



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

Situation économique du secteur des télécommunications en 2009

Table des matières

1.	Le marché belge des télécommunications : contexte général.....	3
1.1.	CHIFFRE D’AFFAIRES ET INVESTISSEMENTS	3
1.2.	PRIX.....	5
1.3.	POSITION INTERNATIONALE.....	7
1.4.	ACTEURS DU MARCHÉ.....	9
2.	Accès à la téléphonie vocale fixe	11
3.	Service de téléphonie fixe	13
4.	Internet large bande	15
4.1.	NOMBRE DE LIGNES FIXES HAUT DÉBIT ET TECHNOLOGIE	15
4.2.	STRUCTURE DU MARCHÉ – DÉBIT – DEGRÉ DE PÉNÉTRATION.....	18
4.3.	INDICE LARGE BANDE	20
4.4.	LARGE BANDE MOBILE DE DÉTAIL.....	21
4.5.	FOURNITURE EN GROS D’ACCÈS À LARGE BANDE DE BELGACOM.....	23
5.	PACKS	25
6.	Téléphonie mobile	29
6.1.	CLIENTS MOBILES	29
6.2.	CHIFFRE D’AFFAIRES MOBILE ET TRAFIC MOBILE	32
6.3.	SMS ET MMS.....	35
6.4.	ROAMING INTERNATIONAL.....	35

1. LE MARCHÉ BELGE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS : CONTEXTE GÉNÉRAL

1.1. CHIFFRE D'AFFAIRES ET INVESTISSEMENTS

A la fin de l'année 2008, beaucoup craignaient que l'effondrement financier de l'automne 2008 ait vite des répercussions sur l'économie réelle et provoque une baisse des investissements dans tous les secteurs.

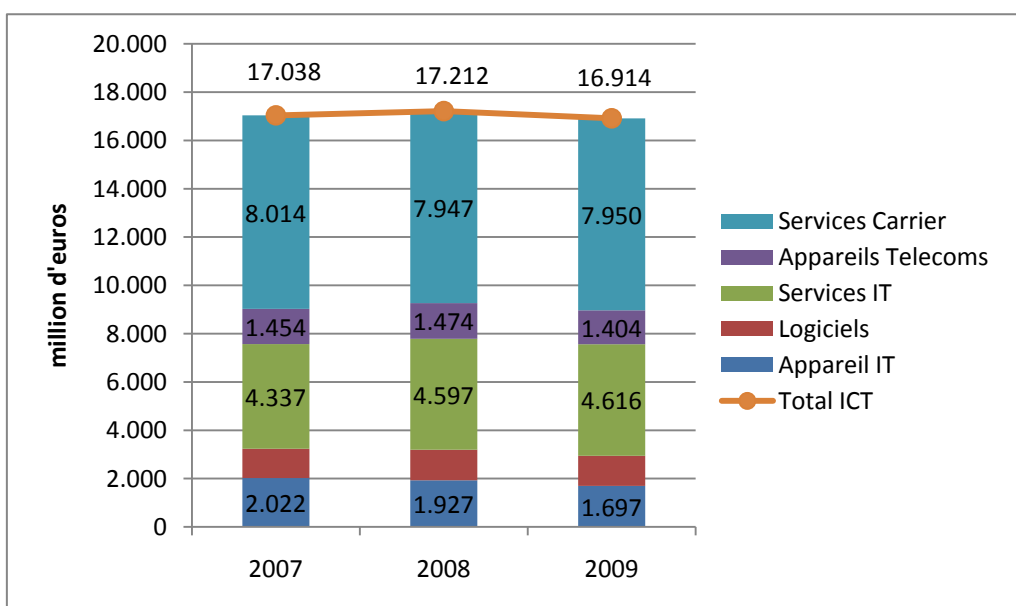
Aujourd'hui, force est de constater que la conjoncture en 2009 s'est effectivement dégradée. Toutefois, la Belgique a fourni des prestations légèrement supérieures à la moyenne de l'Europe des 27. En effet, le recul du PNB belge de 3 % (prix constants 2006) reste inférieur au pourcentage de 4,1 % de l'UE-27¹.

Le marché TIC belge n'a pas non plus été épargné par la crise. Selon l'EITO, les bénéfices de ce secteur ont chuté de 1,7 %, jusqu'à 17.083 millions d'euros. Le marché de l'équipement informatique (systèmes de serveur, stations de travail, ordinateurs, imprimantes) a connu le recul le plus prononcé, puisqu'il s'agit d'un marché de renouvellement : -11,9 %, jusqu'à 1.697 millions d'euros. Le marché des équipements de télécommunications a également été touché par cette tendance à la baisse (-4,7 %, à 1.404 millions d'euros), car les fournisseurs de large bande fixe ont essentiellement effectué les adaptations de réseau afin de proposer des offres d'un débit supérieur (VDSL2) en 2008.

Le marché des services de 'transport' (carrier) (téléphonie fixe et mobile, accès Internet, TV payante, services de données professionnels et mobiles) est resté stable, aux environs de 7.950 millions d'euros, grâce au succès de la TV payante et à l'expansion de l'accès Internet haut débit.

Cette tendance stable s'observe également sur le marché des services informatiques, où la pression exercée sur les prix a un impact sur le taux de croissance.

Figure 1.1.1 Evolution de la valeur marchande TIC (en millions d'euros)

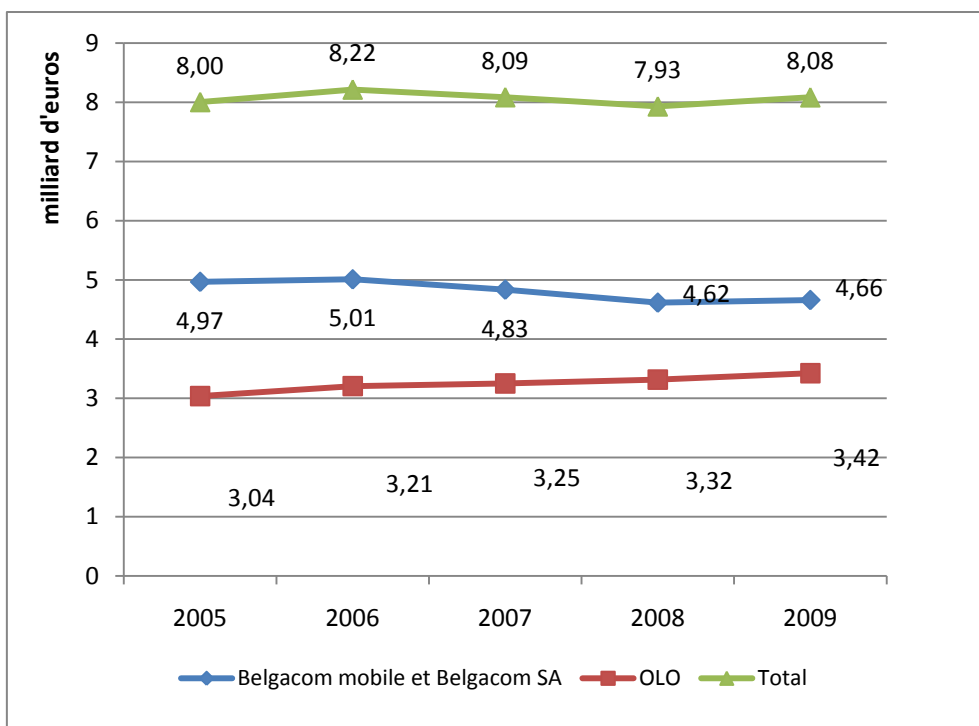


Source : Rapport de l'EITO - Belgique

¹ FMI - Perspectives de l'économie mondiale avril 2010 : www.imf.org

Le chiffre d'affaires des télécommunications généré par dix opérateurs télécoms sélectionnés par l'IBPT (Belgacom Mobile, Belgacom SA, BT Limited, Colt Telecom, Telenet, KPN Belgium NV, KPN Belgium Business NV, Verizon Belgium Luxembourg NV, Mobistar, KPN Group Belgium (Base)) a cependant augmenté. Le chiffre d'affaires des télécommunications peut être estimé à 8,08 milliards d'euros en 2009, soit une augmentation de 3,3 % par rapport à 2008. Les bénéfices des huit opérateurs alternatifs ont augmenté d'environ 109 millions d'euros (+ 3,3 %). Belgacom (fixe et mobile) enregistre un chiffre d'affaires environ 1 % supérieur à celui de 2008.

Figure 1.1.2 : Evolution des bénéfices générés par les services de télécommunications de 10 opérateurs télécoms



Source : Opérateurs (IBPT)

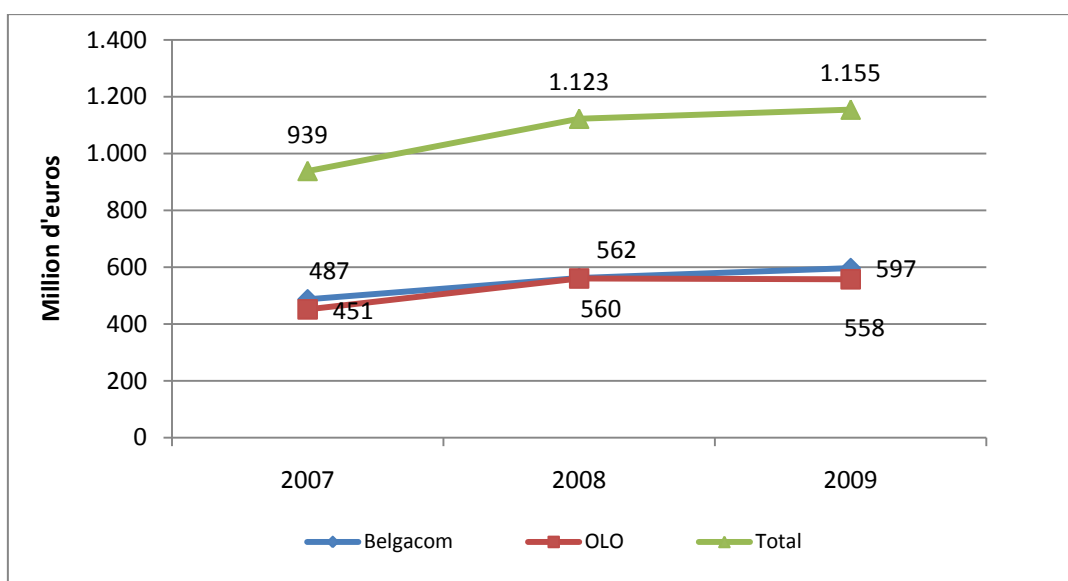
En 2010, les investissements des dix opérateurs télécoms sélectionnés ont augmenté de 2,9 %, jusqu'à 1,15 milliard d'euros. La tendance à la hausse se poursuit donc.

L'augmentation du nombre d'applications large bande (e-services, multimédias,...) nécessitera de nouveaux investissements. Telenet envisage par exemple de réaliser des investissements importants dans son propre réseau de fibres optiques², via son programme Digital Wave 2015. Dans ce cadre, l'ensemble du réseau sera modernisé en l'espace de 5 ans au lieu de 10 ans, et ce à un rythme d'investissement de 30 millions d'euros par an.

² Source : Communiqué de presse de Telenet du 3 mars 2010

Belgacom fera également évoluer son réseau en fonction des besoins. Des investissements supplémentaires dans le déploiement du réseau VDSL2³ sont nécessaires pour réaliser la couverture fibre to the curb/cabinet⁴ prévue de 80 % d'ici la mi-2011.

Figure 1.1.3 : Investissements sur le marché belge des télécommunications



Source : Opérateurs (IBPT)

1.2. PRIX

Les prix suivent une tendance différente en Belgique et dans l'Union européenne. Pour les 27 de l'Union, le 'Communications basket' d'Eurostat⁵ montre une stabilisation des prix des services de communications de détail durant les 12 mois de l'année 2009, alors qu'on observe une diminution de 3 % pour la Belgique. La diminution de novembre 2009 est principalement due aux communications GSM⁶.

³ VDSL2 : norme des services DSL haut débit développée pour soutenir le vaste déploiement de services triple-play comme la voix, les données, la télévision haute définition (HDTV) et les jeux interactifs.

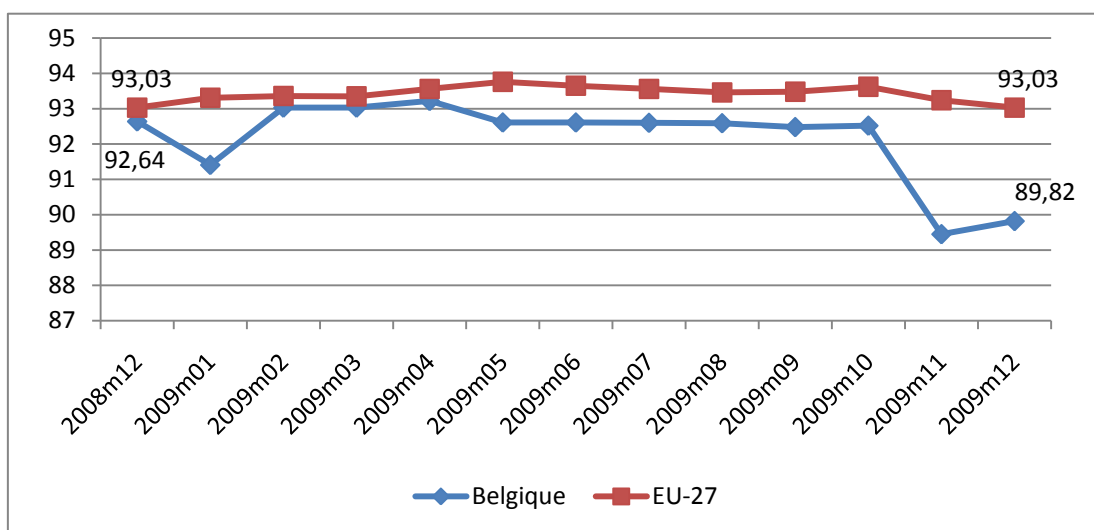
⁴ Dans le cas du FTTC, l'infrastructure de fibre optique s'étend jusqu'aux cabines de rue qui desservent une série d'habitations.

