

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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 25 JUIN 2019  
CONCERNANT  
LA SITUATION DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET  
DE LA TÉLÉVISION EN 2018**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Synthèse.....	3
2. Classement international.....	5
3. Contexte du marché.....	7
3.1. CHIFFRE D’AFFAIRES NATIONAL.....	7
3.2. INVESTISSEMENTS.....	11
3.3. EMPLOI.....	12
4. Téléphonie fixe.....	13
4.1. ACCÈS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE FIXE.....	13
4.2. VOLUME ET REVENUS.....	14
4.3. TAUX D’ATTRITION.....	15
5. Large bande fixe.....	16
5.1. VOLUME ET PART DU MARCHÉ.....	16
5.2. VITESSE.....	21
5.4. TRAFIC INTERNET LARGE BANDE FIXE.....	23
5.5. CHIFFRE D’AFFAIRES ET ARPU.....	24
6. Services mobiles.....	25
6.1. VOLUME DE CARTES SIM.....	25
6.1.1 Cartes SIM actives.....	25
6.1.2 Cartes SIM de données.....	26
6.1.3 Taux d’attrition.....	28
6.2. VOLUME MOBILE.....	29
6.2.1 Voix mobile.....	29
6.2.2 Données mobiles.....	30
6.2.3 SMS.....	32
6.2.4 Trafic machine-to-machine.....	32
6.3. CHIFFRES D’AFFAIRES MOBILE ET ARPU.....	33
7. Télévision.....	35
7.1. VOLUME.....	35
7.2. CHIFFRE D’AFFAIRES DE LA TÉLÉVISION ET ARPU DE LA TÉLÉVISION NUMÉRIQUE.....	39
8. Marché résidentiel.....	41
8.1. CHIFFRE D’AFFAIRES RÉSIDENTIEL.....	41
8.2. RÉSULTATS OPÉRATIONNELS FIXES ET MOBILES.....	43
8.3. OFFRES GROUPÉES.....	44
8.3.1 Volume : total et par x play.....	44
8.3.2 Composition des offres groupées : services et combinaisons.....	46
8.3.3 Chiffre d’affaires des offres groupées et ARPU.....	49
8.3.4 Parts de marché en volume.....	49
8.3.5 Taux d’attrition.....	51
9. Marché non résidentiel.....	52
9.1. CHIFFRE D’AFFAIRES.....	52
9.2. RÉSULTATS OPÉRATIONNELS FIXES ET MOBILES.....	53
9.3. OFFRES GROUPÉES.....	54

## 1. Synthèse

Avec une amélioration du résultat pondéré de 58,6 à 60,7, la Belgique continue de progresser au niveau de l'indice de développement numérique de l'UE. Elle atteint tout particulièrement un très bon résultat en ce qui concerne la connectivité, un fer de lance du nouveau code des communications électroniques européen. Ainsi, malgré un faible volume de fibre optique, la Belgique est le troisième pays du classement européen des pays ayant la couverture la plus élevée pour l'internet ultra-rapide ( $\geq 100$  Mbps). Avec une adoption de 43 % des ménages belges, nous nous approchons également de l'objectif défini dans l'agenda numérique selon lequel, d'ici 2020, au moins 50 % des ménages doivent avoir une connexion d'au moins 100 Mbps.

Avec une légère hausse du chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques (+ 0,6 % pour un total de 7,265 milliards d'euros), les investissements dans le secteur des communications électroniques ont augmenté de 3,4 % en 2018 pour atteindre 1,735 milliard d'euros. Exprimés en pourcentage du chiffre d'affaires généré par les communications électroniques, les investissements augmentent de 23,2 % à 23,9 %.

L'augmentation des revenus de détail générés par la télévision (+ 2 %) et les services fixes (+ 1,6 %) contribue à la croissance du chiffre d'affaires. Le chiffre d'affaires généré par les services fixes augmente sous l'influence d'une hausse du volume des lignes large bande fixe (+ 2,8 % pour atteindre 4,5 millions), combinée à une hausse du revenu par ligne large bande fixe (+0,5 euro/mois pour atteindre 28 euros sur le marché résidentiel). L'augmentation de l'ARPU reflète à la fois le choix des abonnés à la large bande fixe d'acheter des produits avec des vitesses de téléchargement supérieures (90 % d'entre eux possèdent une vitesse  $\geq 30$  Mbps contre 88 % en 2017) et l'inflation positive des services d'accès à l'internet (+ 3 % de variation à un an d'intervalle).

Avec une déflation pour le mobile (- 1,6 %) et pour les offres groupées (- 0,2 %), l'évolution des prix pour l'ensemble du secteur des communications, sur une base annuelle, est de 0,2 %. Cette augmentation est inférieure à celle de 2016 et de 2017, où l'évolution annuelle des prix était respectivement de 2,2 % et de 2,1 %.

L'atténuation de l'inflation est soutenue par une intensification de la concurrence sur le marché national. Depuis qu'Orange a reçu l'accès aux réseaux câblés et que cet opérateur a, sur cette base, lancé en mars 2016 l'offre Love qui combine la téléphonie, le mobile et la télévision, la dynamique concurrentielle sur le segment des offres groupées s'est renforcée. En 2018, la part d'Orange sur ce segment affiche la croissance la plus importante en termes de pourcentage (+ 2,4 points de pourcentage), même si cela ne permet pas encore de dépasser le seuil de 10 %. Proximus conserve sa forte présence, avec une part stable entre [40-50] %, devant Telenet qui doit céder 3 points de pourcentage mais qui maintient sa part entre [30-40] %.

La stratégie concernant le secteur de détail reste basée sur des offres groupées, étant donné que cela permet aux opérateurs d'augmenter le revenu moyen par utilisateur : alors qu'un ménage consacre en moyenne 49,5 euros au double play, ce budget s'élève à 66,3 euros pour un triple play et à 86,3 euros pour un quadruple play. En même temps, le taux d'attrition de la clientèle peut également être diminué : par rapport au taux d'attrition du double play (en moyenne 17,8 %) et du triple play (en moyenne 9,5 %), les clients du quadruple play sont les plus stables, avec un taux d'attrition de 2,6 %.

Outre l'ouverture du câble, la réglementation Easy Switch contribue également à une promotion de la concurrence. La mobilité des clients a augmenté, étant donné que les opérateurs ont ajouté au total 510 454 nouveaux ménages à leur clientèle pour les services fixes en 2018, alors que cela

se limitait à 445 932 ménages en 2017. Parmi les acquisitions de 2018, 20 % se basaient sur Easy Switch. Pour le deuxième semestre de 2017, ce pourcentage était encore d'environ 17 %.

Sur le marché mobile, la croissance est également stimulée par Orange. Premier à lancer une offre mobile avec des données illimitées en 2018, Orange est le seul opérateur de réseau à se voir récompensé par des cartes SIM supplémentaires et une croissance de la part de marché de 1,3 %, pour atteindre [20-30] %. Chez Proximus, le nombre de cartes SIM supplémentaires est négatif, ce qui se traduit par une part de marché qui diminue de [40-50] % à [30-40] %. Telenet aussi perd du terrain (- 2,7 %), mais maintient sa part de marché entre [20-30] %. La croissance de la part de marché des full MVNO de 4,8 % à 7,6 % marque le début de Medialaan en tant que full MVNO.

En termes de volumes, la croissance de la consommation de données mobiles se poursuit, stimulée par l'introduction d'abonnements illimités, de nouvelles offres « zero rating » et la réglementation « roam like at home », qui prévoit l'application de tarifs nationaux pour les services d'itinérance au sein de l'UE : + 59 % pour un total de 203 milliards de mégaoctets. La consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données active augmente de 692 mégaoctets, pour atteindre 1,86 gigaoctets.

Enfin, pour la télévision, les chiffres de l'enquête TIC auprès des ménages montrent que les ménages belges regardent de plus en plus souvent du contenu télévisé via l'internet : 24 % des internautes belges utilisent des services de streaming commerciaux tels que Netflix en 2018, alors qu'ils n'étaient encore que 12 % en 2016. La télévision traditionnelle, via un abonnement analogique ou numérique, reste populaire : en 2018, les raccordements à la télévision classique augmentent de 0,5 % pour un total de 4 486 786. Une plus petite part de ces raccordements se fait via le câble (- 1 point de pourcentage, pour atteindre 64 %).

## 2. Classement international

En 2018, la Belgique a continué à progresser en matière de numérisation. Cette progression est soutenue par les résultats de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques<sup>1</sup>. Ceux-ci s'améliorent pour les cinq grands domaines de l'indice. Dans le classement global, la Belgique tombe toutefois de la sixième à la huitième place. Cette chute s'explique notamment par les bons résultats d'autres pays du groupe de pays performants dans lequel la Belgique se classe.

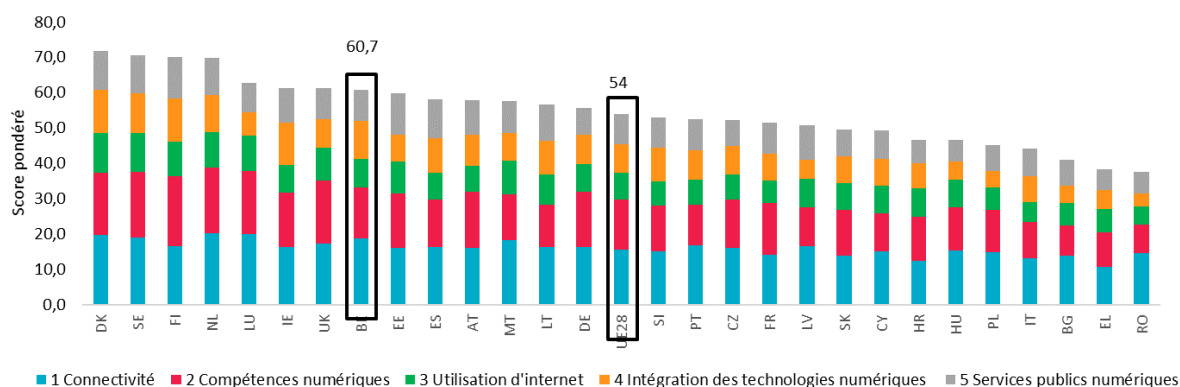


Figure 1 : Indice relatif à l'économie et à la société numériques, résultat par domaine, 2018 (source : CE)

Ces points d'attention pour l'avenir peuvent être identifiés sur la base des résultats des indicateurs par domaine :

<p>1. Connectivité Large bande fixe, large bande mobile et prix</p>	<p>En occupant la cinquième position, la Belgique perd une place par rapport à 2017. La Belgique occupe la première place du classement européen en ce qui concerne l'utilisation de la large bande rapide et ultra-rapide (respectivement 67 et 41,8 % des habitations y sont abonnées), mais l'utilisation de la large bande mobile est l'une des plus faibles en Europe (73 % de la population en 2017 par rapport à 90 % dans l'UE des 28).</p>
<p>2. Capital humain Utilisation de l'internet, compétences numériques pour les débutants et les avancés</p>	<p>La Belgique perd une place et tombe à la douzième position. Il convient d'attirer l'attention sur une augmentation du nombre de diplômés dans les STIM (13,3 personnes sur 1000 entre 20 et 29 ans) et du pourcentage de la population qui possède des compétences numériques de base (61 %).</p>
<p>3. Utilisation de l'internet Utilisation du contenu, communications et transactions en ligne</p>	<p>La lecture de l'actualité en ligne et l'utilisation de la vidéo à la demande se situent, avec 64 et 12 % de la population, en dessous de la moyenne européenne de 72 et 21 %. Les opérations bancaires en ligne et les réseaux sociaux sont quant à eux étonnamment plus utilisés en Belgique (76 et 82 % de la population contre 61 et 65 % dans l'UE des 28). Globalement, la Belgique chute de la onzième à la treizième place.</p>

<sup>1</sup> Le résultat total pondéré pour la Belgique augmente de 58,6 à 60,7. La moyenne européenne s'élève à 54.

<p>4. Intégration de la technologie numérique Numérisation des entreprises et commerce électronique</p>	<p>La Belgique maintient sa cinquième position malgré une détérioration du chiffre d'affaires généré par le commerce électronique (15,4 % du chiffre d'affaires des PME contre 19,6 % en 2017). Le pourcentage des PME vendant en ligne au-delà des frontières diminue lui aussi, de 13,1 % à 12 %.</p>
<p>5. Services publics numériques Administration et services de santé en ligne</p>	<p>La position de la Belgique reste stable (quinzième position). Le défi consiste principalement à augmenter le pourcentage d'utilisateurs d'Internet qui introduisent des formulaires auprès de l'administration étant donné que la Belgique, avec 50 %, se situe sous la moyenne européenne de 58 %.</p>

### 3. Contexte du marché

#### 3.1. Chiffre d'affaires national

À la fin de l'année 2018, le secteur belge des communications électroniques et de la télévision représentait 8,50 milliards d'euros<sup>2</sup>. Le chiffre d'affaires intérieur reste similaire : par rapport à 2017, l'on note une légère augmentation de 0,8 %. Le secteur des communications électroniques contribue à hauteur de 65 % (43,3 millions d'euros) à la croissance absolue de 67,08 millions d'euros et le secteur de la télévision y contribue à hauteur de 35 % (23,78 millions d'euros).

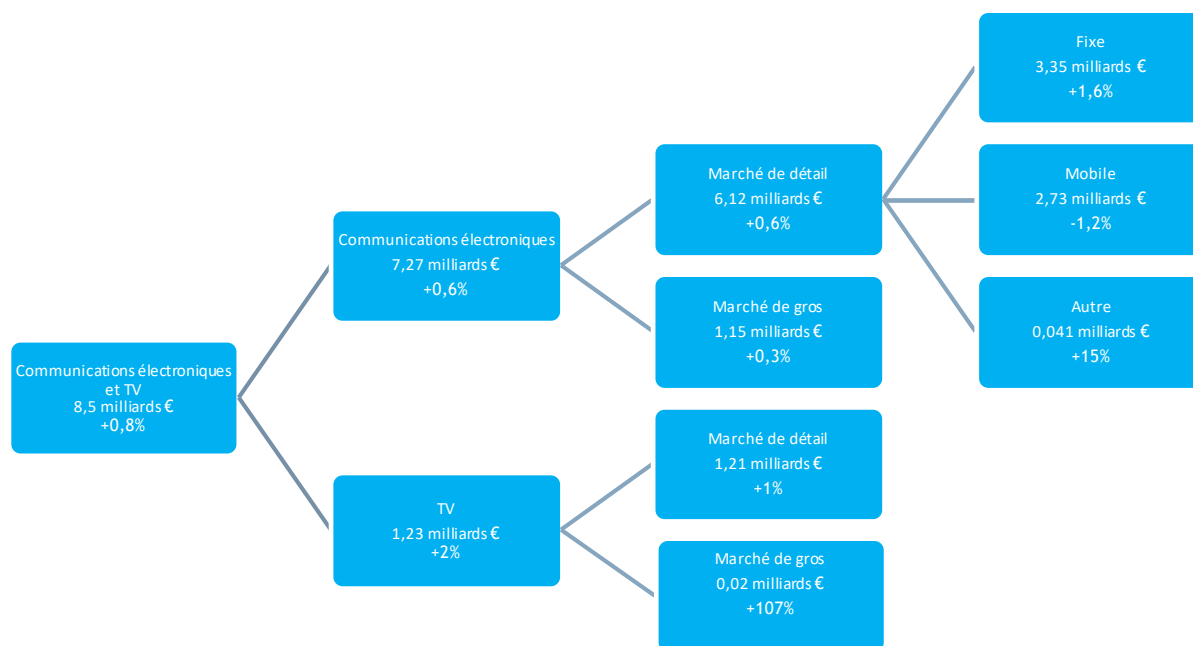


Figure 2 : Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision, de détail et de gros (source : IBPT)

En ce qui concerne le marché de détail, par rapport à 2017, le segment mobile a enregistré de moins bons résultats : - 1,2 %. La part du secteur mobile dans le chiffre d'affaires de détail global des communications électroniques et de la télévision diminue de 37,9 % à 37,2 %. Le secteur fixe génère un chiffre d'affaires plus important : + 1,6 % pour atteindre 3,35 milliards d'euros, ce qui représente 45,6 % du chiffre d'affaires de détail global (télévision comprise) par rapport aux 45,2 % en 2017.

<sup>2</sup> Sur la base des contributions de Brutélé, BT, Colt, Nethys, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet et Verizon.

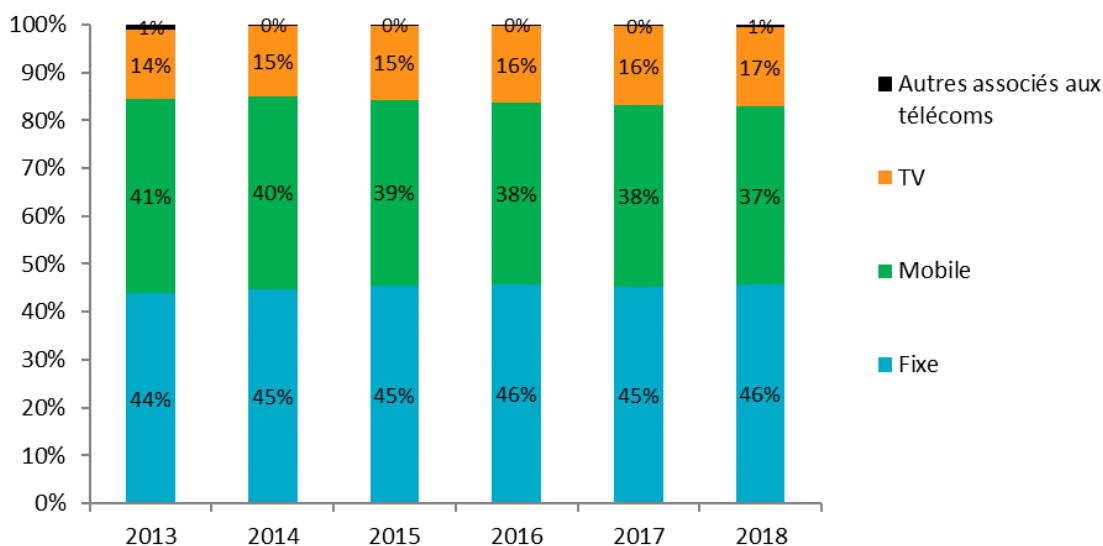


Figure 3 : Part en pourcentage dans le chiffre d'affaires de détail global des communications électroniques et de la télévision (source : IBPT)

Les augmentations tarifaires, que les opérateurs justifient notamment par le taux d'investissement élevé et par la répercussion de ces coûts d'investissement sur les consommateurs, expliquent la légère augmentation du chiffre d'affaires de détail<sup>3</sup>. Par rapport aux années 2016 et 2017, l'inflation des services de communications a toutefois diminué.

Les données d'inflation pour la sous-composante « communications » de l'indice harmonisé des prix à la consommation<sup>4</sup> indiquent ainsi qu'en 2018, les prix à la consommation pour les services de communications en Belgique ont augmenté en moyenne de 0,2 % sur une base annuelle. Dans 19 des 28 pays de l'UE, les consommateurs ont vu les prix des services de communication baisser en 2018. En Belgique, l'inflation reste positive en 2018, même si l'on peut observer une baisse de la hausse des prix par rapport aux années 2016 et 2017, où la variation annuelle des prix s'élevait

<sup>3</sup> Le 23 juillet 2018, Telenet a augmenté les tarifs pour les offres groupées Whop et Whoppa (+ 1,7 euro/mois) et les abonnements mobiles King et Kong (1 euro de plus par mois). Les clients Wigo paient depuis lors 3 euros de plus par mois. Chez Proximus, les prix des packs n'ont pas augmenté en 2018.

<sup>4</sup> Une comparaison des tarifs des produits de télécommunications ne prend pas en compte les autres causes de différences de prix, telles que la qualité du service et les services supplémentaires proposés.

à respectivement 2,2 % et 2,1 %.

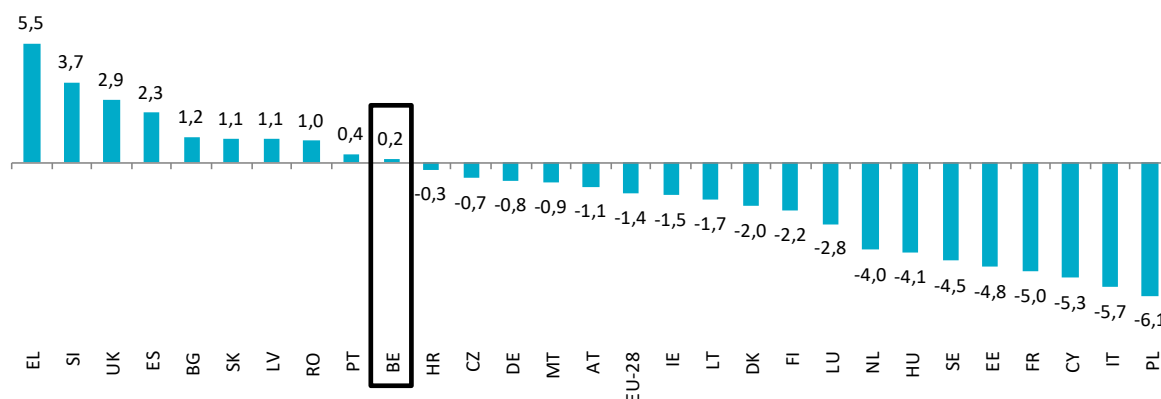


Figure 4 : Variation annuelle des prix en pourcentage des prix à la consommation pour les services de communications 2017-2018 (source : Eurostat)

Tant la téléphonie fixe que les services d'accès à l'internet affichent une évolution des prix moins favorable en 2018. Les appels téléphoniques avec un appareil fixe sont devenus 6,8 % plus chers sur une base annuelle et l'inflation des services d'accès à l'internet est de 3 %.

