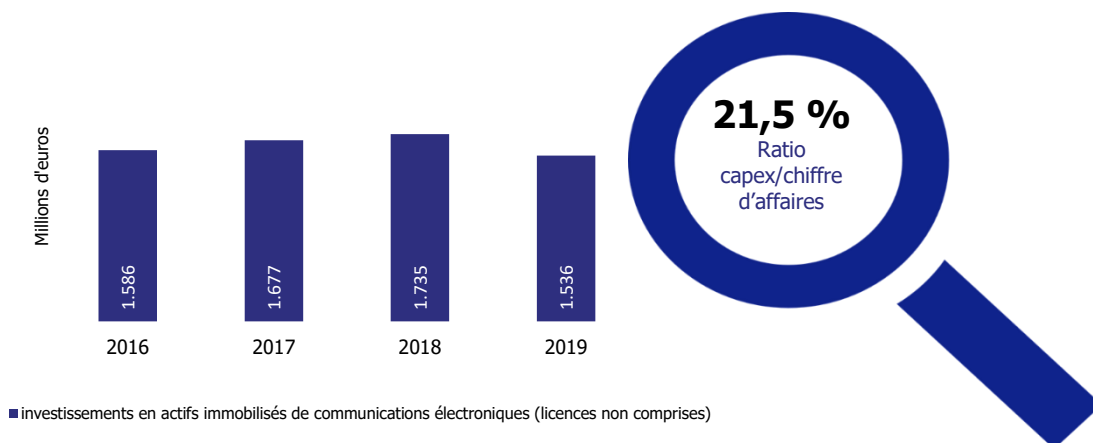


Figure 16 : Évolution des investissements dans les communications électroniques, en millions d'euros et ratio capex/chiffre d'affaires (source : IBPT)

Les investissements se déplacent vers les infrastructures fixes. Plus de la moitié des investissements en actifs immobilisés ont eu lieu dans le secteur des communications électroniques fixes (56 %). En 2018, la part de ces investissements dans les investissements totaux en actifs immobilisés était encore inférieure à 50 % (49 %).

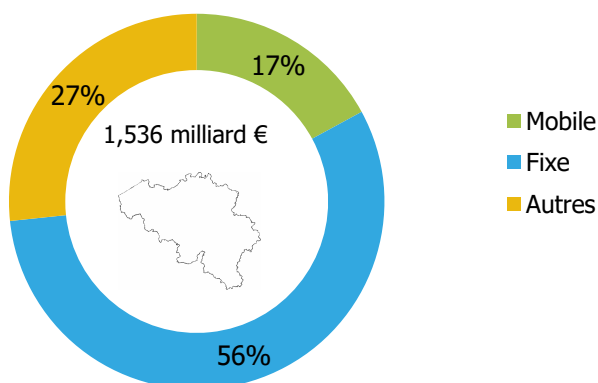


Figure 17 : Répartition des investissements (source : IBPT)

La diminution des investissements peut, dans une grande mesure, être attribuée aux dépenses d'investissement inférieures de Telenet. La diminution reflète la finalisation des programmes d'amélioration des infrastructures fixes et mobiles comme les dépenses consacrées à la mise à jour du réseau HFC vers un réseau gigabit et le mouvement de rattrapage en matière d'investissements sur le réseau BASE. En outre, les progrès effectués avec la mise à jour des systèmes et des plateformes informatiques et le fait qu'il y ait eu l'acquisition du réseau câblé dans la commune d'Etterbeek en 2018 expliquent aussi la diminution.

Chez Proximus, les investissements de 2019 sont restés à peu près constants par rapport à 2018. L'accent mis sur la connectivité de la fibre optique maintient les investissements à niveau : le réseau de fibre optique est étendu à titre d'épine dorsale du réseau VDSL qui couvre 95 % de la Belgique¹², en offrant des solutions de fibre optique aux entreprises (connexions point à point et sites GPON sur la base de la fibre optique partagée¹³) et par le lancement de projets « greenfield » pour de nouvelles constructions dans tout le pays.

Le lancement du projet « Fiber for Belgium » en 2017 a également amené la fibre optique (FTTH – GPON) vers des zones densément peuplées où des fils de cuivre ont précédemment été posés (« brownfield »). Fin 2019, le déploiement de fibre optique « brownfield » a été lancé dans 13 villes belges. Le projet « Fiber for Belgium » a l'ambition de couvrir 50 % des ménages en 10 ans (« greenfield » et « brownfield »). En outre, l'accélération de la fibre optique pour les entreprises doit déboucher sur une couverture de 85 % des entreprises. Fin septembre 2019, 60 % des entreprises dans les zones industrielles étaient raccordables à un réseau de fibre optique¹⁴.

Fin mars 2020, une accélération du programme pour le déploiement de la fibre optique a été annoncée. Par rapport au projet d'origine, Proximus souhaite raccorder 800 000 habitations supplémentaires d'ici 2025 et un million d'ici 2026. Grâce à cette accélération, 2,4 millions d'habitations seront raccordées à la fibre optique d'ici 2025 au lieu de 2030.

La poursuite du déploiement des projets de fibre optique de Proximus fera augmenter le capex à l'avenir. Cela a déjà pu être constaté au Japon et en Corée du Sud, deux pays où des réseaux denses de fibre optique ont été déployés et où le capex est considérablement plus élevé qu'en Europe. Ainsi, l'investissement japonais par habitant en 2018 était plus de deux fois plus élevé (193,70 euros) qu'en Europe (89,9 euros). L'investissement sud-coréen par habitant s'élevait lui à 104,10 euros.

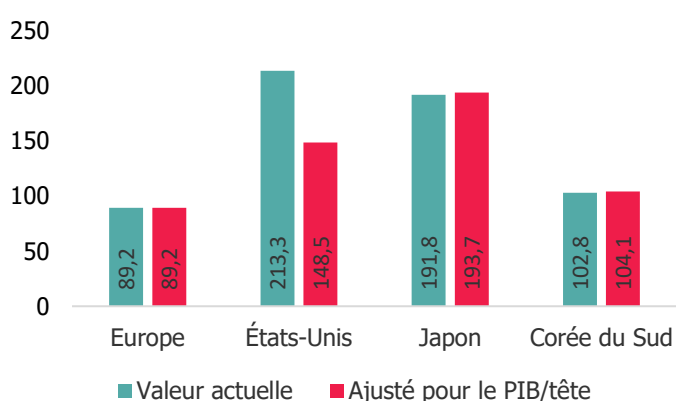


Figure 18 : Capex par habitant, en euros (source : ETNO¹⁵)

¹² La fibre optique est déployée des centraux (LEX) vers les bornes de distribution. La distance entre la borne de distribution et l'adresse de raccordement est couverte via une connexion en cuivre.

¹³ GPON = Gigabit Passive Optical Network. La technologie GPON est utilisée par Proximus pour le déploiement de son réseau FTTH. Une architecture GPON est du type point à multipoint.

¹⁴ Résultats de Proximus Q3 2019 – présentation : slide 17

¹⁵ ETNO - The state of digital communications 2020

4. Emploi

L'emploi est en baisse. Fin 2019, les opérateurs de télécommunications¹⁶ emploient environ 17 387 personnes à temps plein. Ces cinq dernières années, l'emploi direct a diminué de 1 220 équivalents temps plein.

En 2019, de nouvelles restructurations ont été annoncées. Celles-ci auront un impact sur le futur taux d'emploi. Ainsi, Proximus a lancé une restructuration 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 sur un marché qui se caractérise par les changements de circonstances. Le plan de restructuration prévoit une diminution des effectifs de 1 900 personnes d'ici fin 2021. En outre, 1 250 recrutements sont prévus, dont 750 pour la poursuite de l'extension des activités TIC et 500 au sein de Proximus SA dans les nouveaux domaines numériques. La majorité des 1 374 équivalents temps plein candidats à un départ volontaire ont quitté Proximus le 1^{er} mars 2020¹⁷.

En décembre 2019, Telenet a également annoncé une redéfinition de l'organisation, promouvant des équipes autonomes et une diminution de la hiérarchie. L'impact sur le nombre d'emplois est encore flou, étant donné que le plan ne sera entièrement opérationnel qu'au printemps 2020.

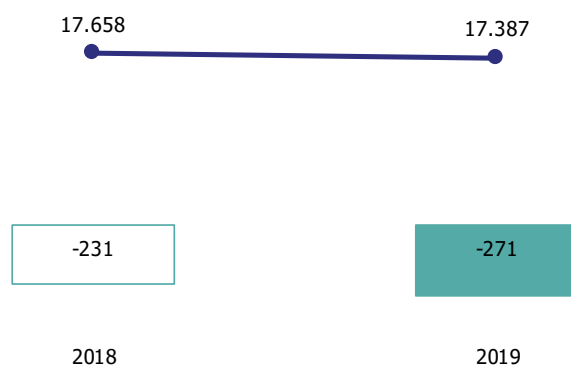


Figure 19 : Nombre d'ETP employés et ajouts nets (source : IBPT)

¹⁶ Contributions de Brutélé, BT, Colt Telecom, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, Verizon, VOO SA

¹⁷ Transcription Proximus résultats 2019

Chapitre 3 – Marché fixe

1. Accès au réseau téléphonique fixe

Le nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe a continué à diminuer en 2019, de 4,3 %, pour atteindre 3 930 410. Entre 2015 et 2019, la diminution s'élève en moyenne à 3,3 % par an.

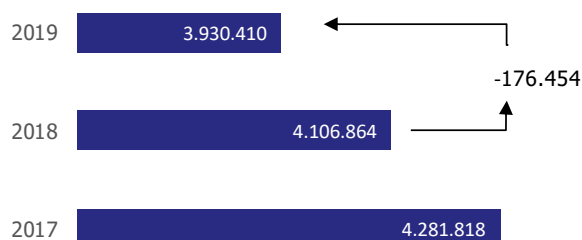


Figure 20 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe (source : IBPT)

L'accès au réseau téléphonique fixe est principalement basé sur le « managed voice over broadband » (52,3 % du nombre total de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe). Alors que le « voice over broadband » géré par les câblo-opérateurs recule de 3,6 % pour atteindre 1,497 million de canaux d'accès, le « voice over broadband » géré par les opérateurs DSL affiche une croissance de 21,7 %, pour atteindre 557 000 canaux d'accès. En raison de la migration du réseau d'accès vers IP, les lignes d'accès PSTN/ISDN sont de plus en plus souvent converties en haut débit, où l'on utilise la technologie « managed voice over broadband ». Le nombre de canaux d'accès PSTN/ISDN au réseau téléphonique fixe diminue de ce fait de 10,5 % en 2019, pour atteindre 1,876 million. Proximus a débuté la migration progressive vers les services « voice over broadband » en 2017 en fournissant dans les offres groupées (packs) avec la téléphonie fixe des lignes téléphoniques IP plutôt que des lignes PSTN.

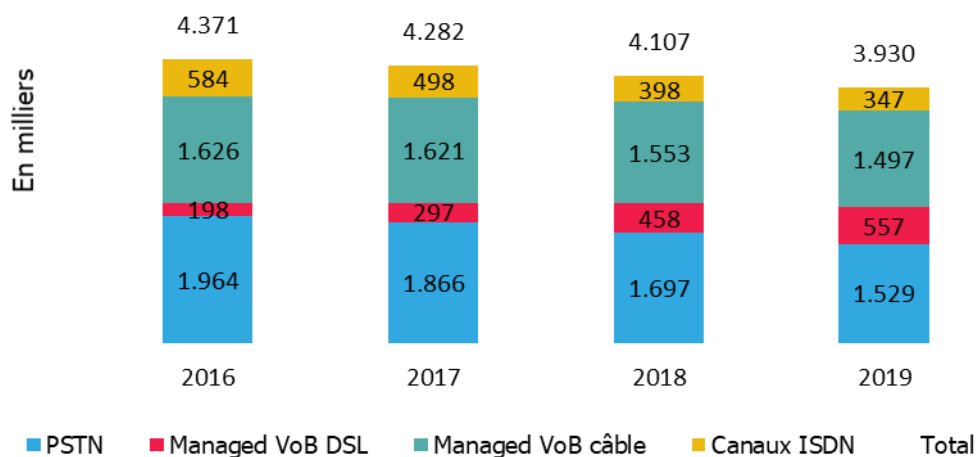


Figure 21 : Canaux d'accès au réseau téléphonique fixe par technologie (source : IBPT)

Les « carrier selection » et « carrier preselection »¹⁸ ne sont pas supportées par Proximus sur les lignes téléphoniques IP. Sur les lignes PSTN, ces services ont toutefois encore été mis à disposition en 2019, mais il y sera mis fin le 31 décembre 2022 au plus tard. En attendant, l'utilisation de ces services continue de diminuer : fin 2019, l'on comptait 19 159 lignes CPS actives de moins, ce qui représente un total de 166 643 (-10,3%).

Plus de 50 % du marché d'accès au réseau téléphonique fixe reste détenu par Proximus, malgré une perte de 1,3 %, d'une part, vers les câblo-opérateurs (+0,4 %) et, d'autre part, vers le reste des acteurs sur le marché de l'accès (+0,9 %), dont Orange, qui augmente sa part de marché de 0,3 %.

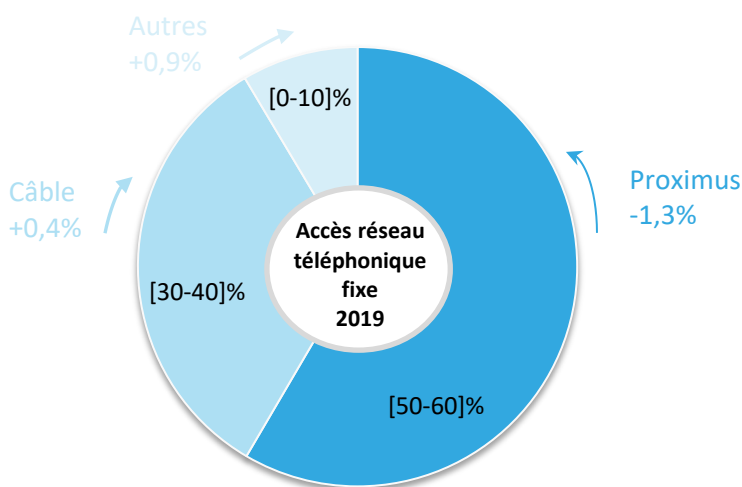


Figure 22 : Parts de marché sur le marché d'accès au réseau téléphonique fixe, en canaux (source : IBPT)

¹⁸ Avec la « carrier selection », les appels se font via un autre opérateur que celui auprès duquel l'abonnement de ligne fixe a été souscrit.

2. Téléphonie fixe

Le nombre de minutes d'appels fixes sortants a diminué d'un peu moins d'un million de minutes pour atteindre 5,625 milliards sur une base annuelle. La diminution continue est la conséquence de l'augmentation de l'utilisation du téléphone mobile, y compris des services « over the top » (OTT), comme Whatsapp et Facebook Messenger.

Le volume de tous les types d'appels diminue. C'est pour les appels internationaux que la diminution en pourcentage est la plus forte, avec -19 %. Les appels vers un réseau fixe affichent une diminution de 15 % et les minutes vers un réseau mobile diminuent de 12 %, pour atteindre 1,202 milliard de minutes.

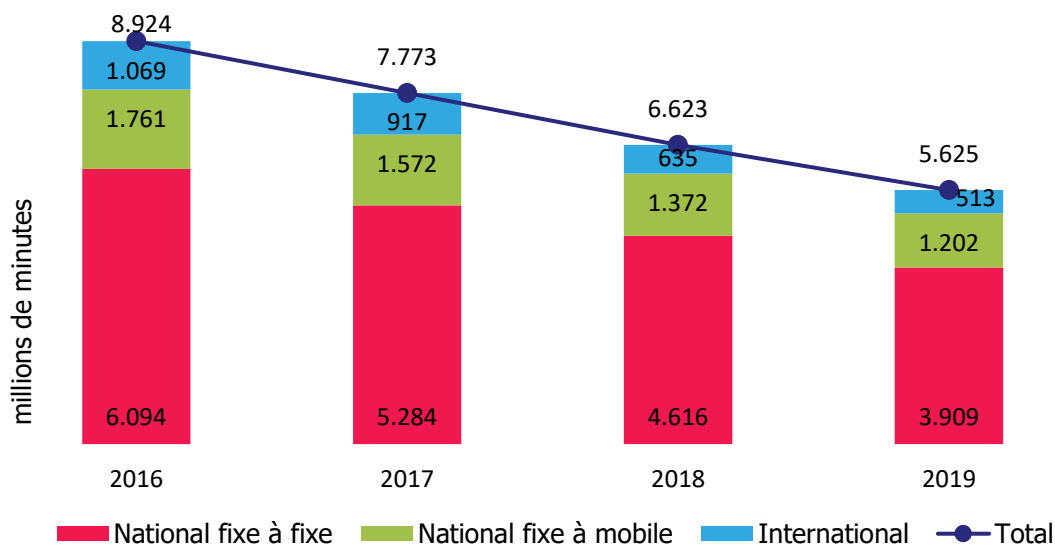


Figure 23 : Minutes de téléphonie vocale fixe vendues aux utilisateurs finals (source : IBPT)

3. Large bande fixe

3.1. Volume et part du marché

L'accès à la large bande fixe connaît un pourcentage de croissance inférieur aux années précédentes. Fin 2019, l'on compte 4,591 millions de lignes fixes à haut débit de détail en Belgique, ce qui correspond à une augmentation de 1,9 % sur une base annuelle. La croissance était encore de 2,8 % en 2018 et de 2,5 % en 2017. Le taux d'adoption auprès de la population atteint 40 %.