⁵

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=0&language=en&pcode=teicp080>

⁶ Communiqué de presse du 27 novembre 2009 du SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie

Figure 1.2.1 : Evolution de l'indice des prix des services de communications de détail (2005 = 100)

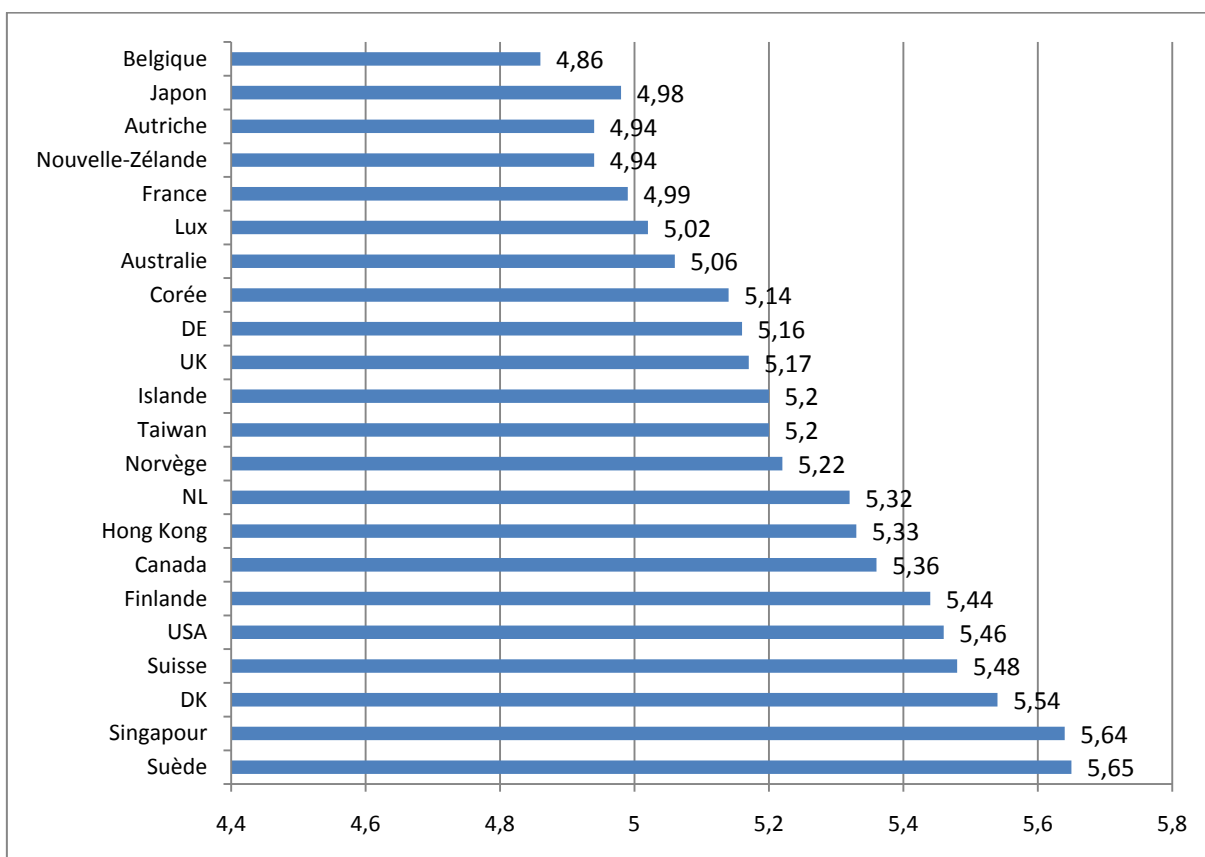


Source : Eurostat

1.3. POSITION INTERNATIONALE

A l'échelle internationale, la Belgique enregistre de bons résultats dans le domaine de l'utilisation des technologies de l'information et des communications. En 2009, la Belgique a grimpé de deux places (soit à la place 22) sur l'indice technologique du Forum économique mondial⁷. Ce classement est principalement dû à la qualité de l'enseignement (4^e place), au temps nécessaire pour débiter une activité (5^e place) et à la qualité des fournisseurs (5^e place). En ce qui concerne l'usage individuel des TIC (ordinateur, internautes, connexions téléphoniques mobiles, accès Internet à l'école), la Belgique occupe la 24^e place. Notre pays obtient de moins bons résultats au niveau des stimulants fiscaux (130^e place), de la pression exercée par la réglementation fédérale (112^e place) et du soutien que les autorités apportent aux TIC (58^e place).

Figure 1.3.1 : Indice technologique 2009-2010 : score

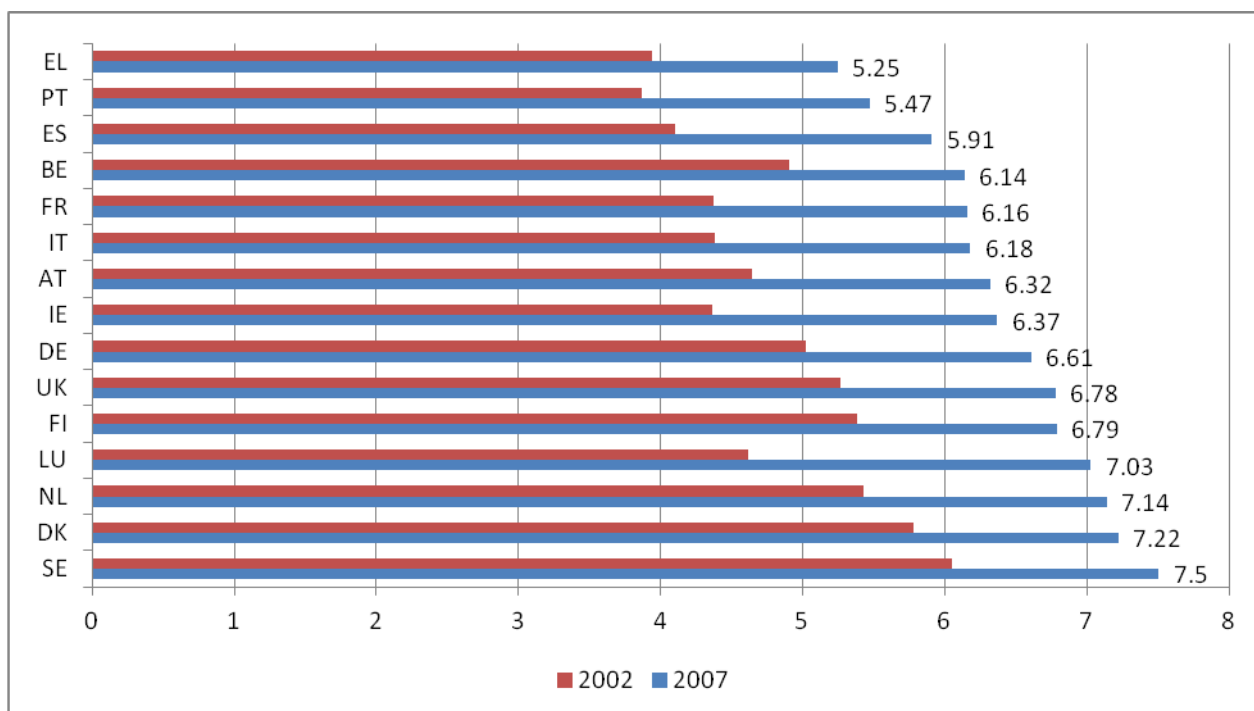


Source : Forum économique mondial

⁷ <http://www.weforum.org/documents/GITR10/index.html>

Dans le classement international publié en 2009 par l'UIT – l'indice de développement de l'information et des télécommunications⁸, qui prend en compte le nombre de GSM, d'ordinateurs, de connexions Internet, de lignes téléphoniques fixes faisant office de connexion haut débit – la Belgique occupait la 24^e position en 2007. Par rapport à 2002, la Belgique perd neuf places, principalement à cause de la pénétration de la téléphonie mobile et de la large bande mobile plus faible en comparaison aux autres pays européens.

Figure 1.3.2 : Indice du développement ICT UE-15 (valeurs 2002 et 2007)



Source : UIT

⁸ <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/>, Measuring the information society – the ICT development index 2009

1.4. ACTEURS DU MARCHÉ

La consolidation sur le marché des télécommunications s'est poursuivie.

Belgacom a acheté Scarlet fin 2008 et a commencé à transférer la clientèle Scarlet vers sa propre plateforme en 2009. En juillet 2009, le réseau télécoms de Scarlet a en effet été vendu à Syntigo, le département TIC de la SNCB holding, qui commercialise la capacité inutilisée par les chemins de fer. La vente du réseau était l'une des conditions imposées par le Conseil de la concurrence lorsque Belgacom a acheté Scarlet en 2008.

En outre, Belgacom a également finalisé l'intégration des filiales Proximus, Telindus et Skynet début 2010 : elles forment maintenant une seule et unique société. Cette intégration facilite l'offre de solutions complètes, bien que les différentes marques restent séparées.

Win, une autre filiale de Belgacom, a été vendue. Le 1^{er} avril 2009, Win est devenue une filiale 100% Tecteo. Lors de sa création en 1998, Win a été chargée par la Région wallonne d'une mission sociale, à savoir : la fourniture de services de télécoms au marché résidentiel, aux écoles, autorités publiques, P.M.E et hôpitaux. En contrepartie, Win se vit octroyer le droit d'utilisation du réseau de fibres optiques de la Région ainsi qu'une certaine exclusivité pour la fourniture des services au secteur public wallon. Win n'ayant pas accompli sa mission, Belgacom s'est vue priée par le ministre de tutelle wallon de vendre Win.

La division belge du groupe télécoms néerlandais KPN simplifie sa structure de groupe en devenant une seule entreprise, KPN Group Belgium NV, qui englobe la marque Base. Cette évolution s'est effectuée en plusieurs étapes:

- Initialement, deux entités juridiques existaient : KPN Belgium NV et T2 Belgium NV (l'ancien Tele2).
KPN Belgium NV était responsable :
 - des activités B2C⁹ pour la téléphonie fixe et l'Internet (vente au segment résidentiel)
 - des activités B2B
 - du département carrier avec revendeurs, réseau, systèmes informatiques,...T2 Belgium NV était responsable des activités B2C pour la téléphonie fixe (CPS) et le switch.
En **août 2009**, le nom T2 Belgium est devenu KPN Belgium Business NV et les activités des deux sociétés ont été réorganisées. KPN Belgium NV a uniquement conservé les activités B2C pour la téléphonie fixe et l'Internet pour le segment résidentiel. Les autres activités ont été transférées à KPN Belgium Business NV.
- Le **1^{er} juin 2009**, Base, filiale appartenant à 100% à KPN, est devenue KPN Group Belgium.
- Le **1^{er} octobre 2009**, Tele2 a été rebaptisé Base. La marque Tele2, propriété de KPN, a disparu du marché belge. Base devient la marque tant des services GSM, de téléphonie fixe que d'Internet haut débit.

⁹ B2C = Business to consumer

- En **novembre 2009**, KPN vend son B2B belge et carrier business (KPN Belgium Business NV), réseau de fibres optiques inclus, à Mobistar pour la somme de 65 millions d'euros¹⁰. Un mois plus tôt, KPN Group Belgium (Base) et Mobistar avaient déjà conclu un accord de collaboration concernant l'acquisition et la construction de nouveaux sites de leurs réseaux de télécommunications mobiles respectifs¹¹. La collaboration concerne le partage de pylônes, de mâts, de câbles, d'équipements d'utilité publique, d'équipements de sécurité et de systèmes de transmission. Le partage de l'infrastructure radio n'est pas repris dans l'accord.

Le rachat de KPN Belgium Business a été clôturé en mars 2010, après que le Conseil de la concurrence ait marqué son approbation sous certaines conditions. Afin d'assurer la concurrence sur le marché de gros de l'accès haut débit, Mobistar doit, outre ses propres services de gros, conserver l'offre de gros de Versatel pendant 18 mois¹².

- Le **30 avril 2010**, KPN Belgium NV et KPN Group Belgium NV ont fusionné. Cette fusion a entraîné la disparition de KPN Belgium NV en tant qu'entité.

La société Newlco, qui regroupait les réseaux de 8 intercommunales en 2007, a entièrement été transférée à Tecteo le 17 décembre 2009. Tecteo, qui commercialise la marque Voo avec Brutélé, était déjà propriétaire à 99,99 % de Newlco.

¹⁰ Voir www.kpn.com – communiqué de presse du 25.11.09

¹¹ Voir www.kpn.com – communiqué de presse du 8 octobre 2009

¹² Source : De Tijd, le 26 mars 2010

2. ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE VOCALE FIXE

L'accès à la téléphonie vocale fixe via les raccordements téléphoniques classiques (PSTN-ISDN) et l'accès à la téléphonie vocale fixe via l'infrastructure câblée se sont développés différemment.

L'importance des raccordements téléphoniques classiques diminue (- 207.821 canaux), alors que celle des raccordements au câble utilisés pour la téléphonie augmente (+ 151.794 canaux).

Les accès vocaux via DSL (managed VoB) connaissent également un certain recul: - 28.461.

Au total, les possibilités d'accès dans le réseau fixe ont diminué de 1,8 %, jusqu'à 4.635.989 lignes.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des différentes possibilités d'accès.

Tableau 2.1 : Raccordement téléphoniques dans le réseau fixe et part de marché des opérateurs alternatifs (canaux)

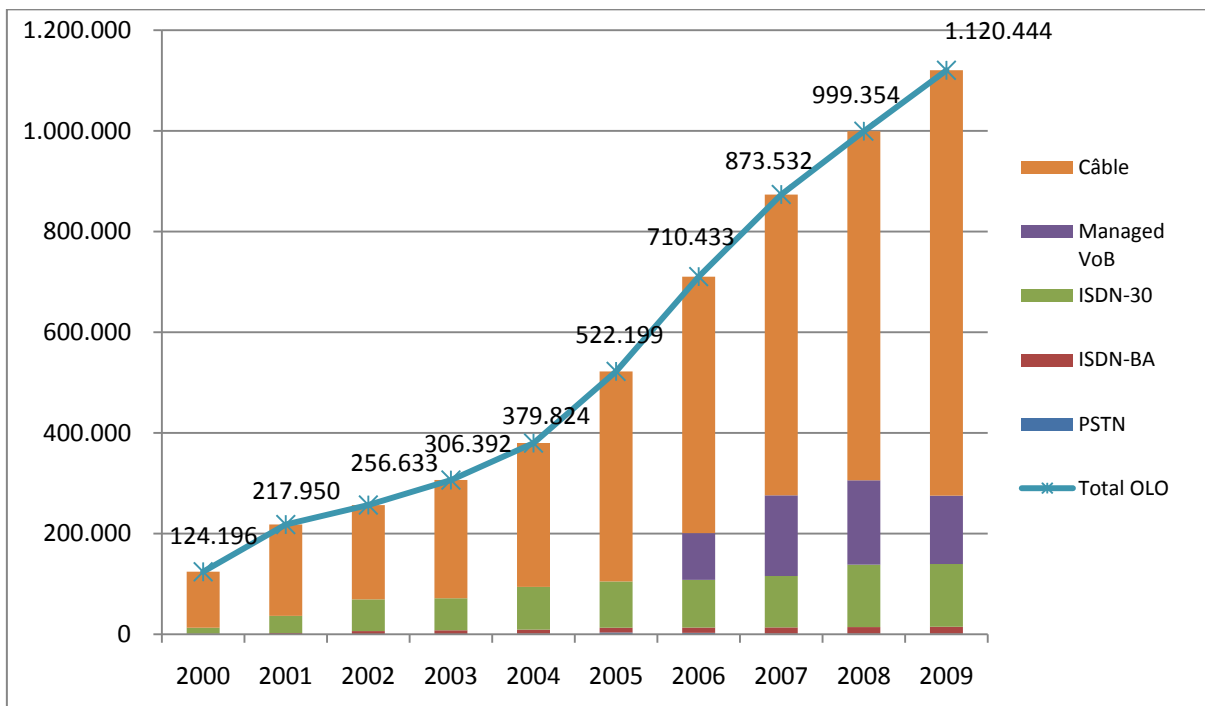
	2007			2008			2009		
	Total	Part OLO		Total	Part OLO		Total	Part OLO	
	Mille		%	Mille		%	Mille		%
PSTN	3.026,83	1.277	0	2.746,14	1.184	0	2.579,83	1.271	0
ISDN-BA	763,12	12.324	2	735,62	13.114	2	693,03	13.642	2
ISDN-PRA	280,08	102.030	36	305,79	124.110	41	306,87	124.530	41
Accès vocal via câble	597,56	597.556	100	693,46	693.456	100	845,25	845.250	100
Accès vocal via DSL (managed VoB)	173,34	160.345	93	239,47	167.490	70	211,01	135.751	64
Total	4.840,93	873.532	18	4.720,48	999.354	21	4.635,99	1.120.444	24

Source : Opérateurs (IBPT)

La croissance de la téléphonie par le câble a été la plus importante chez les opérateurs alternatifs : + 151.794. Le nombre de canaux ISDN a également augmenté (+ 948 canaux), mais moins rapidement que les années précédentes (+ 22.870 en 2008). Ces derniers sont suivis par les canaux classiques PSTN, qui enregistrent une croissance de 87 lignes.