	BE	DE <sup>5</sup>	UE 28
Téléphonie fixe	+ 6,8 %	- 0,4 %	+ 2,7 %
Téléphonie mobile	- 1,6 %	- 0,8 %	- 1,9 %
Services d'accès à Internet	3 %	0 %	- 2,7 %
Offres groupées	- 0,2 %	- 0,5 %	+ 1,1 %

Figure 5 : Variation annuelle des prix en pourcentage, 2018 (source : Eurostat).

Le classement des opérateurs selon le chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision reste inchangé, étant donné qu'il n'y a pas eu de nouvelles consolidations. En outre, la différence au niveau de l'empreinte du réseau ancre également la position de leader acquise par Proximus. Cette première place est occupée par Proximus avec une part de marché de [40-50] %, soit une légère diminution par rapport à 2017 (- 0,3 %).

Telenet possède le deuxième chiffre d'affaires le plus élevé. La légère diminution du chiffre d'affaires en 2018 entraîne une diminution de la part de marché de 0,4 point de pourcentage pour atteindre [20-30] %.

La présence croissante d'Orange en tant qu'opérateur convergent sur le marché belge est reflétée par une augmentation de 0,2 point de pourcentage de la part dans le chiffre d'affaires.

<sup>5</sup> Il existe des différences dans le calcul de l'indice en Belgique et dans les pays voisins. La Belgique et l'Allemagne tiennent compte, pour le calcul de l'indice, des tarifs les plus consommés par profil et par opérateur. La France et les Pays-Bas suivent uniquement les tarifs les moins chers par profil et par opérateur.

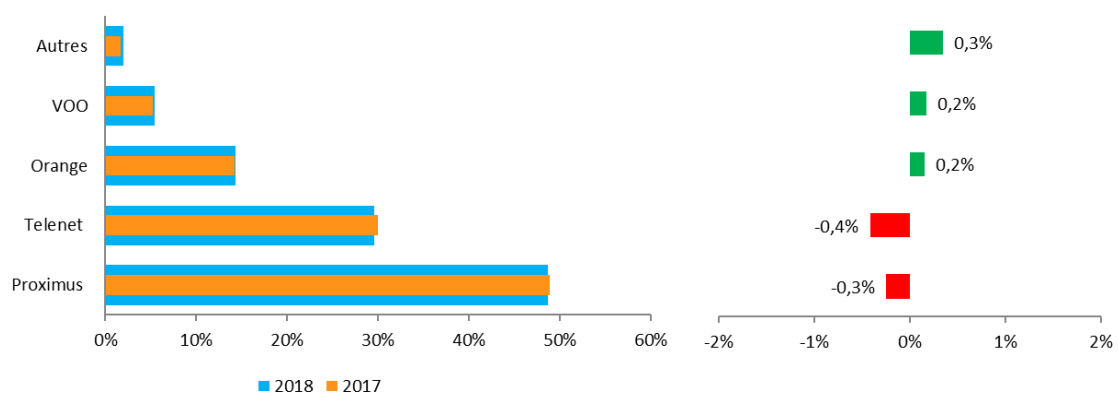


Figure 6 : Part de marché dans le chiffre d'affaires généré par les communications électroniques et la télévision et évolution annuelle 2017-2018 en pourcentage (source : IBPT)

### 3.2. Investissements

Les données concernant les investissements montrent que l'intensité du capital sur le marché des communications électroniques a augmenté : à un an d'intervalle, les investissements ont augmenté de 3,4 % pour un total de 1,735 milliard d'euros. Ils représentent environ 23,9 % du chiffre d'affaires généré par les communications électroniques en 2018.

Telenet a achevé le programme de mise à niveau de l'infrastructure mobile à la mi-2018. Pour l'infrastructure fixe, la modernisation du réseau coaxial (Grote Netwerf) sera achevée à la mi-2019<sup>6</sup>.

Proximus a investi dans le réseau de transport Titan qui remplacera progressivement le réseau IP existant, par lequel passe la quasi-totalité du trafic voix, données, télévision et mobile des clients résidentiels et professionnels<sup>7</sup>. Cela doit permettre de décupler la capacité de données. Des investissements sont également réalisés au niveau du réseau d'accès via le déploiement de la fibre optique. Le développement du projet « La fibre en Belgique »<sup>8</sup> a commencé début 2017 et a conduit au lancement du déploiement dans 9 villes en 2018.

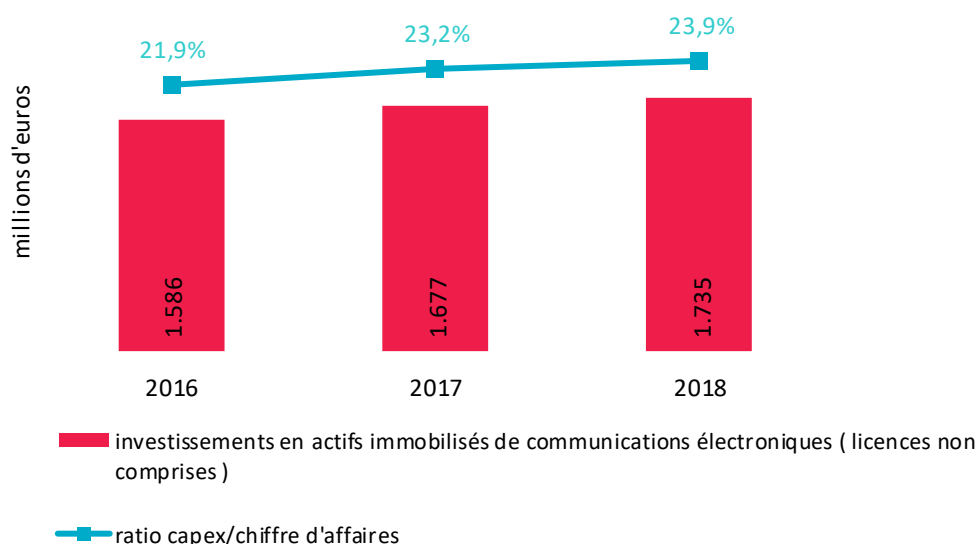


Figure 7 : Investissements dans les actifs fixes, communications électroniques et télévision (source : IBPT)

<sup>6</sup> Sur une période de 5 ans (2014-2019), Telenet investit 500 millions d'euros pour augmenter la largeur de bande de 600 MHz jusqu'à 1 à 1,2 GHz. Cela permet en théorie une vitesse de navigation de 1 gigabit par seconde.

<sup>7</sup> Communiqué de presse de Proximus du 27/08/2018 : Proximus décuple la capacité de son réseau de transport, colonne vertébrale des services voix, données et TV

<sup>8</sup> Le projet comprend un investissement de 3 milliards d'euros sur 10 ans pour le déploiement de la fibre optique en Belgique dans le but de toucher au moins 85 % des entreprises et plus de 50 % des ménages

Les investissements dans le réseau fixe représentent 49 % de tous les investissements dans les communications électroniques. Le mobile représente 23 %.

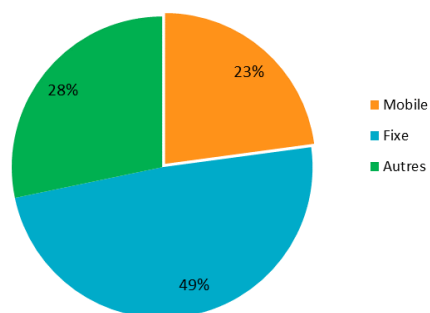


Figure 8 : Répartition de l'ensemble des investissements par type de service (source : IBPT)

Le ratio capex/chiffre d'affaires, y compris les investissements purs pour la télévision, d'une valeur de 236,11 millions d'euros, diminue de 24 à 23,2 %.

### 3.3. Emploi

Avec 17 658 équivalents temps plein chez 9 opérateurs<sup>9</sup>, l'emploi recule légèrement sur une base annuelle (- 231).

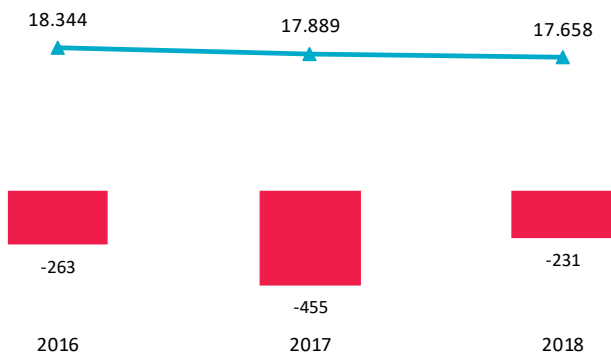


Figure 9 : Équivalents temps plein (source : IBPT)

Proximus, Orange et Telenet représentent ensemble 94 % des équivalents temps plein. Avec un EBITDA commun de 3 119 888 314 euros, le bénéfice d'exploitation brut moyen par équivalent temps plein s'élève à 188 367 euros.

<sup>9</sup> Brutélé, BT, Colt, Nethys, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet et Verizon

## 4. Téléphonie fixe

### 4.1. Accès au réseau téléphonique fixe

Fin 2018, l'on compte 4,106 millions de canaux avec un accès direct au réseau téléphonique fixe, soit 4,1 % de moins par rapport à 2017.

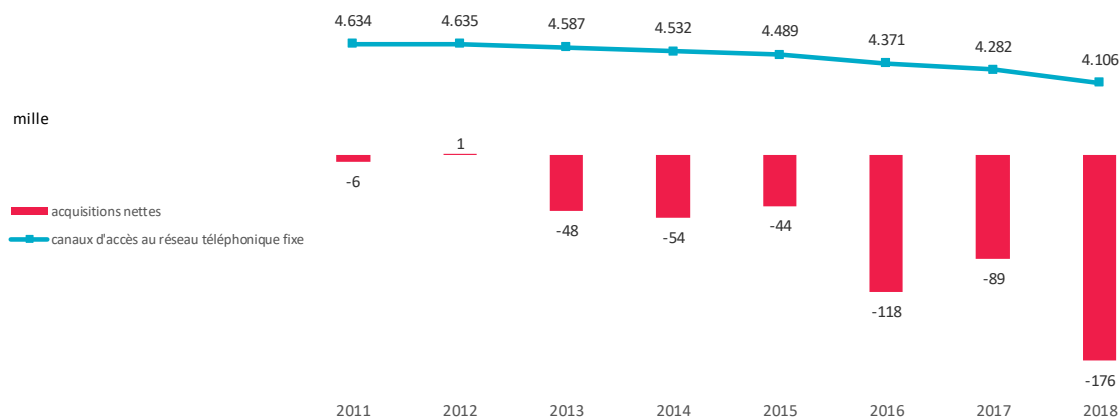


Figure 10 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe (source : IBPT)

Le nombre de canaux d'accès direct au réseau téléphonique fixe d'opérateurs alternatifs reste limité. Proximus (y compris Scarlet) perd 0,2 point de pourcentage pour atteindre [50-60] % sur un marché très concentré (score de 4674 sur l'indice Herfindahl).

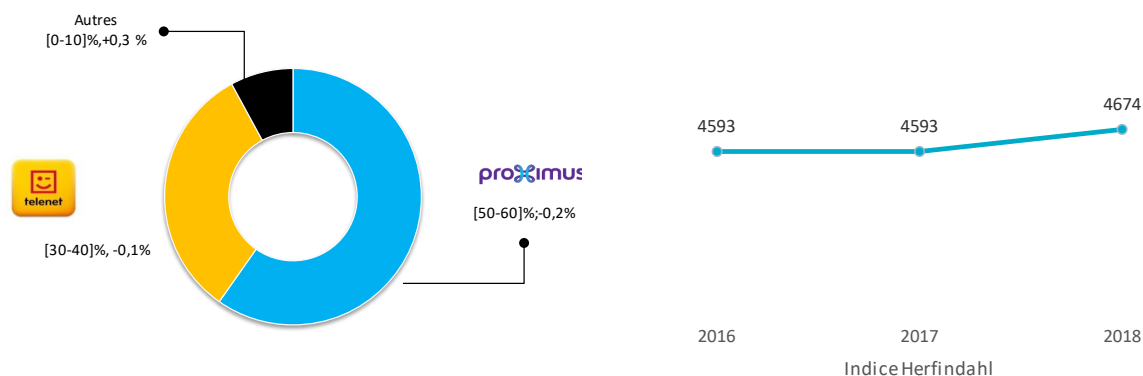


Figure 11 : Part de marché sur le marché de l'accès au réseau téléphonique fixe, en canaux et indice Herfindahl (source : IBPT)

Le nombre de sélections et de présélections de l'opérateur actives, où tous les appels passent via un autre opérateur que celui auprès duquel l'abonnement pour la ligne fixe a été souscrit, diminue

de 42 898 pour atteindre 185 802. Fin 2018, l'IBPT a décidé<sup>10</sup> de déréguler l'accès des utilisateurs finals aux services de téléphonie fixe nationaux via la sélection et la présélection de l'opérateur. Jusqu'à fin 2019, cet accès sera encore proposé par Proximus à des conditions commerciales.

## 4.2. Volume et revenus

La tendance à la baisse pour la téléphonie vocale fixe se poursuit également en ce qui concerne le volume. Pour l'année 2018, l'on observe une diminution de 14,8 % pour atteindre 6,62 milliards de minutes<sup>11</sup>.

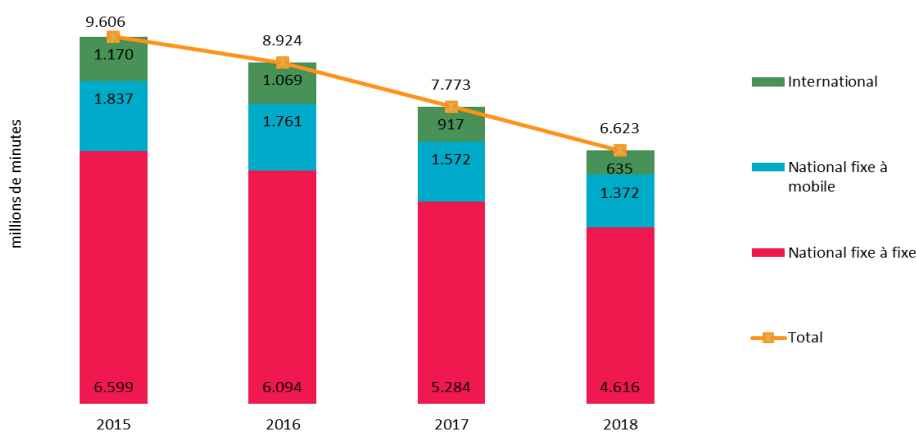


Figure 12 : Minutes de téléphonie vocale fixe (source : IBPT)

Les revenus du trafic téléphonique vocal fixe sont estimés pour 2018 à 273,9 millions d'euros, soit 14,3 % de moins qu'en 2017.

<sup>10</sup> Décision de l'IBPT concernant l'accès et le départ d'appel pour la téléphonie fixe du 7 décembre 2018. Après l'annulation de cette décision par la Cour d'appel de Bruxelles pour des raisons procédurales le 12 juin 2019, le Conseil de l'IBPT a adopté une nouvelle décision en date du 9 juillet 2019.

<sup>11</sup> À partir de 2018 : la téléphonie vocale seule est vendue directement aux utilisateurs finals, la vente aux revendeurs est exclue

### 4.3. Taux d'attrition

La portabilité des numéros fixes reste un facteur important pour la concurrence sur le marché de la téléphonie fixe. Malgré une légère diminution de 3 252, le nombre total de numéros fixes portés continue d'osciller autour de 300 000, ce qui équivaut au niveau annuel atteint depuis 2013.

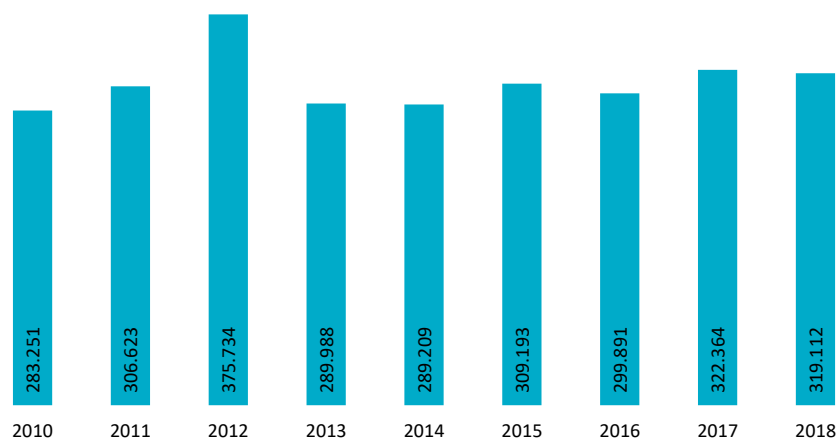


Figure 13 : Nombre de numéros fixes portés au cours de l'année (source : IBPT)

## 5. Large bande fixe

### 5.1. Volume et part du marché

Le marché belge de la large bande fixe a à nouveau connu une croissance en 2018. Le nombre de lignes large bande fixe a augmenté de 2,8 % pour atteindre 4,503 millions de lignes.

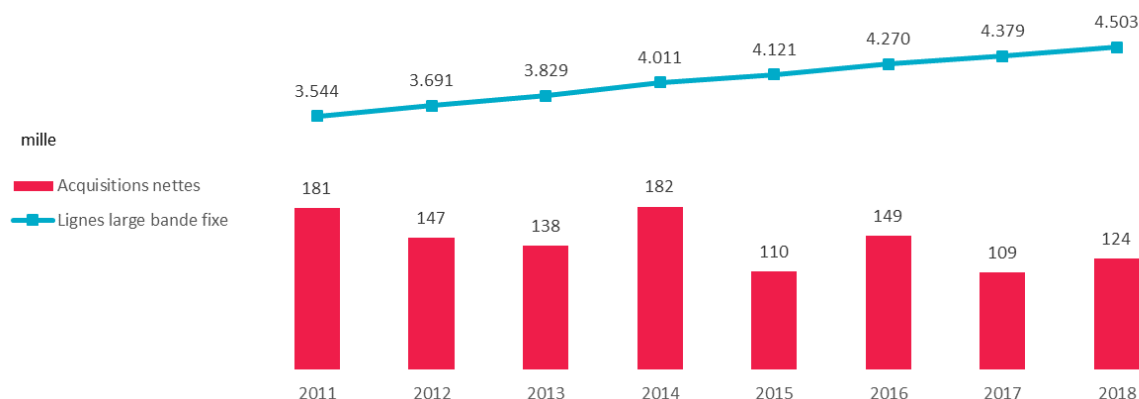


Figure 14 : Volume de lignes large bande fixe et ajouts nets sur une base annuelle (source : IBPT)

Le câble représente 52 % des ajouts nets annuels et reste le leader du marché avec 2,34 millions de raccordements. La deuxième technologie large bande est le DSL avec une croissance nette de 46 672 raccordements pour atteindre un total de 2,126 millions.

En termes de part de marché par technologie, la part pour la large bande fixe reste répartie presque équitablement entre le câble (52 %) et le DSL (47,2 %).

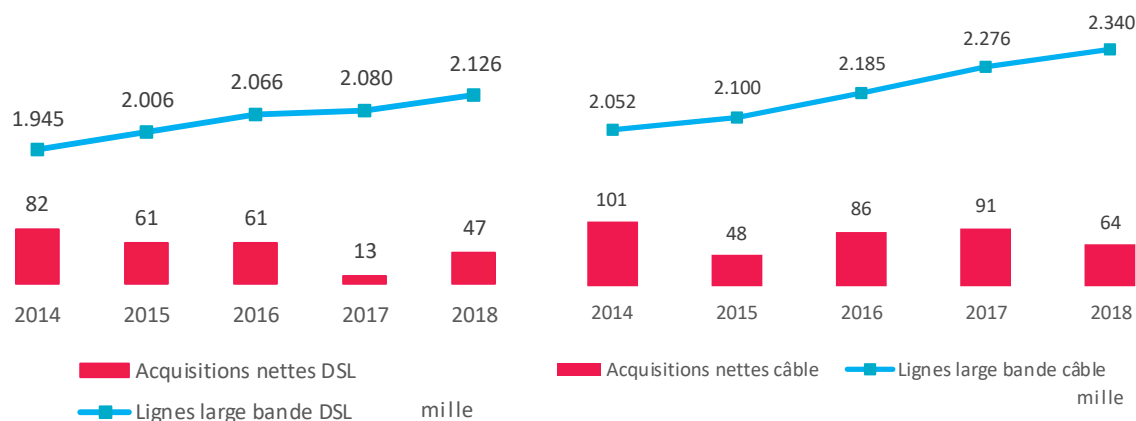


Figure 15 : Volume de lignes large bande via le câble et le DSL et ajouts nets sur une base annuelle (source : IBPT)

L'accès basé sur la fibre optique augmente peu (+ 15 123 raccordements pour atteindre un total de 32 464) et reste faible par rapport aux autres pays de l'UE : < 1 % du nombre total de lignes large bande fixe par rapport à une moyenne de 16 % dans l'UE des 28.