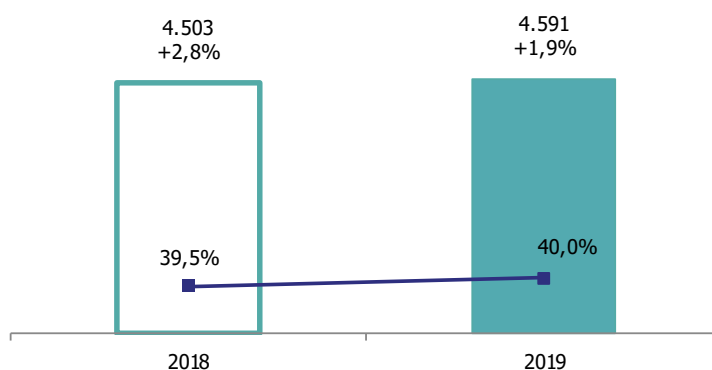


Figure 24 : Nombre de lignes fixes à haut débit en milliers et taux d'adoption (source : IBPT)

La croissance sur le marché de la large bande fixe est due à 60 % à Orange qui utilise la régulation du câble de 2015 pour proposer l'accès haut débit et la télévision numérique. Entre 2018 et 2019, Orange a gagné 2,7 % de parts de marché ; sur l'année 2019, la croissance des parts de marché s'élève à 1,1 %. Les ajouts nets pour 2019 reflètent l'implémentation progressive du « single installer process » en juillet/août 2019, une amélioration opérationnelle imposée dans la décision d'analyse de marché de 2018 de l'IBPT. Cela permet à Orange de diminuer les temps d'installation pour les clients, étant donné que les techniciens d'Orange reçoivent l'accès aux infrastructures câblées internes et externes des clients. En outre, les ajouts nets subissent également l'impact du lancement de Love Duo en juillet 2019, l'offre groupée avec l'Internet fixe et la téléphonie mobile qui s'adresse aux consommateurs qui échangent leur abonnement à la télévision classique pour des services de streaming sur Internet.

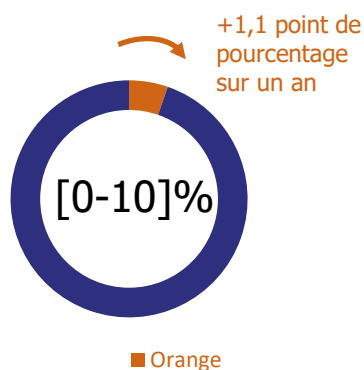


Figure 25 : Part d'Orange sur le marché de la large bande fixe, en volume (source : IBPT)

La possibilité de proposer un service large bande seul (sans la télévision) aux utilisateurs finals sur la base d'un accès de gros aux réseaux câblés a été créée par la régulation de 2018. Auparavant, la revente de l'Internet large bande par les câblo-opérateurs était couplée à l'accès à la plateforme de télévision numérique.

Pour l'accès large bande de gros au câble, les tarifs de gros régulés valables fin 2019 sont ceux en vigueur depuis le 1^{er} août 2018¹⁹. Ces tarifs concernent l'Internet et la télévision ensemble. De nouveaux tarifs de gros pour la télévision, Internet et une combinaison des deux ont été soumis au secteur pour consultation en juillet 2019. Dans le projet de décision soumis à la Commission européenne en avril 2020, les tarifs du projet de proposition de juillet 2019 ont été adaptés. Il a ainsi été décidé d'évaluer tous les éléments du réseau à leurs coûts actuels. En outre, l'on a également choisi d'accentuer le « tiering », autrement dit la différence de prix entre les débits les plus bas et les plus élevés.

Entre 2016 et 2019, l'utilisation de l'accès de gros proposé par les câblo-opérateurs a presque été multipliée par 7 (de 39 211 à 265 894). Cette croissance contraste avec l'utilisation de l'accès de gros régulé au réseau de cuivre qui a diminué de 38 points de pourcentage sur la même période (de 113 592 à 70 296). Fin 2019, Proximus fournit encore 70 296 accès de gros sur la base de l'ULL, du bitstream ou de la revente, soit 61 980 accès de gros de moins que fin 2015.

Un accès de gros au réseau de fibre optique sur la base de la technologie GPON que Proximus déploie depuis 2017 est mis à disposition depuis 2018. Un tel accès, offert sous la forme de services bitstream²⁰ et carrier (revente), se développe lentement et reste d'une portée limitée fin 2019. Les conditions commerciales auxquelles l'accès de gros est proposé sur la base du bitstream par Proximus doivent encore être approuvées par l'IBPT.

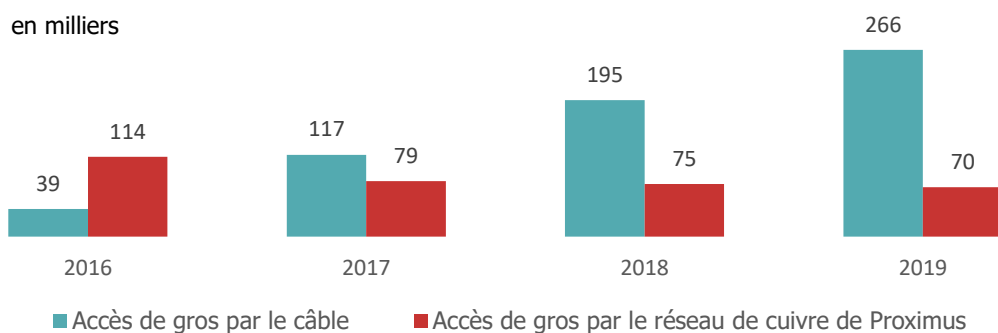


Figure 26 : Nombre d'accès de gros, en milliers (source : IBPT)

¹⁹ Pour l'accès de gros comprenant l'accès haut débit et la télévision et pour l'accès à la large bande seule, un tarif de 20,29 euros/mois est d'application pour une vitesse de téléchargement inférieure à 150 Mbps et de 30,12 euros/mois pour une vitesse de téléchargement supérieure à 150 Mbps.

²⁰ Un accès bitstream est un service octroyé par Proximus où un tiers loue un point d'accès vers son client. Proximus fournit et entretient des systèmes de transmission nécessaires pour fournir le point d'accès.

Au niveau national, la croissance des parts de marché d'Orange se fait au détriment du câblo-opérateur Telenet qui voit ses parts de marché diminuer de 0,8 %. La part de marché du câblo-opérateur VOO reste inchangée. Proximus (y compris Scarlet) maintient sa position d'opérateur principal sur le marché du haut débit fixe national, malgré une perte de 0,3 % de part de marché. La croissance continue de la clientèle de la marque « low cost » Scarlet, stimulée en 2019 par la diminution de l'offre Internet seul dont le prix est passé de 35 à 32 euros, ne suffit pas à compenser complètement la perte de volume de Proximus.

Les conditions du marché national de la large bande fixe sont reflétées par un degré de concentration qui, mesuré à l'aide de l'indice Herfindahl²¹, diminue légèrement par rapport à l'année précédente (de 3 574 à 3 536).

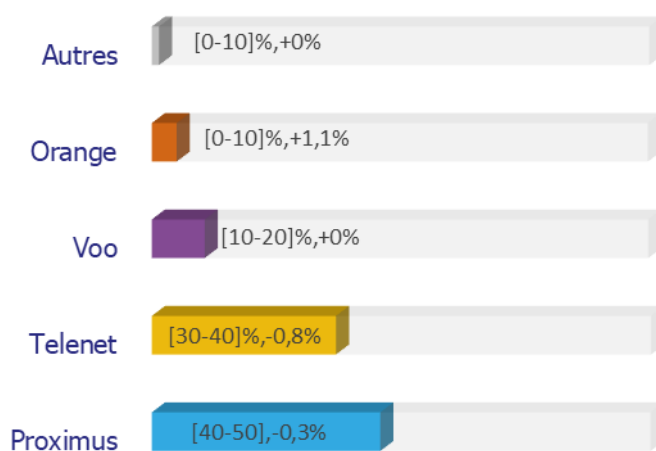


Figure 27 : Parts de marché sur le marché du haut débit fixe national, en volume, fin 2019 (source : IBPT)

En Flandre, la part du câblo-opérateur Telenet diminue en raison de la concurrence avec Orange. Par rapport à l'année précédente, Telenet perd 0,8 point de pourcentage de part sur le marché du haut débit fixe flamand.

En Région wallonne, le câblo-opérateur VOO résiste malgré la concurrence accrue d'Orange (+2 %). La pression concurrentielle est surtout ressentie par Proximus, qui cède 2 % de part de marché par rapport à l'année précédente. En Région bruxelloise aussi, la croissance réalisée par Orange sur le marché du haut débit fixe de détail (+2,3 %) se fait au détriment de Proximus (-2,5 %).

²¹ L'indice Herfindahl est la somme des carrés de toutes les parts de marché. Plus il est question de concentration du volume total chez un prestataire, plus l'indice est élevé.

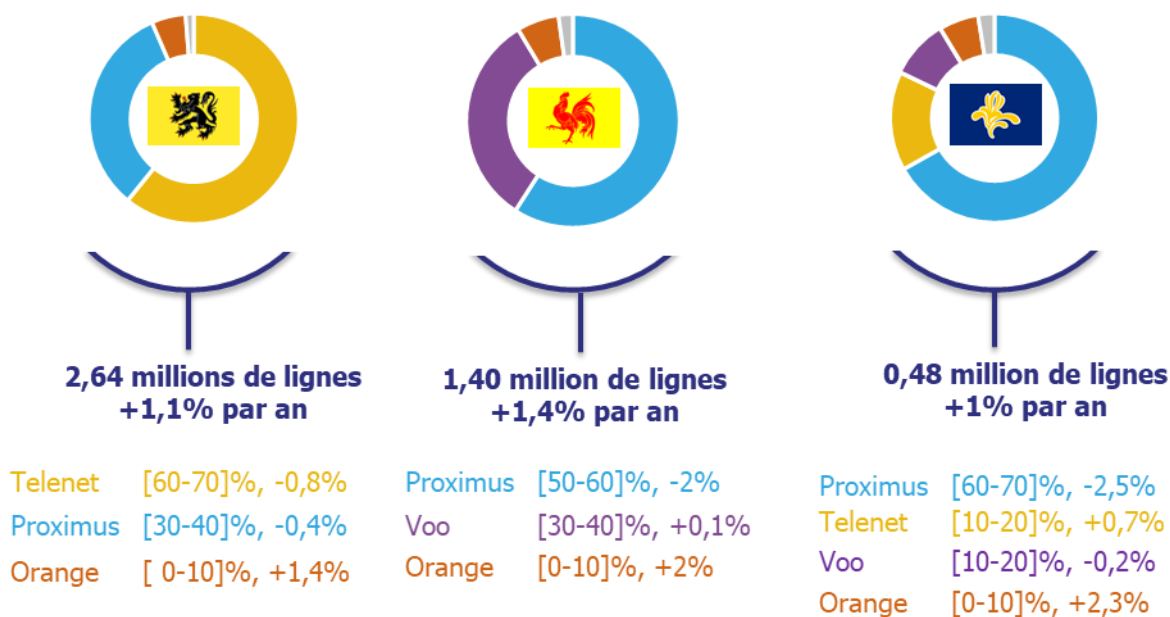


Figure 28 : Parts de marché sur le marché du haut débit fixe, par Région (source : IBPT)

3.2. Technologie

La part du câble dans le nombre total de lignes fixes à haut débit a légèrement augmenté en 2019 de 52 à 52,4 %. Cela se fait au détriment du DSL qui voit sa part reculer de 47,2 à 46,2 %.

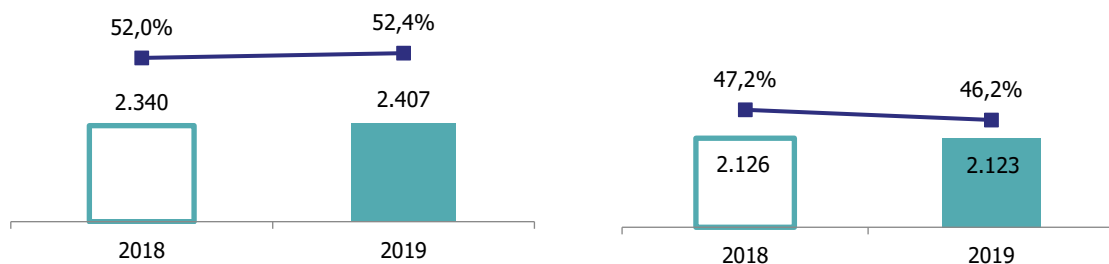


Figure 29 : Volume du câble et des lignes DSL et part en pourcentage dans le nombre total de lignes fixes à haut débit (source : IBPT)

Fin 2019, la fibre optique (FTTH/FTTB)²² attire un peu moins de 50 000 clients. La technologie FTTH/FTTB reste ainsi la technologie d'accès au haut débit la moins importante en Belgique (1 % du nombre total de lignes fixes à haut débit).

Pour la technologie FTTH/FTTB, la Belgique reste loin derrière d'autres pays européens, dont les pays en tête du classement, la Lituanie, la Lettonie et la Suède.

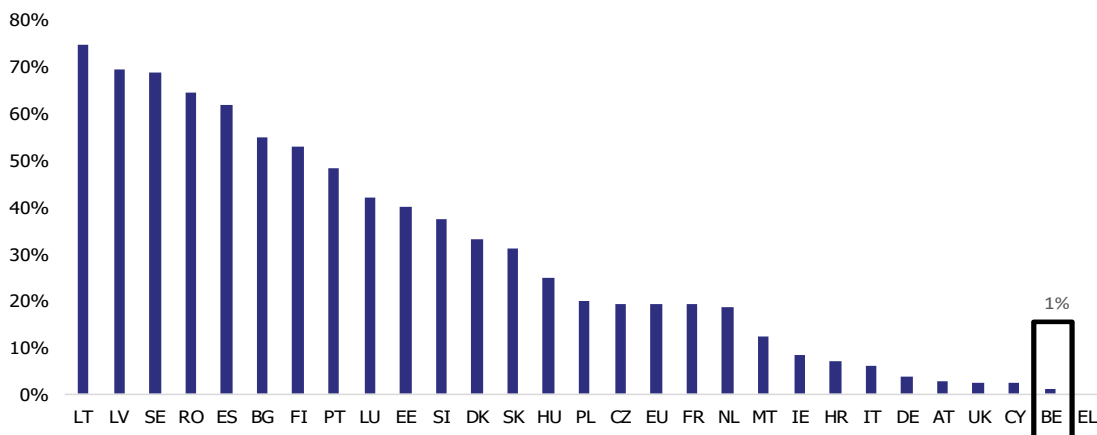


Figure 30 : Part de la technologie FTTH/FTTB dans le volume de lignes fixes à haut débit, juillet 2019 (source : CE)

Un déploiement plus rapide de la fibre peut améliorer le classement de la Belgique. Fin mars 2020, Proximus a annoncé une accélération du projet initial de déploiement de la fibre optique lancé en 2017 : 800 000 habitations supplémentaires seront raccordées d'ici 2025, et même 1 million d'ici 2026. Grâce à cette accélération, Proximus veut raccorder 2,4 millions d'habitations à la fibre optique d'ici 2025 au lieu de 2030.

²² Définitions CE/Cocom : Avec le FTTB, une fibre optique atteint la limite du bâtiment, comme la cave dans une unité de logements multiples, et la dernière connexion avec l'immeuble de l'abonné est un autre moyen physique que la fibre optique.

Le FTTH porte sur une architecture de communication où la dernière connexion avec l'immeuble de l'abonné est la fibre optique. Le chemin de fibre optique est terminé sur ou dans l'immeuble dans le but d'envoyer des communications vers un seul abonné. Pour être catégorisé comme FTTH, la fibre d'accès doit dépasser la limite de l'abonné et se terminer :

- o dans l'immeuble, ou
- o sur une façade de l'immeuble de l'abonné, ou
- o à moins de 2 mètres d'une façade de l'immeuble de l'abonné.

Les lignes FTTO point à point ne sont pas comptées comme FTTH/FTTB : il s'agit de liaisons optiques entre le LEX et le poste de travail du client (office) et non entre le LEX et la limite du bâtiment. Elles ne sont pas non plus considérées comme FTTH, parce que le FTTH, tel que défini dans le contexte réglementaire en Belgique, renvoie au GPON, dont l'architecture ne permet pas une liaison optique de bout en bout vers le poste de travail du client.

Fluvius contribue également au développement de l'infrastructure de fibre optique en Belgique. En tant que « opérateur uniquement de gros », il investit, en l'absence de département de détail, exclusivement dans un nouveau réseau d'accès de fibre optique ouvert au profit d'autres opérateurs télécoms. Le nouveau code des communications électroniques européen (CCEE) encourage ces opérateurs par le biais d'un régime réglementaire léger spécifique, étant donné qu'ils offrent l'accès à plusieurs opérateurs de télécommunications sans discrimination ou abus.