Au total, les possibilités d'accès des opérateurs alternatifs fixes ont augmenté de 12 %.

Figure 2.1 : Développement des raccordements téléphoniques chez les opérateurs alternatifs (canaux)

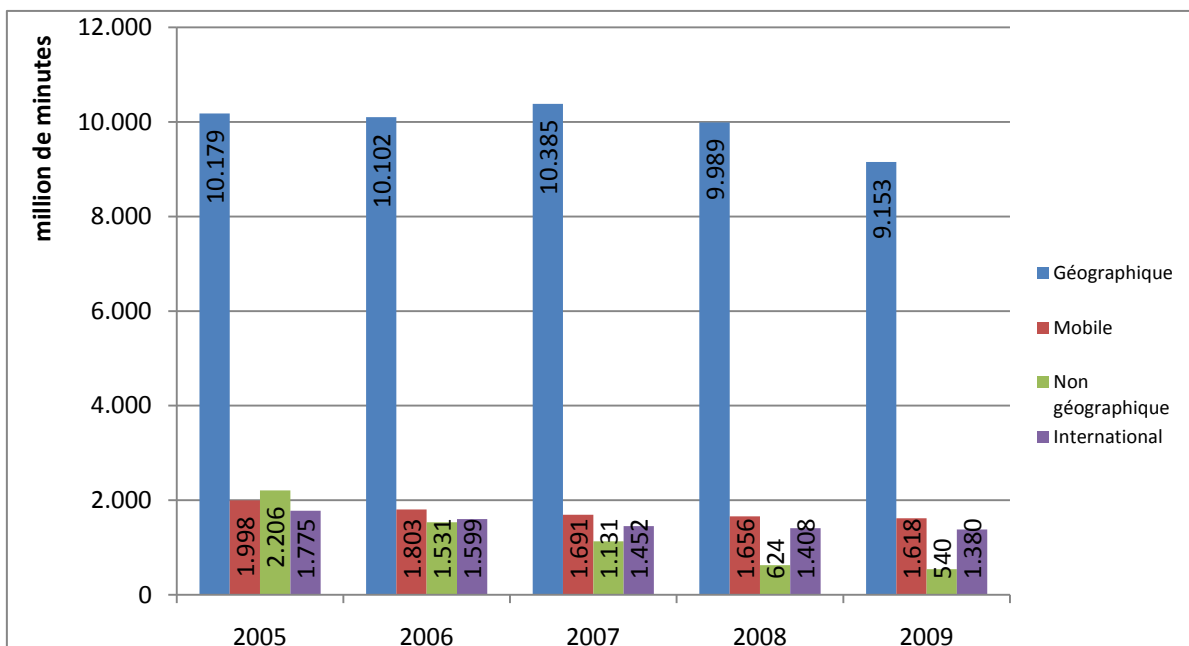


Source : Opérateurs (IBPT)

3. SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE

La diminution du volume de trafic via les accès analogiques, ISDN et managed VoB s'est accentuée en 2009. Le volume vocal total s'élevait à 12,7 milliards de minutes en 2009, contre 13,7 milliards en 2008.

Figure 3.1 : développement du trafic vocal sortant dans le réseau fixe (managed VoB inclus)



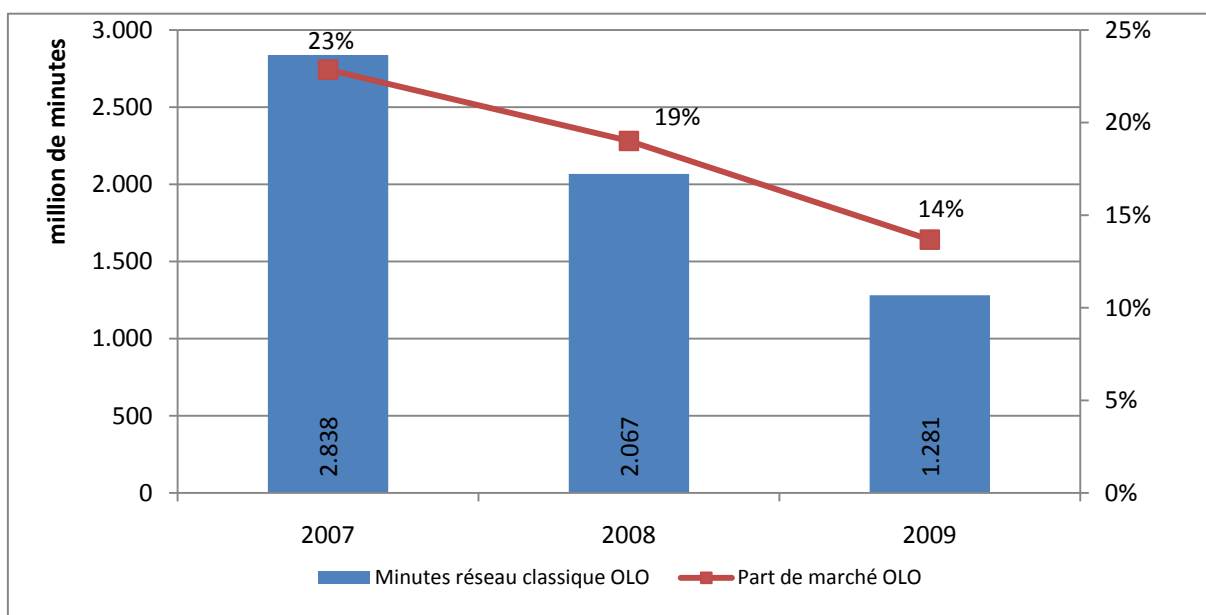
Source : Opérateurs (IBPT)

La téléphonie mobile (+1,6 % trafic sortant mobile) et la croissance du trafic via les lignes d'accès haut débit ont un impact négatif sur le volume de trafic vocal dans le réseau classique fixe (PSTN + ISDN).

En 2009, un trafic de 3,3 milliards de minutes a été enregistré sur les lignes d'accès haut débit, soit 19 % de plus qu'en 2008. Ce chiffre comprend la totalité de l'offre de téléphonie des câblo-opérateurs.

Le glissement du volume de trafic du réseau classique vers le réseau managed IP et la diminution du trafic CS/CPS (-16,7 %) en résultant a provoqué une régression de la part de marché des fournisseurs sur le réseau classique fixe.

Figure 3.2 : Part de marché des OLO dans le réseau téléphonique fixe classique en termes de trafic vocal (Belgacom, Scarlet inclus, à partir de 2009)



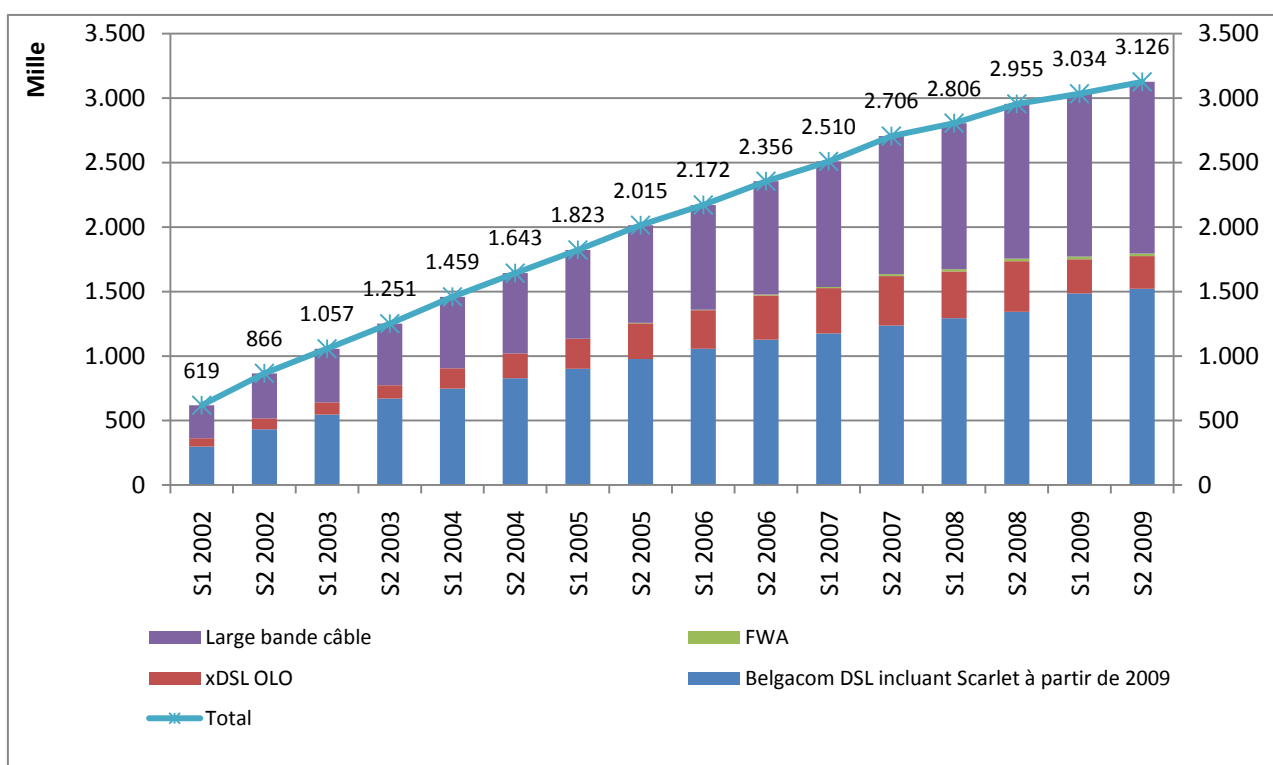
Source : opérateurs (IBPT)

4. INTERNET LARGE BANDE

4.1. NOMBRE DE LIGNES FIXES HAUT DÉBIT ET TECHNOLOGIE

Le 1^{er} janvier 2010, la Belgique comptait quelque 3.126.121 lignes haut débit, soit une croissance de 5,8 % par rapport au 1^{er} janvier 2009. En 2009, quelque 170.852 nouvelles connexions haut débit ont été enregistrées, soit une diminution de 78.902 unités par rapport à 2008.

Figure 4.1.1 : évolution des lignes haut débit (DSL – câble – FWA)



Source : Opérateurs (IBPT)

La technologie la plus dominante en Belgique est le **DSL**, avec ses 1.775.409 lignes.

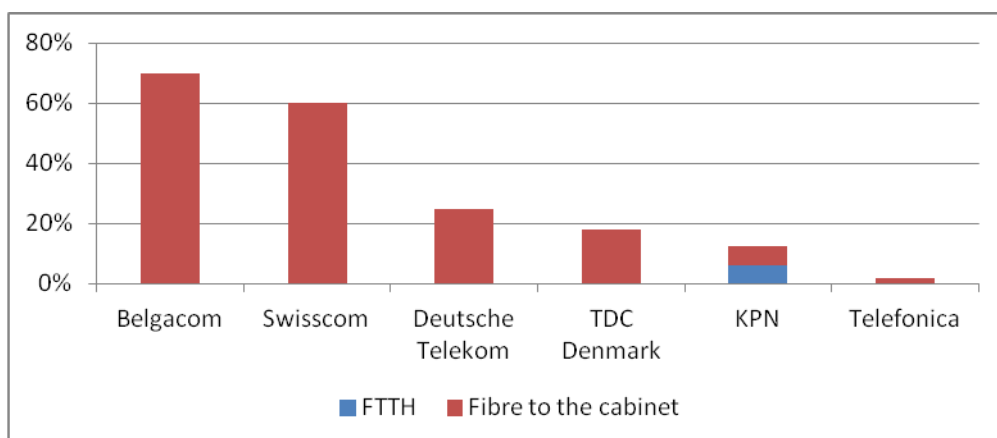
Belgacom continue en particulier à déployer le VDSL2 pour satisfaire aux exigences en matière de large bande du triple-play et des services interactifs. Le VDSL2 est une approche hybride qui consiste à déployer de la fibre optique entre le MDF (main distribution frame) et les cabines de rue. Seule la partie du réseau entre les cabines de rue et l'utilisateur final se compose encore de liaisons de cuivre.

Les projets de développement du « fibre to the cabinet » ont été lancés en 2004 et visaient initialement à couvrir 46 % de la population. La couverture visée est actuellement revue à la hausse : l'objectif est d'atteindre 80 % pour la mi-2011. A la fin du premier semestre 2009, la couverture effective du VDSL2 était de 70 %¹³.

Par rapport à la couverture des autres opérateurs télécoms européens, Belgacom obtient de bons résultats.

¹³ Source : Belgacom rapport semestriel 2009 p.6

Figure 4.1.2 Pourcentage actuel de couverture FTTH (fibre to the home)/Fibre to the cabinet des opérateurs télécoms possédant une couverture géographique significative (novembre 2009)



Source : Cullen International – cross country analysis

En Belgique, il n'est pas encore question d'un déploiement effectif du **Fibre To The Home**, c'est-à-dire lorsque les maisons sont directement raccordées par fibre optique au réseau de fibres optiques. En 2009, Belgacom avait un projet test en cours à Rochefort. Ces tests de fibre optique ont été étendus à Saint-Trond et à La Louvière en 2010.