Le déploiement de la fibre optique nécessite d'importants investissements qui ont débuté en 2017 via le lancement du plan d'investissement de 3 milliards de Proximus visant à déployer la fibre optique en dix ans pour au moins 85 % des entreprises et 50 % des ménages en Belgique.

Telenet se concentre sur le potentiel du câble et une mise à jour de ce réseau afin de permettre à l'avenir des vitesses jusqu'à 1 Gbps. En 2015, l'opérateur a lancé à cet effet le « Grote Netwerf », un investissement de 500 millions d'euros visant à renouveler tout le réseau sur une période de 5 ans.

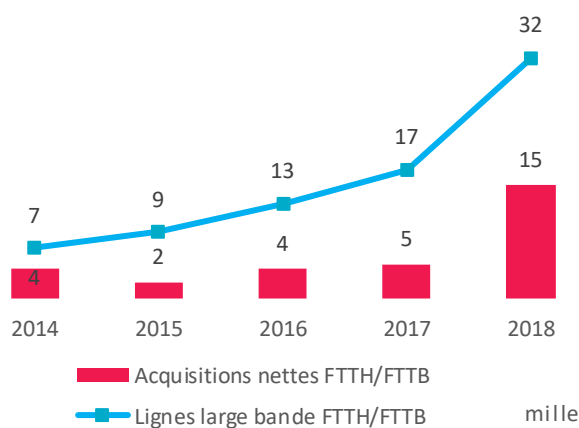


Figure 16 : Volume de lignes FTTH/FTTB et ajouts nets sur une base annuelle (source : IBPT)

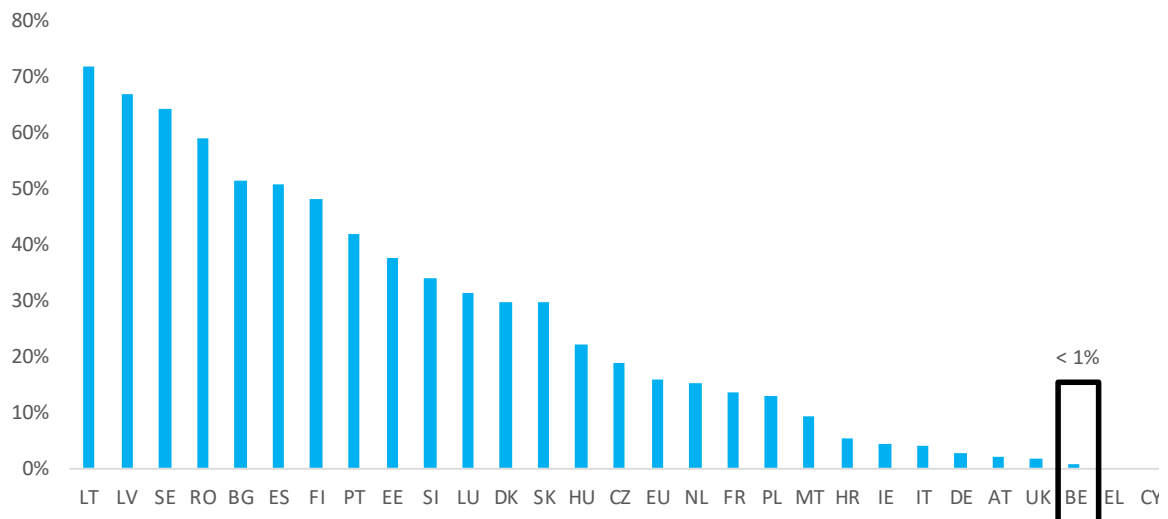


Figure 17 : Part en pourcentage des lignes FTTH/FTTB dans le volume total, juillet 2018 (source : CE)

Des conditions réglementaires adéquates doivent favoriser les investissements au niveau de la fibre optique et augmenter également la concurrence sur le marché. Un tel cadre réglementaire pour le traitement de la fibre optique est apparu en juin 2018<sup>12</sup>. Après une analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion, l'IBPT et les régulateurs des médias ont décidé que le réseau de fibre optique de Proximus devait être ouvert aux opérateurs concurrents demandant l'accès, et ce, à un prix équitable, autrement dit à un prix permettant une marge raisonnable entre le coût du produit et le prix de gros. Jusqu'à la fixation du prix régulé, les prix de gros d'application sont ceux convenus entre Proximus et EDPnet dans le cadre d'un accord commercial concernant l'accès au réseau de fibre optique de Proximus annoncé en avril 2018. Cela entraîne des prix pour deux types d'accès : 23 euros et 28 euros pour les lignes ayant respectivement un débit de 110 et 250 Mbps descendant (et 10 et 30 Mbps ascendant).

En attendant la poursuite du déploiement de la fibre optique et l'élaboration concrète du cadre réglementaire à cet effet, la concurrence sur le marché de la large bande fixe a augmenté en 2018 sur la base de l'accès régulé au réseau câblé. L'ouverture du câble a été imposée en 2010 et saisie par Orange pour proposer l'internet large bande et la télévision via les réseaux câblés de Telenet et de VOO. Même après l'analyse du marché de gros de la large bande et de la radiodiffusion de 2018, l'accès au réseau des câblo-opérateurs reste régulé. Cette obligation au niveau de gros reste nécessaire pour atteindre une concurrence effective sur les marchés d'utilisateurs finals sous-jacents.

En 2018, l'offre groupée convergente d'Orange, Love, comprenant la télévision, l'internet et la téléphonie mobile, a attiré 77 000 clients, pour atteindre un total de 180 000<sup>13</sup>, soit 75 % de plus qu'en 2017. Cela gonfle la part de marché d'Orange, au niveau national, sur le marché de la large bande fixe de 1,6 %. Contrairement à Proximus, pour la première fois, Telenet ne gagne pas de lignes large bande fixe supplémentaires, ce qui se traduit par une diminution de la part de marché de 1,4 %.

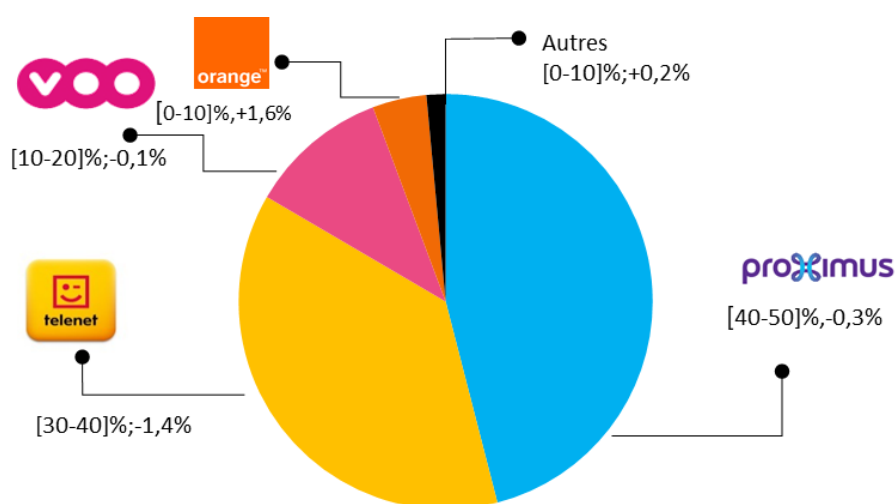


Figure 18 : Part sur le marché des lignes large bande fixe, en volume (source : IBPT)

<sup>12</sup> Analyse de l'IBPT du marché de gros de la large bande et de la radiodiffusion du 29 juin 2018.

<sup>13</sup> Source : Orange result toolkit Q4 2018.

Le renforcement de la dynamique concurrentielle à la suite de l'accès d'Orange aux réseaux câblés se ressent dans les trois régions de Belgique. En termes de pourcentage, l'on observe, dans les différentes régions, une croissance de la part de marché d'Orange allant de 1,4 à 2,2 points de pourcentage.

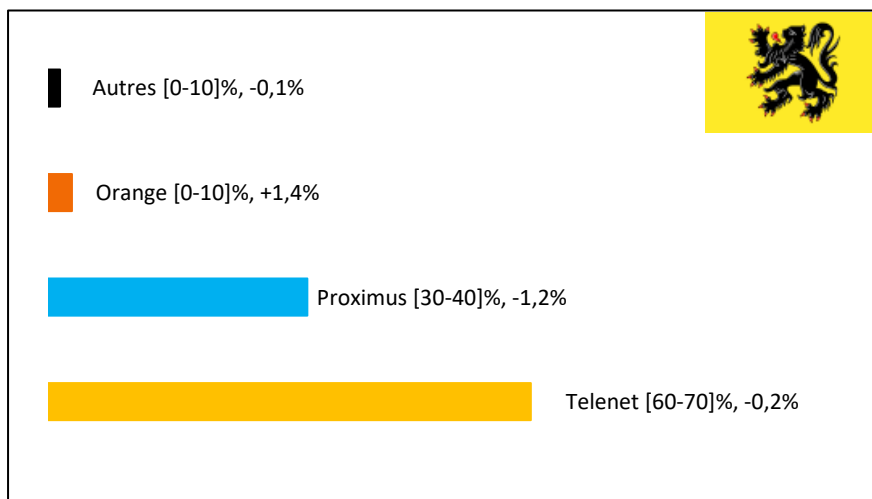


Figure 19 : Part sur le marché de la large bande fixe en Flandre, en volume (source : IBPT)

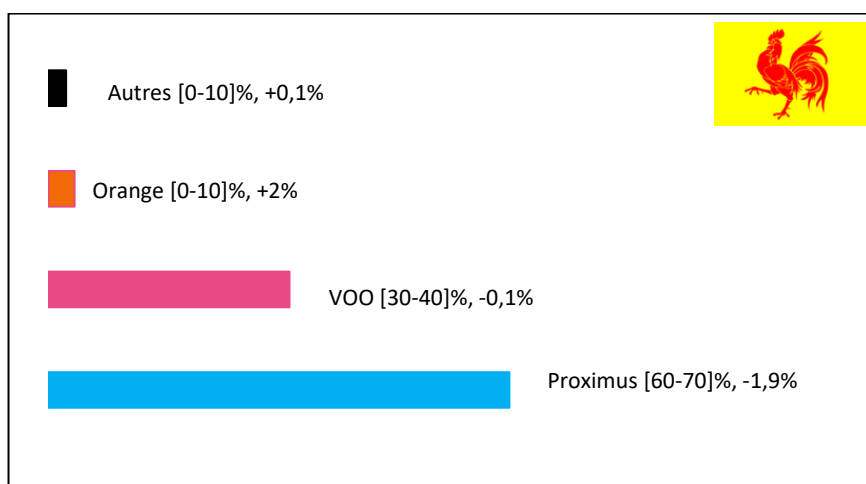


Figure 20 : Part sur le marché de la large bande fixe en Région wallonne, en volume (source : IBPT)

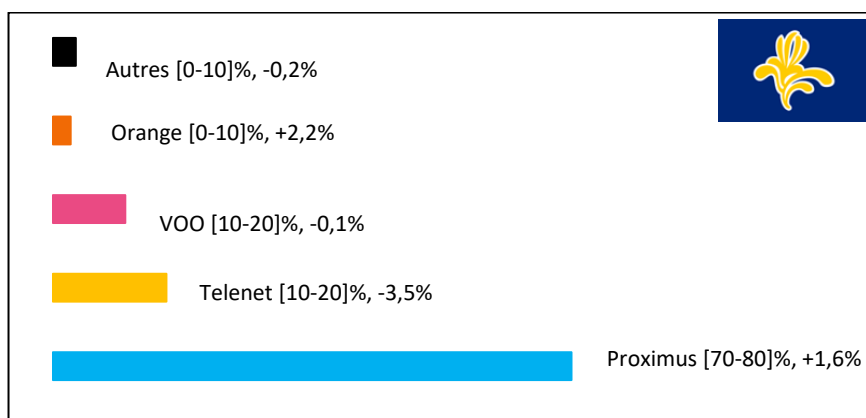


Figure 21 : Part sur le marché de la large bande fixe à Bruxelles, en volume (source : IBPT)

Malgré la poursuite de l'augmentation de la vente de la large bande fixe via les offres groupées (+ 0,7 %, pour atteindre 3 028 405), 11 % des ménages ayant la large bande fixe continuent encore d'acheter ce produit comme produit stand alone chez un opérateur.

14 % des ménages achètent la large bande fixe dans une offre double play. La moitié du marché achète la large bande fixe dans le cadre d'une offre triple play et 26 % dans le cadre d'une offre quadruple play.

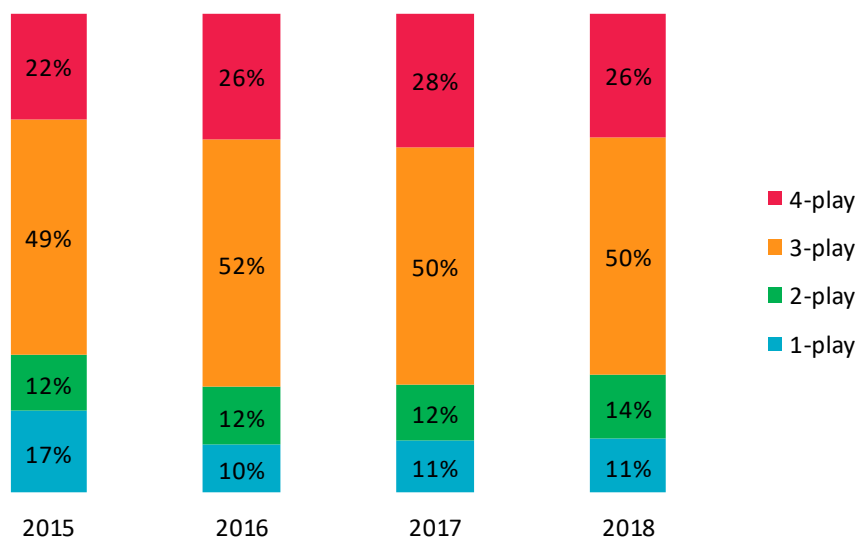


Figure 22 : Ménages ayant la large bande fixe par x-play (source : IBPT)

À l'avenir, l'on s'attend à ce que le nombre de ménages qui achètent la large bande fixe comme produit stand alone continue à augmenter. Cette tendance est due à l'abondance de services de vidéo en ligne sur le marché et aux produits « over the top » (OTT), qui sont proposés à des prix très concurrentiels. D'autres raisons qui expliquent la forte prévision relative à la croissance de la large bande seule sont les facilités de connexion et d'annulation des services de streaming en ligne, qui ne nécessitent généralement pas de contrats.

Orange souhaite réagir à cette tendance par le lancement d'un produit large bande stand alone en 2019. La nouvelle régulation du câble de gros de 2018 permet l'offre d'un tel produit. Auparavant, la revente de l'internet large bande était couplée à l'accès à la plateforme de télévision numérique.

## 5.2. Vitesse

Fin 2017, Telenet était l'opérateur avec la vitesse de téléchargement la plus rapide sur le marché résidentiel, avec 400 Mbps. Cette vitesse a été rendue possible par l'introduction de l'option Speedboost 400 qui peut être ajoutée aux abonnements Whoppa, WIGO et Internet Fiber 200. Avec cette option, les vitesses Internet sont doublées, de 200 Mbps à 400 Mbps, pour 15 euros de plus par mois.

Un an plus tard, la vitesse de téléchargement de 400 Mbps est également disponible chez VOO : depuis décembre 2018, cette vitesse est ajoutée automatiquement et gratuitement aux abonnements DUO Tadoo, TRIO Tadoo et VOO One.

Chez Orange, la vitesse disponible la plus rapide est de 200 Mbps : 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 a augmenté de 100 à 200 Mbps.

Les concurrents, Proximus et Scarlet, proposent respectivement 100 Mbps et 50 Mbps comme vitesse maximale sur le marché résidentiel.

L'accroissement progressive de la vitesse commerciale de la large bande augmente la part des lignes avec une vitesse  $\geq 30$  Mbps en 2018 de 88 % à 90 %.

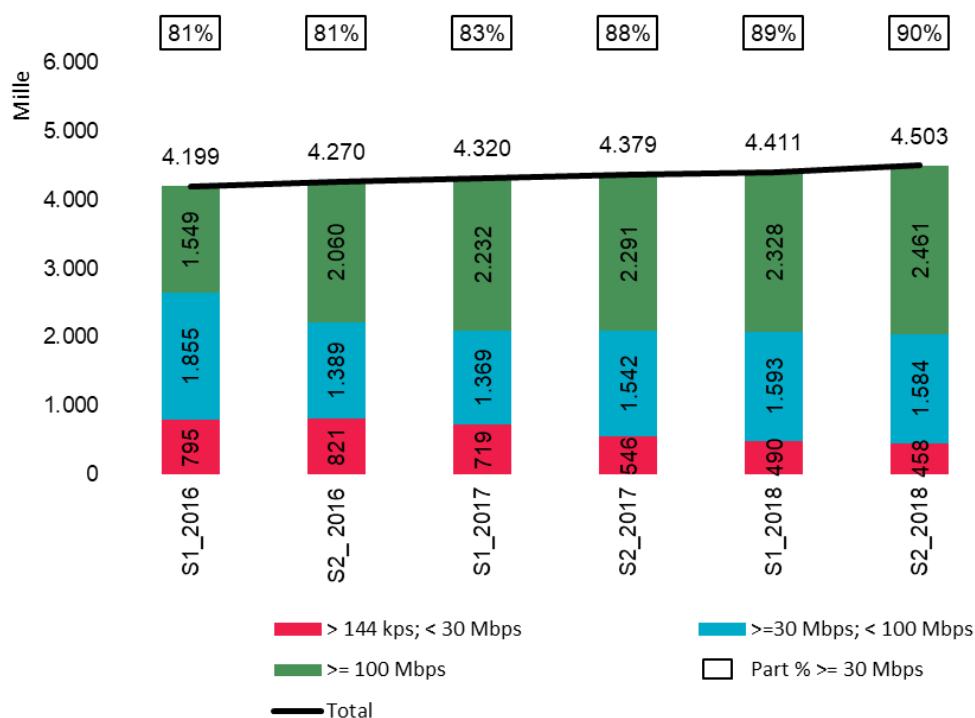


Figure 23 : Volume des lignes large bande fixe par catégorie de vitesse (source : IBPT)

Pour la politique publique, les deux objectifs de connectivité de l'agenda numérique de 2010 de la Commission européenne constituent un point de référence. Le premier objectif lié à la disponibilité universelle de l'internet rapide ( $\geq 30$  Mbps) d'ici 2020 est quasiment atteint en Belgique. Le retard dans le nombre de raccordements de fibre optique n'empêche pas la Belgique de se positionner à la deuxième place en ce qui concerne le taux de couverture de l'internet rapide ( $\geq 30$  Mbps), avec 99,9 %. Ce pourcentage dépasse de loin la moyenne européenne de 80,1 %.



Figure 24 : Couverture de l'internet rapide (> 30 Mbps), en % du nombre de ménages (source : CE, DESI 2018)

La Belgique reste également dans le peloton de tête en ce qui concerne l'internet ultra-rapide : 97 % des ménages belges ont accès à l'internet avec une vitesse d'au moins 100 Mbps. Dans l'UE, seuls 58 % des ménages peuvent par contre bénéficier de l'accès à l'internet large bande ultra-rapide via le VDSL, le câble (Docsis 3.0) ou la fibre optique.