En 2019, Fluvius a lancé un projet pour la fibre optique jusqu'à l'habitation dans cinq villes et communes flamandes. Dans quelques quartiers de Genk, Gand, Poperinge, Dixmude et Anvers, des points de concentration pour les opérateurs de télécommunications sont créés depuis lesquels la fibre optique est déployée vers les habitations. Fluvius a l'ambition d'atteindre environ 15 000 foyers avec le déploiement de son réseau de fibre optique²³. Orange a été le premier opérateur raccordé à la fibre optique passive de Fluvius. Deux autres opérateurs de réseau sont entre-temps également devenus clients de Fluvius : VXFiber et WeServe.

3.3. Vitesse

Chez Proximus, un accès basé sur la fibre optique offre une vitesse de 400 Mbps. En attendant la poursuite du déploiement de la fibre optique, la vitesse maximale pour la plupart des autres clients reste de 100 Mbps maximum via le DSL.

Il s'agit aussi de la vitesse maximale qu'Orange offre à ses clients de manière standard. Avec l'ajout de l'option Internet Boost à 15 euros/mois dans la zone VOO ou à 10 euros/mois dans la zone Telenet, la vitesse Internet de l'abonnement Love peut être augmentée de 100 à 200 Mbps.

Chez VOO, tous les clients peuvent surfer à 400 Mbps. Les investissements dans le renouvellement du réseau Internet ont assuré la transition du câble coaxial vers une technologie hybride qui comprend aussi bien le câble coaxial que la fibre optique. VOO souhaite continuer à investir pour faire évoluer le réseau vers 1 gigabit, mais n'a pas encore annoncé de date à laquelle un tel réseau devrait être opérationnel.

Depuis septembre 2019, Telenet propose toutefois 1 gigabit par seconde, ce qui correspond à 1000 Mbps. Il s'agit du résultat d'une mise à jour du réseau fixe entamée il y a cinq ans avec *De Grote Netwerf* et nécessitant un investissement de 500 millions d'euros. L'abonnement de clients avec une formule Speedboost à 15 euros/mois est ainsi transformé en Giga Speedboost avec une vitesse allant jusqu'à 1 Gbps au lieu de 400 Mbps précédemment. Les abonnements moins chers ont également été mis à jour. La vitesse des autres abonnements à Internet a été adaptée comme suit :

- la formule Internet de base va de 50 mégabits par seconde à 100 mégabits par seconde ;
- Internet Fiber 100 (dans Wigo S, Wigo home S) est rebaptisé All Internet 150 avec une vitesse de 150 Mbps au lieu de 100 Mbps ;
- Internet Fiber 200 est baptisé All Internet 300 (dans Wigo, Wigo Home et Yugo) avec une vitesse de 300 Mbps au lieu de 200 Mbps.

²³<https://pers.fluvius.be/fluvius-plant-pilootproject-met-glasvezel-tot-in-de-woning-in-vijf-steden-en-gemeenten>

Les chiffres d'adoption démontrent la migration constante vers des vitesses de haut débit fixe plus élevées. De toutes les lignes fixes à haut débit, 63 % fournissent fin 2019 une vitesse supérieure ou égale à 100 Mbit/s, soit 8 points de pourcentage de plus qu'un an auparavant.

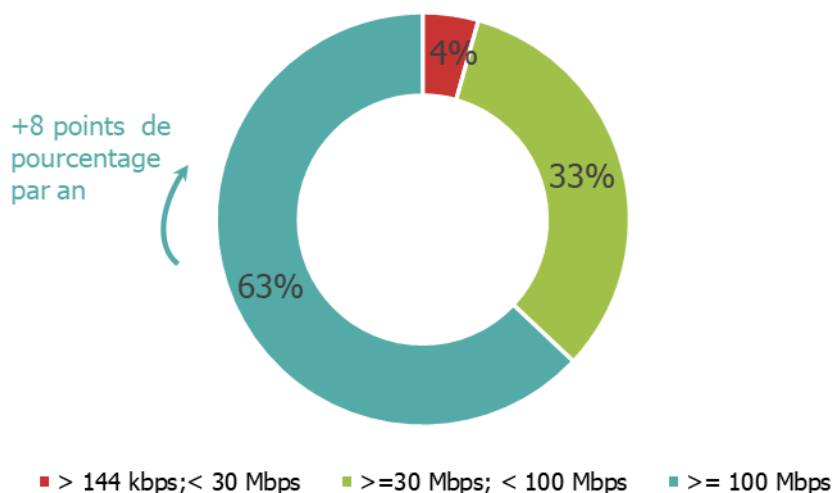


Figure 31 : Pourcentage des lignes fixes à haut débit par catégorie de vitesse (source : IBPT)

3.4. Trafic Internet large bande fixe

Les liaisons fixes à haut débit plus rapides stimulent la consommation de large bande fixe. En un an, l'on observe une croissance de 33,3 % pour atteindre 8,1 exaoctets. Par ligne fixe à haut débit, l'on consomme en moyenne 150 gigaoctets par mois, soit 35 gigaoctets de plus qu'en 2018.

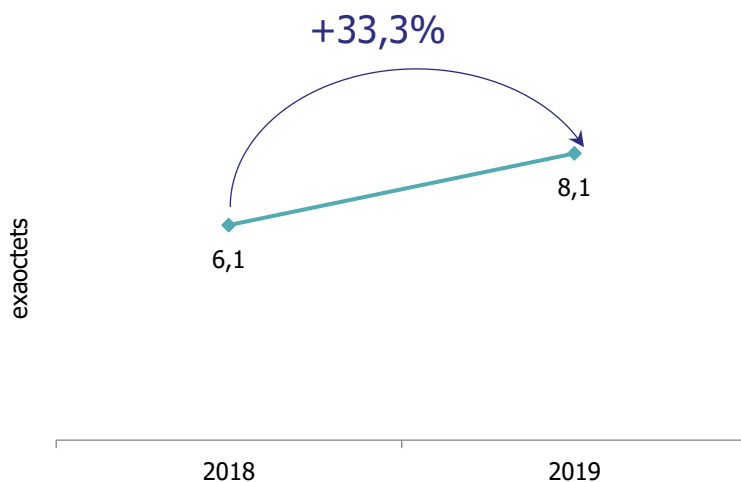


Figure 32 : Volume de haut débit fixe en exaoctets (source : IBPT)

3.5. Prix

Les prix de la large bande fixe en Belgique sont au-dessus de la moyenne européenne. Selon une étude de la CE, les prix belges de la large bande fixe seule comme les prix des offres groupées avec la large bande fixe dans les trois catégories de vitesse distinctes (12-30 Mbit/s, 30-100 Mbit/s et 100+ Mbit/s) sont supérieurs à la moyenne européenne²⁴.

12-30 Mbit/s			
Large bande seule	Double play téléphonie	Double play télévision	Triple play
22 %	49 %	42 %	58 %
30-100 Mbit/s			
Large bande seule	Double play téléphonie	Double play télévision	Triple play
11 %	41 %	36 %	53 %
100+ Mbit/s			
Large bande seule	Double play téléphonie	Double play télévision	Triple play
33 %	56 %	15 %	29 %

Figure 33 : Prix de la large bande fixe en Belgique comparés à la moyenne européenne (octobre 2018) : écart en pourcentage de la moyenne européenne par produit distinct (source : CE)

Les prix élevés placent la Belgique à la dix-neuvième position dans l'indice des prix de la large bande de la CE. Cet indice, qui mesure les prix annoncés les plus bas de douze paniers de haut débit fixe représentatifs comme pourcentage du revenu des ménages, est un critère pour le caractère abordable d'une connexion Internet haut débit. Les paniers comprennent trois catégories de débit (12-30 Mbps, 30-100 Mbps et au moins 100 Mbps) et quatre types de produits (Internet seul, Internet + télévision, Internet + téléphonie fixe et Internet + télévision + téléphonie fixe). Plus les valeurs de l'indice sont élevées (entre 0 et 100), plus les résultats du pays sont bons en ce qui concerne le caractère abordable des prix du point de vue du pouvoir d'achat.

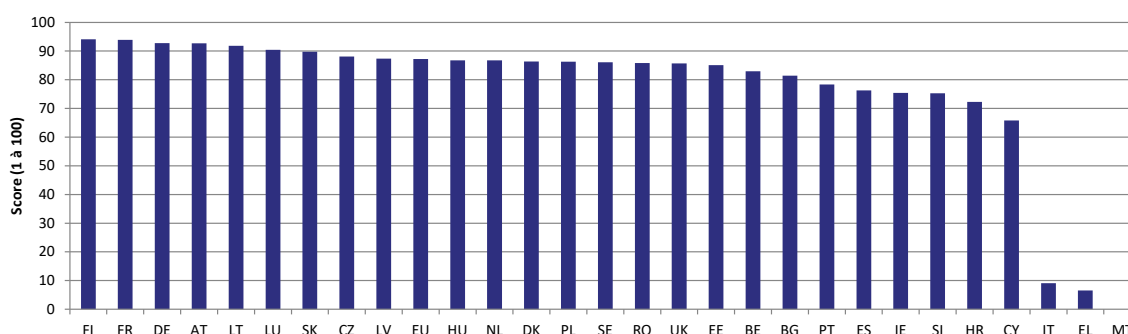


Figure 34 : Résultat de l'indice des prix de la large bande de la CE (source : CE)

²⁴ Fixed broadband prices in Europe 2018 (données d'octobre 2018) : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/fixed-broadband-prices-europe-2018>

4. Taux d'attrition

Le nombre de ménages devenus clients d'un autre opérateur en 2019 pour leurs services fixes a légèrement diminué de 100 422 à 95 144. Ce faisant, le passage vers le quadruple play est important : les services fixes se trouvent de plus en plus souvent dans une offre quadruple play²⁵, ce qui augmente la fidélisation de la clientèle et réduit la perte de la clientèle à 2,7 %.

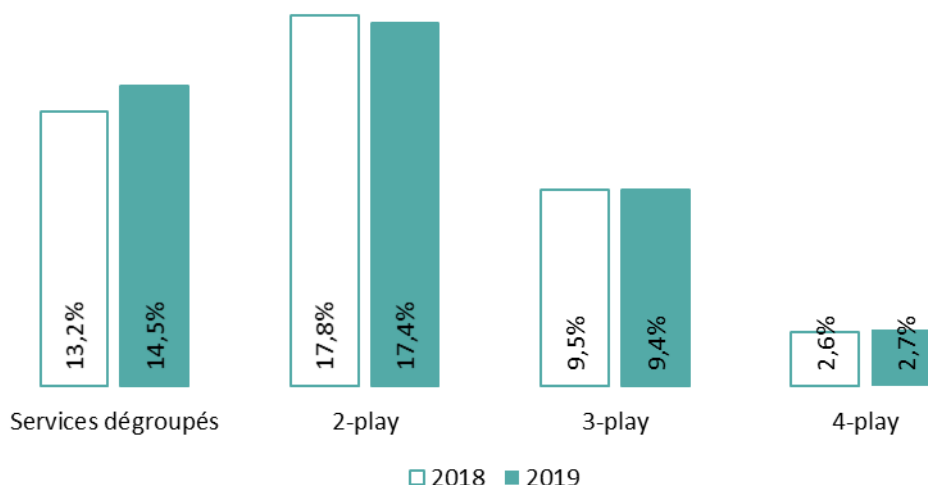


Figure 35 : Taux d'attrition par type x-play des ménages (source : IBPT)

Par rapport au nombre total de ménages devenus les nouveaux clients d'un autre opérateur en 2019, la part de l'Easy Switch²⁶ reste identique par rapport à 2018. En 2018 comme en 2019, presque une nouvelle acquisition de ménage sur cinq (19,7 %) pour les services fixes se base sur Easy Switch.



19,7 % des acquisitions de ménage se sont basées sur Easy Switch

²⁵ 33 % des offres groupées sont des offres groupées quadruple play, +5 points de pourcentage par rapport à 2018

²⁶ Easy Switch a été créé le 1^{er} juillet 2017 pour faciliter le transfert des services fixes (Internet, téléphonie fixe et télévision numérique) vers un autre opérateur. L'Easy Switch ID, un code mentionné sur la facture télécoms, est un élément central de ce processus. Ce code personnel permet au nouvel opérateur de résilier le contrat existant et de régler la transition.

Chapitre 4 – Marché mobile

1. Nombre de cartes SIM

1.1. Cartes SIM actives (hors M2M)

La croissance du nombre de cartes SIM actives est de 0,3 %, le premier signe de croissance après trois années de diminution consécutives (-0,4 % en 2018, -4,7 % en 2017 et -1,7 % en 2016). Fin 2019, les opérateurs mobiles belges comptent 11 954 842 cartes SIM actives. Le taux d'adoption mobile a toutefois légèrement reculé : -0,6 point de pourcentage pour atteindre 104,2 %.

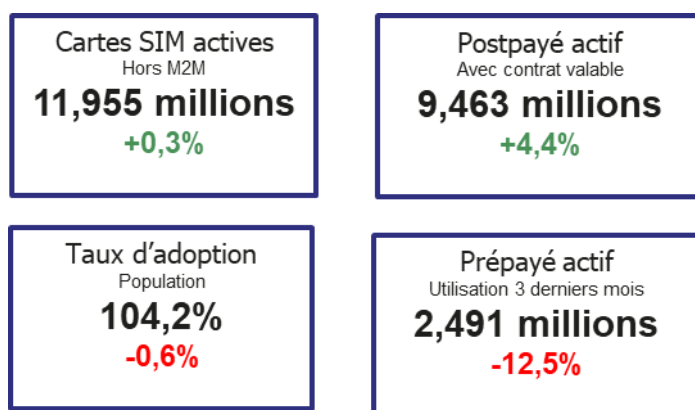


Figure 36 : Volume des cartes SIM actives (hors M2M) et taux d'adoption mobile (source : IBPT)

La diminution du prépayé se poursuit : en 2019, le nombre de cartes SIM actives prépayées diminue de 357 234 (12,5 %) pour atteindre 2,491 millions. Le ratio prépayé/postpayé est ainsi de 20,8 %-79,2 %, contre 23,9 %-76,1 % un an plus tôt. Ces cinq dernières années, la part du postpayé a augmenté de 18,7 points de pourcentage. La croissance du segment postpayé est liée à l'enregistrement obligatoire des cartes SIM prépayées depuis fin 2016. Le succès des offres groupées convergentes, regroupant des cartes SIM postpayées et un service fixe (+ 19,9 % pour atteindre un peu plus de 3 millions de cartes SIM), augmente lui aussi la part du segment postpayé.

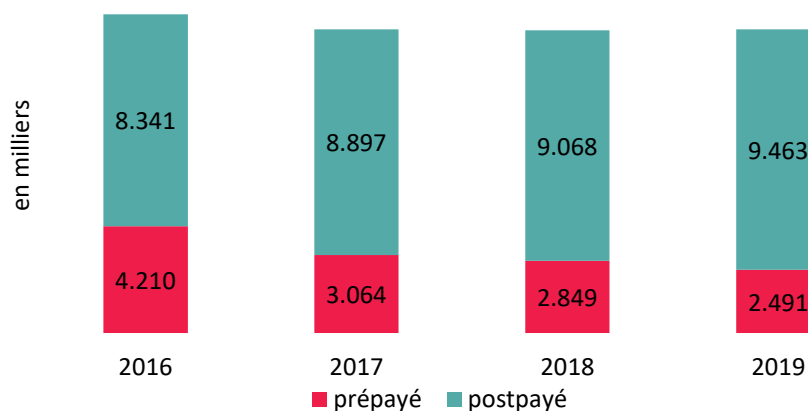


Figure 37 : Cartes SIM actives prépayées et postpayées (Source : IBPT)

Les opérateurs de réseau mobile (y compris les light MVNO) ont enregistré une croissance limitée de 16 335 cartes SIM actives pour atteindre un total de 11 027 306. Les full MVNO²⁷ comptent 21 772 cartes SIM actives de plus. Avec 928 000 cartes SIM actives, les full MVNO représentent fin 2019 7,8 % du nombre total de cartes SIM actives.

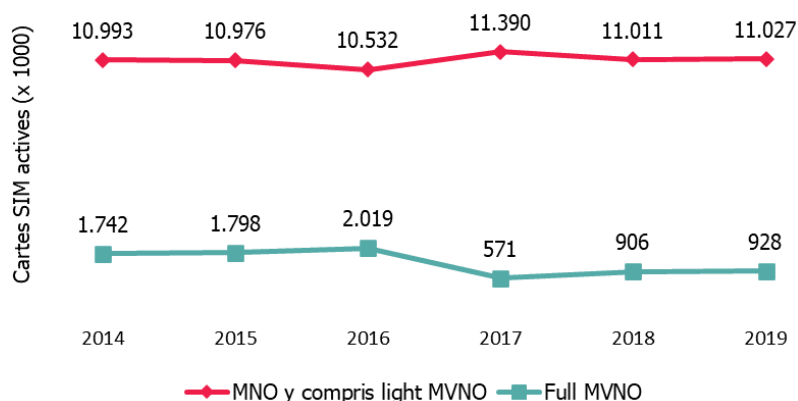


Figure 38 : Cartes SIM actives MNO (y compris light MVNO) versus full MVNO (source : IBPT)

C'est surtout Orange qui fait croître le marché. Avec un peu plus de 71 000 nouvelles cartes SIM actives sur une base annuelle, la part de marché d'Orange augmente de 0,5 % pour atteindre [20-30] %. Telenet comme Proximus perdent des parts de marché (respectivement -0,1 % et -0,5 %). Le fossé entre le leader du marché, Proximus, et Orange a diminué de presque 4 points de pourcentage depuis 2017, de 17 % à 13 %.