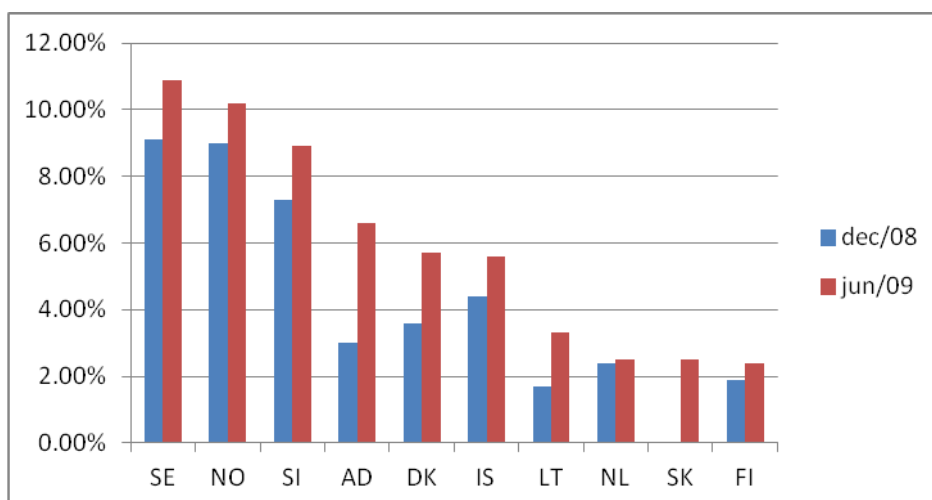
Au sein de l'Union européenne, le nombre de connexions *fibre to the home* a augmenté de 40 % entre juillet 2008 et juillet 2009, mais ne représente que 1,75 % de toutes les connexions haut débit¹⁴.

Selon le Conseil FTTH¹⁵, la Suède est le pays à la pénétration la plus élevée du Fibre To The Home/Fibre To The Building en Europe, avec 10,9 %. En deuxième et troisième place, on trouve la Norvège (10,2 %) et la Slovénie (8,9 %).

¹⁴ Communiqué de presse 18/11/2009 : Communications Committee working document 18 novembre 2009 : Broadband access in the EU at 1.07.2009

¹⁵ <http://www.ftthcouncil.eu>, communiqué de presse 8 septembre 2009

Figure 4.1.3 : Pénétration Fibre To The Home/Fibre To The Building



Source : Conseil FTTH Europe

La stimulation de la poursuite du développement de la fibre optique a été reprise comme point d'action par le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, M. van Quickenborne, dans son plan « La Belgique : Cœur de l'Europe numérique » pour la période 2010-2015¹⁶. Ce plan propose d'équiper par défaut, à partir de 2010, toutes les nouvelles habitations d'une connexion Internet fixe super rapide basée sur le FTTH .

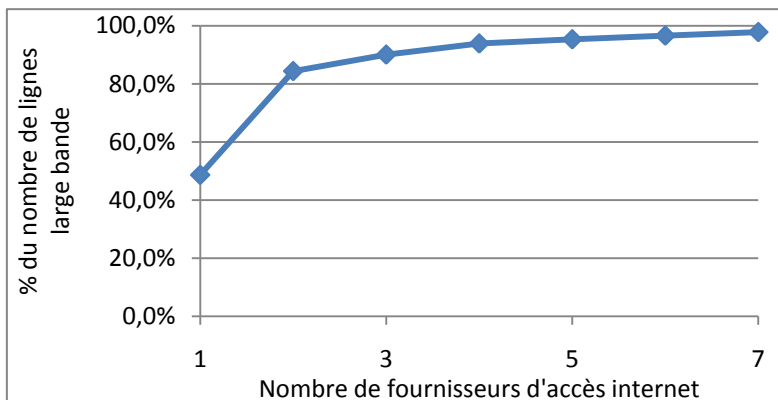
Composé des acteurs du marché, des pouvoirs publics et des organisations sectorielles concernés, le groupe de travail SuperFastBelgium a été mis sur pied afin de concrétiser le développement du FTTH.

¹⁶ <http://www.vincentvanquickenborne.be/DigitalBelgiumFR.pdf>

4.2. STRUCTURE DU MARCHÉ – DÉBIT – DEGRÉ DE PÉNÉTRATION

Le marché belge de l'Internet haut débit est fortement concentré. Les deux acteurs principaux du marché, Belgacom et Telenet, représentent à eux deux 84,4 % du marché.

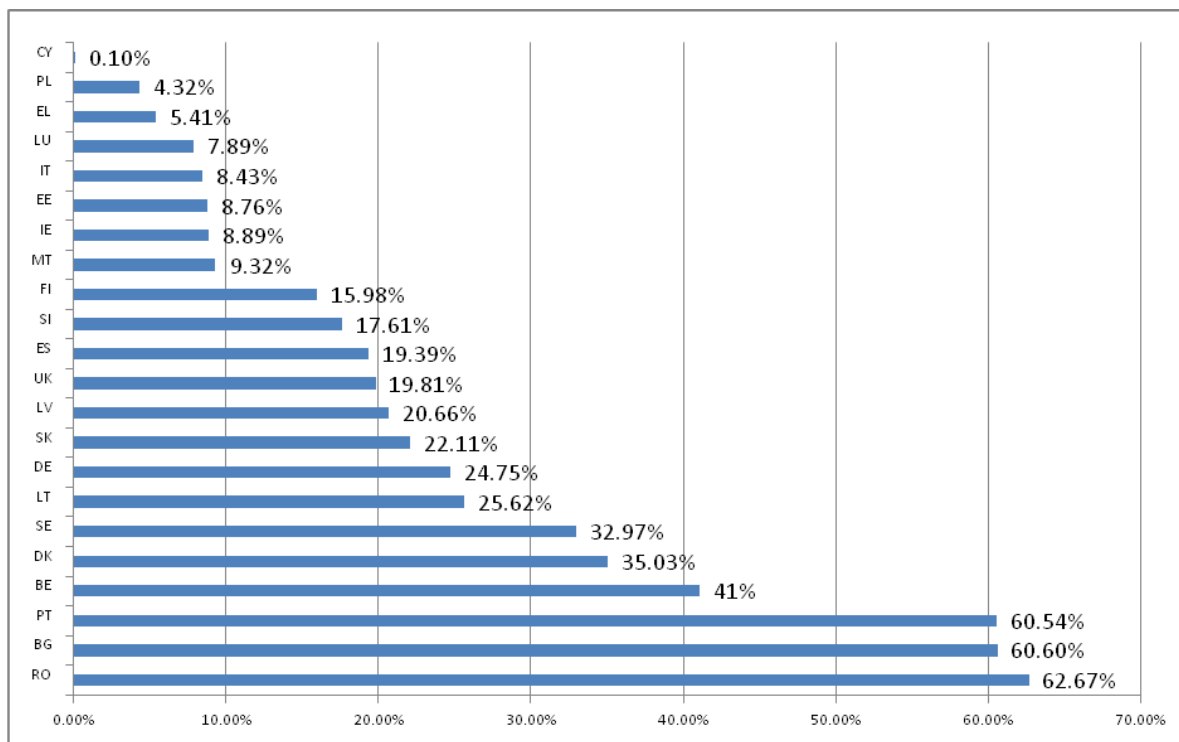
Figure 4.2.1 : Concentration du marché (1^{er} janvier 2010)



Source : FAI (IBPT)

La vitesse de connexion Internet haut débit est élevée en Belgique. 52 % des connexions fixes haut débit atteignent des vitesses entre 2 et 10 Mbit/sec et 41 % dépassent 10 Mbps. La moyenne de l'UE s'élève respectivement à 60,58 % (entre 2 et 10 Mbit/sec) et à 23,1 % (> 10 Mbps).

Figure 4.2.2 : Lignes fixes haut débit de détail > = 10 Mbit/sec (1^{er} janvier 2010)

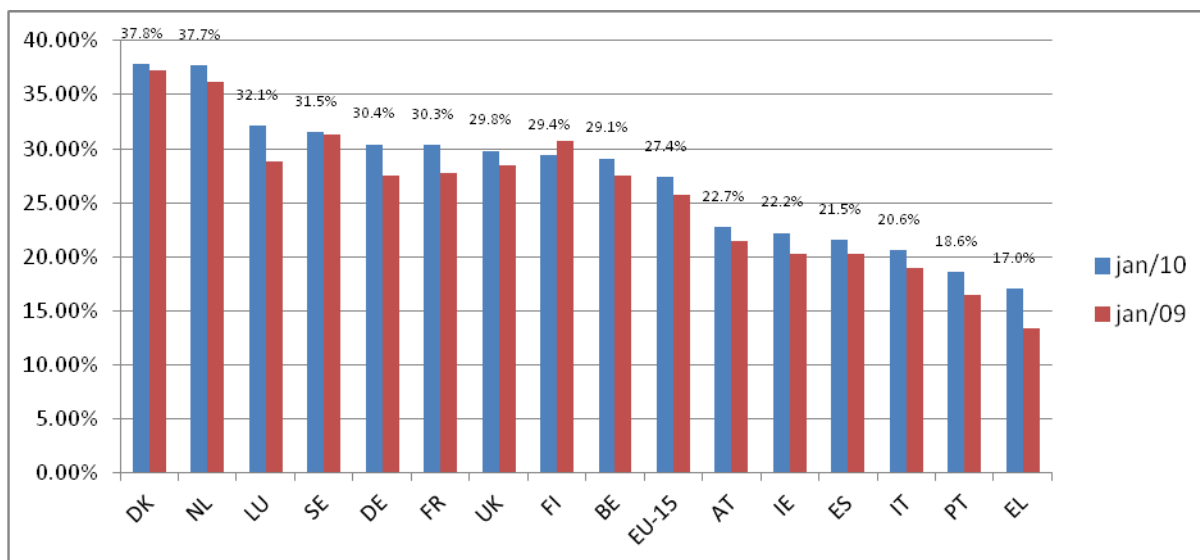


Source : 15^e rapport d'implémentation de la Commission européenne

La pénétration des lignes fixes à haut débit s'élevait à 29,1 % à la date du 1^{er} janvier 2010 (à 27,6 % au 1^{er} janvier 2009).

Les Pays-Bas (37,7 %) et le Danemark (37,8 %) réalisent les meilleurs résultats. Ils sont suivis par le Luxembourg avec 32,1 % et la Suède avec 31,5 %. Située à la neuvième place, la Belgique perd sa position de numéro 1 au classement européen en janvier 2009 et de numéro 2 en juillet 2008.

Figure 4.2.3 : Pénétration haut débit dans l'UE-15 (janvier 2010)



Source : 15^e rapport d'implémentation de la Commission européenne

La poursuite de l'augmentation de la pénétration haut débit peut être stimulée par une hausse de la pénétration PC. En 2009, le gouvernement a lancé trois plans visant à augmenter la possession d'ordinateurs par les ménages belges:

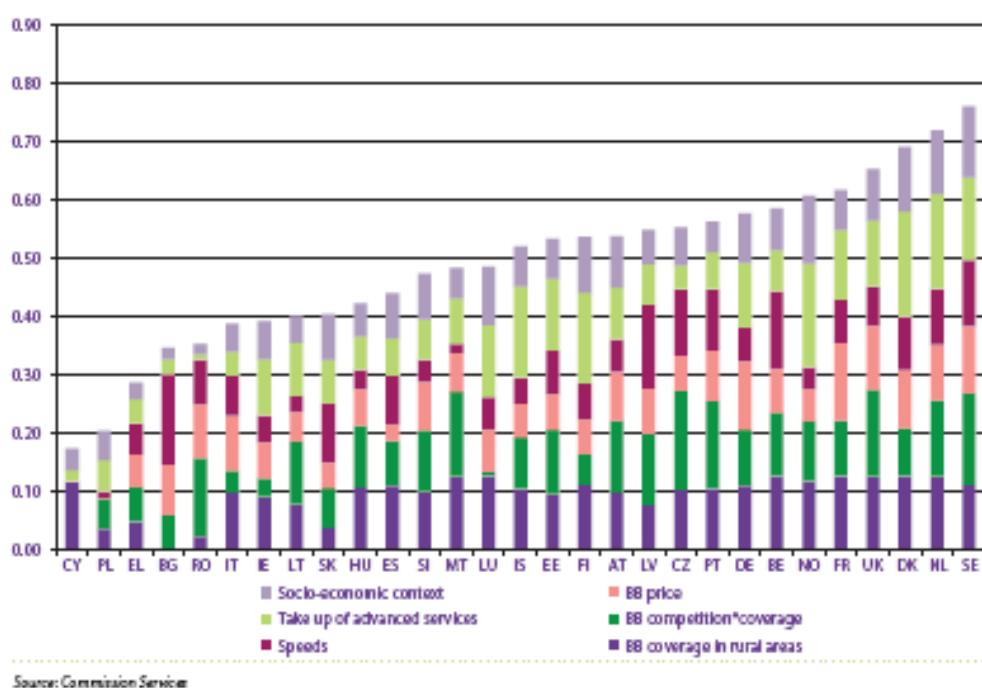
- 1) **Le plan PC bonus** : Ce plan permet aux employeurs de récompenser leurs employés en leur offrant un paquet PC avec Internet. L'employé peut lui-même acheter un ordinateur et présenter la facture de l'achat à son employeur. L'employeur rembourse alors l'ordinateur à son employé et en contrepartie, cet achat peut être pris en considération pour une exonération fiscale dans la déclaration d'impôts de l'employeur. Cette mesure s'adresse aux employés touchant un revenu annuel brut imposable de maximum 29.900 euros. Les employeurs peuvent rembourser un maximum de 760 euros.
- 2) **Le plan PC at home** : Le plan PC at home a été lancé durant la période 2009-2010. Il permet à chaque Belge d'acheter un package (Ordinateur, logiciels, 1 an d'Internet, formation et lecteur de cartes) et de récupérer la TVA comme « crédit d'impôt ».
- 3) **Le plan PC OK**: Grâce à ce plan, le gouvernement veut recycler 10.000 ordinateurs des secteurs privé et public, les équiper de nouveaux logiciels et les proposer aux plus démunis de la société belge, en particulier au groupe des bénéficiaires d'allocations.

4.3. INDICE LARGE BANDE

Les résultats de 2009 du « Broadband performance index (BPI)¹⁷ », tel que développé par la Commission européenne, montrent que la Belgique figure parmi les meilleurs élèves. Cette prestation s'explique par les résultats positifs atteints par la Belgique au niveau des indicateurs qui composent le BPI : la zone de couverture, la concurrence, le débit et la qualité de l'accès Internet, l'utilisation de services avancés par la population et les entreprises, et le contexte socio-économique. Selon la Commission européenne, le seul domaine où la Belgique preste moins bien est le prix de l'accès haut débit.

Comparé au classement en fonction de la pénétration haut débit (8^e place en janvier 2009), la Belgique est mieux positionnée dans l'indice BPI (7^e place).