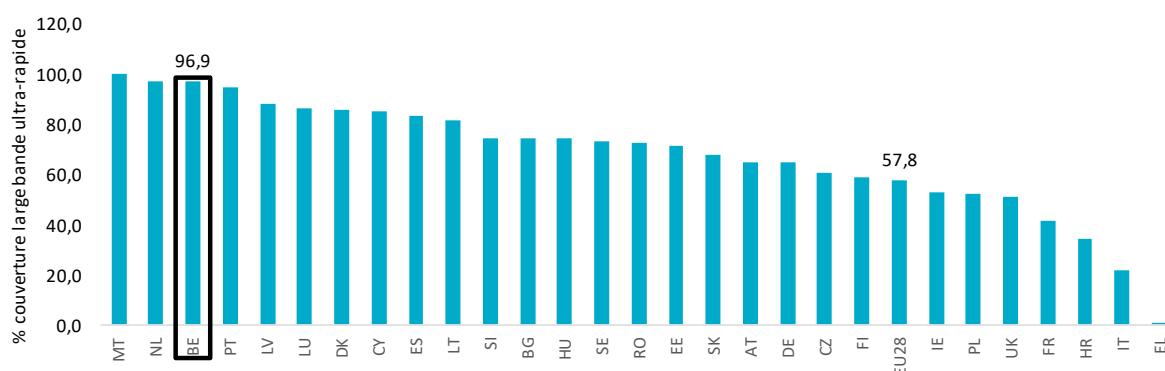


Figure 25 : Couverture de l'internet ultra-rapide, en % du nombre de ménages (source : CE, DESI 2018)

Le deuxième objectif de connectivité de l'agenda numérique 2010 de la CE porte sur l'adoption de la large bande ultra-rapide ( $\geq 100$  Mbps). À cet effet, l'agenda numérique 2010 prévoit que d'ici 2020, au moins 50 % des ménages aient une connexion d'au moins 100 Mbps. Avec une adoption de la large bande ultra-rapide par 43 % des ménages belges, cet objectif est accessible.

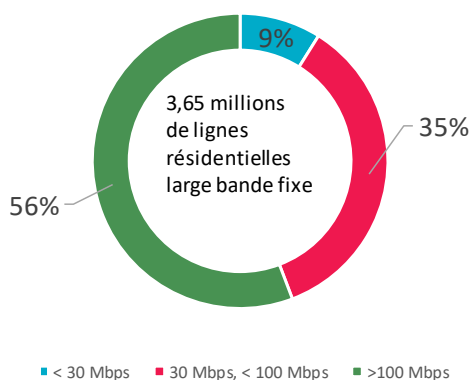


Figure 26 : Volume des lignes large bande fixe résidentielles par catégorie de vitesse, 2018 (source : IBPT)

En 2016, des objectifs européens supplémentaires ont été formulés pour le développement du réseau d'ici 2025, au vu des besoins futurs en matière de connectivité avec une capacité encore supérieure. D'ici là, tous les ménages européens doivent avoir accès à la connectivité Internet avec une vitesse d'au moins 100 Mbps, tant dans les zones urbaines que rurales. L'objectif stratégique prévoit également la poursuite de l'évolution vers une vitesse 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, ainsi que les entreprises à forte intensité numérique. Le troisième objectif comprend une obligation de couverture 5G pour toutes les zones urbaines et tous les grands axes de transport terrestre.<sup>14</sup>

L'accès à une connectivité à très haute capacité et l'adoption de celle-ci ont désormais également été repris comme objectifs réglementaires dans le code des communications électroniques européen<sup>15</sup>, parallèlement aux objectifs existants de promotion de la concurrence, du marché intérieur et des intérêts des habitants.

Les opérateurs en Belgique sont déjà encouragés, par la révision de la régulation du marché de gros de la large bande de 2018<sup>16</sup>, à investir dans une amélioration de la couverture NGA là où cela s'avère nécessaire. Cela s'est fait via l'introduction de la mesure suivante : le réseau qui est déployé ou modernisé dans des zones qui ne sont couvertes par aucune infrastructure NGA offrant du 30 Mbps (zones blanches) et dans des zones qui ne sont couvertes que par une seule infrastructure NGA (zones grises) ne doit pas être ouvert aux concurrents.

#### **5.4. Trafic Internet large bande fixe**

En 2018, environ 6,087 exaoctets ont été consommés via les connexions Internet large bande fixe des cinq opérateurs principaux : Proximus (y compris Scarlet), Telenet, Orange, Brutélé et Nethys.

Par mois, cela revient en moyenne à 114,35 gigaoctets par ligne large bande fixe<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> Communication from the Commission 14.9.2016 : Connectivity for a Competitive Digital Single Market - Towards a European Gigabit

<sup>15</sup> Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

<sup>16</sup> Analyse de l'IBPT du marché de gros de la large bande et de la radiodiffusion du 29 juin 2018.

<sup>17</sup> Le trafic Internet large bande fixe renvoie au trafic généré par les abonnés à la large bande fixe et mesuré au point d'accès des utilisateurs finals ; les trafics de téléchargement et de chargement sont additionnés. Le trafic de gros, le « walled garden », l'IPTV et le trafic de télévision par le câble en sont exclus.

### 5.5. Chiffre d'affaires et ARPU

En 2018, le chiffre d'affaires généré par des services large bande fixe sur le marché résidentiel a augmenté de 4,8 % pour atteindre 1,20 milliard d'euros. Un montant de 28 euros est payé en moyenne par mois, soit + 0,5 euro par rapport à l'année précédente. La croissance de l'ARPU reflète le choix des abonnés à la large bande fixe d'acheter des produits avec des vitesses de téléchargement supérieures.

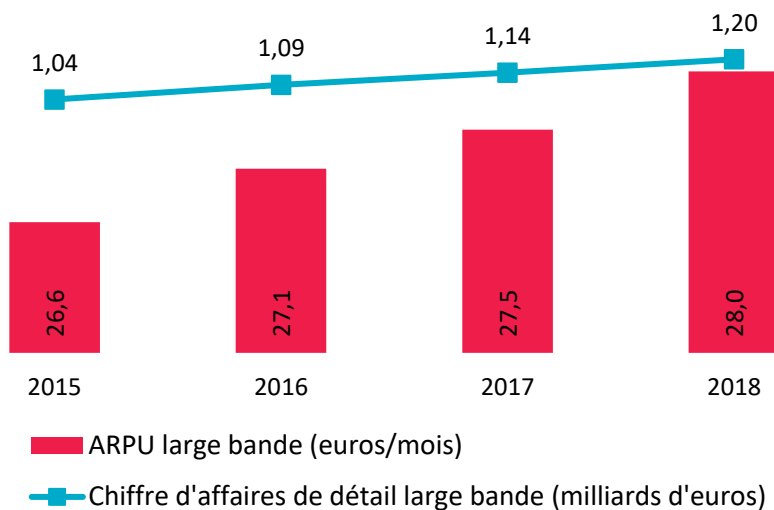


Figure 27 : Chiffre d'affaires de détail généré par la large bande fixe et ARPU en euros/mois (source : IBPT)

## 6. Services mobiles

### 6.1. Volume de cartes SIM

#### 6.1.1 Cartes SIM actives

Le volume de cartes SIM actives a augmenté de 1,7 % en 2018 pour atteindre 14 383 151. Seules les cartes SIM machine-to-machine contribuent à la croissance : + 282 028 pour un total de 2 466 416. Le volume des autres cartes SIM actives diminue de 0,4 % pour un total de 11 916 735. La part des services postpayés passe à 76,1 % (+ 1,7 point de pourcentage).

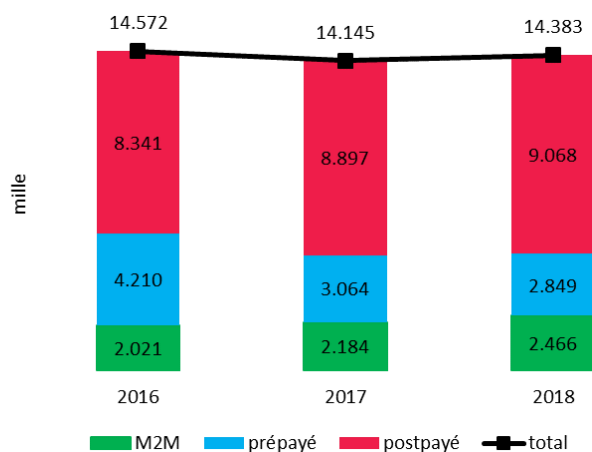


Figure 28 : Évolution des cartes SIM actives (source : IBPT)

Avec une croissance des cartes SIM actives de 59 % pour atteindre un total de 905 764, les full MVNO couvrent 7,6 % du marché belge fin 2018 (hors M2M). La croissance est à mettre sur le compte de Medialaan, qui a activé son réseau full MVNO en 2018, ce qui fait que les clients light MVNO actifs sur le réseau de Telenet sont progressivement transférés. Medialaan est ainsi devenu le troisième opérateur full MVNO après Lycamobile et Vectone. Le full MVNO Join Experience a mis fin à ses activités fin 2018.

Les ajouts nets sur le marché mobile sont également en faveur d'Orange. Premier à lancer une offre mobile avec des données illimitées en 2018, Orange est le seul opérateur de réseau qui augmente son nombre de cartes sim. Chez Proximus le nombre de cartes sim diminue, ce qui se traduit par une part de marché qui diminue de [40-50] % à [30-40] %. Telenet perd également des parts de marché : - 2,7 %.

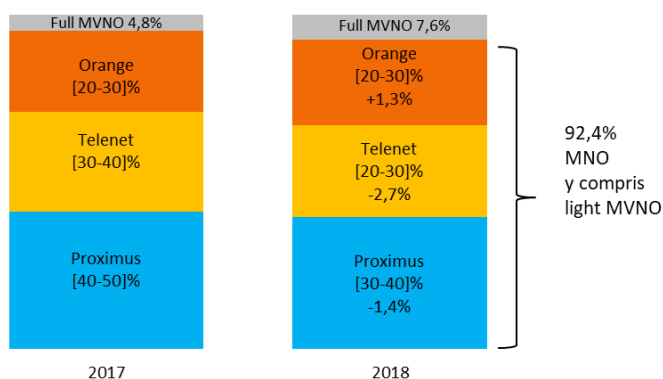


Figure 29 : Part de marché sur le marché mobile, opérateurs mobiles, light MVNO compris (source : IBPT)

### 6.1.2. Cartes SIM de données

Fin 2018, l'on compte 76,2 cartes SIM de données actives<sup>18</sup> pour 100 habitants en Belgique. La croissance ralentit à 110 000 ajouts nets au cours de l'année écoulée.

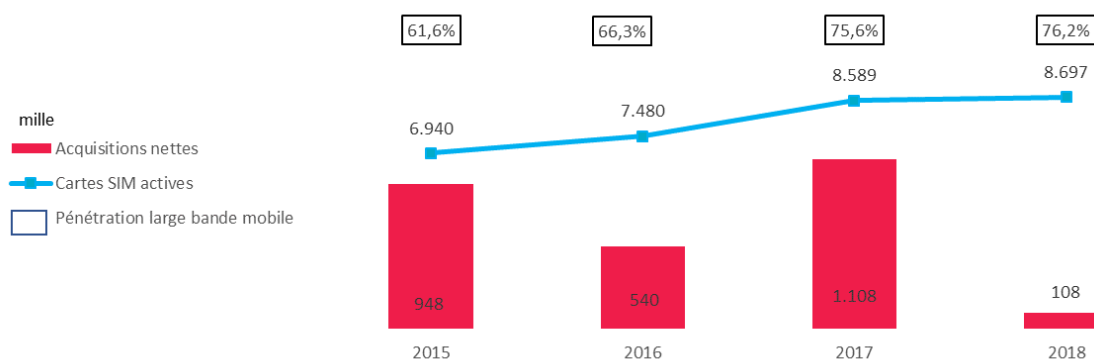


Figure 30 : Volume de cartes SIM de données et adoption de la large bande mobile (source : IBPT)

Avec une adoption de la large bande mobile de 76,2 %, la Belgique reste sous la moyenne européenne qui a évolué de 90 % à 96 % entre juillet 2017 et juillet 2018.

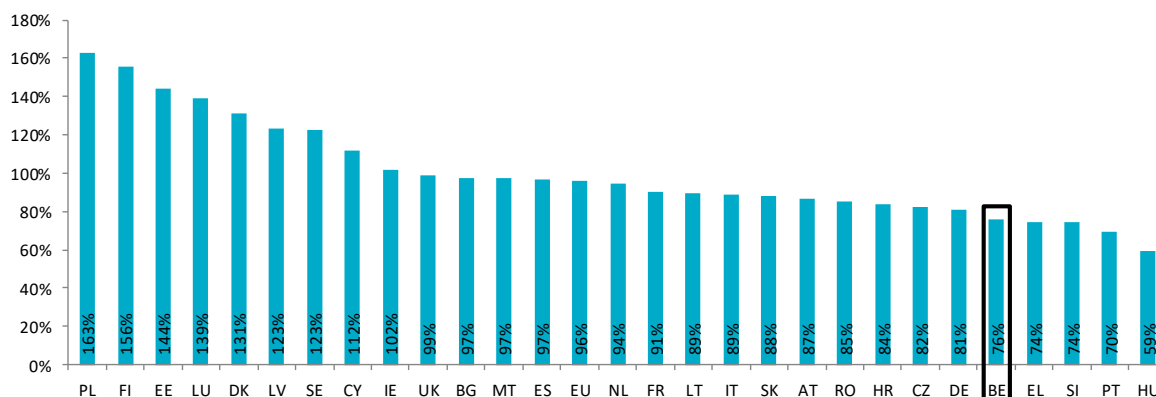


Figure 31 : Adoption de la large bande mobile au sein de l'UE, juillet 2018 (source : CE)

<sup>18</sup> Les cartes SIM de données actives sont :

- 1) Des abonnements offrant l'accès aux données mobiles qui n'est pas acheté séparément du service voix. La connexion Internet mobile doit avoir été établie dans les 90 derniers jours.
- 2) Des abonnements, sans utilisation de la voix, qui offrent uniquement l'accès aux données (PC/tablette). Tous les abonnements de données avec une redevance d'abonnement récurrente sont compris comme des abonnements de données actifs, indépendamment de l'utilisation réelle. Les plans large bande mobile prépayés exigent une utilisation active dans les 3 derniers mois.
- 3) Des abonnements qui offrent l'accès aux données mobiles acheté séparément du service voix comme un pack de données add-on pour lequel un abonnement distinct est nécessaire. Les abonnements avec une redevance d'abonnement récurrente sont automatiquement comptabilisés. Les plans tarifaires prépayés doivent répondre au critère d'activité (utilisation au cours des 3 derniers mois).

Les cartes SIM de données sont de moins en moins utilisées dans les PC/tablettes : - 28,4 % pour un total de 420 792. Dans les smartphones, l'utilisation continue toutefois d'augmenter : + 3,5 % pour un total de 8,276 millions.

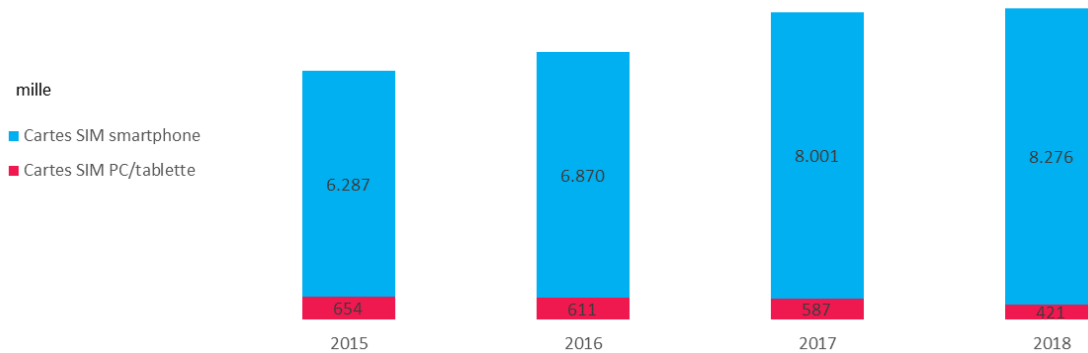


Figure 32 : Volume de cartes SIM de données smartphone/PC ou tablette (source : IBPT)

79 % des cartes SIM de données actives des opérateurs de réseau mobile génèrent du trafic 4G, soit 2 points de pourcentage en plus sur une base annuelle.

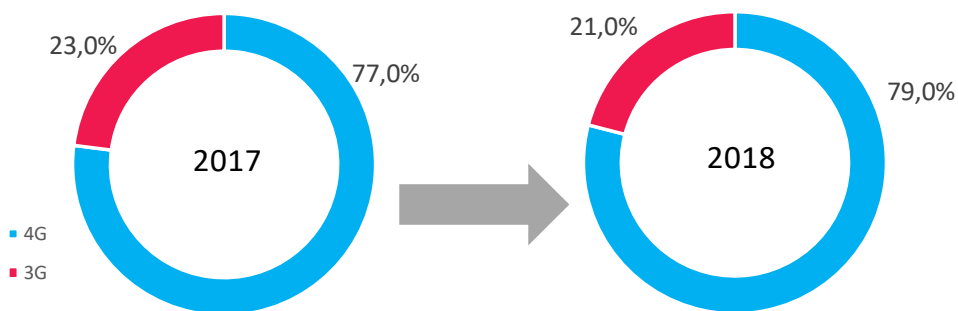


Figure 33 : Volume de cartes SIM de données des opérateurs de réseau 3G/4G (source : IBPT)

### 6.1.3. Taux d'attrition

La contribution de la portabilité des numéros mobiles au taux d'attrition augmente étant donné que la légère augmentation du nombre de cartes SIM déconnectées (+ 0,6 % pour un total de 1 956 323 cartes SIM) s'accompagne d'une plus forte augmentation du nombre de portages mobiles (+ 17,6 % pour un total de 1 386 484). Cela entraîne un taux de portages mobiles/cartes SIM déconnectées qui passe de 61 % à 71 %, ce qui suggère que les numéros mobiles sont de plus en plus souvent portés.

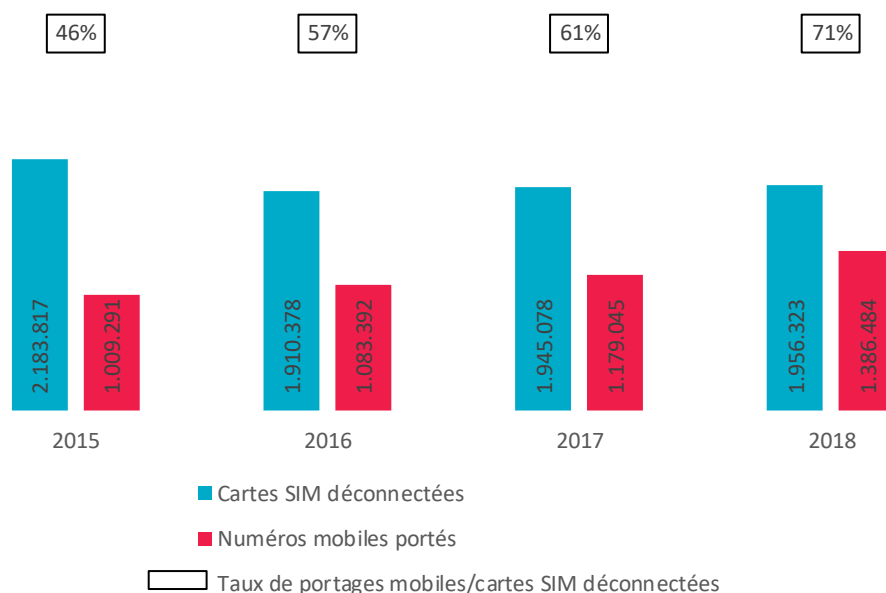


Figure 34 : Cartes SIM déconnectées et nombre de portages mobiles (source : IBPT)

## 6.2. Volume mobile

### 6.2.1. Voix mobile

Le volume du trafic vocal sortant des clients des MVNO et des opérateurs de réseau mobile belges, hors itinérance, augmente de 1,6 % en 2018, pour atteindre 16,7 milliards de minutes. Le trafic d'itinérance international affiche une croissance de 21,6 % pour un total de 1,1 milliard de minutes sur la même année, en partie sous l'effet de la suppression des frais supplémentaires pour l'itinérance depuis le 15 juin 2017. Au vu de l'augmentation du volume, la réglementation européenne « roam like at home » est un succès du point de vue du consommateur.

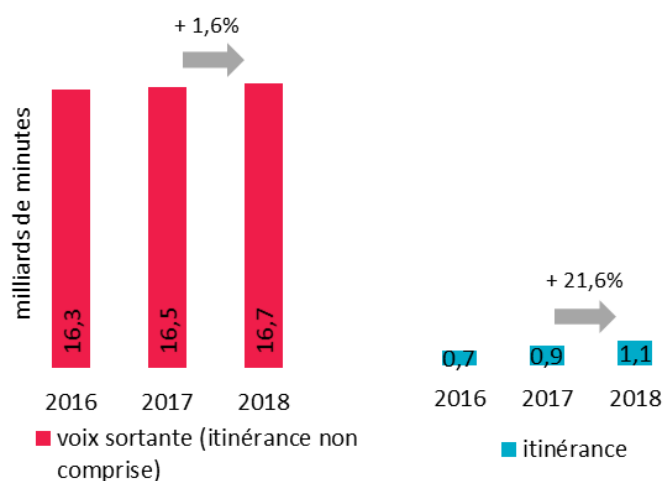


Figure 35 : Volume de trafic vocal mobile sortant et volume d'itinérance sortante, en minutes (source : IBPT)

La consommation mensuelle moyenne par carte SIM active (itinérance comprise) augmente de 6 minutes pour atteindre 124 minutes.