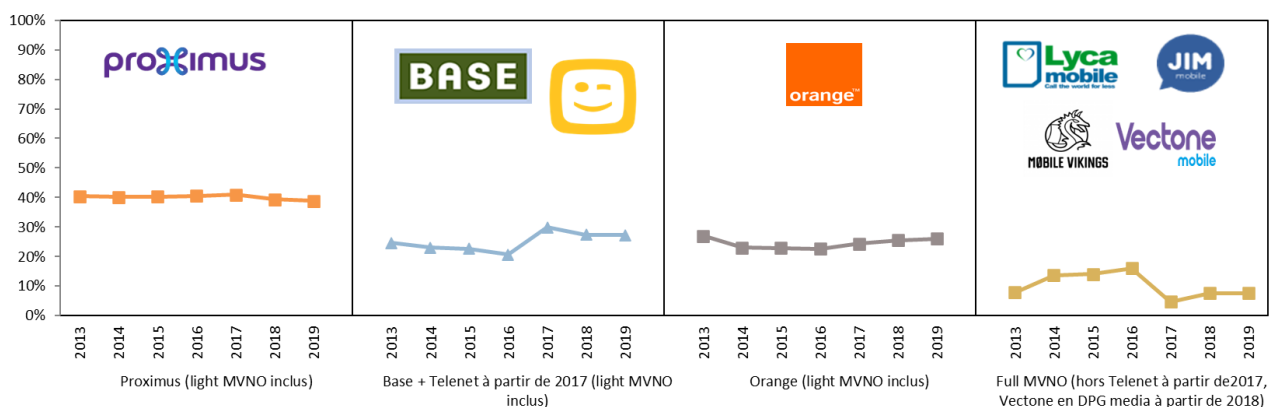


Figure 39 : Parts de marché en termes de cartes SIM actives (source : IBPT)

²⁷ Vectone, Lycamobile et DPG Media. En février 2018, VOO SA a décidé de se transformer en full MVNO. Étant donné que, fin 2019, un nombre limité de cartes SIM de VOO SA sont actives sur le réseau full MVNO, toutes les cartes SIM sont comptées comme light MVNO sur le réseau de Telenet.

1.2. Cartes SIM de données

Les cartes SIM de données actives ont augmenté de 15 % en 2019 pour atteindre un total de 10,037 millions, ce qui est dû en partie à l'augmentation du nombre de répondants qui fournissent des statistiques à l'IBPT de deux MVNO²⁸. Cela donne un taux d'adoption de la large bande mobile de 87,5 %.

Les cartes SIM de données associées à des smartphones représentent 96,1 % du nombre total de cartes SIM de données actives. Leur nombre a augmenté de 16,5 % pour atteindre 9,644 millions. En revanche, l'on note la poursuite de la diminution des cartes SIM de données dans des ordinateurs/tablettes : - 6,6 % pour atteindre 392 924.

Sur le réseau 4G, il y a un peu plus de 8 067 996 cartes SIM actives, ce qui représente 80 % du nombre total de cartes SIM actives. Pour les opérateurs de réseau mobile (MNO), 82,1 % des cartes SIM actives génèrent du trafic 4G, une augmentation de 2,1 % par rapport à 2018.

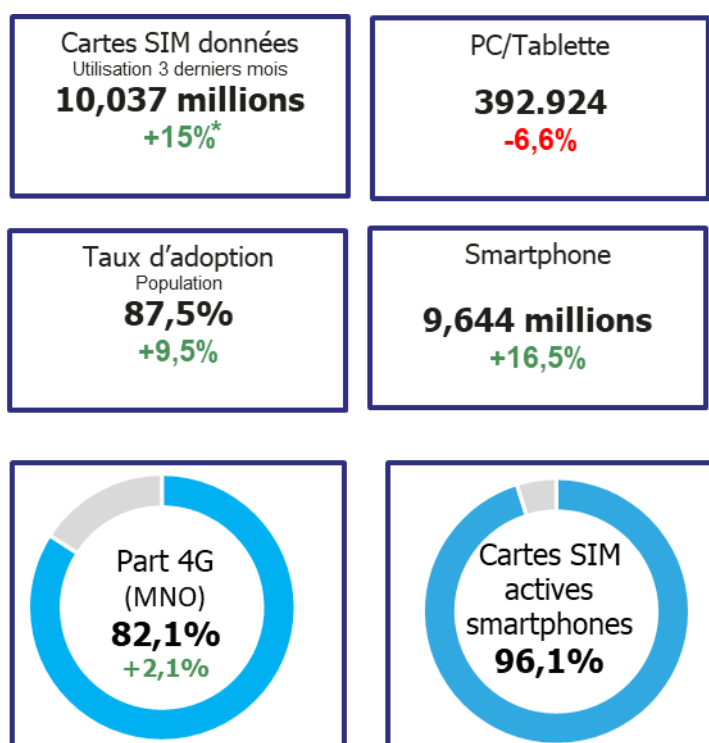


Figure 40 : Cartes SIM de données (source : IBPT)

²⁸ Le nombre total de cartes SIM de données fin 2019 comprend les données de deux MVNO : Lycamobile et DPG Media. Si l'on exclut ces deux MVNO, la croissance annuelle n'est que de 1,6 %.

La convergence entre le fixe et le mobile se poursuit : le nombre de cartes SIM associées à un service fixe augmente de 20 % pour atteindre 3 056 240. Par rapport au nombre total de cartes SIM postpayées, leur part augmente de 28,1 % à 32,3 %.

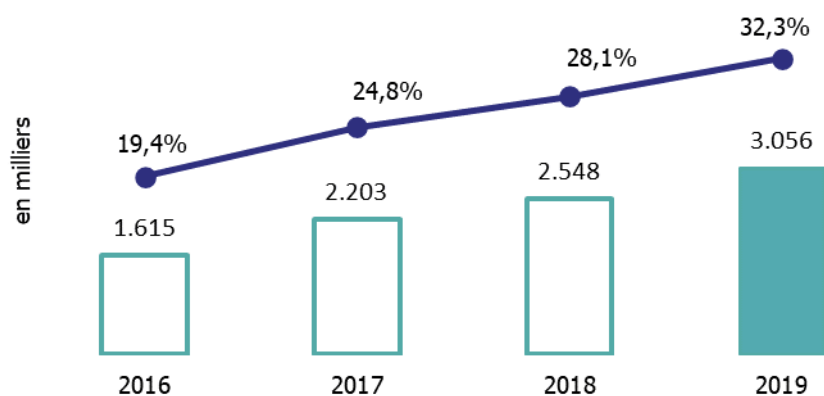


Figure 41 : Cartes SIM associées à un service fixe, volume de fin d'année et part dans le nombre de cartes SIM postpayées (source : IBPT)

1.3. Internet of things

Sur le marché IoT, un nombre record de 637 106 cartes M2M supplémentaires ont été activées par les opérateurs de réseau mobile, ce qui donne un total de 3,104 millions fin 2019.

La grande augmentation du M2M est principalement liée au projet de compteur intelligent de Proximus avec le gestionnaire de réseau de distribution flamand Fluvius, outre une croissance constante des cartes M2M régulières. Comme annoncé le 8 mai 2018, Proximus a lancé son réseau NB-IoT pour le raccordement des compteurs numériques de Fluvius. Pour le compte d'IBM et de Sagemcom, Proximus connectera 1,3 million de compteurs numériques de gaz et d'électricité d'ici 2022.

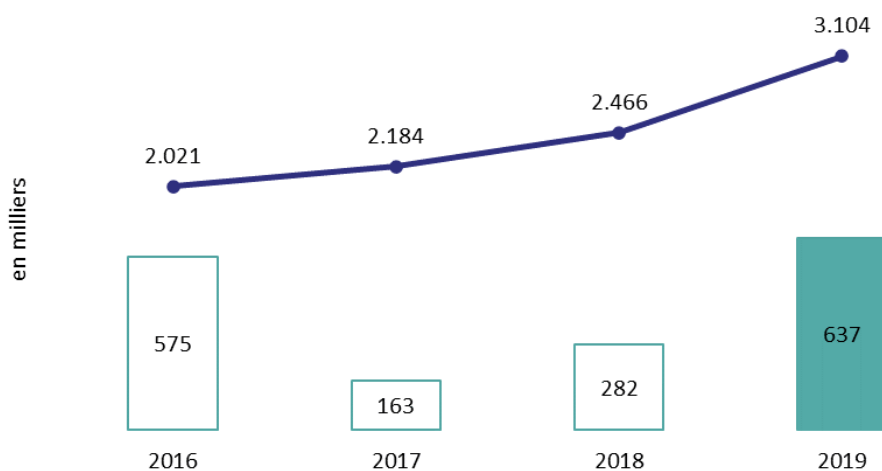


Figure 42 : Cartes SIM M2M, ajouts nets et volume fin d'année (source : IBPT)

Les cartes SIM M2M soutenues par la technologie cellulaire traditionnelle comme la 2G, la 3G et la 4G, représentent la majorité des connexion M2M (96 %). Les liaisons LPWA²⁹ 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), restent limitées aux 4 % restants du nombre total de cartes SIM M2M.

Les réseaux LPWA sans spectre autorisé, comme Sigfox et LoRa, visent également les applications IoT. En Belgique, un réseau Sigfox est exploité par Engie M2M, une filiale d’Engie. Ce réseau est notamment utilisé pour le traçage industriel de conteneurs roulants. Via le réseau, des compteurs d’eau sont également connectés à Anvers et dans certaines communes de la côte, notamment.

Proximus offre l’IoT sur la base d’un réseau LoRa. La largeur de bande d’un réseau LoRa est plus petite qu’avec le NB-IoT et un réseau LoRa n’est pas lié à une carte SIM. Fin 2019, environ 121 000 objets sont connectés via les réseaux LPWA sans spectre autorisé d’Engie et de Proximus.

1.4. Taux d’attrition

La diminution du segment « prepaid » au profit du « postpaid » et la tendance à la convergence fixe-mobile contribuent à la diminution du nombre de cartes SIM déconnectées du réseau mobile : -2,1 % pour atteindre 2 160 649. Par rapport au nombre moyen de cartes SIM actives sur une base annuelle, le taux d’attrition s’élève à 20,1 %, soit 0,5 point de pourcentage de moins que le taux de 20,6 % en 2018.

L’utilisation de la portabilité des numéros mobiles recule : par rapport à 2018, l’on note 170 183 portages mobiles en moins. Le rapport portages mobiles/cartes SIM déconnectées diminue de 63 % à 56 %, ce qui indique que les numéros mobiles sont moins souvent transférés lorsque la carte SIM est déconnectée du réseau.

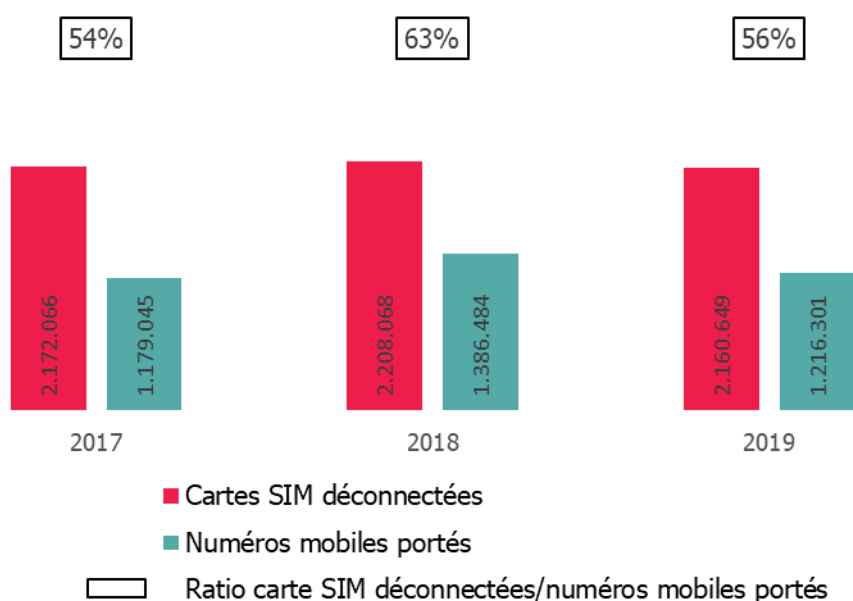


Figure 43 : Volume de cartes SIM déconnectées et portages mobiles (source : IBPT)

²⁹ LPWA = low power wide area

2. Chiffre d'affaires mobile et ARPU

Le chiffre d'affaires mobile des opérateurs de réseau mobile a diminué jusqu'à 3,46 milliards d'euros (-2,2 %), principalement en raison du chiffre d'affaires de gros inférieur des opérateurs de réseau virtuels (-44 %) à la suite de la migration des clients MVNO de Telenet vers son réseau mobile propre. En outre, la diminution du chiffre d'affaires de l'interconnexion SMS joue aussi un rôle (-10 %). Le chiffre d'affaires des services de détail reste, avec 2,170 milliards d'euros, comparable à celui de 2018. La croissance des abonnements mobiles et de la consommation de données mobiles se traduit par une croissance du chiffre d'affaires de la voix, des SMS et des données (+0,8 %), mais cela est presque entièrement réduit à néant par le chiffre d'affaires inférieur de l'itinérance de détail (-12,8 %).

Seul Orange a enregistré une croissance du chiffre d'affaires des services de détail (hors équipements et M2M). Le chiffre d'affaires de détail des services d'Orange a augmenté de 4,5 %. Proximus a vu son chiffre d'affaires de détail des services mobiles diminuer de 0,8 % et Telenet a perdu 3,6 %.

Voix,mms,sms,données (détail)	2.049.931	+ 16.868
Appareil	459.378	+ 7.947
MTR SMS	455.780	- 49.869
Itinérance visiteurs	147.656	+ 13.860
Itinérance (vente de détail)	120.116	- 17.613
MTR voix	109.183	+ 9.017
MVNO	77.290	- 60.951
M2M	35.079	+ 3.861
Autres	5.582	- 2.491
Total	3.459.995	- 79.373

Figure 44 : Chiffre d'affaires 2019 des opérateurs de réseau mobile (x 1000 euros) et évolution annuelle (source : IBPT)

Les revenus mensuels moyens des services mobiles se sont stabilisés à 17,3 euros par carte SIM active.

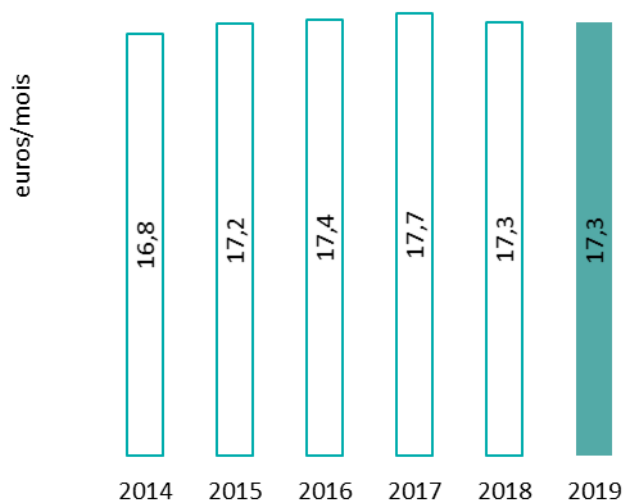


Figure 45 : ARPU mobile de détail, hors interconnexion (source : IBPT)

3. Volume mobile

3.1. Voix

Le volume de voix mobile a enregistré une augmentation continue ces dernières années : en moyenne, 3,4 % par an entre 2016 et 2018. La croissance a été stimulée par le remplacement des plans tarifaires avec paiement selon l'utilisation par des plans tarifaires avec les appels illimités et par des plans tarifaires avec de plus gros volumes. En 2019 aussi, la tendance à la hausse se poursuit : les minutes de voix mobile que les clients de détail des opérateurs mobiles belges génèrent (hors itinérance) augmentent de 2,9 % et le volume de voix en itinérance augmente même de 7,5 %.