Figure 4.3.1 : Broadband performance index (2009)



Source : Commission européenne

¹⁷ Source : Europe's Digital Competitiveness report 2010 COM(2009) 390

4.4. LARGE BANDE MOBILE DE DÉTAIL

Le déploiement des réseaux HSPA permet aux opérateurs mobiles de proposer un accès Internet à des vitesses comparables au service haut débit de base via le réseau fixe. En théorie, le HSPA peut atteindre une vitesse de téléchargement maximale de 7,2 Mbit/sec.

Fin 2009, Belgacom disposait d'un réseau 3G qui a été mis à jour vers le HSDPA avec une couverture de 96,7% de la population (contre 90,2 % fin 2008)¹⁸.

Chez Mobistar, la couverture 3G/HSDPA était de 87,6% à la fin de 2009¹⁹.

L'opérateur mobile Base a lancé le premier déploiement de son réseau 3G en 2010. Bien que 50 % de la population possède une couverture UMTS, le déploiement initial s'est concentré sur Gand et Anvers où le HPSA est disponible. Le déploiement du réseau 3G se poursuivra dans 6 villes²⁰.

Le large bande mobile est proposée à toute une série de tarifs, tant pour le prepaid que pour le postpaid :

- taux à l'heure, taux journaliers et mensuels
- différentes limites d'utilisation: de 1 à 5 GB
- est disponible dans un package avec haut débit
Ex.: Internet home & away de Mobistar : 30 euros par mois + 1€ par jour de surf (1Gb mobile et 35Gb fixe).

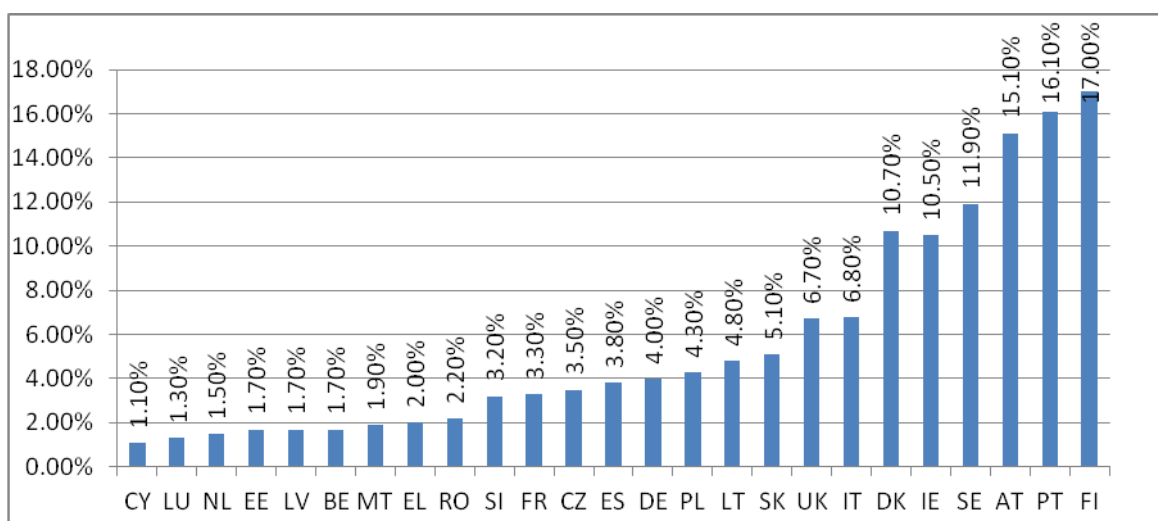
La pénétration du haut débit mobile en Belgique via les cartes et les modems data atteint 1,7 % (soit 182.614 abonnés). Les services mobiles haut débit gagnent des parts de marché en particulier dans des pays comme la Suède, l'Autriche (15,1 % de pénétration), le Portugal et la Finlande (17 %). La moyenne des 25 dans l'Union européenne est de 5,2%.

¹⁸ Source : Rapport annuel 2009 Belgacom, rapport des activités page 23

¹⁹ Rapport annuel 2009 Mobistar, partie 2 : rapport des activités, page 10

²⁰ Source : Datanews, 14 janvier 2010

Figure 4.4.1 : Pénétration du haut débit mobile en termes de cartes et modems data (janvier 2010)



Source : 15^e rapport d'implémentation de la Commission européenne

Fin 2009, le haut débit mobile via smartphones comptait 432.217 utilisateurs actifs²¹.

²¹ On parle d'utilisateur « actif » si l'utilisateur s'est connecté à l'Internet dans les trois derniers mois. Source : opérateurs (IBPT)

4.5. FOURNITURE EN GROS D'ACCÈS À LARGE BANDE DE BELGACOM

Introduit en 2001, le dégroupage de la boucle locale n'est pourtant devenu une solution plus intéressante qu'à partir de 2006 pour la fourniture en gros des produits de revente de Belgacom.

Cette dernière formule se limite à la commercialisation d'un produit tiers sans investir dans un propre réseau. En revanche, le dégroupage requiert le développement d'un réseau connecté au central local ou distributeur auquel l'utilisateur final est connecté.

La croissance de l'utilisation du dégroupage ainsi que la croissance de l'accès bitstream²² entre le début 2006 et la fin 2008 ont provoqué une diminution de 79 % du nombre de lignes « resale » en gros vendues par Belgacom (de 74.470 à 15.450).

En 2009, le nombre de lignes dégroupées a continué à augmenter (+ 8.704 lignes), mais la croissance de l'accès bitstream est devenue négative (- 76.869 lignes).

Ces évolutions peuvent s'expliquer par la perte de parts de marché des opérateurs alternatifs DSL due au succès des offres *multiple play* de Belgacom et des câblo-opérateurs. Ils se trouvent eux-mêmes dans l'impossibilité de fournir des packs comprenant la télévision sur la base des offres de gros existantes.

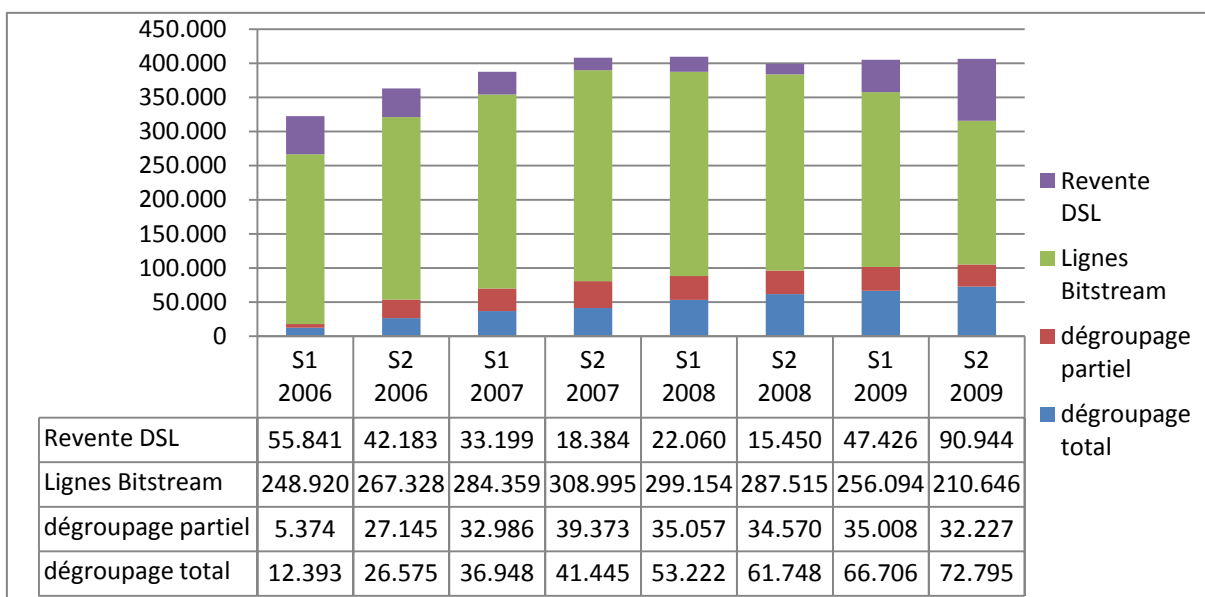
En outre, il n'était pas possible non plus pour les opérateurs alternatifs de commander auprès de Belgacom un accès haut débit bitstream de gros régulé pour le VDSL2 dans les zones où le FTTC était déployé. Ce genre de service de gros offre une connectivité Ethernet²³ entre les lignes d'accès des OLO et les lignes VDSL2 de Belgacom.

Une dernière explication est la migration du bitstream vers le carrier DSL à la suite de l'acquisition de Scarlet par Belgacom et la vente du réseau Scarlet à Syntigo. Cette migration ainsi que celle du dégroupage vers le carrier DSL ont entraîné une nouvelle augmentation du nombre de lignes wholesale resale.

²² L'accès bitstream, l'opérateur historique installe une connexion d'accès à haut débit vers le bâtiment du client et la met ensuite à la disposition de tiers, afin de leur permettre de fournir des services haut débit aux clients.

²³ L'Ethernet est une technique qui permet aux ordinateurs de communiquer entre eux. La largeur de bande maximale de l'Ethernet est de 10 Mbit/sec, mais le Fast Ethernet (100 Mbit/sec) et le Gigabit Ethernet (1Gb/sec) offrent une capacité bien plus importante.

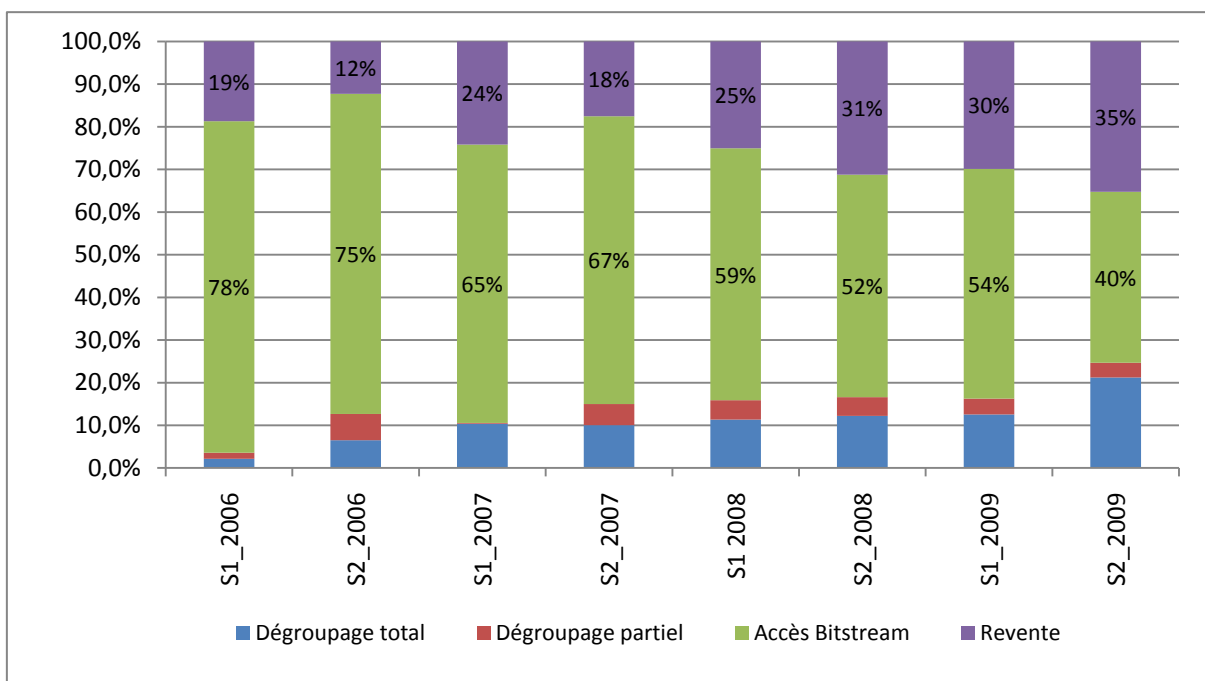
Figure 4.5.1. Evolution du nombre de lignes haut débit de gros de Belgacom



Source : Belgacom (IBPT)

Malgré la baisse d'importance de l'accès bitstream, cette forme d'accès de gros est restée le premier choix des opérateurs DSL en 2009. A la fin 2009, 40 % des lignes BB de détail des opérateurs alternatifs utilisaient l'accès bitstream, contre 54 % à la fin 2008.

Figure 4.5.2 Lignes DSL de détail des opérateurs alternatifs par type d'accès de gros.



Source : FAI (IBPT)

5. PACKS

En 2009, les clients belges se sont montrés de plus en plus intéressés par les packs. 32 % des ménages belges²⁴ ont acheté deux ou plusieurs services auprès d'un même fournisseur, vendus à un prix unique et portés en compte par le biais d'une seule facture.

Au total, 1.427.919 packs ont été vendus, soit une augmentation de 52 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation a été précédée par une croissance encore plus forte : + 64% en 2008.

La figure ci-dessous montre les packs disponibles auprès des principaux fournisseurs²⁵.

Figure 5.1 : Packs des principaux fournisseurs en 2009.

	Belgacom	Numérique	KPN Belgium business	Mobistar	Scarlet Belgium	Voo	Telenet	KPN Belgium
Téléphonie fixe + Large bande	X		X	X	X	X	X	X
Télévision + Large bande	X						X	
Téléphonie fixe + Large bande + télévision	X	X			X	X	X	
Téléphonie fixe + télévision	X					X	X	
Téléphonie fixe + téléphonie mobile + large bande				X				X
Téléphonie fixe + téléphonie mobile	X			X				
Téléphonie fixe + Large bande + télévision	X							
Téléphonie fixe + large bande + téléphonie mobile + télévision	X							

Source : Opérateurs (IBPT)

Depuis février 2010, Billi²⁶, une filiale de Alpha Networks, s'est rajouté à la liste des fournisseurs de packs. Les packs se composent de deux ou trois services : Internet + téléphonie pour 29,99 euros/mois ; Internet + télévision pour 39,99 euros/mois ; Internet + téléphonie + télévision pour 44,99 euros/mois. Si le client garde la ligne téléphonique de Belgacom, le prix est 10 euros moins cher.