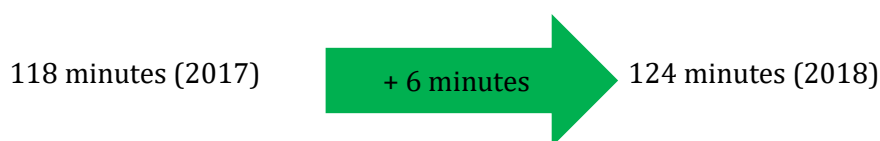


Figure 36 : Trafic vocal mobile moyen par carte SIM active (source : IBPT)

### 6.2.2 Données mobiles

Les consommateurs ont été encouragés en 2018 à consommer davantage de données par l'introduction d'abonnements illimités.

Le 12 février 2018, Orange a été le premier opérateur à proposer un abonnement mobile avec données, appels et SMS illimités : Aigle<sup>19</sup>. Ensuite, cela a été au tour de Proximus : le 1<sup>er</sup> novembre 2018, les clients ayant le plan tarifaire le plus étendu, Mobilus L, ont été transférés automatiquement vers Mobilus Unlimited avec des données illimitées au lieu des 10 gigaoctets dont ils disposaient.

En 2018, Telenet a étendu la formule d'abonnement la plus élevée de l'offre convergente Wigo (Wigo, 200 euros jusqu'à 5 cartes SIM et pot commun de données de 50 Gb) avec l'internet mobile illimité sans coûts supplémentaires<sup>20</sup>. Une offre stand alone mobile illimitée n'a été commercialisée qu'en février 2019, sous le nom de « Kong Unlimited ». Simultanément, une offre comparable a également été lancée via la marque BASE.

Les différences au niveau de l'offre mobile illimitée sont restreintes. Kong Unlimited de Telenet coûte 43 euros par mois. BASE Unlimited, lancée par Telenet via la marque BASE<sup>21</sup>, coûte 40 euros par mois. Les clients de BASE qui avaient déjà une offre groupée de plus de 40 euros par mois ont été automatiquement transférés vers le nouvel abonnement. Ce prix est identique au prix qu'Orange facture pour son offre mobile illimitée. Par rapport à Proximus, c'est un peu moins cher (42,99 euros).

Tous les abonnements illimités diminuent la vitesse de connexion dès qu'un volume de données déterminé est dépassé. Avec Orange, Proximus et Telenet, c'est le cas à partir de 20 gigaoctets ; avec BASE, à partir de 25 gigaoctets. Pour les données mobiles en itinérance dans l'Union européenne, BASE restreint toutefois cette limite à 20 GB.

Outre l'introduction d'abonnements illimités, le trafic de données est également stimulé par le « zero rating », via lequel un tarif nul est appliqué au trafic de données associé à une application spécifique ou à une catégorie spécifique d'applications (et les données ne sont pas décomptées d'une limite d'utilisation des données dans le cadre du service d'accès à l'internet).

Le lancement de telles offres a eu lieu en 2016, mais elles ont été étendues en 2018. Ainsi, Proximus a introduit l'offre Epic en juin 2018. Celle-ci est disponible en 2 formules<sup>22</sup> :

1. Epic stories (19,99 euros/mois), avec une utilisation illimitée de (Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Pinterest, Snapchat, Twitter WhatsApp) et 3GB de données supplémentaires pour la consommation d'autres données mobiles. Un crédit d'appel de 60 minutes et des SMS illimités font également partie de l'offre.
2. Epic beats (24,99 euros/mois) : outre l'utilisation illimitée de médias sociaux, le streaming illimité de musique fait également partie de l'offre.

---

<sup>19</sup> Communiqué de presse d'Orange du 07/02/2018 : Orange lance le premier abonnement mobile entièrement illimité en Belgique

<sup>20</sup> Communiqué de presse de Telenet du 05/12/2018 : Jusqu'à trois fois plus de volumes de données internet pour toute la famille : Telenet relève la limite des données mobiles des abonnements WIGO

<sup>21</sup> Communiqué de presse de BASE du 07/02/2019 : BASE lance son premier abonnement mobile entièrement illimité

<sup>22</sup> Communiqué de presse de Proximus du 25/06/18 : Proximus lance « Epic », une nouvelle offre mobile pour les millennials

Enfin, le « roam like at home » est également avantageux pour les consommateurs. Nous observons que le trafic de données en itinérance internationale a augmenté de presque deux fois et demi en 2018, alors que le trafic hors itinérance a augmenté de 55 % sur la même période.

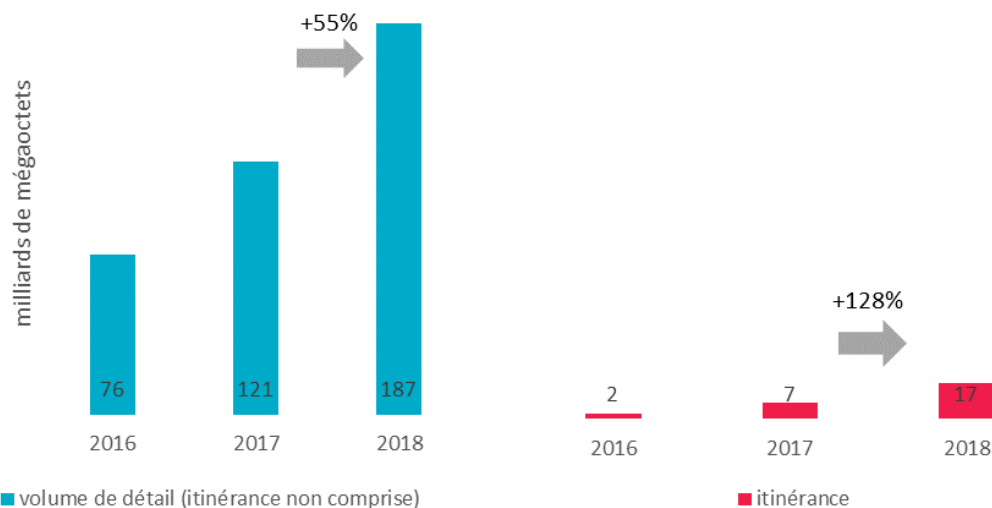


Figure 37 : Volume de détail des données mobiles hors itinérance et volume d'itinérance sortante (source : IBPT)

La consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données active augmente de 692 mégaoctets, pour atteindre 1,86 gigaoctets.

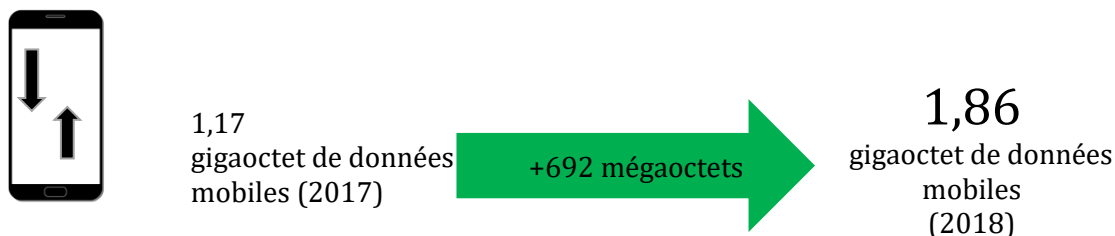


Figure 38 : Consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données active (source : IBPT)

La part du trafic 4G continue à augmenter et passe de 81 % à 89 %.

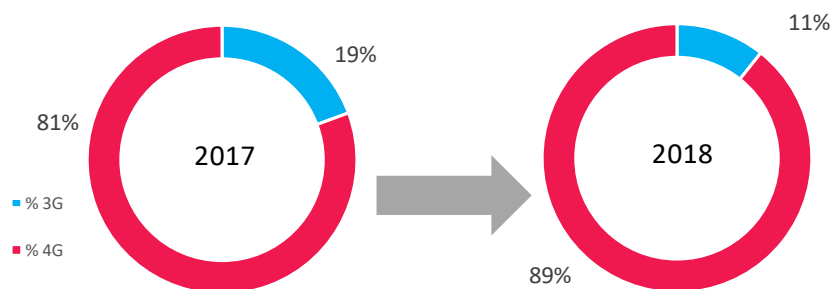


Figure 39 : Trafic de données mobiles 3G/4G (source : IBPT)

### 6.2.3 SMS

Alors que le volume de SMS sortants des clients des opérateurs belges diminue sur une base annuelle de 9,9 % pour atteindre 19,02 milliards de messages, le volume de SMS internationaux augmente de 6,3 % pour atteindre 1,45 milliards de messages.

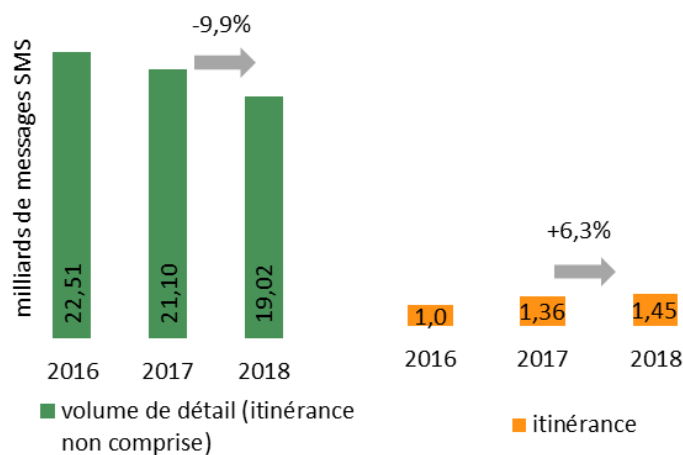


Figure 40 : Volume de détail des SMS et volume des SMS en itinérance sortante (source : IBPT)

Le volume mensuel moyen de SMS diminue de 153 à 143.

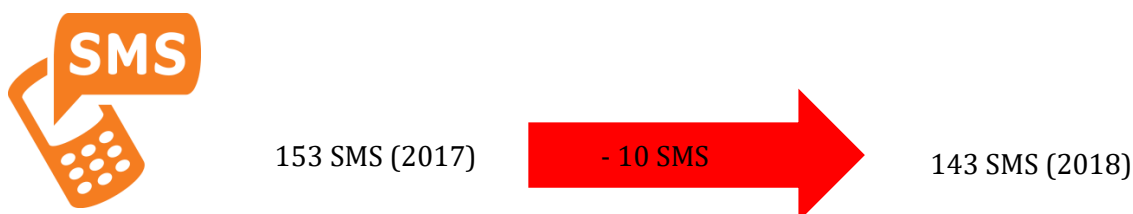


Figure 41 : Consommation mensuelle moyenne de SMS par carte SIM active (source : IBPT)

### 6.2.4 Trafic machine-to-machine

Les connexions machine-to-machine basées sur la technologie cellulaire et nécessitant une carte SIM ont généré un trafic de 0,882 exaoctets en 2018<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Contribution de Proximus, Orange et Telenet. Cela représente seulement une fraction du trafic machine-to-machine total, étant donné que la connectivité M2M est également fournie via d'autres réseaux sur la base du spectre radioélectrique autorisé (narrow band-iOT/LTE-M), via des réseaux sur la base du spectre radioélectrique pour lequel aucune licence n'est nécessaire (LoRa, Wi-Fi, Bluetooth) et via des réseaux fixes.

### 6.3. Chiffres d'affaires mobile et ARPU

Au cours de l'année passée, les opérateurs mobiles, Proximus, Orange et Telenet ont enregistré 1,4 % en moins de chiffre d'affaires généré par des activités mobiles pour arriver à un total de 3,539 millions d'euros.

La diminution du chiffre d'affaires est comparable à 2017 (- 1,5 %).

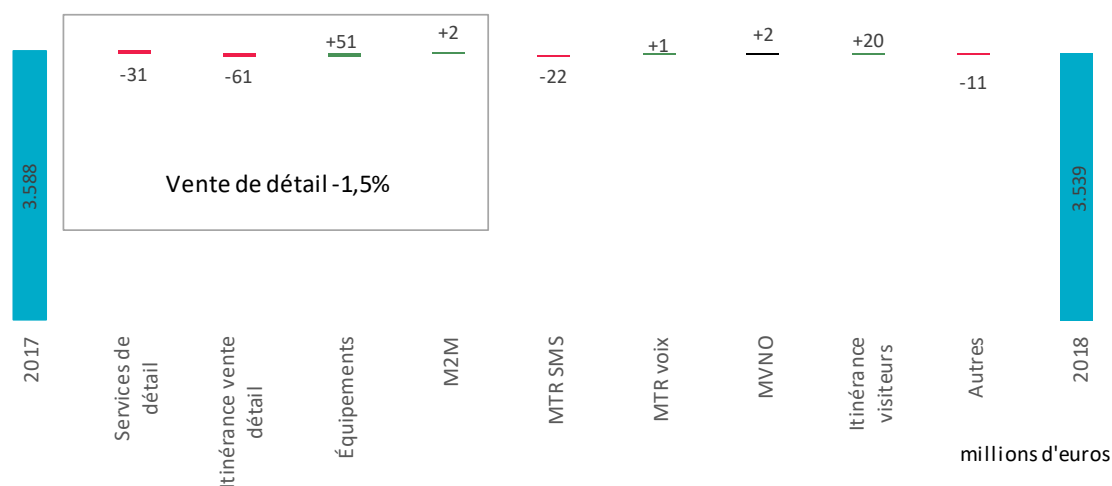


Figure 42 : Chiffre d'affaires mobile 2017-2018 (source : IBPT)

Les services d'itinérance de détail affichent une diminution du chiffre d'affaires de 61 millions d'euros. L'impact de la réglementation « roam like at home » se fait sentir à ce niveau. La même réglementation limite toutefois aussi la perte totale de chiffre d'affaires généré par l'itinérance (- 41 millions d'euros) en raison des revenus supplémentaires qu'entraîne l'augmentation de l'utilisation de l'itinérance des visiteurs : + 20 millions d'euros.

On enregistre un chiffre d'affaires de 31 millions d'euros de moins pour le service de détail (hors itinérance, équipements et M2M). Une cause de cette diminution est la concurrence avec différents services OTT. En outre, le glissement vers des abonnements joue également un rôle étant donné que cela entraîne plus de volume à un prix inférieur. L'intégration du mobile dans les offres groupées a également un impact sur le chiffre d'affaires, vu les réductions entraînées par les offres groupées.

L'augmentation de la consommation ne peut pas être transposée en un ARPU supérieur. Sur la base du chiffre d'affaires de détail généré par les services, on calcule un ARPU de 17,3 euros/mois en moyenne, soit 40 cents/mois de moins qu'en 2017.

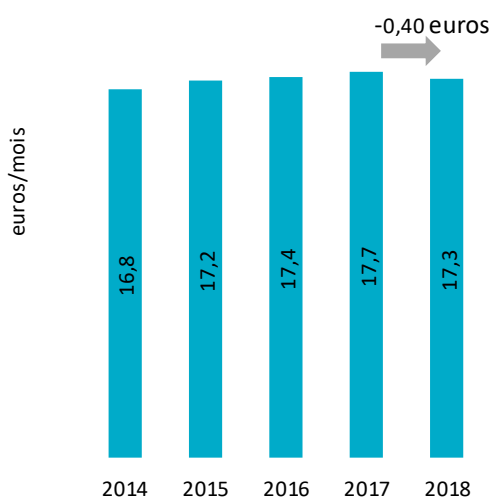


Figure 43 : ARPU de détail par mois, hors interconnexion (source : IBPT)

Malgré la diminution de l'ARPU, les opérateurs belges continuent à bénéficier d'un ARPU par SIM qui est élevé par rapport à la consommation de données mobiles. Une comparaison internationale du chiffre d'affaires généré par les services mobiles de 90 opérateurs montre notamment que les opérateurs belges figurent dans le top 10 des opérateurs mobiles qui tirent le plus de revenus par gigaoctet de données mobiles<sup>24</sup>.

	Opérateur	2018
1	Proximus, Belgique	16,6
2	Vodafone, Grèce	15,3
3	Orange, Belgique	13,5
4	T-mobile, République tchèque	13,4
5	MTN, Afrique du Sud	10,8
6	MTN, Nigeria	10,5
7	Vodafone, Allemagne	10
8	Vodafone Ziggo, Pays-Bas	9,7
9	Vodafone, RU	9,7
10	Telenet, BASE, Belgique	9,5

Figure 44 : Chiffre d'affaires généré par les services mobiles par gigaoctet, en euros (source : Tefficient)

<sup>24</sup> Source : Tefficient, 29 mars 2019, données mobiles - année complète 2018

<https://tefficient.com/wp-content/uploads/2019/03/tefficient-industry-analysis-1-2019-mobile-data-usage-and-revenue-FY-2018-per-operator-29-March.pdf>

## 7. Télévision

### 7.1. Volume

L'adoption des raccordements à la télévision (hors satellite) reste élevée (95,5 %), mesurée selon le nombre total de 4 486 786 raccordements à la télévision par rapport au nombre de ménages. En comparant par rapport à 2017, on observe une légère augmentation de 0,5 %, malgré la popularité croissante de la télévision via l'internet. En 2018, un internaute belge sur quatre (24 %) fait appel à des services de streaming commerciaux comme Netflix. En 2016, ils n'étaient encore que 12 %.<sup>25</sup>

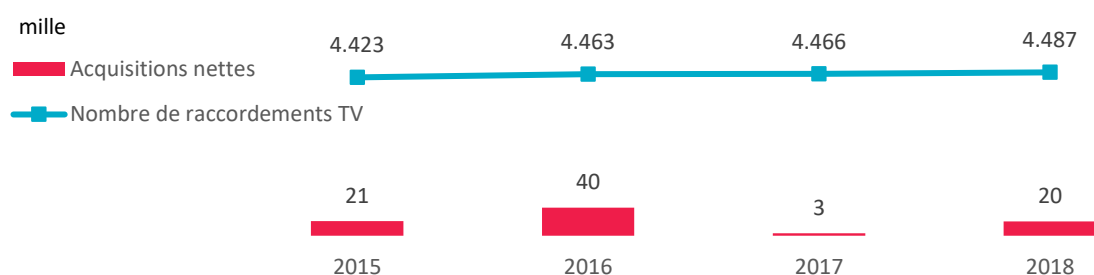


Figure 45 : Nombre de raccordements à la télévision et ajouts nets (source : IBPT)

<sup>25</sup> Enquête TIC auprès des ménages : <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

Parmi les raccordements à la télévision, 64 % se font via le câble, soit 1,2 point de pourcentage de moins qu'en 2018. L'adoption de la télévision numérique augmente de 86 à 88 %.

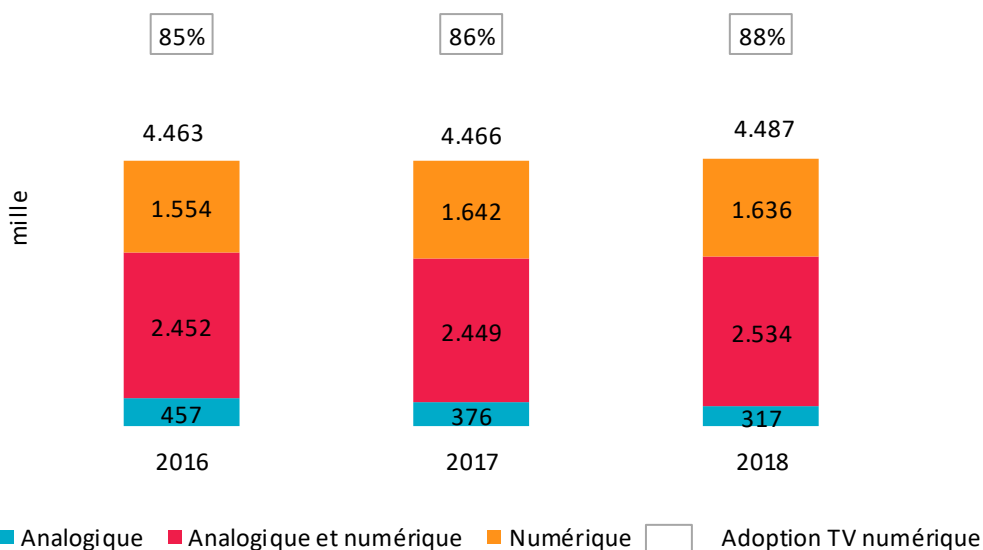


Figure 46 : Volume de raccordements à la télévision numérique et analogique et adoption de la télévision numérique (source : IBPT)

Au niveau national, Orange prend des parts de marché à Telenet (- 1,7 %) et à VOO (- 0,8 %). Une distinction par région montre que la diminution de la part de marché est la plus grande dans la région bruxelloise, où la migration de clients du réseau de SFR vers le réseau de Telenet a entraîné des départs plus importants.