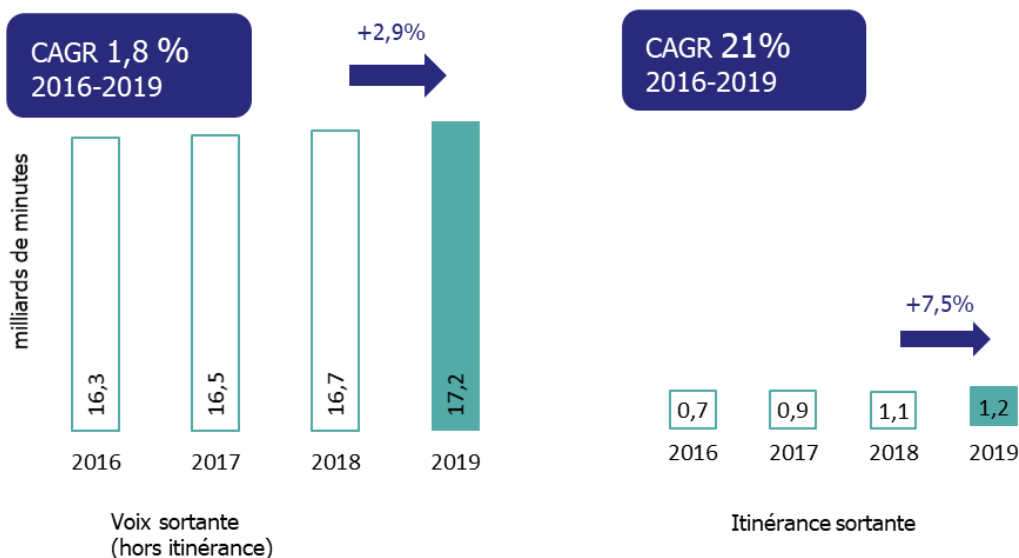


Figure 46 : Volume de voix mobile des abonnés de MNO et de MVNO (source : IBPT)

Le volume de presque tous les types d'appels augmente, à l'exception des appels mobiles internationaux qui diminuent de 8 %, de 0,7 milliard de minutes à 0,6 milliard de minutes.

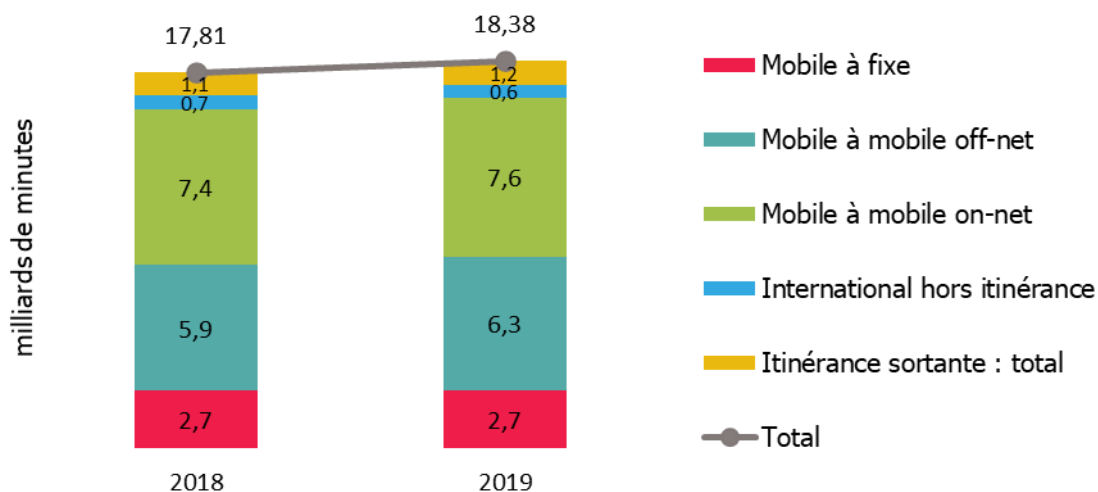


Figure 47 : Volume de voix mobile de MNO et de MVNO, par type d'appel (source : IBPT)

En 2019, le volume de voix mensuel moyen a augmenté de 4 minutes (+3,2 %), pour atteindre 128 minutes. Le volume de voix mensuel moyen des clients MNO « postpaid » (168 minutes) est 8 fois plus élevé que les clients MNO « prepaid » (21 minutes).

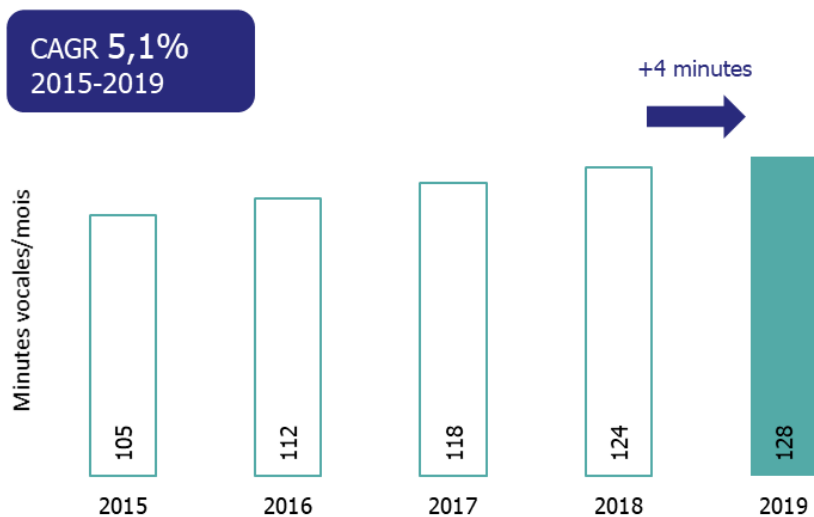


Figure 48 : Volume d'appel mensuel moyen, y compris itinérance sortante (source : IBPT)

3.2. SMS

Les services « over the top » alternatifs (OTT) entraînent depuis 2014 une diminution importante du nombre de SMS envoyés. En 2019, l'utilisation de SMS envoyés depuis le réseau mobile belge diminue de 12,2 % pour atteindre 16,69 milliards de messages. Les SMS en itinérance, envoyés et reçus par des abonnés mobiles à l'étranger, diminuent de 21 % pour atteindre 1,15 milliard de messages.

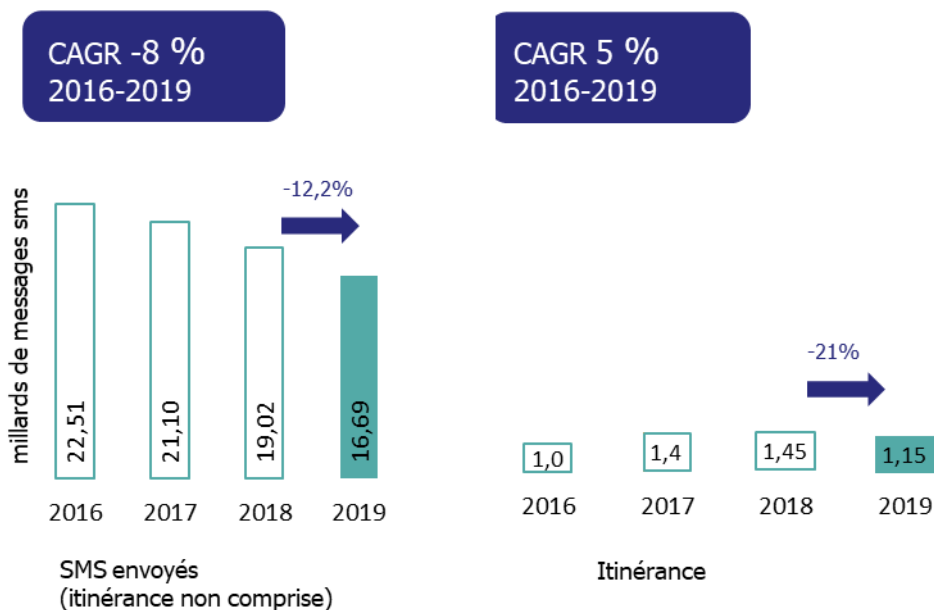


Figure 49 : Volume de SMS d'abonnés de MNO et de MVNO (source : IBPT)

Le volume de SMS mensuel moyen continue de diminuer de 18 SMS pour atteindre 125 SMS. L'utilisation de SMS des clients MNO « postpaid » (146 SMS) est plus de deux fois plus élevée que celle des clients MNO « prepaid » (69 SMS).

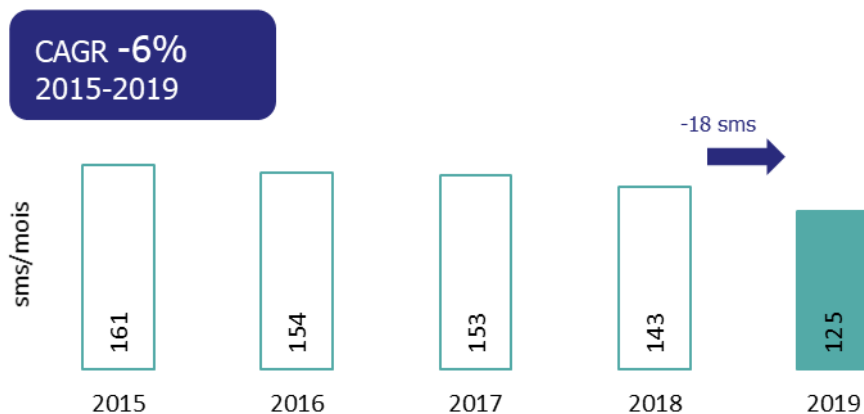


Figure 50 : Nombre moyen de SMS par mois (source : IBPT)

3.3. Données mobiles

En 2019, les abonnés mobiles ont utilisé 59 % de données en plus qu'en 2018 pour arriver à 324 pétaoctets³⁰. Sur le réseau national, la consommation augmente de 61 % pour atteindre 300 pétaoctets. Le volume d'itinérance sortante augmente de 46 %, de 17 à 24 pétaoctets.

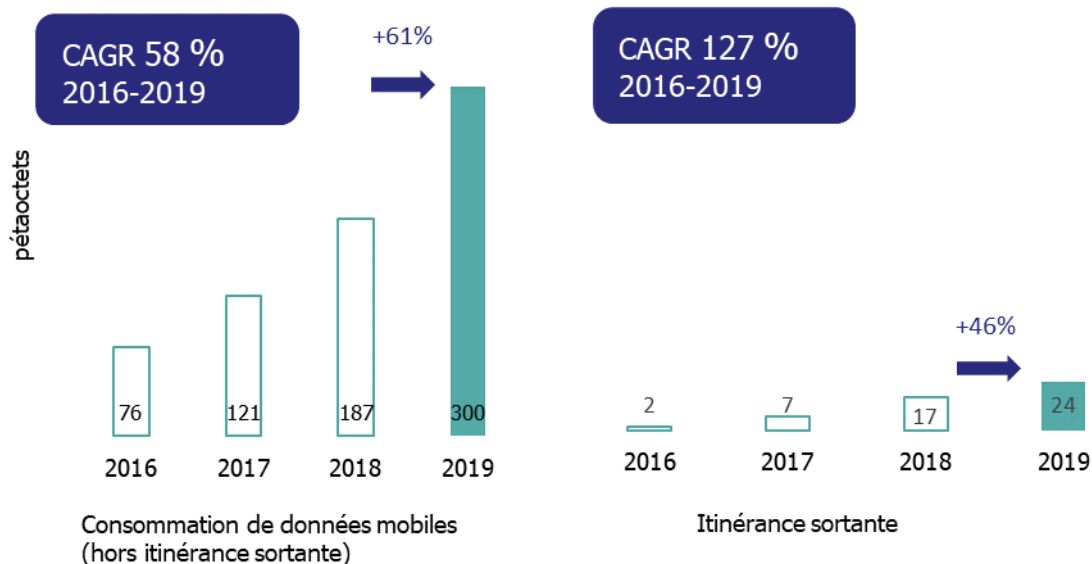


Figure 51 : Consommation de données mobiles (source : IBPT)

³⁰ Un pétaoctet équivaut à un milliard de mégaoctets.

La consommation moyenne de données par carte SIM de données active atteint 2,9 gigaoctets par mois. L'augmentation de 1 gigaoctet par mois est l'augmentation la plus forte depuis 2016.

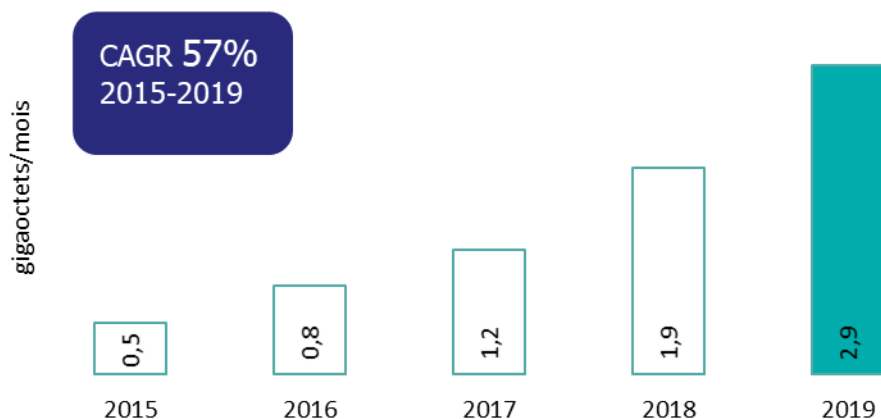


Figure 52 : Consommation moyenne de données par carte SIM de données active (source : IBPT)

Les cartes SIM de données 4G génèrent 91 % du volume de données des MNO. Une carte SIM de données 4G consomme en moyenne 3,2 gigaoctets par mois, alors qu'une carte SIM de données 3G n'en consomme que 1,6 gigaoctet par mois.

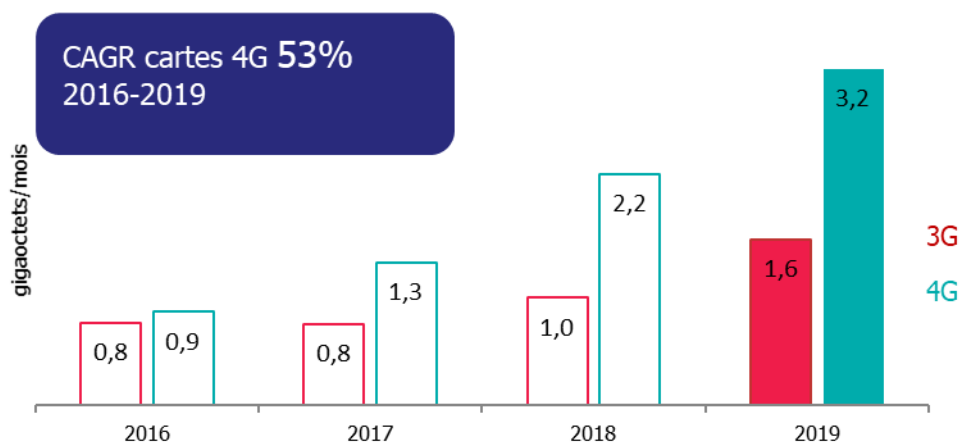


Figure 53 : Consommation mensuelle moyenne de données mobiles, en gigaoctets (source : IBPT)

Chapitre 5 – Télévision

1. Volume

Les habitudes de consommation évoluent au niveau des services audiovisuels. La télévision non linéaire (replay, à la demande...) augmente et les programmes sont de plus en plus regardés via des applications de streaming (comme Netflix, VRTnu, VTM GO, YouTube...) et via différents appareils.

Pour lutter contre la perte d'abonnés due au choix croissant du consommateur pour les services OTT, les opérateurs de télévision traditionnelle ont adapté leur offre.

Telenet a ainsi commercialisé Yugo en février 2019. Yugo combine l'Internet fixe et mobile à la télévision via une application qui remplace le décodeur. Vingt chaînes de base sont combinées à sept jours de « Replay TV », des possibilités d'enregistrement simples et tous les films et séries de Play. Via sa filiale Tadaam, une offre sans câble physique a également été rendue disponible. Celle-ci comprend la télévision et l'Internet via le réseau 4G, un modem permettant de se connecter via le Wi-Fi. Deux versions sont proposées : une version standard et une version premium. Pour 10 euros de plus par mois, l'on a une vitesse supérieure (50 Mbps contre 30 Mbps pour la version standard) et la possibilité d'utiliser trois écrans en même temps (contre un écran pour la version standard à 40 euros par mois).

En avril 2019, Proximus a lancé Epic Combo, qui est comparable à l'offre Yugo de Telenet. Le pack Epic Combo comprend un abonnement mobile avec des données illimitées pour notamment regarder des vidéos en streaming et permet également de regarder la télévision partout et sur différents écrans via l'application Proximus TV et le site Internet de Proximus TV. Les utilisateurs reçoivent l'accès libre à 23 des chaînes de télévision les plus regardées, complété par des chaînes régionales et les stations de radio les plus populaires. En outre, ils peuvent revenir jusqu'à 36 heures en arrière dans le guide TV grâce à l'option TV Replay comprise.

Avec le lancement de Pickx en juin 2019, une plateforme de contenu avec une sélection personnalisée de programmes des chaînes classiques, Proximus vise à se positionner plus fortement sur le marché audiovisuel.

Le succès des services de streaming en ligne a inspiré Orange à lancer sur le marché une offre groupée sans abonnement de télévision. Avec Love Duo, Orange vise le marché des personnes qui n'ont pas besoin d'un abonnement à la télévision classique : cette offre comprend la téléphonie mobile et l'Internet, mais pas la télévision. Le potentiel pour cette offre groupée réside au niveau des jeunes qui ne regardent plus la télévision de manière classique et des personnes ayant une résidence secondaire. Fin 2019, 10 % des clients Love sont des utilisateurs Duo (environ 25 000)³¹. Orange joue ainsi sur le groupe croissant d'utilisateurs préférant le streaming à la télévision.