²⁴ Source ménages : SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie, statistiques au 1^{er} janvier 2008

<http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/menages/index.jsp>

²⁶ www.billi.be

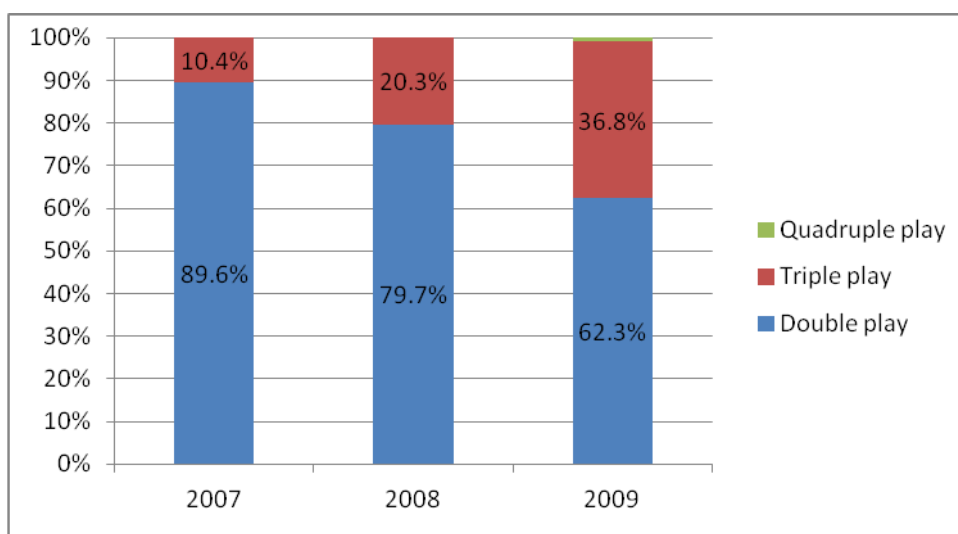
L'offre triple play est disponible à Bruxelles et en Wallonie.

Mobistar vise le quadruple play pour 2010. En effet, l'entreprise a annoncé en février 2010 qu'elle allait inclure la télévision numérique dans son offre de produits.

Auparavant, Mobistar mettait principalement l'accent sur l'élargissement de ses activités principales, avec *Mobistar At Home* (appels vers les lignes fixes moins chers avec GSM) et *Mobistar One Office Voice Pack* (pour les entreprises).

Les consommateurs donnent désormais leur préférence au triple play, au détriment du double play. En 2008, la majorité des packs était du double play (79,7 %). En 2009, la popularité du triple play n'a cessé de croître : près de 37 % des packs comprennent 3 services.

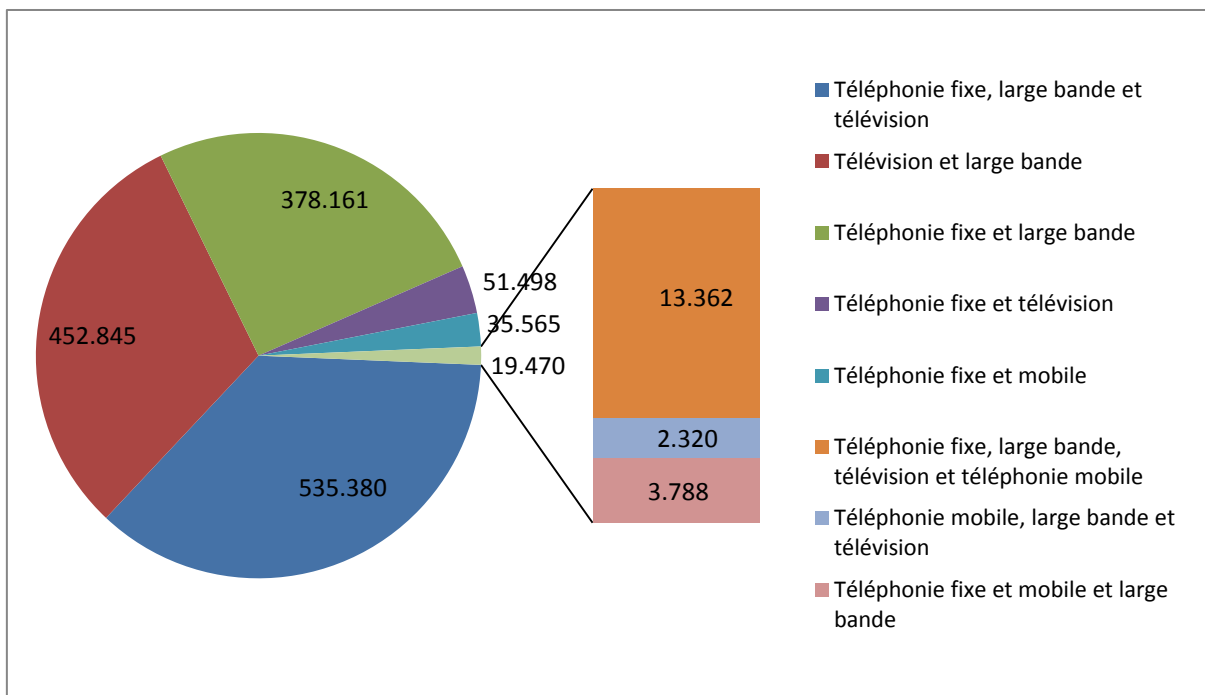
Figure 5.2 : Répartition des packs par type



Source : Opérateurs (IBPT)

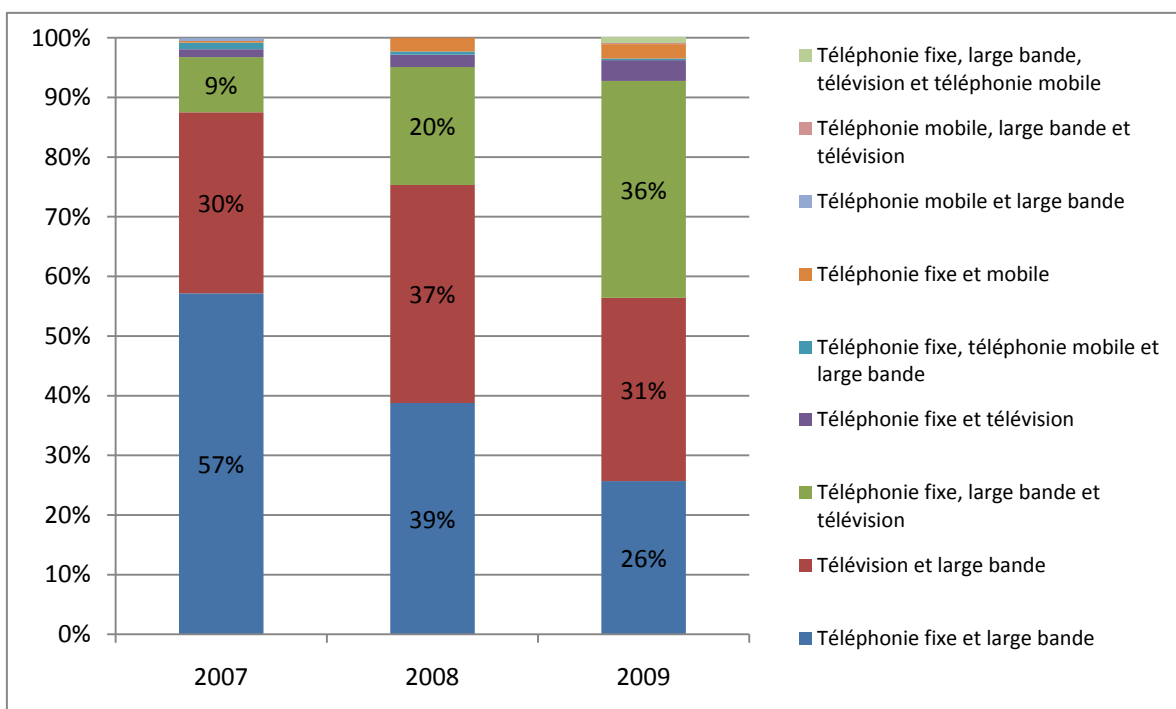
En 2009, la combinaison de services la plus vendue dans un pack était la téléphonie fixe, la large bande et la télévision (36 %), suivie par la combinaison télévision et large bande (31 %).

Figure 5.3 : Services groupés par type (2009)



Source : Opérateurs (IBPT)

Figure 5.4 : Evolution des services groupés par type



Source : Opérateurs (IBPT)

Outre la pratique d'offrir des services groupés dans un pack avantageux, les opérateurs tentent également d'élargir et de renforcer leur offre de services par d'autres moyens, afin d'acquérir des parts de marché.

Ainsi, en avril 2010, KPN Group a élargi son offre de produits dans ses magasins Allo Telecom pour y inclure la télévision de TV-Vlaanderen et TéléSat. Ces magasins ne proposaient jusqu'alors que des produits de KPN Group, dont les abonnements GSM et l'Internet haut débit. Cette extension à la télévision répond à la tendance des fournisseurs télécoms à offrir différents services.

Telenet a créé une division mobile distincte dans sa structure de management afin de mieux commercialiser son offre mobile. En outre, le rachat des magasins 60 BelCompany a permis d'augmenter la disponibilité de l'offre mobile. La campagne Walk & Talk lancée en octobre qui propose une combinaison intéressante d'un abonnement de deux ans pour la téléphonie mobile et d'un combiné mobile subventionné a provoqué une hausse du nombre d'abonnés mobiles actifs : +24.000 clients durant le dernier trimestre de 2009, pour un total de 129.000²⁷.

²⁷ Source : Rapport annuel de Telenet 2009

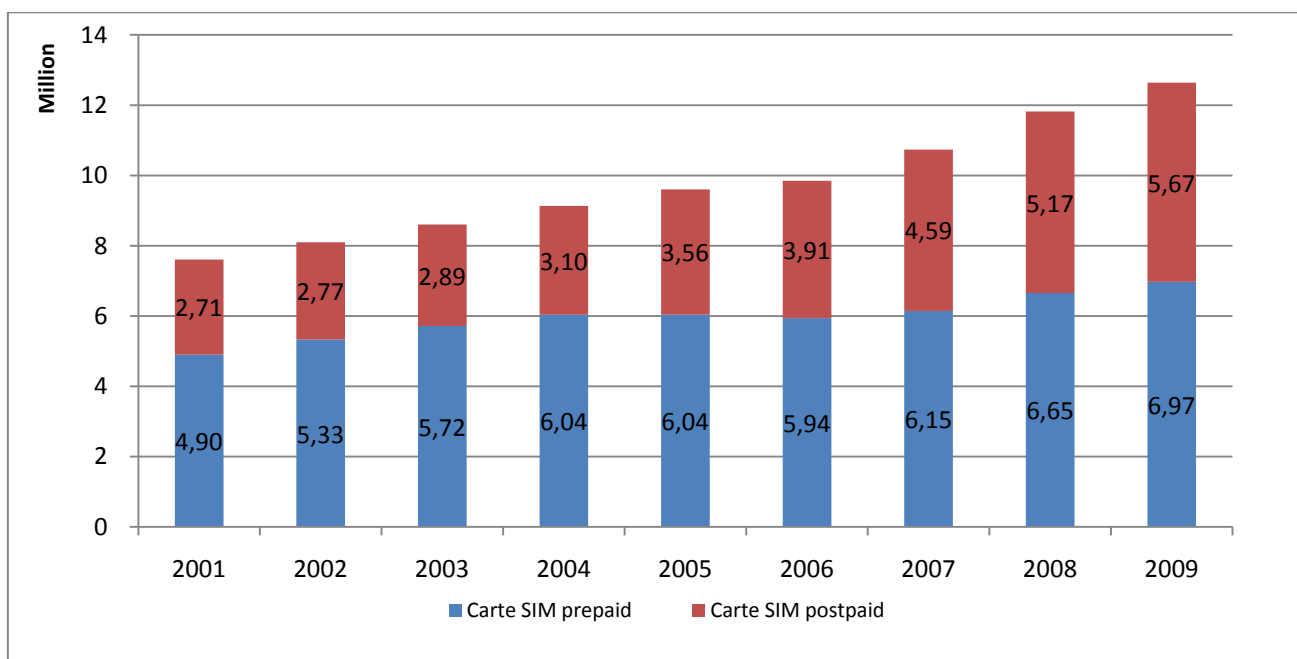
6. TÉLÉPHONIE MOBILE

6.1. CLIENTS MOBILES

Sur le marché mobile, le nombre de cartes SIM enregistrées a augmenté de 7 %, pour atteindre le chiffre de 12.641.501.

Il y avait donc 1,17 carte SIM en circulation par habitant à la fin de l'année 2009. Le réseau mobile comprend donc plus d'accès vocaux que le réseau fixe (0,43 accès par habitant).

Figure 6.1.1 : Evolution des cartes SIM 2001-2009 (MVNO inclus)

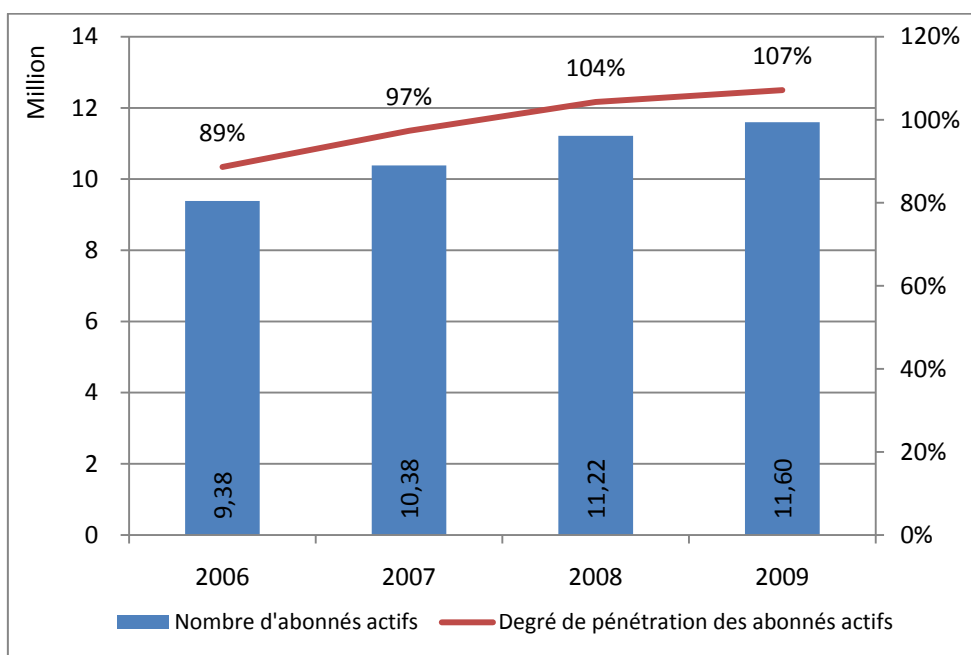


Source : Opérateurs (IBPT)

Le nombre d'abonnés actifs (MVNO inclus) a augmenté de 3,4 %, pour atteindre 11,6 millions. La croissance est moins forte qu'en 2008 (8 %), entre autres à cause de la suppression des clients prepaid inactifs chez Base²⁸.