La diminution de la concentration du nombre de raccordements à la télévision se traduit par une diminution de l'indice national d'Herfindahl, de 3561 à 3458.

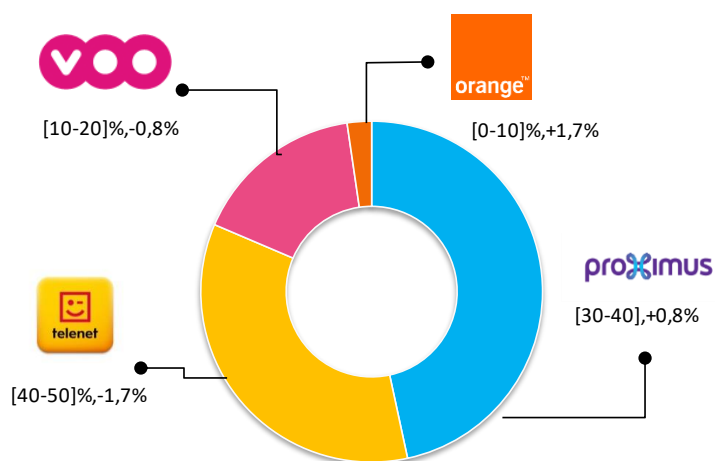


Figure 47 : Parts de marché des raccordements à la télévision (source : IBPT)

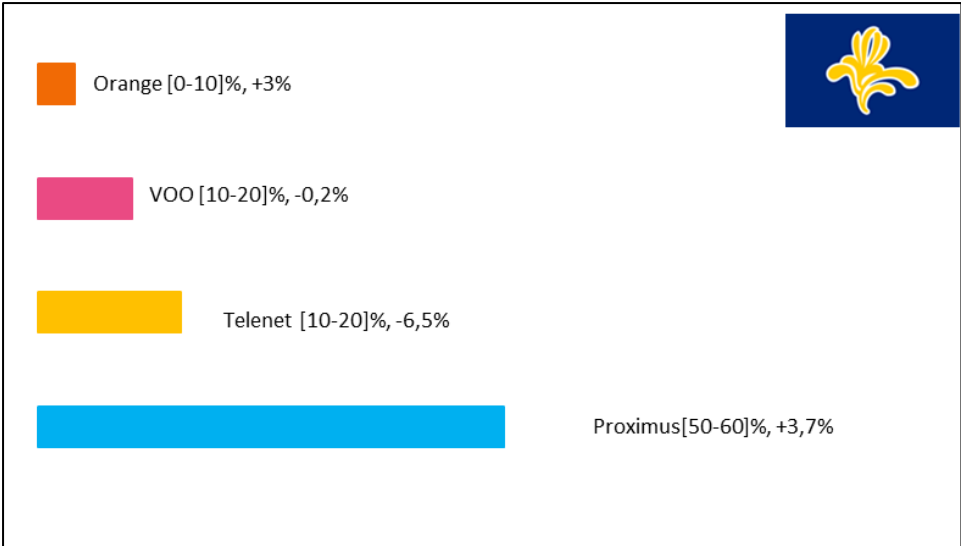


Figure 48 : Parts de marché des raccordements à la télévision à Bruxelles (source : IBPT)

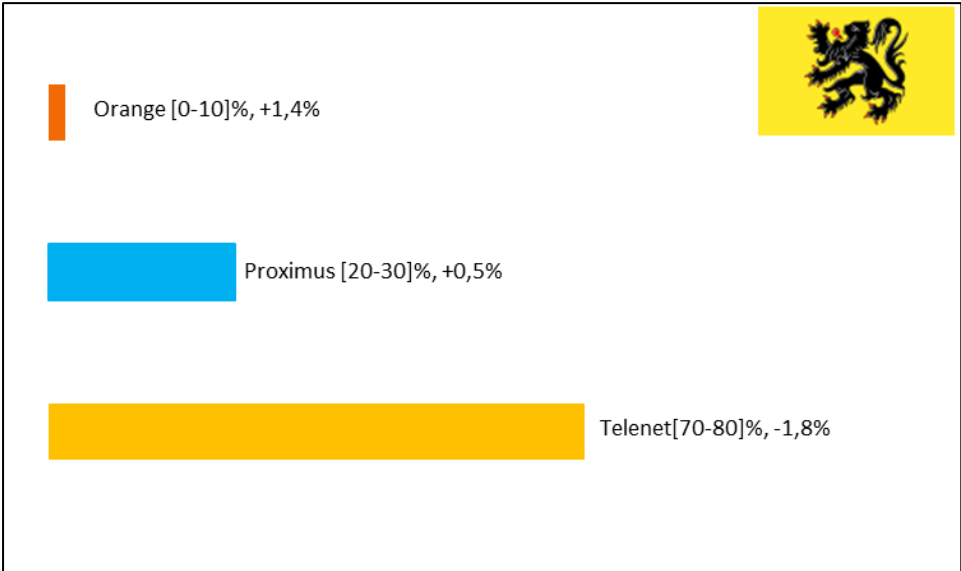


Figure 49 : Parts de marché des raccordements à la télévision en région flamande (source : IBPT)

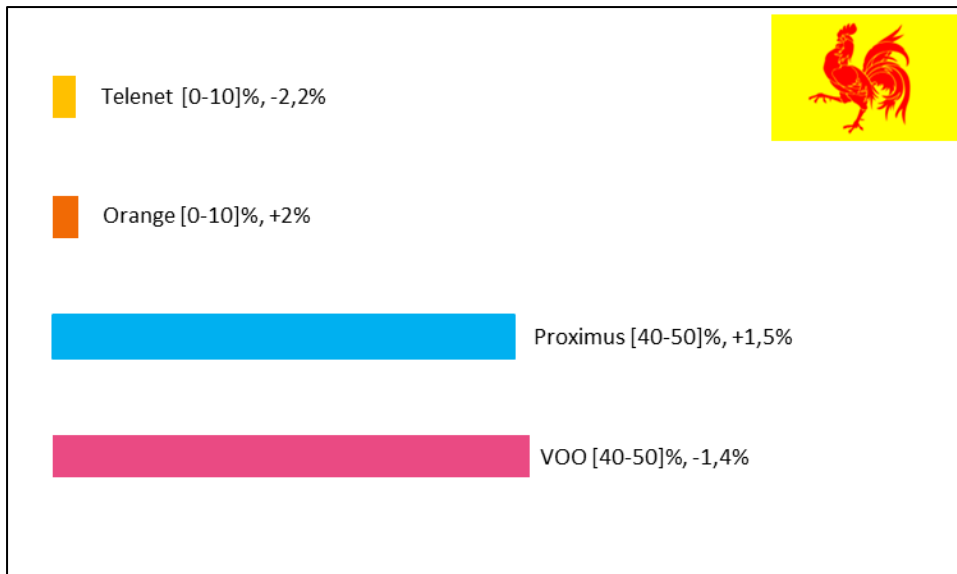


Figure 50 : Parts de marché des raccordements à la télévision en région wallonne (source : IBPT)

## 7.2. Chiffre d'affaires de la télévision et ARPU de la télévision numérique

Le chiffre d'affaires moyen par raccordement à la télévision numérique diminue légèrement (- 0,10 cent/mois), pour atteindre 22,9 euros/mois, sous l'influence d'une perte de chiffre d'affaires généré par les services premium en dehors du pack de base (de 5,48 à 5,32 euros/mois).

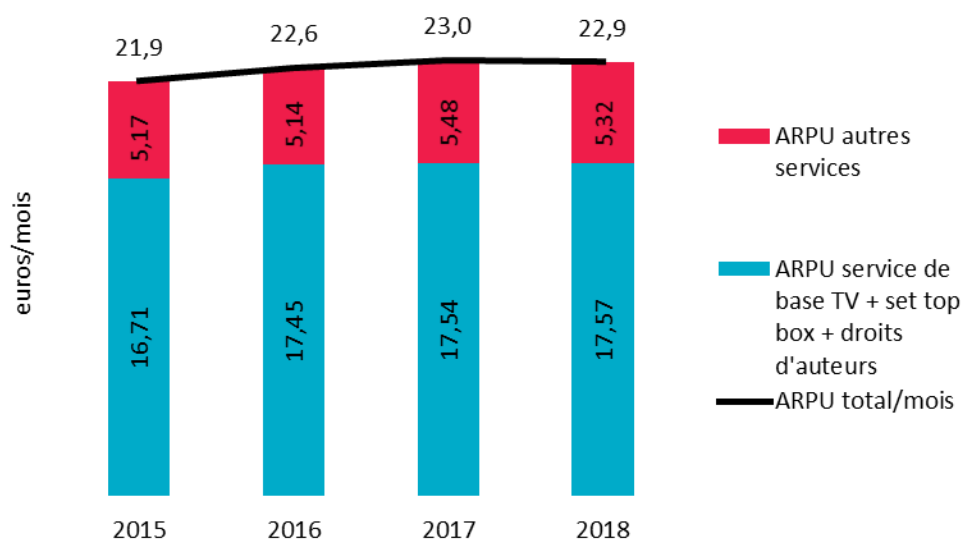


Figure 51 : Chiffre d'affaires de la télévision (source : IBPT)

L'ARPU stable de la télévision numérique combiné à la hausse du nombre de raccordements à la télévision numérique augmente les revenus générés par la télévision numérique de 1,5 point de pourcentage, pour atteindre 1,135 milliards d'euros.

Le chiffre d'affaires est issu principalement du service de télévision numérique de base (y compris le décodeur et les droits d'auteur), qui passe de 852 à 871 millions d'euros. Pour la première fois, le consommateur dépense moins pour les services en dehors du pack de base : - 2,4 millions d'euros.

Conformément à la diminution du nombre de raccordements à la télévision analogique, le chiffre d'affaires que génère ces lignes diminue : - 4,6 millions d'euros sur une base annuelle.

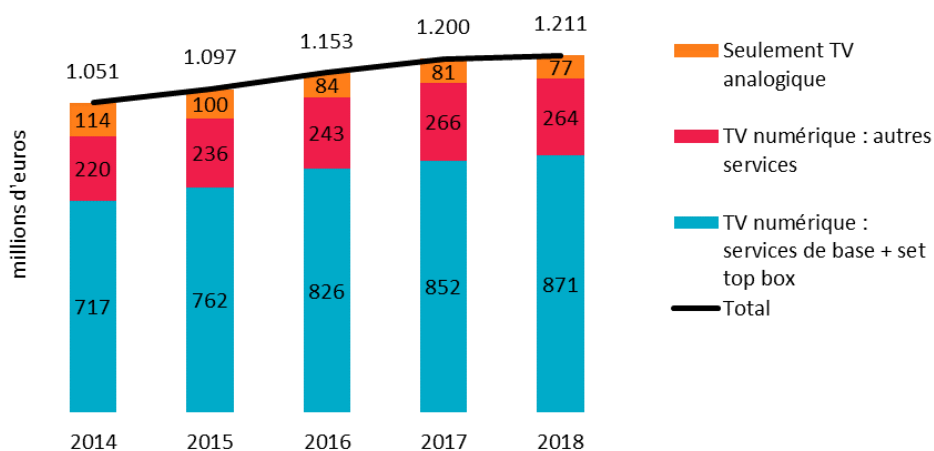


Figure 52 : Revenus générés par la télévision (source : IBPT)

Telenet et VOO enregistrent un chiffre d'affaires généré par la télévision inférieur, mais cette perte de chiffre d'affaires est largement compensée par l'augmentation du chiffre d'affaires réalisée chez Proximus et Orange.

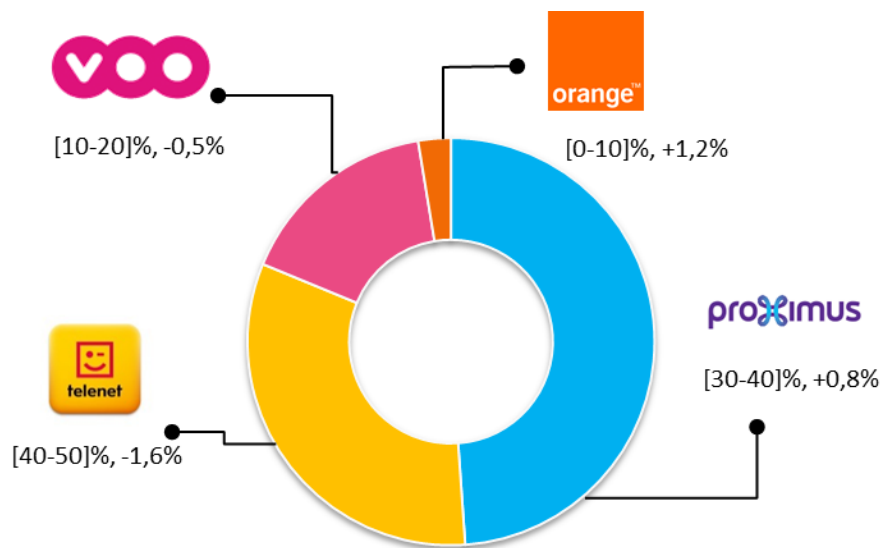


Figure 53 : Parts de marché de la télévision, en valeur (source : IBPT)

## 8. Marché résidentiel

### 8.1. Chiffre d'affaires résidentiel

Sur le segment résidentiel, on observe une légère diminution des revenus générés par les services de communications électroniques : - 0,42 % pour un total de 3,694 milliards d'euros.

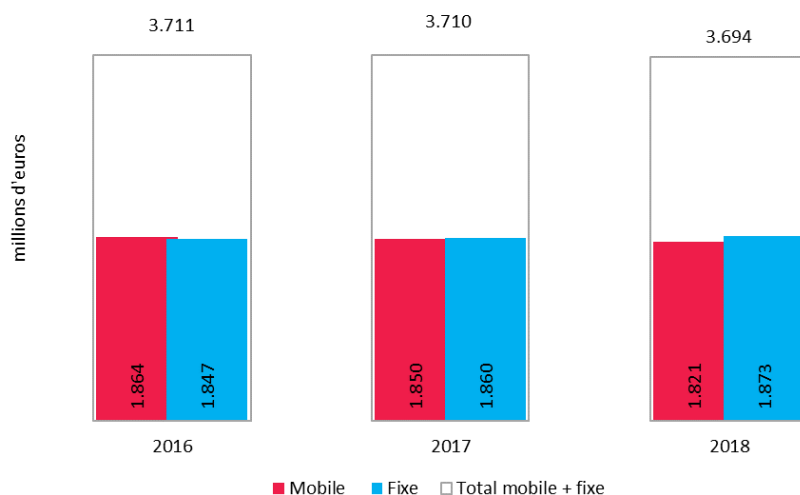


Figure 54 : Chiffre d'affaires généré par les services de communications électroniques fixes et mobiles (source : IBPT)

La diminution du nombre de ménages uniques qui achètent des services auprès des opérateurs télécoms (-55 767) est un facteur qui a un impact sur la diminution du chiffre d'affaires.

Exprimé en fonction du nombre de ménages résidentiels, le revenu moyen généré par les communications électroniques fixes et mobiles reste toutefois stable, avec 47,3 euros/mois (+ 0,2 euro/mois).

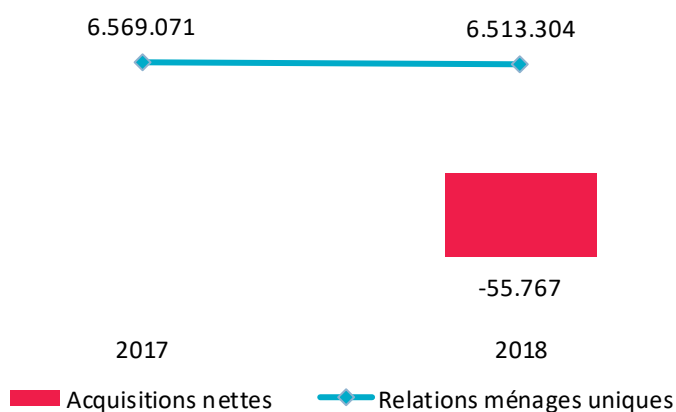


Figure 55 : Relations de ménage uniques pour les services de communications électroniques (source : IBPT)

Sur les 4 acteurs principaux sur le marché résidentiel en déclin, seul Telenet perd des parts de marché (- 1,5 %). Les trois autres acteurs gagnent légèrement du terrain.

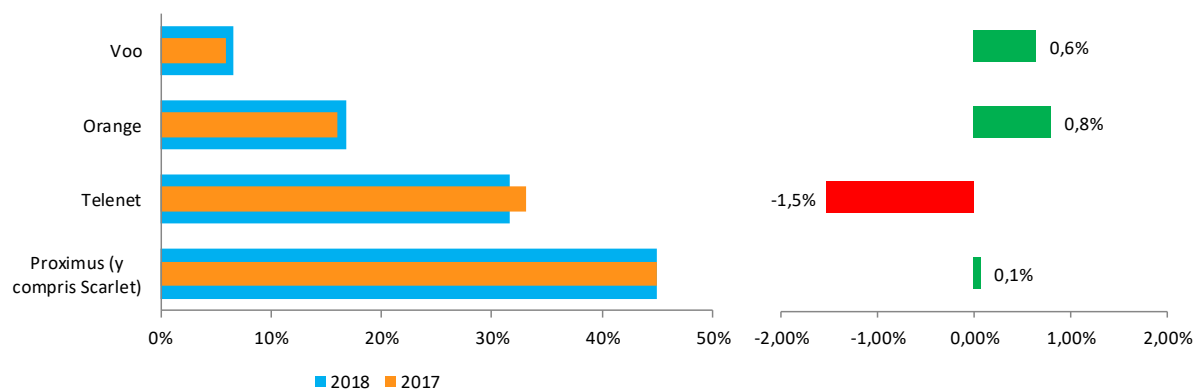


Figure 56 : Parts de marché sur le marché résidentiel en termes de chiffres d'affaires généré par les activités fixes et mobiles (source : IBPT)

## 8.2. Résultats opérationnels fixes et mobiles

En 2018, il y a une perte de 78 596 canaux d'accès résidentiels au réseau téléphonique fixe, ce qui ramène le total à 2 961 871 à la fin de l'année.

La large bande reste un moteur de croissance, avec un volume qui augmente de 2,4 % pour atteindre 3,65 millions à la fin de l'année 2018. L'ARPU large bande mensuel augmente de 0,5 euro/mois.

La clientèle mobile résidentielle, exprimée en cartes SIM actives, atteint un total de 8 949 882, soit 1,4 point de pourcentage de moins que l'année précédente.

Du point de vue des opérateurs de réseau mobile, l'ARPU de détail évolue négativement (- 0,7 % pour atteindre 14,9 euros par mois par carte SIM active), malgré une forte augmentation de la consommation de données mobiles (+ 71,6 % pour atteindre en moyenne 1,83 gigaoctet par mois). Le volume d'appel mobile continue à augmenter (+ 9 minutes/mois), alors que le volume de SMS affiche la plus forte baisse jamais enregistrée (- 21 SMS/mois).

	2017	2018	Delta sur une base annuelle
<b>Fixe</b>			
<b>Nombre de canaux d'accès</b>			
Voix	3 040 467	2 961 871	- 2,6 %
Large bande	3 566 225	3 650 686	+ 2,4 %
<b>Minutes téléphonie vocale fixe (x 1000)</b>	5 269 936	4 404 679	- 16,4 %
<b>ARPU de détail large bande fixe (euro/mois)</b>	27,5	28	+ 0,5
<b>Mobile</b>			
<b>Nombre de cartes SIM actives</b>			
MNO	9 081 471	8 949 882	- 1,4 %
Full MVNO	7 625 190	7 493 694	- 1,7 %
Light MVNO	571 051	905 764	+ 59 %
	885 230	550 424	- 38 %
<b>Minutes voix mobile (MNO, x 1000)</b>	9 775 880	10 833 531	+ 10,8 %
<b>Nombre moyen de minutes d'appel/mois</b>	110	119	(+ 8,2 %)
<b>SMS (x 1000, MNO)</b>	17 235 709	15 738 107	- 8,7 %
<b>Volume moyen de SMS/mois</b>	194	173	- 10,8 %
<b>Données mobiles (MNO, mégaoctets)</b>	80 698 616 645	138 477 002 292	+ 71,6 %
Consommation moyenne de données mobiles par carte SIM de données active (gigaoctet/mois)	1,15	1,83	+ 59 %
<b>ARPU de détail services mobiles (euro par mois, MNO)</b>	15,0	14,9	- 0,7 %

Figure 57 : Résultats opérationnels marché résidentiel (source : IBPT)

## 8.3. Offres groupées

### 8.3.1. Volume : total et par x play

La forte hausse du volume d'offres groupées est interrompue en 2018 par un petit afflux net de 6 000 offres groupées pour arriver à un total de 3 195 774. C'est le résultat d'une augmentation du volume du double play et du triple play et d'une diminution du quadruple play (- 59 058). La part du quadruple play dans le nombre total d'offres groupées chute de 29 à 28 %. L'adoption des offres groupées par les ménages diminue de 68 à 67,1 %.