Les récentes évolutions n'entraînent pas encore la résiliation massive d'abonnements de télévision classiques (sans satellite). La légère diminution de 0,3 %, pour atteindre 4 472 932, démontre que l'impact sur le marché belge est limité. Fin 2019, moins de 10 000 offres groupées avec la télévision via une application sont vendues et le volume d'offres groupées sans la télévision lancées par Orange en juillet 2019 est faible par rapport au nombre d'offres groupées avec la télévision qui continue d'augmenter : +70 807 pour atteindre 3 157 774.

³¹ Communiqué de presse d'Orange du 6 février 2020 avec les informations financières du quatrième trimestre et de toute l'année 2019.

La télévision numérique poursuit sa croissance (+1 % pour atteindre 4 211 808) avec une part de 94 % dans le nombre total de raccordements à la télévision (+ 1 point de pourcentage). En comparaison avec les années précédentes, la croissance est toutefois ralentie : en 2018, la croissance était de 1,9 % et, en 2017, la croissance du nombre de raccordements à la télévision numérique était de 2,1 %.

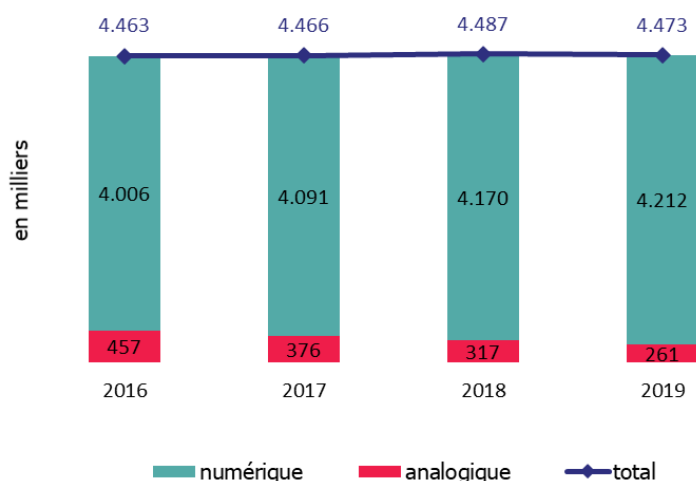


Figure 54 : Nombre de raccordements à la télévision classique, analogique et numérique (source : IBPT)

Malgré l'arrivée de services à la demande, la popularité de plateformes vidéo comme YouTube et l'utilisation des fonctions de la télévision interactive, la télévision en direct reste la forme de consommation de vidéo la plus populaire pour un ménage moyen en Belgique. Environ 87 % d'entre eux ont un abonnement d'un opérateur de télévision classique fin 2019. Parmi eux, 13 % n'ont pas d'abonnement de télévision classique, ce qui représente une légère augmentation par rapport à 2018 : +1,8 point de pourcentage de 11 % à 12,8 %. En 2018 aussi, l'on a noté une augmentation : +2,6 %, de 8,4 % à 11 %. Ces augmentations représentent une rupture de la tendance des années précédentes d'une augmentation constante du nombre de ménages avec un abonnement de télévision classique (jusqu'à 92 % maximum en 2017).

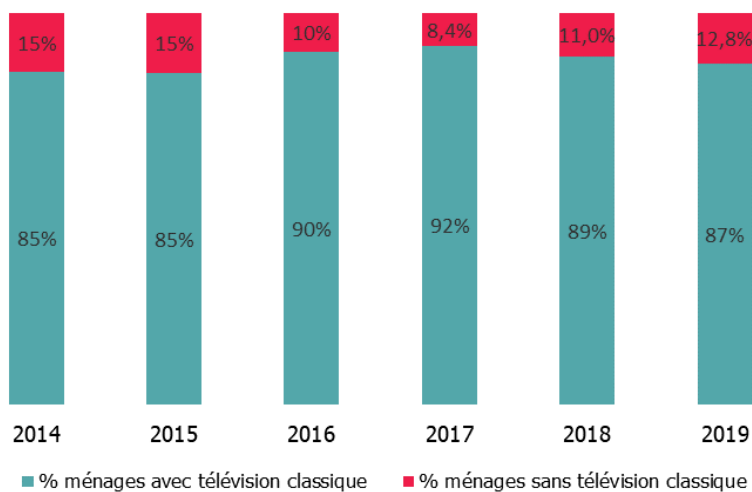


Figure 55 : Part des ménages avec et sans la télévision classique (source : IBPT)

Avec la vente de la télévision, l'accent reste mis sur la vente d'un abonnement de télévision dans le cadre d'une offre groupée. Parmi les ménages abonnés à la télévision³², fin 2019, 76 % achètent la télévision en combinaison avec d'autres services de communications, soit une augmentation sur une base annuelle de 3 points de pourcentage.

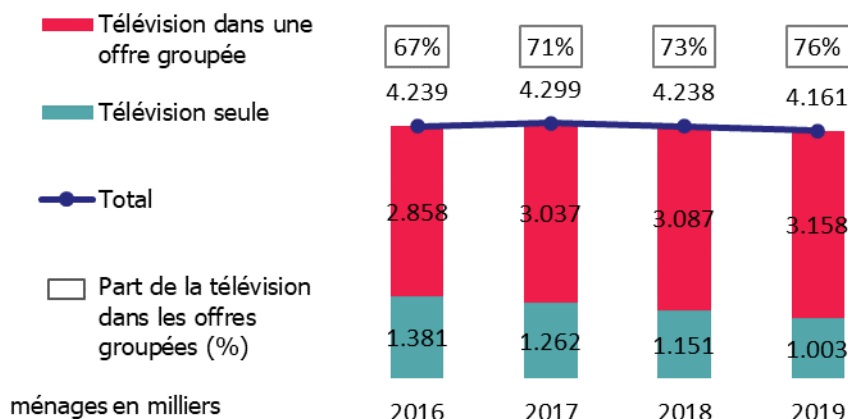


Figure 56 : Ménages avec la télévision achetée seule et dans une offre groupée (source : IBPT)

2. Chiffre d'affaires et ARPU de la télévision numérique

Le chiffre d'affaires des services de télévision des opérateurs de télévision traditionnelle a augmenté de 1,5 % pour atteindre 1,23 milliard d'euros. Depuis 2018, l'augmentation du chiffre d'affaires diminue, conséquence de l'évolution plane du nombre de raccordements qui entraîne une légère diminution en 2019.

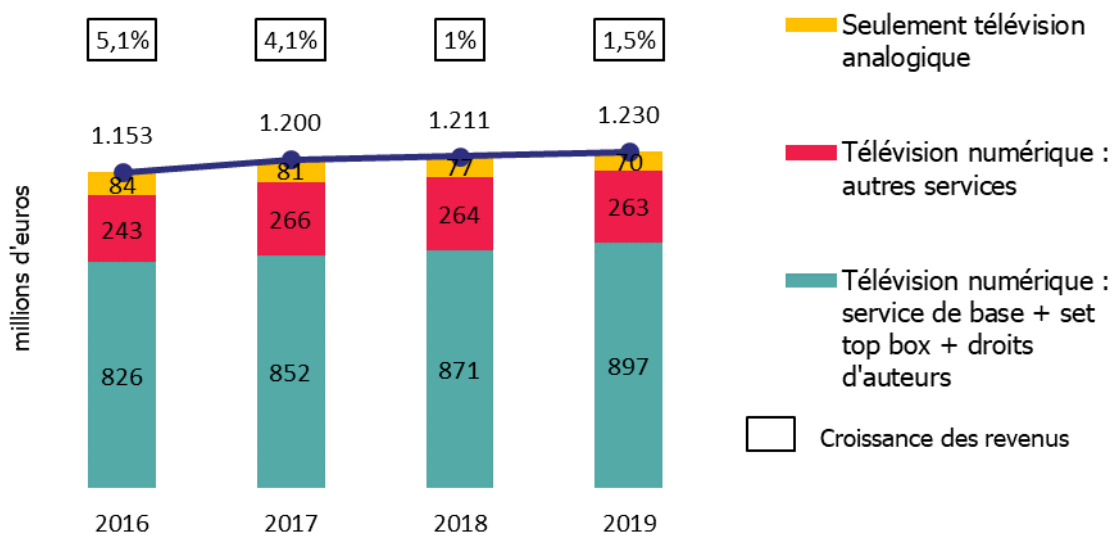


Figure 57 : Chiffre d'affaires des services de télévision (source : IBPT)

³² Y compris la télévision via une application achetée dans le cadre d'une offre groupée.

L'ARPU de la télévision numérique augmente légèrement de 22,9 à 23,1 euros/mois. Les nouvelles offres groupées sans décodeur et un pack de base plus petit de chaînes de télévision que les opérateurs de télévision classique ont introduit pour conserver des clients et en attirer de nouveaux, en raison de la concurrence avec la télévision OTT, n'ont pas encore d'effet à la baisse sur le prix moyen pour un abonnement à la télévision numérique : celui-ci augmente même légèrement de 17,6 à 17,8 euros/mois. Un budget légèrement inférieur à celui de 2018 est consacré aux services en dehors de l'offre de base, avec 5,23 euros/mois (-0,10 euro/mois).



Figure 58 : ARPU de la télévision numérique (source : IBPT)

3. Conditions du marché

Au niveau national, Telenet est le principal prestataire en ce qui concerne le nombre de raccordements à la télévision, avec une part de marché entre 40 et 50 %, une diminution de 1,1 point de pourcentage par rapport à fin 2018. Proximus (y compris Scarlet) occupe la deuxième place avec [30-40] % (+0,6 par rapport à fin 2018). Ensemble, Telenet et Proximus ont une part de marché de 80 % sur le marché de la télévision (sans satellite). Orange enregistre une croissance de 1,2 point de pourcentage, ce qui est moins qu'en 2018 (1,7 point de pourcentage).

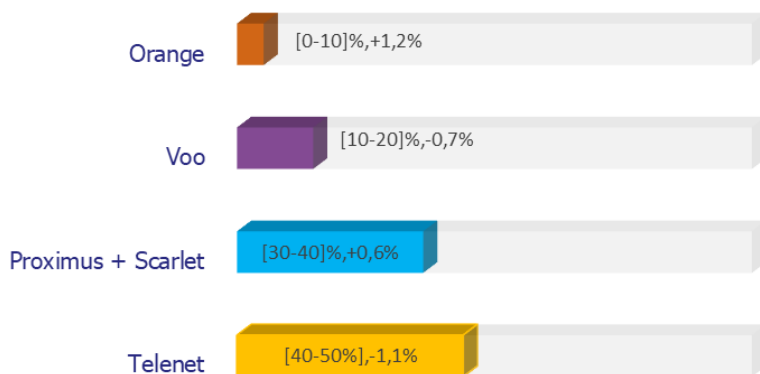


Figure 59 : Parts de marché sur le marché de la télévision nationale (source : IBPT)

Parmi les chiffres des parts de marché au niveau régional, il convient de noter la perte de part de marché de Telenet en Flandre (-1,9 %) et à Bruxelles (-1,3 %). Telenet perd du terrain au profit d'Orange, qui offre la télévision depuis mars 2016 sur la base de l'offre de gros régulée des câblo-opérateurs.

En Wallonie, la croissance d'Orange se fait au détriment de VOO qui cède 1,6 % de part de marché.

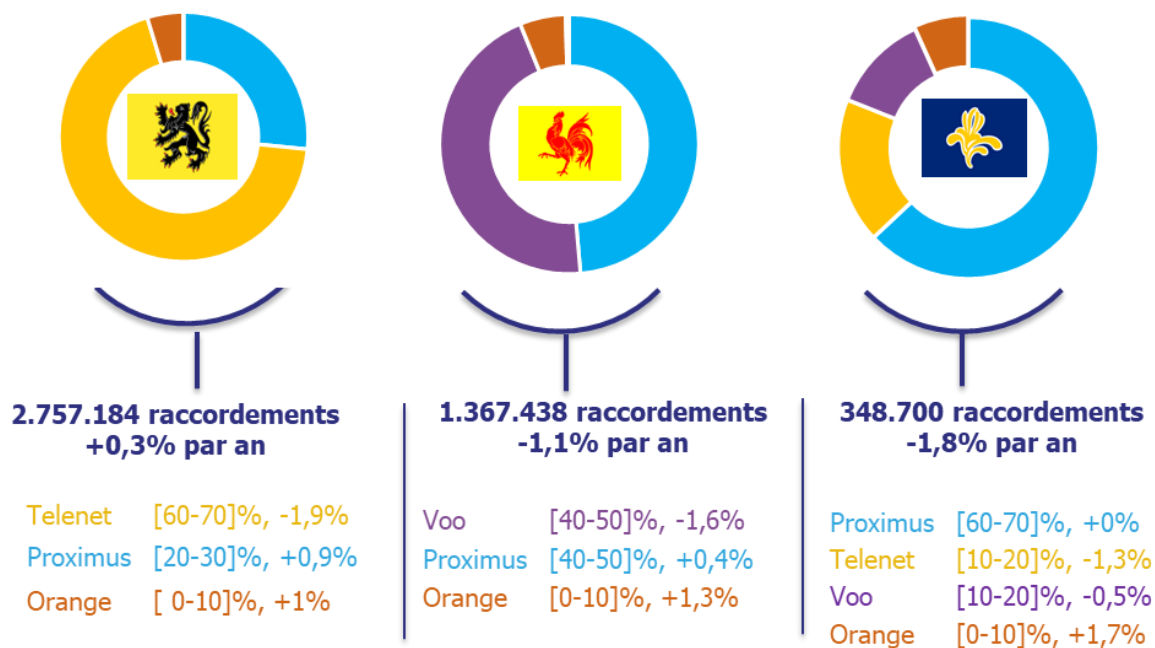


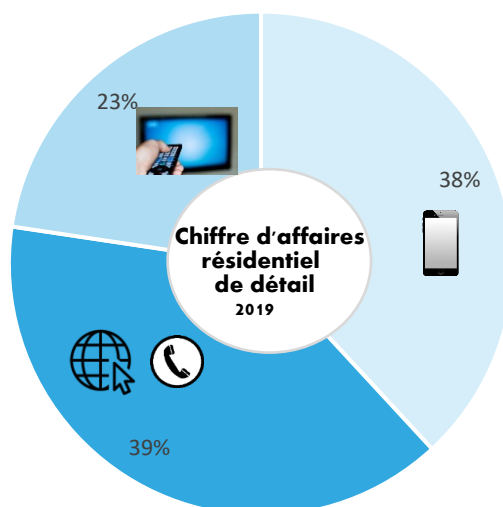
Figure 60 : Parts de marché sur le marché de la télévision, par Région (source : IBPT)

Chapitre 6 – Marché résidentiel

1. Chiffre d'affaires résidentiel

Le chiffre d'affaires résidentiel des communications électroniques croît de 1,2 % en 2019, de 3,694 milliards d'euros à 3,739 milliards d'euros. Avec la télévision, un chiffre d'affaires de 4,83 milliards d'euros est réalisé.

Par relation de ménage unique achetant des services de communications électroniques et de télévision (6 491 338), un montant mensuel de 56 euros est dépensé en moyenne.




	Mobile 1 842 398 €	2018-2019 +1,2%
	Fixe 1 896 497 €	+1,2 %
	Télévision 1 093 656 €	+0,1 %
Total marché de détail résidentiel	4 832 551 €	+1 %

Figure 61 : Chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la télévision sur le marché résidentiel, en milliers³³ (source : IBPT)

³³ Pour 2018, la distinction entre le chiffre d'affaires de la télévision résidentiel et non résidentiel n'est pas disponible. Pour la comparaison annuelle du chiffre d'affaires résidentiel total, le chiffre d'affaires de la télévision de 2018 est entièrement attribué au marché résidentiel.

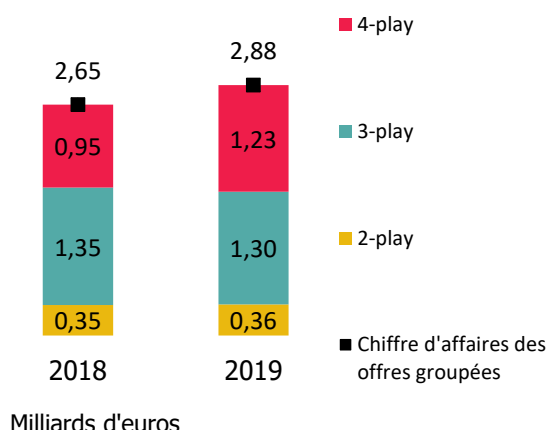
Les services résidentiels (fixe, mobile, télévision) génèrent un chiffre d'affaires de 4,33 milliards d'euros. De ce chiffre d'affaires, 67 % est généré par la vente d'offres groupées (2,88 milliards d'euros).



Figure 62 : Chiffre d'affaires des services résidentiels 2019 (source : IBPT)

Sur le marché des offres groupées, le triple play conserve la principale part du chiffre d'affaires. Malgré la croissance du chiffre d'affaires du quadruple play (+29 %), le triple play (trois services fixes et/ou mobiles chez un prestataire) reste toujours le principal segment du multiple play, avec une part de presque 45 %. La part du quadruple play a augmenté de 7 points de pourcentage de 36 % à 42 %.