²⁸ Suppression de 93 mille clients prepaid inactifs au 1^{er} trimestre 2009 ; suppression de 180 mille clients inactifs au 2^e trimestre 2009 ; 96 mille au 3^e trimestre et 176 mille au 4^e trimestre 2009. <http://www.kpn.com/corporate/overkpn/investor-relations/publicaties/financieel.htm> - Statistiques et chiffres – 4^e trimestre 2009

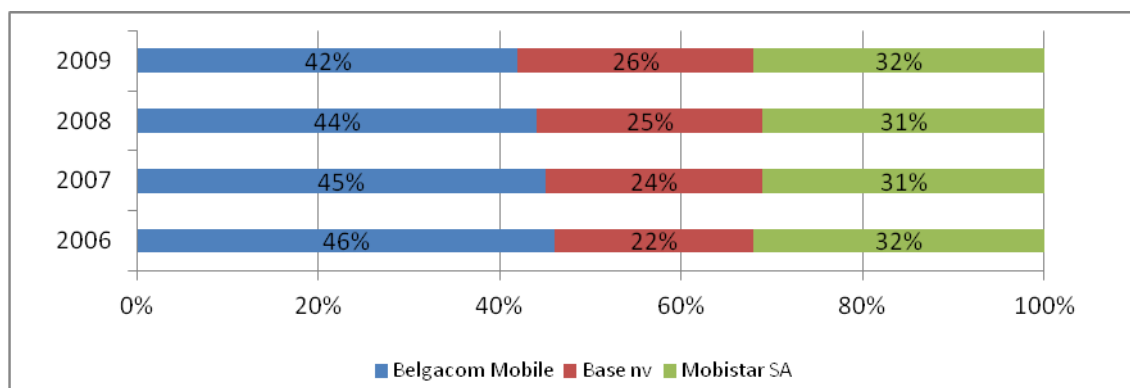
Figure 6.1.2 : Evolution des abonnés mobiles actifs (MVNO inclus) et degré de pénétration 2006 - 2009



Source : Opérateurs (IBPT)

En ce qui concerne les parts de marché, il est observé qu'à la fin 2009, Belgacom représente 42 % des abonnés actifs, Mobistar 32 % et Base 26 %.

Figure 6.1.3 : Part dans le nombre d'abonnés actifs (MVNO inclus)



Source : Opérateurs (IBPT)

Le marché des MVNO²⁹ essuie un recul en 2009.

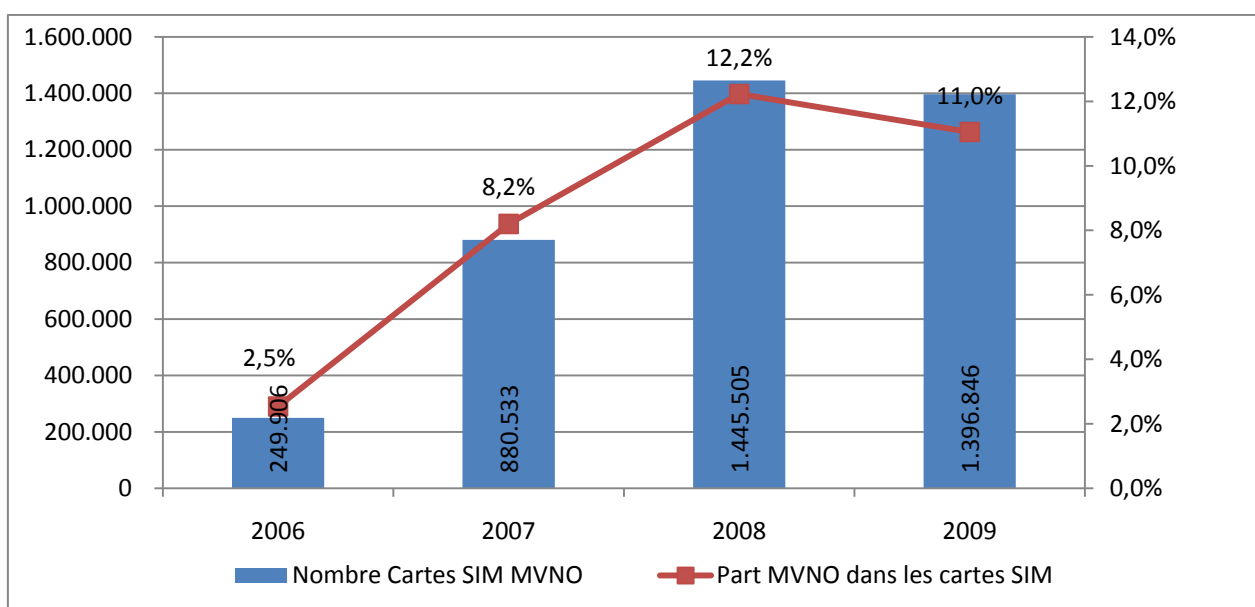
La clientèle est passée de 1,45 millions en 2008 à 1,4 millions à la fin 2009. Sur le marché belge, les MVNO représentent encore 11 % du nombre total de cartes SIM, par rapport à 12,2 % à la fin 2008.

La réduction de la clientèle s'explique entre autres par la désactivation des cartes SIM non utilisées des partenaires MVNO de Mobistar³⁰.

Au début de l'année 2009, Telenet a évolué vers un Full MVNO. Pour Telenet, cette conversion de light MVNO à full MVNO implique l'introduction de ses propres cartes SIM, l'utilisation de son propre switch et le développement d'une offre de produits mobiles spécifiques.

Ainsi, Telenet a lancé en octobre 2009 la formule « Walk and Talk », où le client Telenet reçoit un GSM pour 1 euro s'il souscrit à un abonnement mobile pour 24 mois. Cet abonnement coûte 20 euros par mois et comprend 118 minutes d'appel gratuites vers n'importe quel réseau en Belgique. Première forme de vente couplée en Belgique, cette formule n'a été rendue possible qu'après le jugement de la Cour européenne de Justice en avril 2009, déclarant que l'interdiction belge sur les ventes couplées était contraire au droit européen. Le succès de cette formule se traduit par une hausse du nombre de clients de téléphonie mobile, passant de 87.000 à 129.000.

Figure 6.1.4 : Evolution du nombre de cartes SIM MVNO 2006-2009



Source : Opérateurs (IBPT)

Contrairement à la diminution du nombre de cartes SIM des MVNO, le nombre de MVNO ainsi que le nombre de minutes sortantes qu'ils génèrent a cependant augmenté. Fin 2009, 30 MVNO avaient un accord direct avec un opérateur de réseau mobile contre 29 un an auparavant. Le volume de trafic de communications sortantes est passé de 71,5 millions de minutes à 684 millions de minutes. Les MVNO représentent dès lors 5% du trafic téléphonique mobile sortant.

²⁹ Le concept de MVNO implique que ces opérateurs offrent leurs propres services mobiles via le réseau d'un opérateur de réseau mobile existant.

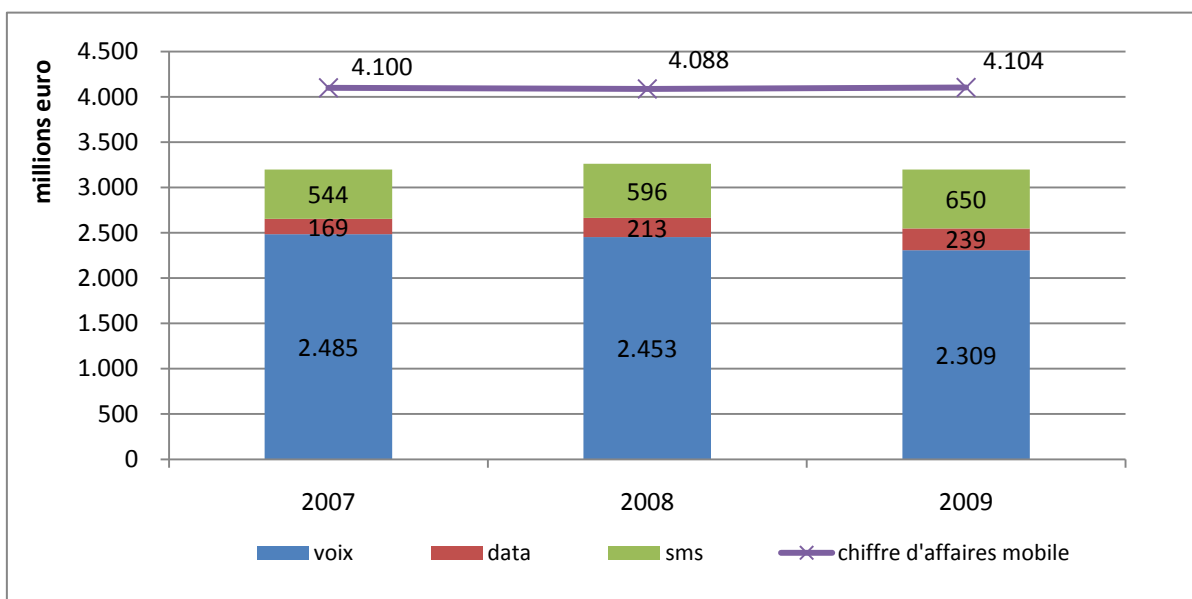
³⁰ Source : Rapport annuel 2009 Mobistar, rapport des activités page 12

6.2. CHIFFRE D'AFFAIRES MOBILE ET TRAFIC MOBILE

En 2009, le marché des télécommunications mobiles belge représentait un chiffre d'affaires total de 4,1 milliards euros, soit 16,6 millions d'euros de plus qu'en 2008. Base était le seul opérateur qui a vu son chiffre d'affaires mobile croître.

Cette croissance est principalement due à une utilisation grandissante des services data et non vocaux, qui a compensé la perte de revenus vocaux de détail. Cependant, les revenus vocaux de détail restent prédominants : ils représentent environ 56 % du chiffre d'affaires mobile total.

Figure 6.2.1 : Evolution du chiffre d'affaires mobile total et évolution du chiffre d'affaires par segment de détail mobile: vocal, data et sms

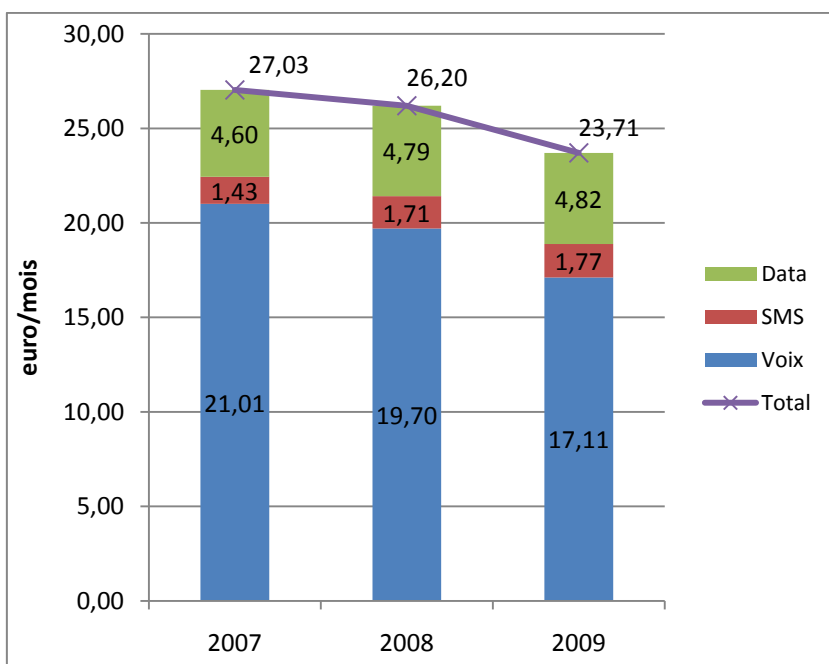


Source : opérateurs (IBPT)

En 2009, le revenu de détail mensuel moyen par carte SIM mobile (MVNO non inclus) des trois opérateurs de réseau mobile belge a diminué de 2,49 euros pour atteindre 23,71 euros/mois. Cette diminution est due aux revenus vocaux moyens décroissants par carte SIM, qui ont chuté de 13 % par rapport à 2008. Le revenu mensuel moyen par client³¹ généré par les SMS (+ 4 %) et les autres services data (+ 1 %) a cependant augmenté.

³¹ Revenu moyen par utilisateur, ou *ARPU* = *average revenue per user*

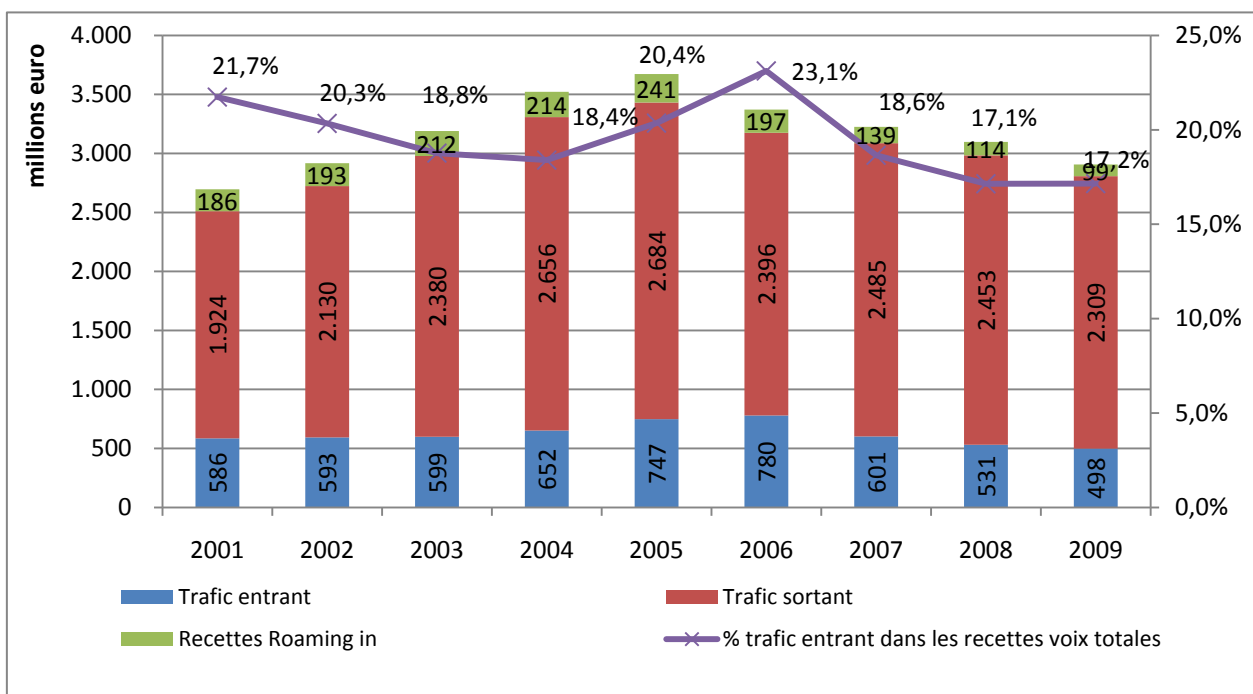
Figure 6.2.2 : Revenu mensuel moyen par client de détail par carte SIM (MVNO non inclus)



Source : opérateurs (IBPT)

Les revenus vocaux totaux ont chuté de 6,2 % pour atteindre 2,8 milliards d'euros, soit une perte de revenus bien plus importante que les 3,9 % de 2008.