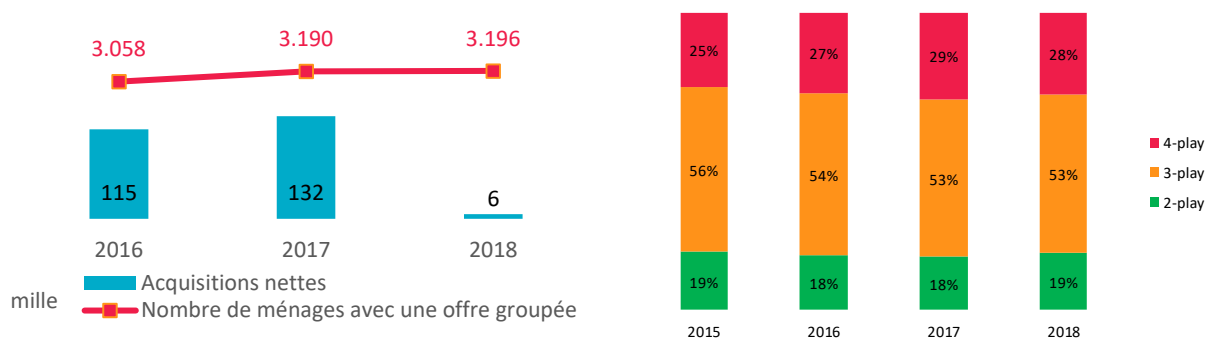


Figure 58 : Volume de ménages avec une offre groupée, ajouts nets et selon le x play (source : IBPT)

La croissance inférieure du volume peut notamment être imputée au fait que certaines offres combinées de produits qui ne répondent plus à la définition d'une offre groupée ne sont plus comptabilisées<sup>26</sup>. Cela vaut en 2018 pour des combinaisons de produits qui ne présentent plus d'avantage permanent, dont les offres double-play de Telenet comprenant la large bande fixe et la télévision sont un exemple<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Source : BEREC-document on indicators on bundles BOR (15) 77 du 27/07/2015. « Les offres groupées sont des offres commerciales d'au moins deux des services suivants : (1) large bande fixe, (2) téléphonie fixe, (3) services mobiles (voix et/ou large bande) et (4) télévision.

Les offres groupées sont :

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

<sup>27</sup> Les offres double play Basic Internet + TV Internet Fiber 100 + Telenet TV et Internet Fiber 200 + Telenet TV ont été proposées avec une réduction pour 3 mois.

Les ménages multiplay ont en majeure partie une offre triple play traditionnelle (large bande, téléphonie fixe et télévision). Cette combinaison affiche une croissance de 18 373 et conserve ainsi sa part de 53 % du volume total d'offres groupées.

La plus forte croissance est réalisée par le double play : + 46 683, ce qui se traduit par une part croissante de 18 à 19 %.

Les chiffres de croissance du double play et du triple play sont influencés par les performances inférieures des offres quadruple play, dont le volume diminue de 59 058 en 2018. La suppression d'Internet Everywhere mi-2018 dans les packs Proximus en est la cause. Les packs Internet Everywhere, dans lesquels une carte SIM de données sans frais a été ajoutée au service Internet fixe, ont disparu progressivement depuis 2016. Ils ont été remplacés par les packs Tuttimus et Familus, dans lesquels une composante mobile n'était plus comprise dans la partie fixe.

Les autres acteurs sur le marché quadruple play enregistrent tous une croissance du nombre d'offres quadruple play, mais cela ne permet pas de compenser la diminution chez Proximus. Parmi ces acteurs, l'on retrouve Telenet, VOO et, depuis 2018, Orange, qui a ajouté l'option de ligne fixe au produit convergent Love, qui combine la télévision, la large bande et la téléphonie mobile. Par rapport à Telenet, Orange offre une réduction de 22 % sur le quadruple play.

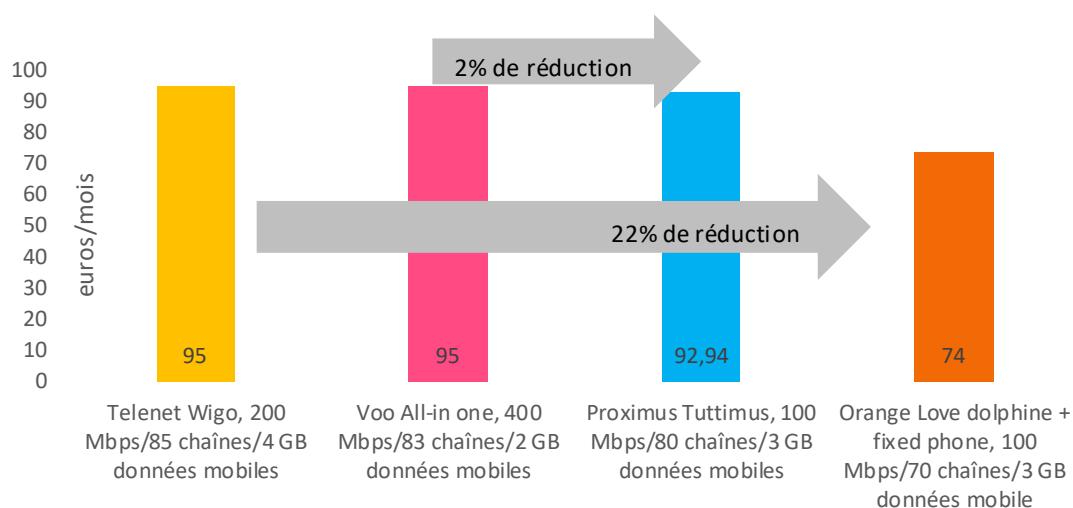


Figure 59 : Prix des quadruple play et réduction offerte, décembre 2018 (source : IBPT)

Dans le nombre de relations de ménage pour les services fixes (téléphonie, large bande et télévision), la vente via les offres groupées représente 63 %. Le quadruple play représente une part de 17 %.

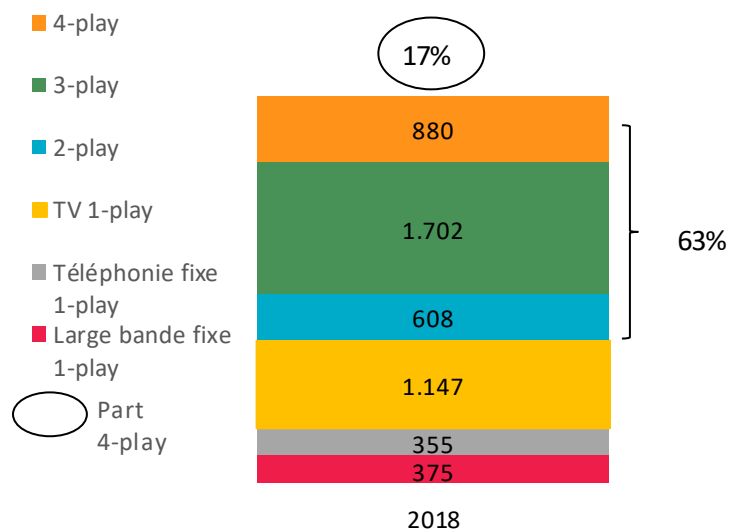


Figure 60 : Nombre de ménages avec des services fixes, par x play, en milliers (source : IBPT)

### 8.3.2. Composition des offres groupées : services et combinaisons

Une offre groupée comprend en moyenne 3,08 services qui génèrent des revenus (large bande fixe, téléphonie fixe, télévision numérique, mobile), contre 3,12 l'année précédente.

La télévision est le service qui est le plus souvent vendu dans le cadre d'une offre groupée. Pour chaque service fixe, la vente du service via des offres groupées augmente, même si l'on observe, par rapport aux années précédentes, une forte diminution du nombre d'ajouts nets.

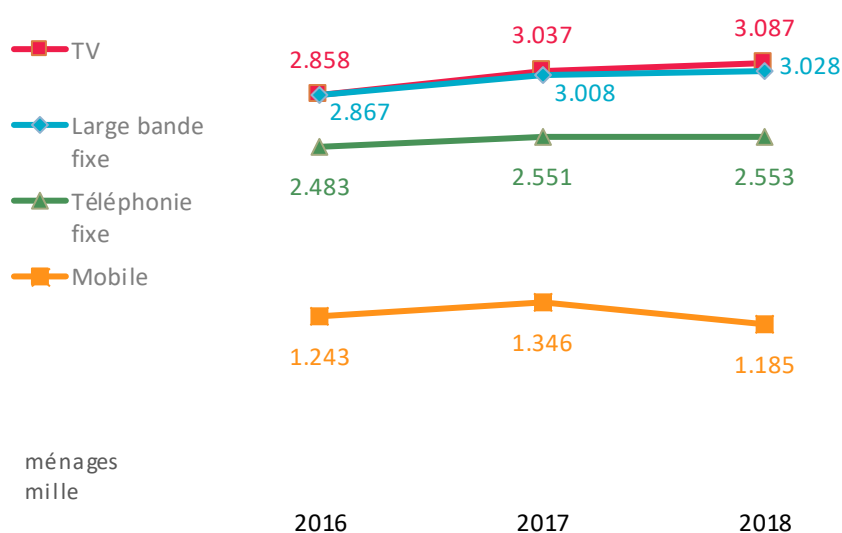


Figure 61 : Volume des services dans une offre groupée (source : IBPT)

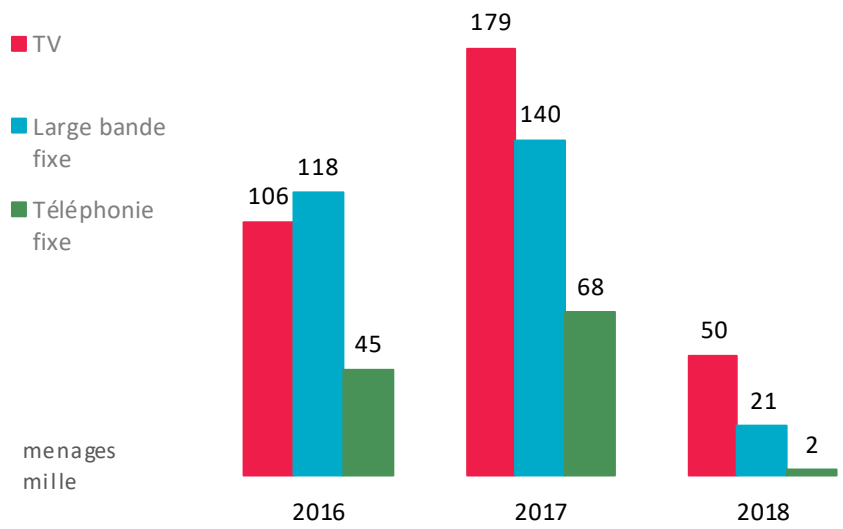


Figure 62 : Ajouts nets de services fixes dans une offre groupée (source : IBPT)

En 2018, les ajouts nets de téléphonie fixe via des offres groupées (+/- 2 400) ne peuvent que contribuer faiblement au ralentissement de la diminution du marché de la téléphonie fixe en déclin (- 2 % des ménages avec la téléphonie fixe). Les années précédentes, cet impact était bien plus important, avec des ajouts nets qui s'élevaient encore respectivement à 68 000 (2017) et à 45 000 (2016).

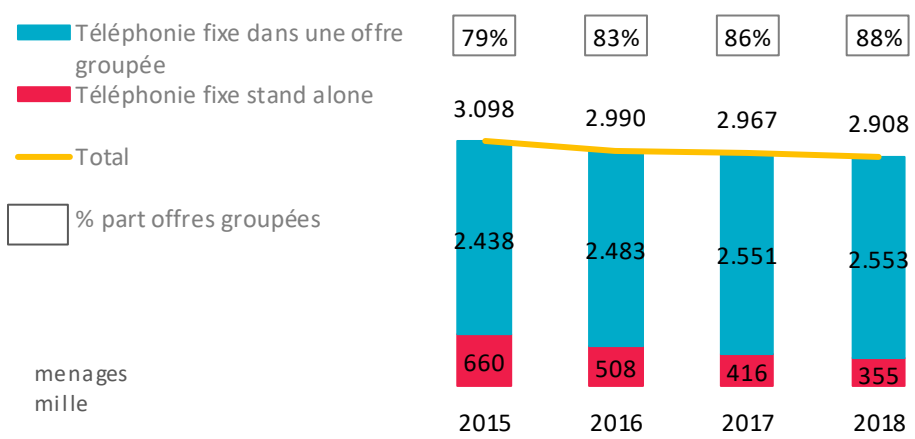


Figure 63 : Nombre de ménages avec la téléphonie fixe stand alone/offre groupée (source : IBPT)

Le nombre de ménages qui achètent une offre de télévision diminue pour la première fois : - 1,5 %, pour un total de 4,234 millions. La diminution est ralentie par l'augmentation de la télévision dans une offre groupée : + 1,7 % pour un total d'environ 3 087 000 ménages.

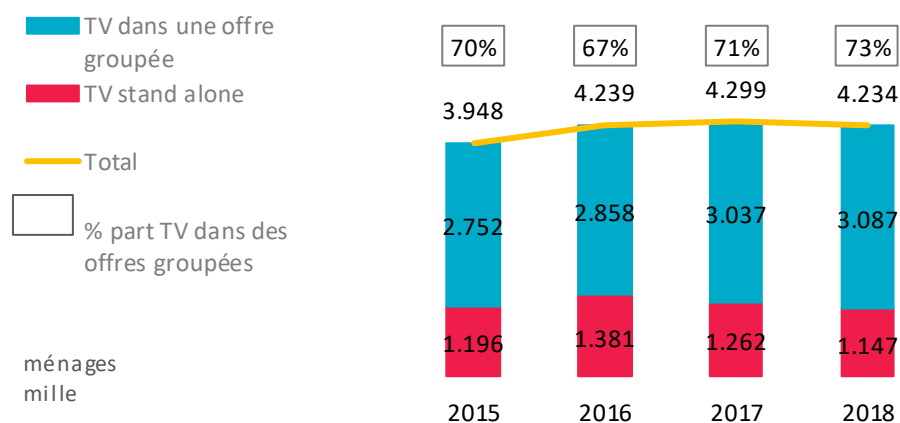


Figure 64 : Nombre de ménages avec un raccordement à la télévision stand alone/offre groupée (source : IBPT)

Le sous-marché convergent (fixe-mobile) a diminué de 12 %, pour atteindre 1,185 million de ménages où le mobile et un service fixe sont achetés chez un même opérateur. La principale combinaison sur ce sous-marché est le quadruple play, avec 879 860 ménages (74 %). Le triple play, qui combine la large bande fixe, la télévision et le mobile, représente 22 % de toutes les combinaisons fixe/mobile à la fin de l'année 2018 et constitue ce faisant la deuxième combinaison la plus importante. La part des autres combinaisons est limitée et se situe entre 0 et 2 %.

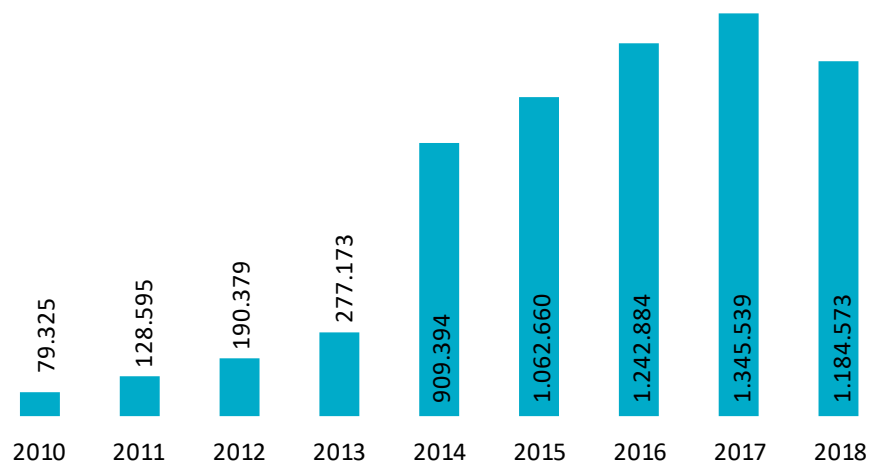


Figure 65 : Volume des offres groupées convergentes (source : IBPT)

### 8.3.3. Chiffre d'affaires des offres groupées et ARPU

Le chiffre d'affaires généré par les services multiplay vendus aux ménages belges s'élève à 2,64 milliards d'euros, malgré un ralentissement de la croissance du nombre de ménages multiplay. Sur le chiffre d'affaires résidentiel total des services (dégrouvés + groupés), cela représente 63 %.

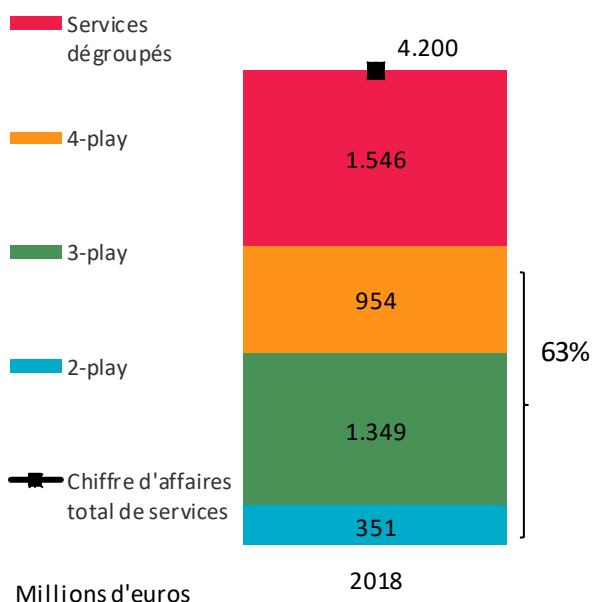


Figure 66 : Chiffre d'affaires des services vendus par x play, hors équipements et frais d'activation et d'installation, en millions d'euros (source : IBPT)

L'ARPU par x play<sup>28</sup> augmente pour le double play et le quadruple play. L'on consacre un peu moins de budget à un triple play par ménage qu'en 2017 (- 3,7 euros/mois).

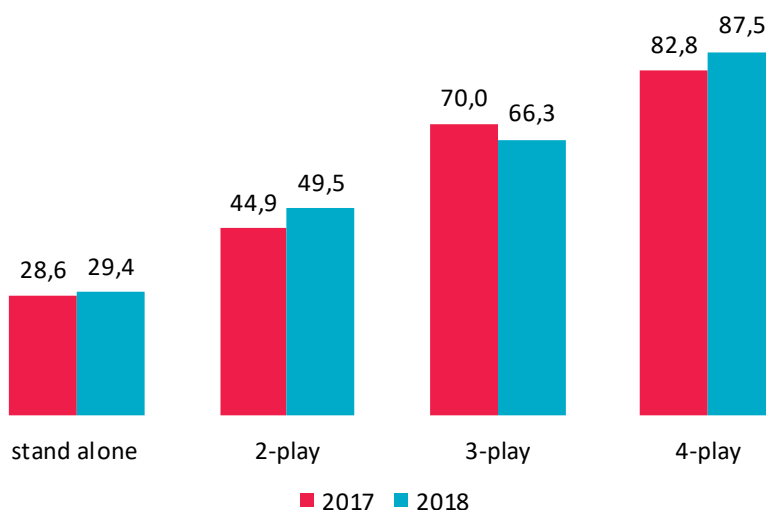


Figure 67 : ARPU par x play en euros/mois (source : IBPT)

### 8.3.4. Parts de marché en volume

<sup>28</sup> L'ARPU par x play est calculé en divisant le chiffre d'affaires par x play par le volume annuel moyen par x play (volume du début plus volume de la fin de l'année divisé par 2).

La dynamique concurrentielle sur le marché des offres groupées est renforcée depuis qu'Orange a accès aux réseaux câblés. Alors que les ajouts nets d'Orange augmentent plus fortement que ceux de Proximus, les ajouts nets de Telenet diminuent.

L'impact sur les rapports entre les opérateurs reste limité : Proximus reste l'opérateur le plus important, avec une part de marché stable entre [40-50] %, suivi par Telenet, qui maintient sa part entre [30-40] %, malgré une perte de 3 points de pourcentage. Orange réalise la croissance la plus importante en part de marché (+ 2,4 points de pourcentage), mais reste sous le seuil de 10 %.