Chiffre d'affaires des offres groupées³⁴



Chiffre d'affaires stand alone

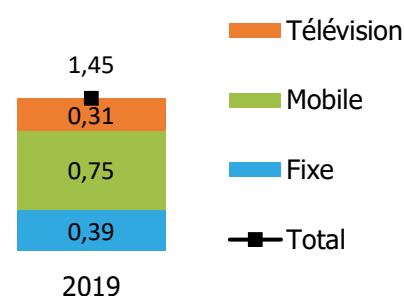


Figure 63 : Chiffres d'affaires des services résidentiels d'offres groupées et de services seuls (source : IBPT)

³⁴ Les revenus des offres groupées renvoient au prix mensuel payé pour les offres commerciales de deux services ou plus, hors TVA (conformément à la définition d'offre groupée de l'ORECE depuis 2015). Les revenus des services groupés ne comprennent pas les revenus de la consommation ou de services complémentaires non compris dans l'abonnement (par exemple, des ajouts de voix/données/SMS, du trafic supplémentaire non compris dans le prix mensuel, des packs de chaînes et des chaînes premium, etc.).

2. Offres groupées

2.1. Volume des offres groupées

Il y a plus de 3,28 millions de ménages en Belgique qui achètent des abonnements multiple play, 2,6 % de plus qu'un an plus tôt. L'on entend par multiple play tous les abonnements combinant deux services ou plus (télévision, large bande fixe, téléphonie fixe, mobile) et dont l'achat commun est encouragé par l'octroi de conditions favorables permanentes qui ne peuvent pas être obtenues lorsque les services sont achetés séparément. Sur un total de 4,761 millions de ménages, 69 % achètent plus d'un service chez le même fournisseur (+1,8 point de pourcentage).

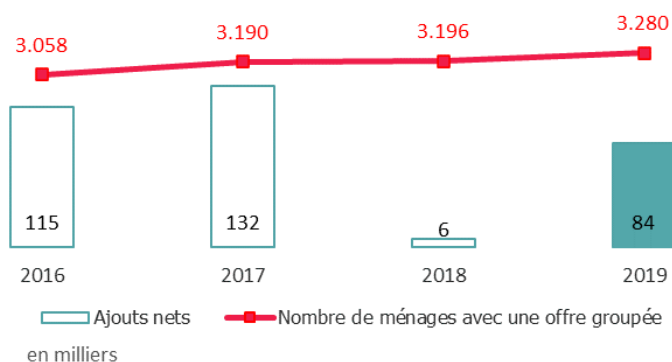


Figure 64 : Ménages avec une offre groupée et ajouts annuels nets (source : IBPT)

La combinaison de 4 services affiche la croissance absolue la plus importante : +197 669. La combinaison de la large bande fixe, de la télévision et du mobile³⁵ connaît la deuxième croissance la plus importante (+99 936). Cette combinaison passe de la quatrième à la troisième place dans le classement de la vente d'offres groupées selon le volume.

Malgré une diminution de 198 631, le triple play avec la large bande fixe, la télévision et la téléphonie fixe reste bel et bien la combinaison la plus courante (36,7 % du nombre total d'offres groupées).

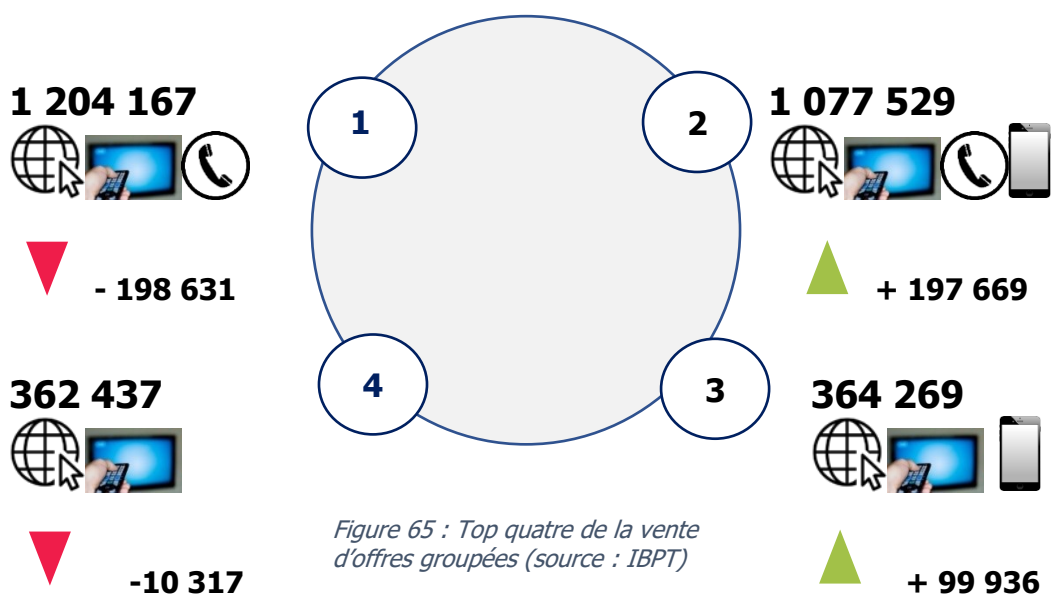


Figure 65 : Top quatre de la vente d'offres groupées (source : IBPT)

³⁵ Mobile = téléphonie mobile et/ou large bande mobile

La forte croissance du quadruple play et du triple play combinant la large bande fixe, la télévision et mobile contribue à une augmentation du nombre de ménages convergents de 27,1 % pour atteindre 1 506 176. Fin 2019, 46 % des ménages avec une offre groupée achètent désormais une offre groupée convergente (contre 37 % fin 2018).

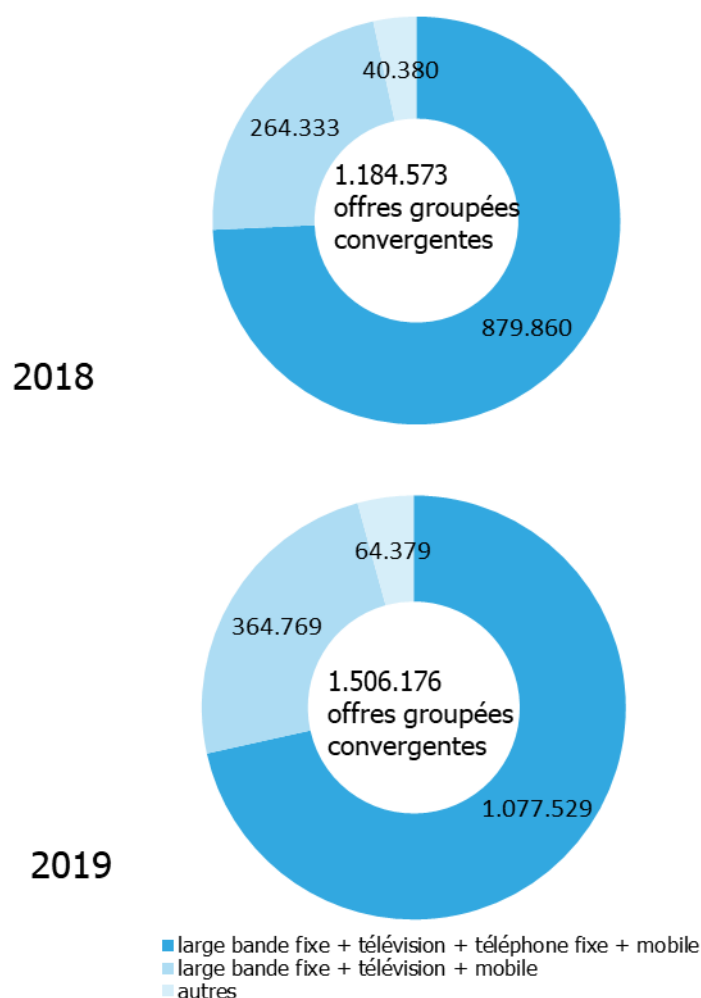


Figure 66 : Volume des offres groupées convergentes (source : IBPT)

Le nombre de relations de ménage avec des offres groupées représente 57 % du nombre total de relations de ménage³⁶.

Sur les 3,28 millions de relations de ménage avec des offres groupées, 49 % ont une offre triple play (-4,4 points de pourcentage), 33 % achètent un quadruple play (+5,3 points de pourcentage) et 18 % ont une offre double play (-1 point de pourcentage).

Avec une part de 61 %, l'offre groupée combinant la large bande fixe et la télévision est l'offre groupée la plus populaire des offres groupées double play. La combinaison de la large bande fixe et mobile augmente de 4 points de pourcentage à 5 %. Les autres combinaisons perdent des parts de marché : la combinaison large bande fixe/télévision diminue de 14 à 12 % et la combinaison téléphonie fixe/télévision perd 3 points de pourcentage (de 25 % à 22 % du nombre total d'offres groupées double play).

Pour les offres groupées triple play, la part de la combinaison large bande fixe, téléphonie fixe et télévision dans le nombre total d'offres groupées triple play diminue de 81 % à 75 %. La diminution peut, d'une part, être expliquée par le remplacement de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile. D'autre part, le lancement d'une nouvelle offre groupée avec l'Internet, la téléphonie mobile et la télévision mais sans décodeur de télévision joue également un rôle. Une telle offre, via laquelle les ménages regardent la télévision en streaming via une application, a été mise sur le marché par Telenet (Yugo) et Proximus (Epic Combo) en 2019. Bien que le succès de telles offres groupées reste limité en 2019 à moins de 10 000, elles contribuent positivement à l'augmentation de la part de la combinaison large bande fixe/télévision et mobile de 16 % à 23 %.

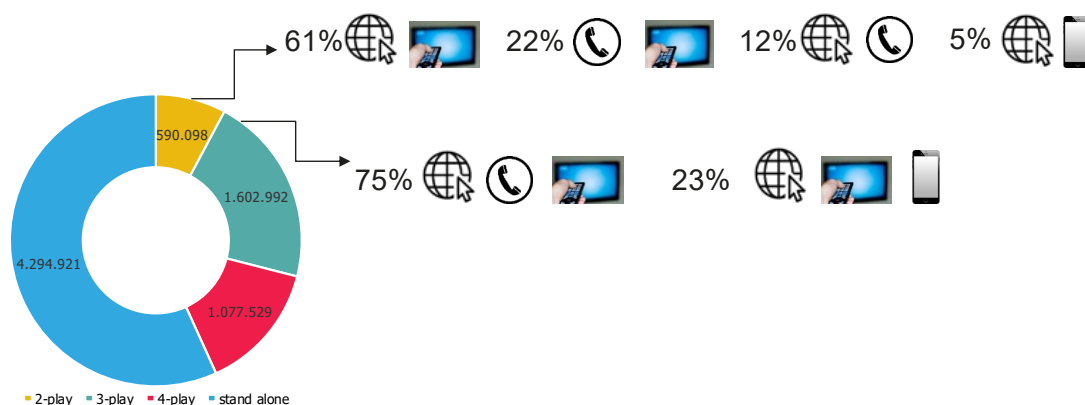


Figure 67 : Relations de ménage : relations de ménage uniques avec des services seuls et relations de ménage uniques avec des offres groupées (source : IBPT)

³⁶ Le nombre total de relations de ménage équivaut à la somme des relations de ménage uniques avec des services seuls et des relations de ménage uniques avec des offres groupées

2.2. ARPU par x-play

Les abonnés avec des offres groupées garantissent aux opérateurs un ARPU [mixte] total plus élevé que les abonnés seuls. Les ménages quadruple play y ont ainsi consacré en moyenne 104,5 euros/mois (hors TVA) en 2019, alors que ce montant est en moyenne de 28,1 euros/mois pour un service seul.

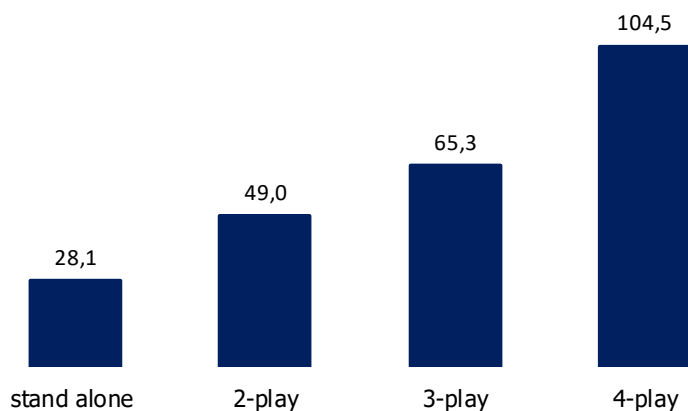


Figure 68 : ARPU mensuel par x-play, en euros (source : IBPT)

2.3. Conditions du marché

Proximus (y compris Scarlet) est le principal fournisseur d'offres multiple play lorsqu'il s'agit du nombre d'offres groupées, avec une part de marché nationale entre 40 et 50 %, suivi par Telenet avec [30-40] % et VOO avec [10-20] %. Les trois opérateurs voient leur part de marché diminuer en raison de la présence croissante d'Orange sur le marché résidentiel des offres groupées (+2,2 %).

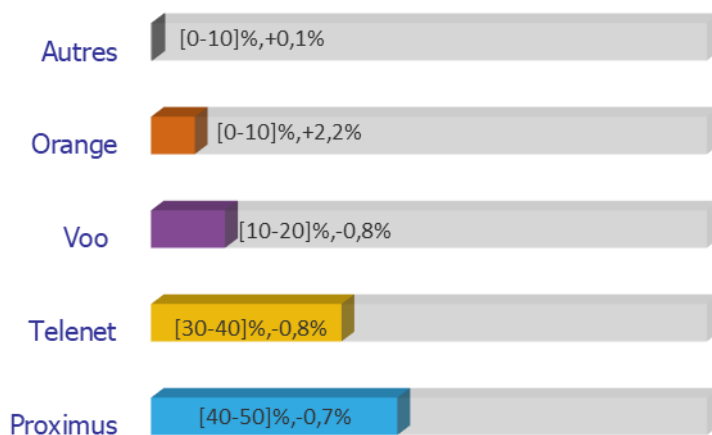


Figure 69 : Parts de marché sur le marché résidentiel des offres groupées, en volume (source : 2019)

En termes de chiffre d'affaires, malgré une perte de 3,9 points de pourcentage, le prestataire principal est Telenet, avec une part de [40-50] %, devant Proximus (y compris Scarlet) avec [30-40] %.

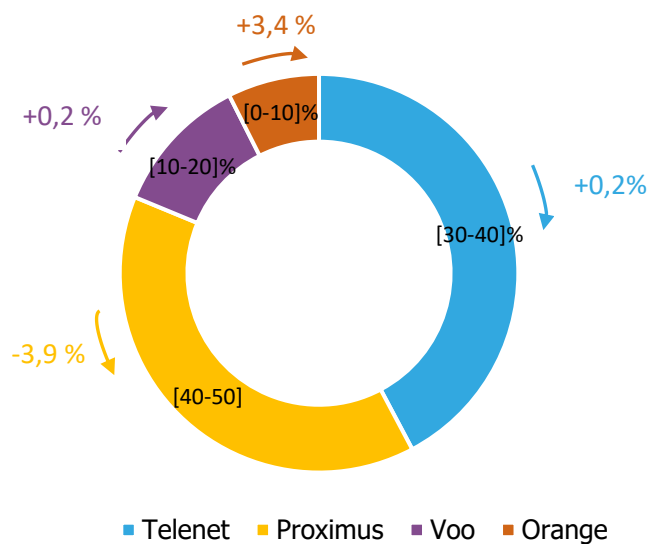


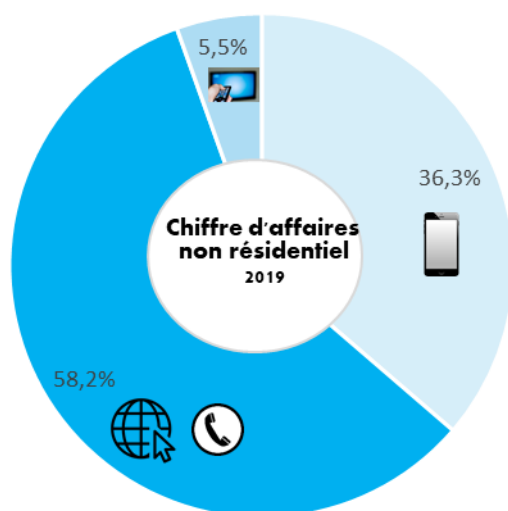
Figure 70 : Part de marché sur le marché résidentiel des offres groupées, en volume (source : IBPT)

Chapitre 7 – Marché non résidentiel

1. Chiffre d'affaires

Le marché belge des services de télévision et de communications électroniques a généré un chiffre d'affaires de détail de 2,49 milliards d'euros en 2019. Cela représente une diminution de 0,4 % par rapport à 2018.

La vente de services fixes génère 58,2 % du chiffre d'affaires de détail, les services mobiles 36,3 % et la télévision 5,5 %.






	Mobile 902 432 €	2018-2019 -0,2 %
	Fixe 1 446 542 €	-1,8 %
	Télévision 136 075 €	+14,1 %³⁷
Total marché de détail non résidentiel	2 485 048 €	-0,4 %

Figure 71 : Chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la télévision sur le marché non résidentiel, en milliers d'euros (source : IBPT)

³⁷ Le chiffre d'affaires non résidentiel de la télévision en 2018 comprend uniquement la télévision numérique

Proximus est le leader du marché avec [60-70] % du chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel. Par rapport à l'année précédente, Proximus cède 2,1 % de part de marché. Les concurrents Telenet et Orange enregistrent de meilleurs résultats avec des parts de marché qui augmentent respectivement de +1,5 % et de +1 %.