Figure 6.2.3 : Evolution des revenus vocaux mobiles (retail et wholesale) : 2001 - 2009

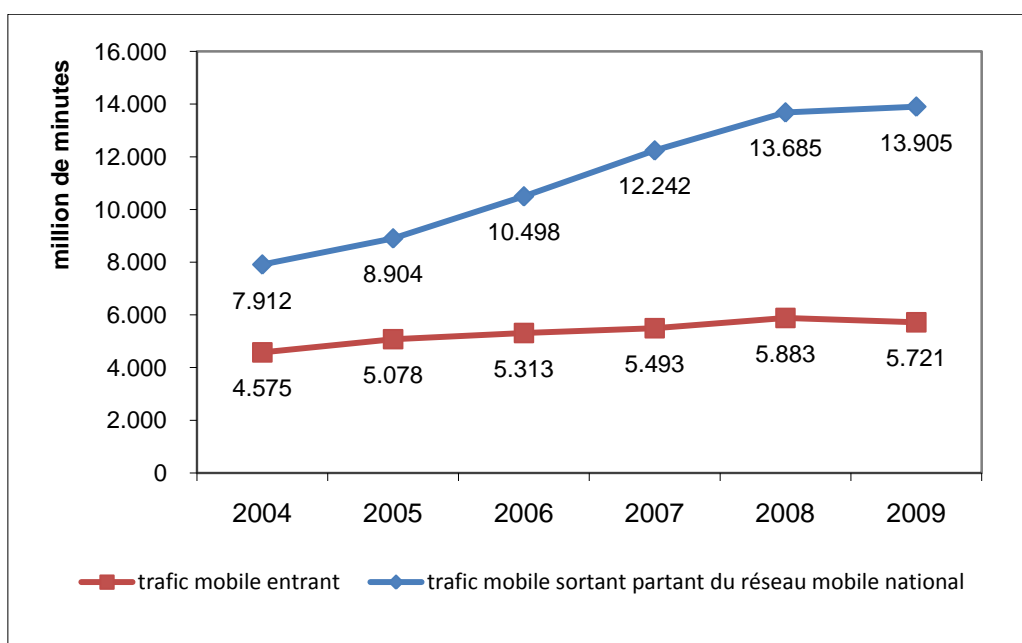


Source : Opérateurs (IBPT)

Tous les types de trafic sont responsables de cette perte :

- Les revenus de roaming générés par les appels passés par un abonné depuis un réseau mobile étranger alors qu'il se trouve en Belgique (roaming in) présentent la baisse la plus importante: -13,2 %, jusqu'à 99 millions d'euros. Cette baisse est due à la diminution du tarif de gros maximum moyen qui est d'application dans l'Union européenne depuis le 1^{er} juillet 2009 : 26 eurocent/minute au lieu de 28 eurocent/minute.
- Les revenus générés par le trafic entrant ont moins baissé en 2009 (- 6 %) qu'en 2008 (- 12 %). -6% (2009). Cette différence peut s'expliquer par le fait qu'aucune diminution des tarifs MTR n'a eu lieu au niveau national.
- Le chiffre d'affaires de détail généré par la téléphonie vocale mobile a chuté de 5,9 % en 2009 pour atteindre 2,309 milliards d'euros, malgré un nombre croissant de minutes de communication. A la fin de l'année 2009, le volume d'appels sortants a atteint environ 13,9 milliards de minutes, par rapport à 13,7 milliards en 2008.

Figure 6.2.4 : Développement du trafic vocal dans le réseau téléphonique mobile

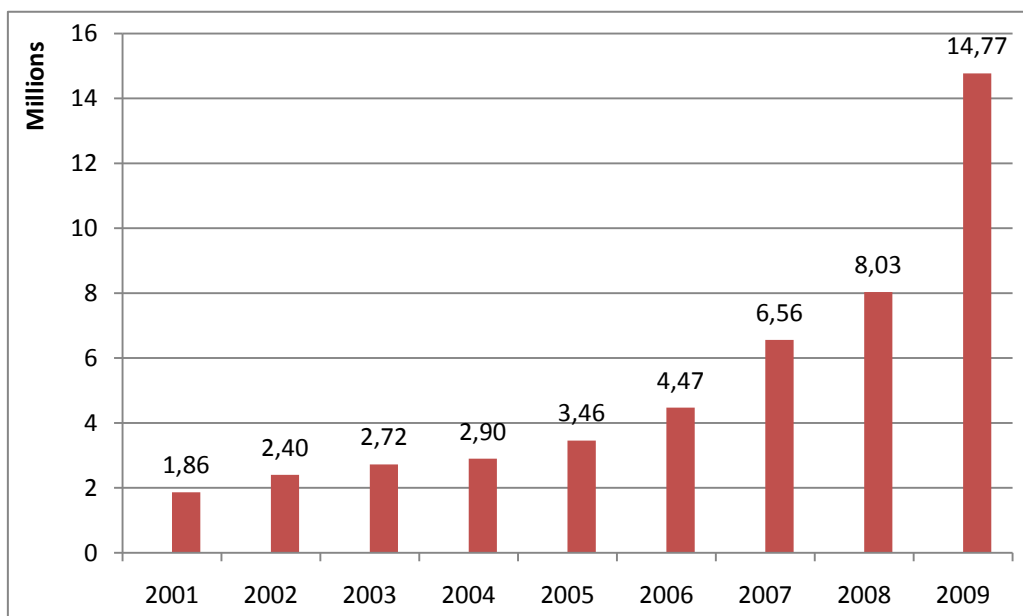


Source : Opérateurs (IBPT)

6.3. SMS ET MMS

En 2009, le nombre de messages SMS envoyés a augmenté de 84 %, pour atteindre 14,8 milliards. Le marché du successeur multimédia du SMS, le *multimediam messaging service* ou MMS, est plus restreint : en 2009, 23,21 millions de MMS ont été envoyés, soit une hausse de 31 % par rapport à 2008.

Figure 6.3.1 : Evolution des messages SMS envoyés



Source : opérateurs (IBPT)

6.4. ROAMING INTERNATIONAL

Le règlement européen n° 717/2007 du 27 juin 2007 sur la réduction des tarifs de roaming a fait considérablement diminuer le prix des appels GSM internationaux au sein de l'Union européenne.

A la fin 2008, la Commission européenne a conclu lors de l'évaluation du règlement que les tarifs pour l'utilisation de SMS et data à l'étranger étaient toujours élevés. C'est la raison pour laquelle le règlement modifié, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2009, englobe désormais aussi les SMS et data. Le règlement a été étendu à la voix.

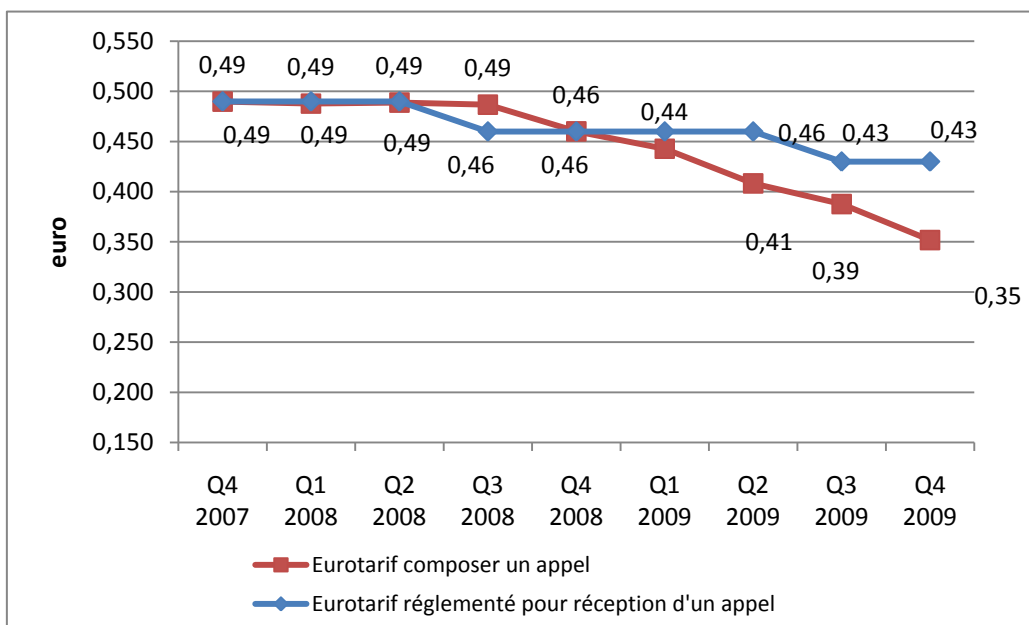
Tableau 6.4.1 : Evolution des tarifs roaming réglementés

		1/09/2007	30/08/2008	1/07/2009	1/07/2010	1/07/2011
Voix wholesale	€cents/min	30	28	26	22	18
Eurotarif voix (établir un appel)	€cents/min	49	46	43	39	35
Eurotarif voix (recevoir un appel)	€cents/min	24	22	19	15	11
Wholesale SMS	€cents/SMS	-	-	4	4	4
Envoi d'un Euro-SMS	€cents/SMS	-	-	11	11	11
Wholesale data	€cents/MB	-	-	100	80	50

En Belgique, les tarifs de roaming moyens de l'Eurotarif de détail pour la voix se situaient en dessous des plafonds réglementés en 2009. L'Eurotarif moyen des trois opérateurs de réseau mobile pour établir un appel est passé de 0,460 € au 4^e trimestre de 2008 à 0,352 € au 4^e trimestre de 2009 (comparé à un plafond de 0,43 €).

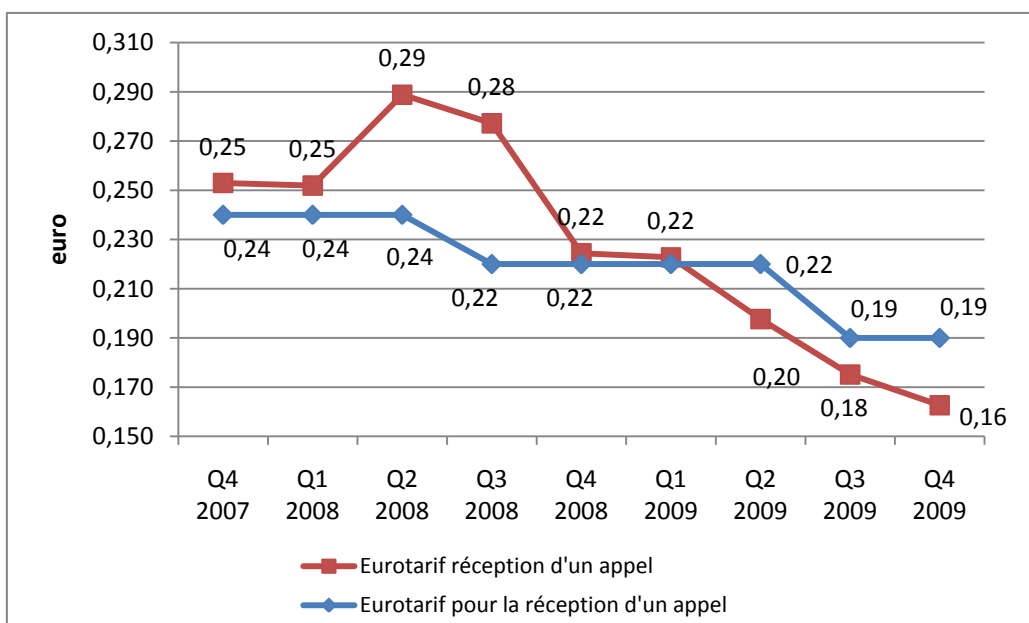
L'Eurotarif moyen pour la réception d'appel a chuté de 0,224 € au 4^e trimestre 2008 à 0,163 € au 4^e trimestre 2009.

Figure 6.4.1. : Evolution du tarif de roaming de détail pour établir un appel vocal



Source : Opérateurs (IBPT)

Figure 6.4.2. : Evolution du tarif de roaming de détail pour la réception d'un appel vocal



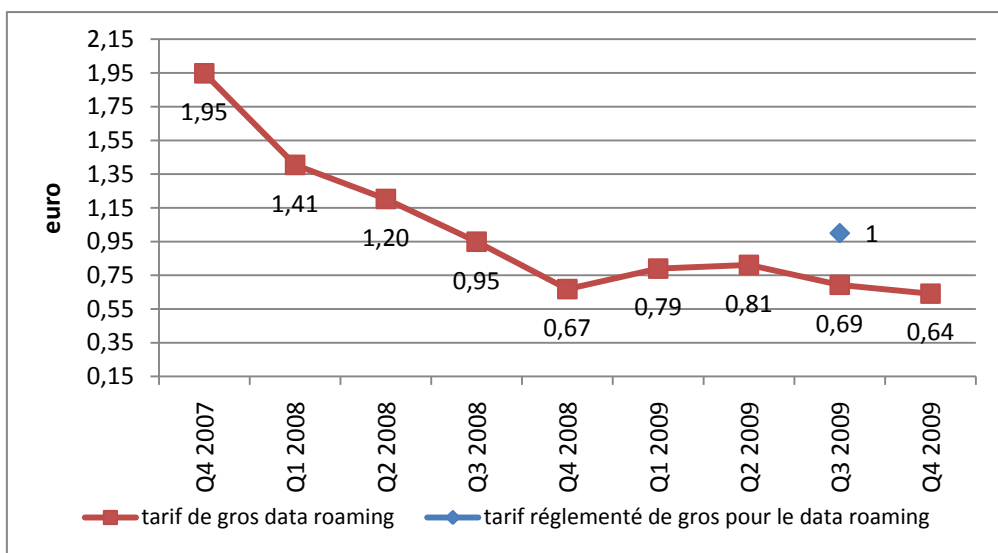
Source : Opérateurs (IBPT)

Suite à l'entrée en vigueur du Règlement II sur l'itinérance à partir du 1^{er} juillet 2009, le contrôle de la vérification des tarifs est étendu aux SMS et aux données.

L'envoi d'un SMS depuis l'étranger ne peut à partir de juillet 2009 plus dépasser 0,11 EUR par SMS (hors TVA). Au cours du premier trimestre de 2009, le prix moyen pour un abonné belge était encore de 0,311 EUR par SMS. Ce prix est passé à 0,104 EUR par SMS au 3^e trimestre de 2009.

Pour les données, l'UE n'impose pas de prix de détail maximum, mais bien un plafond pour le prix de gros que les opérateurs se facturent l'un l'autre lorsque leurs clients à l'étranger surfent sur leur réseau réciproque. A partir du 1^{er} juillet 2009, ce prix doit être de maximum 1 euro par MB. En juillet 2010, ce montant passe à 80 cents et en juillet 2011 à 50 cents. Depuis le 3^e trimestre 2008 déjà, la Belgique se situe déjà en dessous du prix maximum réglementé.

Figure 6.4.3. : Evolution du tarif de gros des données de roaming



Source : Opérateurs (IBPT)