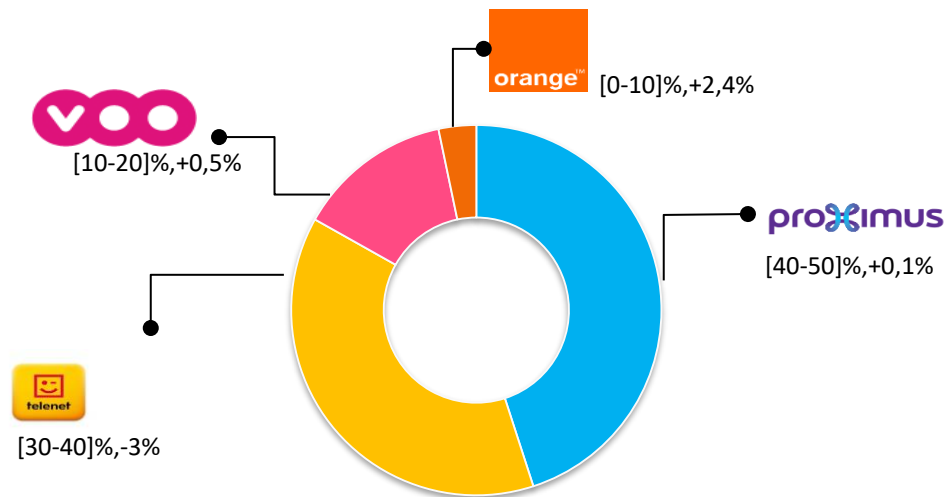


Figure 68 : Part de marché des offres groupées en volume (source : IBPT)

### 8.3.5. Taux d'attrition

La mobilité des consommateurs belges de services stand alone sur le marché des télécommunications a diminué en 2018 de 16,8 à 13,2 % de la clientèle<sup>29</sup>.

Sur le marché des offres groupées, l'on peut observer une légère augmentation du taux d'attrition du double play, de 16,4 à 17,8 %. À mesure que le nombre de produits faisant partie de l'offre groupée augmente, le taux d'attrition diminue : alors que 17,8 % du nombre moyen de ménages double play ont résilié leur contrat en 2018, ce pourcentage tombe à 9,5 % pour les ménages triple play. Pour les ménages quadruple play, la perte de clientèle tombe à 2,6 %.

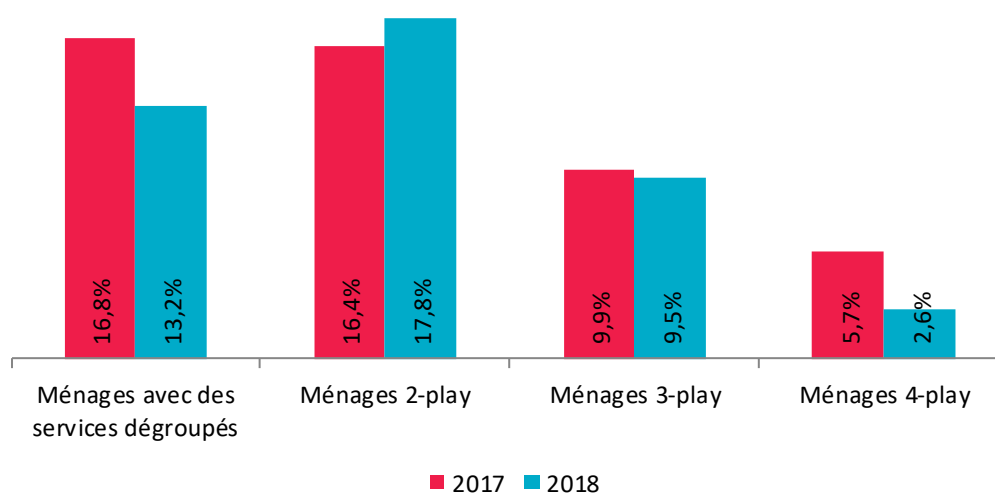


Figure 69 : Taux d'attrition par x play (source : IBPT)

Depuis juillet 2017, les consommateurs belges peuvent utiliser la procédure Easy Switch pour changer rapidement et facilement d'opérateur. Il suffit pour ce faire de communiquer l'ID Easy Switch qui est mentionnée sur la facture de l'opérateur télécoms actuel au nouvel opérateur qui se charge de l'exécution de la migration, y compris de la résiliation du contrat actuel.

La réglementation Easy Switch a contribué à augmenter la mobilité des clients, étant donné que les opérateurs ont ajouté au total 510 454 nouveaux ménages pour les services fixes à leur clientèle en 2018, alors que ce nombre se limitait à 445 932 ménages en 2017. Parmi les acquisitions de 2018, 20 % se basaient sur Easy Switch. Pour le deuxième semestre de 2017, ce pourcentage était encore d'environ 17 %<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> Le taux d'attrition indique le nombre de ménages qui ont quitté l'opérateur sur une base annuelle.

<sup>30</sup> Calcul basé sur le nombre d'acquisitions Easy Switch pour le deuxième semestre de 2017 et le nombre d'ajouts annuels divisé par deux.

Le pourcentage d'acquisitions de 2018 basées sur Easy Switch est sous-estimé en raison d'un problème d'intégrité des données d'un opérateur.

## 9. Marché non résidentiel

### 9.1. Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de 2018 généré par les services de communications électroniques fixes et mobiles s'élève à 2,376 milliards d'euros, soit 1,5 % de plus qu'en 2017. C'est le résultat d'un chiffre d'affaires supérieur généré par les services fixes (+2,7 %) qui compense la diminution du chiffre d'affaires généré par les services mobiles (-0,4 %).

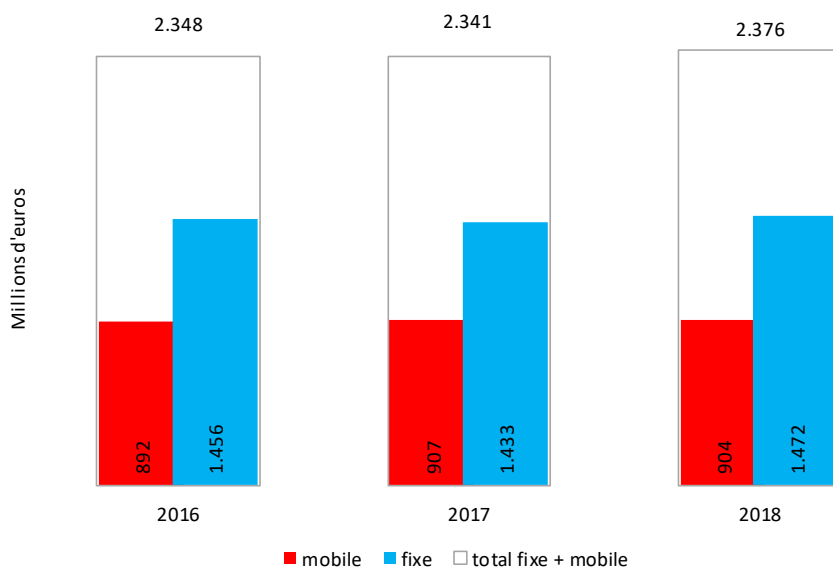


Figure 70 : Chiffre d'affaires généré par les services de communications électroniques fixes et mobiles sur le marché non résidentiel (source : IBPT)

Proximus continue à dominer le marché non résidentiel avec une part de marché dans le chiffre d'affaires qui se situe entre [60-70] %, malgré une perte sur une base annuelle de 1,9 %. Telenet a augmenté sa part de marché de 1,1 %.

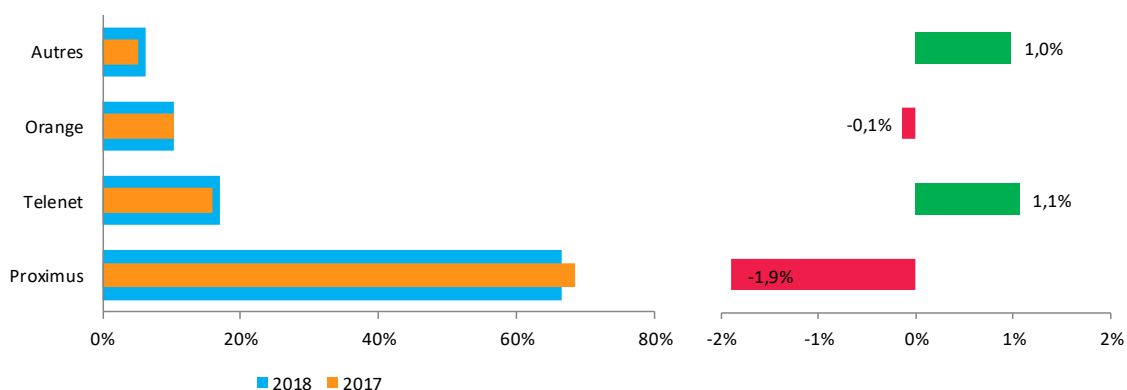


Figure 71 : Parts de marché sur le marché non résidentiel (source : IBPT)

## 9.2. Résultats opérationnels fixes et mobiles

Le segment non résidentiel clôture l'année 2018 avec 7,9 % de canaux d'accès de moins au réseau téléphonique fixe et 4,9 % de lignes large bande fixe de plus.

Sur le marché mobile, le nombre de cartes SIM actives a augmenté de 3 % pour un total de 2 966 853, générant ensemble 55 % de trafic de données en plus. La consommation mensuelle moyenne de données approche le seuil de 2 gigaoctets par mois. L'ARPU de détail a diminué de 6,7 %, pour atteindre 23,5 euros/mois.

	2017	2018	Delta
<b>Fixe</b>			
<b>Nombre d'accès</b>			
Canaux de voix	1 241 351	1 143 686	- 7,9 %
Lignes large bande	812 748	852 264	+ 4,9 %
<b>Minutes de téléphonie vocale fixe (x 1000, managed VoB inclus)</b>	2 503 261	2 218 703	- 11,4 %
<b>Mobile</b>			
<b>Nombre de cartes SIM actives</b>	2 879 618	2 966 853	+ 3 %
<b>Minutes de voix mobile (x 1000, MNO)</b>	5 958 402	6 466 236	+ 8,5 %
<b>Nombre moyen de minutes d'appel/mois</b>	185	185	(+ 0 %)
<b>SMS (x 1000, MNO)</b>	3 267 993	3 158 670	- 3,3 %
Volume moyen de SMS/mois	101	91	- 9,9 %
<b>Données mobiles (MNO, mégaoctets)</b>	36 211 921 310	56 154 736 612	55,1 %
Consommation moyenne de données mobiles par carte SIM de données active (gigaoctet/mois)	1,23	1,97	60,2 %
<b>ARPU de détail services mobiles (euro par mois, MNO)</b>	25,2	23,5	- 6,7 %

Figure 72 : Résultats opérationnels marché non résidentiel (source : IBPT)

### 9.3 Offres groupées

Le marché non résidentiel des offres groupées n'affiche pas de croissance en 2018 : avec 455 212, le marché reste stable par rapport l'année précédente.

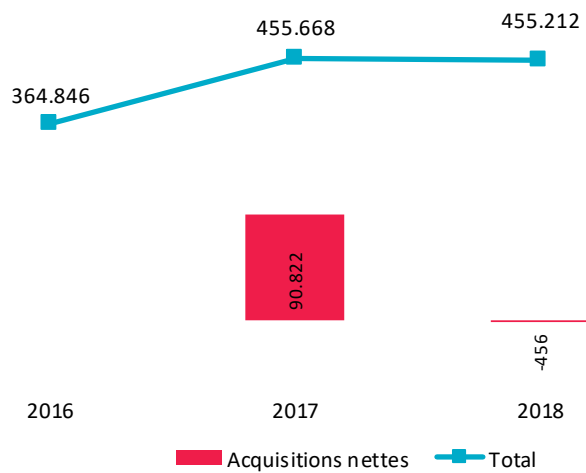


Figure 73 : Volume des offres groupées sur le marché non résidentiel (source : IBPT)

Tant Proximus que Telenet perdent des parts de marché au profit d'Orange, qui renforce sa position de 2,2 points de pourcentage.

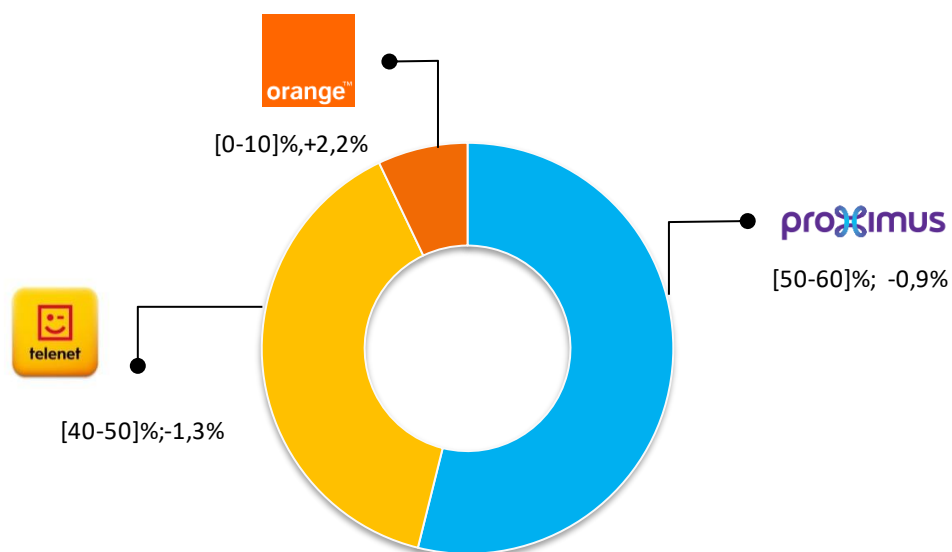


Figure 74 : Parts de marché sur le marché non résidentiel des offres groupées, en volume (source : IBPT)

## Abréviations

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

## Liste des figures

Figure 1 : Indice relatif à l'économie et à la société numériques, résultat par domaine, 2018 (source : CE).....	5
Figure 2 : Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision, de détail et de gros (source : IBPT).....	7
Figure 3 : Part en pourcentage dans le chiffre d'affaires de détail global des communications électroniques et de la télévision (source : IBPT).....	8
Figure 4 : Variation annuelle des prix en pourcentage des prix à la consommation pour les services de communications 2017-2018 (source : Eurostat).....	9
Figure 5 : Variation annuelle des prix en pourcentage, 2018 (source : Eurostat).....	9
Figure 6 : Part de marché dans le chiffre d'affaires généré par les communications électroniques et la télévision et évolution annuelle 2017-2018 en pourcentage (source : IBPT).....	10
Figure 7 : Investissements dans les actifs fixes, communications électroniques et télévision (source : IBPT).....	11
Figure 8 : Répartition de l'ensemble des investissements par type de service (source : IBPT)...	12
Figure 9 : Équivalents temps plein (source : IBPT).....	12
Figure 10 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe (source : IBPT).....	13
Figure 11 : Part de marché sur le marché de l'accès au réseau téléphonique fixe, en canaux et indice Herfindahl (source : IBPT).....	13
Figure 12 : Minutes de téléphonie vocale fixe (source : IBPT).....	14
Figure 13 : Nombre de numéros fixes portés au cours de l'année (source : IBPT).....	15
Figure 14 : Volume de lignes large bande fixe et ajouts nets sur une base annuelle (source : IBPT).....	16
Figure 15 : Volume de lignes large bande via le câble et le DSL et ajouts nets sur une base annuelle (source : IBPT).....	16
Figure 16 : Volume de lignes FTTH/FTTB et ajouts nets sur une base annuelle (source : IBPT)	17
Figure 17 : Part en pourcentage des lignes FTTH/FTTB dans le volume total, juillet 2018 (source : CE).....	17
Figure 18 : Part sur le marché des lignes large bande fixe, en volume (source : IBPT).....	18
Figure 19 : Part sur le marché de la large bande fixe en Flandre, en volume (source : IBPT).....	19
Figure 20 : Part sur le marché de la large bande fixe en Région wallonne, en volume (source : IBPT).....	19
Figure 21 : Part sur le marché de la large bande fixe à Bruxelles, en volume (source : IBPT).....	19
Figure 22 : Ménages ayant la large bande fixe par x-play (source : IBPT).....	20
Figure 23 : Volume des lignes large bande fixe par catégorie de vitesse (source : IBPT).....	21
Figure 24 : Couverture de l'internet rapide (> 30 Mbps), en % du nombre de ménages (source : CE, DESI 2018).....	22
Figure 25 : Couverture de l'internet ultra-rapide, en % du nombre de ménages (source : CE, DESI 2018).....	22
Figure 26 : Volume des lignes large bande fixe résidentielles par catégorie de vitesse, 2018 (source : IBPT).....	22
Figure 27 : Chiffre d'affaires de détail généré par la large bande fixe et ARPU en euros/mois (source : IBPT).....	24
Figure 28 : Évolution des cartes SIM actives (source : IBPT).....	25
Figure 29 : Part de marché sur le marché mobile, opérateurs mobiles, light MVNO compris (source : IBPT).....	25
Figure 30 : Volume de cartes SIM de données et adoption de la large bande mobile (source : IBPT).....	26
Figure 31 : Adoption de la large bande mobile au sein de l'UE, juillet 2018 (source : CE).....	26
Figure 32 : Volume de cartes SIM de données smartphone/PC ou tablette (source : IBPT).....	27
Figure 33 : Volume de cartes SIM de données des opérateurs de réseau 3G/4G (source : IBPT)	27
Figure 34 : Cartes SIM déconnectées et nombre de portages mobiles (source : IBPT).....	28

Figure 35 : Volume de trafic vocal mobile sortant et volume d'itinérance sortante, en minutes (source : IBPT).....	29
Figure 36 : Trafic vocal mobile moyen par carte SIM active (source : IBPT).....	29
Figure 37 : Volume de détail des données mobiles hors itinérance et volume d'itinérance sortante (source : IBPT).....	31
Figure 38 : Consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données active (source : IBPT).....	31
Figure 39 : Trafic de données mobiles 3G/4G (source : IBPT).....	31
Figure 40 : Volume de détail des SMS et volume des SMS en itinérance sortante (source : IBPT).....	32
Figure 41 : Consommation mensuelle moyenne de SMS par carte SIM active (source : IBPT) ....	32
Figure 42 : Chiffre d'affaires mobile 2017-2018 (source : IBPT).....	33
Figure 43 : ARPU de détail par mois, hors interconnexion (source : IBPT).....	34
Figure 44 : Chiffre d'affaires généré par les services mobiles par gigaoctet, en euros (source : Tefficient).....	34
Figure 45 : Nombre de raccordements à la télévision et ajouts nets (source : IBPT).....	35
Figure 46 : Volume de raccordements à la télévision numérique et analogique et adoption de la télévision numérique (source : IBPT).....	36
Figure 47 : Parts de marché des raccordements à la télévision (source : IBPT).....	36
Figure 48 : Parts de marché des raccordements à la télévision à Bruxelles (source : IBPT).....	37
Figure 49 : Parts de marché des raccordements à la télévision en région flamande (source : IBPT).....	37
Figure 50 : Parts de marché des raccordements à la télévision en région wallonne (source : IBPT).....	38
Figure 51 : Chiffre d'affaires de la télévision (source : IBPT).....	39
Figure 52 : Revenus générés par la télévision (source : IBPT).....	39
Figure 53 : Parts de marché de la télévision, en valeur (source : IBPT).....	40
Figure 54 : Chiffre d'affaires généré par les services de communications électroniques fixes et mobiles (source : IBPT).....	41
Figure 55 : Relations de ménage uniques pour les services de communications électroniques (source : IBPT).....	41
Figure 56 : Parts de marché sur le marché résidentiel en termes de chiffres d'affaires généré par les activités fixes et mobiles (source : IBPT).....	42
Figure 57 : Résultats opérationnels marché résidentiel (source : IBPT).....	43
Figure 58 : Volume de ménages avec une offre groupée, ajouts nets et selon le x play (source : IBPT).....	44
Figure 59 : Prix des quadruple play et réduction offerte, décembre 2018 (source : IBPT).....	45
Figure 60 : Nombre de ménages avec des services fixes, par x play, en milliers (source : IBPT).....	46
Figure 61 : Volume des services dans une offre groupée (source : IBPT).....	46
Figure 62 : Ajouts nets de services fixes dans une offre groupée (source : IBPT).....	47
Figure 63 : Nombre de ménages avec la téléphonie fixe stand alone/offre groupée (source : IBPT).....	47
Figure 64 : Nombre de ménages avec un raccordement à la télévision stand alone/offre groupée (source : IBPT).....	48
Figure 65 : Volume des offres groupées convergentes (source : IBPT).....	48
Figure 66 : Chiffre d'affaires des services vendus par x play, hors équipements et frais d'activation et d'installation, en millions d'euros (source : IBPT).....	49
Figure 67 : ARPU par x play en euros/mois (source : IBPT).....	49
Figure 68 : Part de marché des offres groupées en volume (source : IBPT).....	50
Figure 69 : Taux d'attrition par x play (source : IBPT).....	51
Figure 70 : Chiffre d'affaires généré par les services de communications électroniques fixes et mobiles sur le marché non résidentiel (source : IBPT).....	52
Figure 71 : Parts de marché sur le marché non résidentiel (source : IBPT).....	52
Figure 72 : Résultats opérationnels marché non résidentiel (source : IBPT).....	53

Figure 73 : Volume des offres groupées sur le marché non résidentiel (source : IBPT) .....	54
Figure 74 : Parts de marché sur le marché non résidentiel des offres groupées, en volume (source : IBPT).....	54