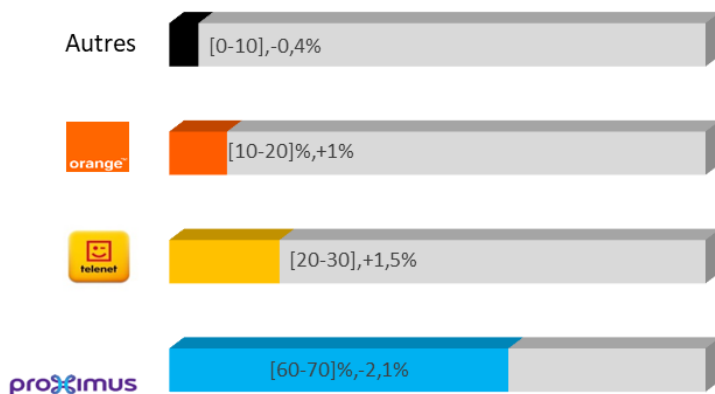


Figure 72 : Parts de marché sur le marché de détail non résidentiel, en valeur (source : IBPT)

2. Offres groupées

Sur les 464 116 offres groupées vendues par Proximus, Telenet et Orange sur le marché national non résidentiel, 39 % concernent le triple play. Il y a davantage de passages aux offres quadruple play qui représentent fin 2019 35 % du nombre total d'offres groupées sur le marché non résidentiel (+3 points de pourcentage).

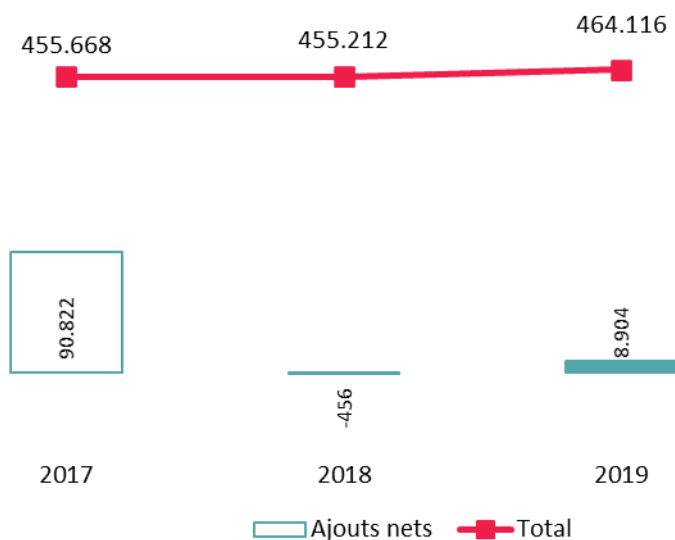


Figure 73 : Volume des offres groupées sur le marché non résidentiel (source : IBPT)

3. Connectivité

Le marché non résidentiel de la large bande fixe reste assez stable en 2019 : avec une croissance de 0,3 %, le nombre total de lignes fixes à haut débit est de 854 769. Le nombre de lignes avec une capacité ≥ 100 Mbit/s augmente de manière constante : +60 % pour atteindre 504 000. Un peu plus de 59 % des lignes fixes à haut débit non résidentielles se basent sur une vitesse d'au moins 100 Mbit/s fin 2019.

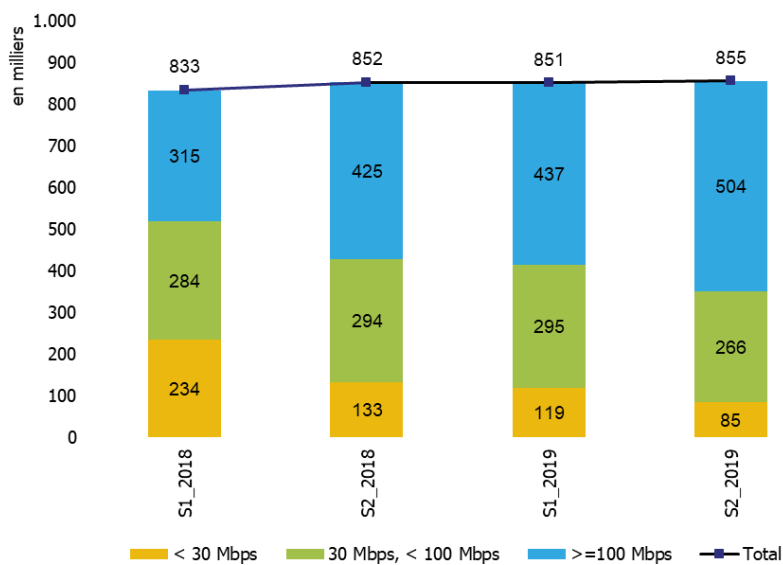


Figure 74 : Nombre de lignes sur le marché non résidentiel de la large bande fixe (source :IBPT)

Proximus domine le marché avec une part supérieure à 50 %. L'écart avec le deuxième opérateur, Telenet, est de 22 points de pourcentage.

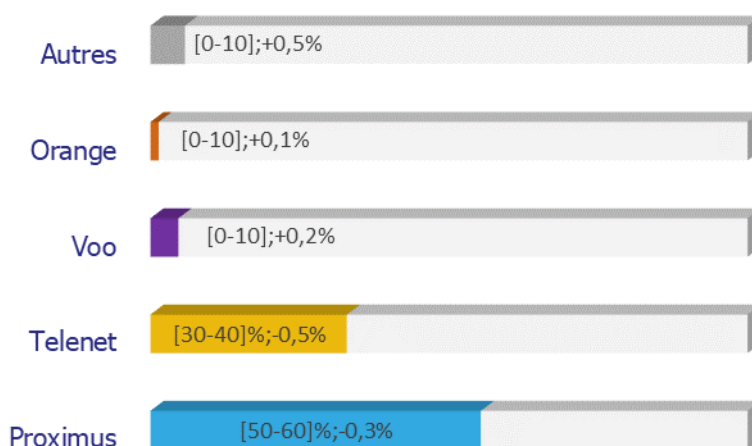


Figure 75 : Parts de marché (en volume) sur le marché non résidentiel de la large bande fixe (source :IBPT)

Le marché de détail de l'accès de haute qualité (qui se caractérise notamment par la fourniture de lignes point-à-point dédiées à débit symétrique) a poursuivi sa décroissance en 2019 (-4 %). Cette tendance est provoquée par la forte baisse du nombre de lignes dont la vitesse est inférieure à 10 Mbps (-24 % en 2019), le segment de marché concernant les lignes d'un débit supérieur continuant quant à lui de grandir (+5 %).

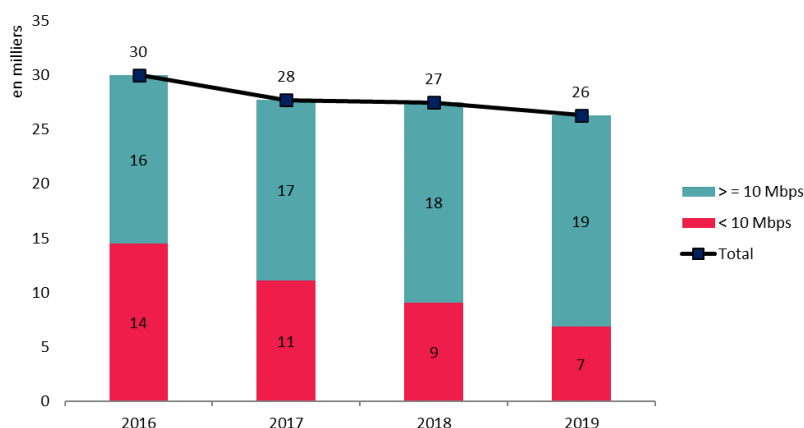


Figure 76 : Volume de lignes sur le marché de détail de l'accès de haute qualité (source :IBPT)

La tendance sur le marché de gros de l'accès de haute qualité est similaire à celle observée sur le marché de détail, quoiqu'un peu plus prononcée (-9 % de décroissance au total en 2019).

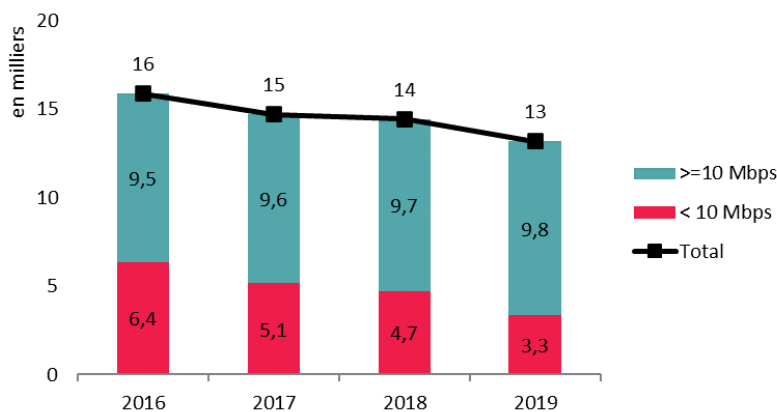


Figure 77 : Volume de lignes sur le marché de gros de l'accès de haute qualité (source :IBPT)

Dans les deux cas, Proximus domine ces marchés avec une part de marché qui avoisine les 50 %.

Figure 1 : Score DESI global, évolution 2016-2019 (source : CE)	6
Figure 2 : Score par dimension DESI (source : CE)	6
Figure 3 : Statut des objectifs en cours en matière de connectivité en Belgique (source : IBPT) ...	10
Figure 4 : Couverture NGA dans l'UE, en % de ménages (source : valeurs DESI 2019 - CE)	10
Figure 5 : Couverture du haut débit ultrarapide dans l'UE (source : DESI 2019 - CE)	11
Figure 6 : Taux d'adoption du haut débit ultrarapide auprès des ménages (source : DESI 2019 - CE)	11
Figure 7 : Disposition à la 5G : spectre attribué en % du spectre 5G harmonisé total (source : DESI 2019 - CE)	12
Figure 8 : Chiffre d'affaires net sur le marché belge des communications électroniques et de la télévision (de détail et de gros) en millions d'euros (source : IBPT)	14
Figure 9 : Distinction du chiffre d'affaires net selon le type de service (source : IBPT)	14
Figure 10 : Chiffre d'affaires sur le marché national des communications électroniques et de la télévision et pourcentage d'évolution annuelle du chiffre d'affaires (source : IBPT)	15
Figure 11 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires sur le marché national des communications électroniques et de la télévision (source : IBPT)	15
Figure 12 : Chiffre d'affaires de détail 2019 sur le marché national des communications électroniques et de la télévision, en milliers d'euros (source : IBPT)	16
Figure 13 : EBITDA de Proximus, Telenet et Orange (source : IBPT)	17
Figure 14 : Variation annuelle des prix en pourcentage de la composante des communications et de toutes les composantes de l'indice des prix harmonisé (source : Eurostat)	18
Figure 15 : Évolution annuelle du prix en pourcentage (source : Eurostat)	18
Figure 16 : Évolution des investissements dans les communications électroniques, en millions d'euros et ratio capex/chiffre d'affaires (source : IBPT)	19
Figure 17 : Répartition des investissements (source : IBPT)	19
Figure 18 : Capex par habitant, en euros (source : ETNO)	20
Figure 19 : Nombre d'ETP employés et ajouts nets (source : IBPT)	21
Figure 20 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe (source : IBPT)	22
Figure 21 : Canaux d'accès au réseau téléphonique fixe par technologie (source : IBPT)	22
Figure 22 : Parts de marché sur le marché d'accès au réseau téléphonique fixe, en canaux (source : IBPT)	23
Figure 23 : Minutes de téléphonie vocale fixe vendues aux utilisateurs finals (source : IBPT)	24
Figure 24 : Nombre de lignes fixes à haut débit en milliers et taux d'adoption (source : IBPT)	25
Figure 25 : Part d'Orange sur le marché de la large bande fixe, en volume (source : IBPT)	25
Figure 26 : Nombre d'accès de gros, en milliers (source : IBPT)	26
Figure 27 : Parts de marché sur le marché du haut débit fixe national, en volume, fin 2019 (source : IBPT)	27
Figure 28 : Parts de marché sur le marché du haut débit fixe, par Région (source : IBPT)	28
Figure 29 : Volume du câble et des lignes DSL et part en pourcentage dans le nombre total de lignes fixes à haut débit (source : IBPT)	28
Figure 30 : Part de la technologie FTTH/FTTB dans le volume de lignes fixes à haut débit, juillet 2019 (source : CE)	29
Figure 31 : Pourcentage des lignes fixes à haut débit par catégorie de vitesse (source : IBPT)	31
Figure 32 : Volume de haut débit fixe en exaoctets (source : IBPT)	31
Figure 33 : Prix de la large bande fixe en Belgique comparés à la moyenne européenne (octobre 2018) : écart en pourcentage de la moyenne européenne par produit distinct (source : CE)	32
Figure 34 : Résultat de l'indice des prix de la large bande de la CE (source : CE)	32
Figure 35 : Taux d'attrition par type x-play des ménages (source : IBPT)	33
Figure 36 : Volume des cartes SIM actives (hors M2M) et taux d'adoption mobile (source : IBPT)	34
Figure 37 : Cartes SIM actives prépayées et postpayées (Source : IBPT)	34
Figure 38 : Cartes SIM actives MNO (y compris light MVNO) versus full MVNO (source : IBPT)	35
Figure 39 : Parts de marché en termes de cartes SIM actives (source : IBPT)	35
Figure 40 : Cartes SIM de données (source : IBPT)	36

Figure 41 : Cartes SIM associées à un service fixe, volume de fin d'année et part dans le nombre de cartes SIM postpayées (source : IBPT).....	37
Figure 42 : Cartes SIM M2M, ajouts nets et volume fin d'année (source : IBPT)	37
Figure 43 : Volume de cartes SIM déconnectées et portages mobiles (source : IBPT)	38
Figure 44 : Chiffre d'affaires 2019 des opérateurs de réseau mobile (x 1000 euros) et évolution annuelle (source : IBPT)	39
Figure 45 : ARPU mobile de détail, hors interconnexion (source : IBPT).....	40
Figure 46 : Volume de voix mobile des abonnés de MNO et de MVNO (source : IBPT)	41
Figure 47 : Volume de voix mobile de MNO et de MVNO, par type d'appel (source : IBPT).....	41
Figure 48 : Volume d'appel mensuel moyen, y compris itinérance sortante (source : IBPT)	42
Figure 49 : Volume de SMS d'abonnés de MNO et de MVNO (source : IBPT)	42
Figure 50 : Nombre moyen de SMS par mois (source : IBPT)	43
Figure 51 : Consommation de données mobiles (source : IBPT)	43
Figure 52 : Consommation moyenne de données par carte SIM de données active (source : IBPT)	44
Figure 53 : Consommation mensuelle moyenne de données mobiles, en gigaoctets (source : IBPT)	44
Figure 54 : Nombre de raccordements à la télévision classique, analogique et numérique (source : IBPT).....	46
Figure 55 : Part des ménages avec et sans la télévision classique (source : IBPT)	46
Figure 56 : Ménages avec la télévision achetée seule et dans une offre groupée (source : IBPT) ..	47
Figure 57 : Chiffre d'affaires des services de télévision (source : IBPT)	47
Figure 58 : ARPU de la télévision numérique (source : IBPT).....	48
Figure 59 : Parts de marché sur le marché de la télévision nationale (source : IBPT).....	48
Figure 60 : Parts de marché sur le marché de la télévision, par Région (source : IBPT).....	49
Figure 61 : Chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la télévision sur le marché résidentiel, en milliers (source : IBPT).....	50
Figure 62 : Chiffre d'affaires des services résidentiels 2019 (source : IBPT).....	51
Figure 63 : Chiffres d'affaires des services résidentiels d'offres groupées et de services seuls (source : IBPT).....	51
Figure 64 : Ménages avec une offre groupée et ajouts annuel nets (source : IBPT)	52
Figure 65 : Top quatre de la vente d'offres groupées (source : IBPT)	52
Figure 66 : Volume des offres groupées convergentes (source : IBPT).....	53
Figure 67 : Relations de ménage : relations de ménage uniques avec des services seuls et relations de ménage uniques avec des offres groupées (source : IBPT).....	54
Figure 68 : ARPU mensuel par x-play, en euros (source : IBPT).....	55
Figure 69 : Parts de marché sur le marché résidentiel des offres groupées, en volume (source : 2019)	55
Figure 70 : Part de marché sur le marché résidentiel des offres groupées, en volume (source : IBPT)	56
Figure 71 : Chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la télévision sur le marché non résidentiel, en milliers d'euros (source : IBPT)	57
Figure 72 : Parts de marché sur le marché de détail non résidentiel, en valeur (source : IBPT)	58
Figure 73 : Volume des offres groupées sur le marché non résidentiel (source : IBPT).....	58
Figure 74 : Nombre de lignes sur le marché non résidentiel de la large bande fixe (source :IBPT) ..	59
Figure 75 : Parts de marché (en volume) sur le marché non résidentiel de la large bande fixe (source :IBPT).....	59
Figure 76 : Volume de lignes sur le marché de détail de l'accès de haute qualité (source :IBPT)...	60
Figure 77 : Volume de lignes sur le marché de gros de l'accès de haute qualité (source :IBPT)	60