

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 3 juin 2022
concernant
la situation du marché des communications
électroniques et de la télévision (2021)**

TABLE DES MATIÈRES

1. Synthèse	4
2. Les performances numériques belges dans une perspective européenne	7
2.1. Dimension « connectivité »	7
2.2. Dimension « capital humain »	12
2.3. Dimension « intégration de la technologie numérique »	12
2.4. Dimension « services publics numériques »	13
2.5. Indice composite DESI	14
3. Évolution des prix	16
3.1. Indice des prix à la consommation Eurostat	16
4. Chiffre d'affaires national et EBITDA	19
4.1.1. Chiffre d'affaires total du marché national et répartition par segment de marché	19
4.1.2. Chiffre d'affaires du marché national par opérateur	20
4.1.3. Chiffre d'affaires de détail par segment de clientèle : résidentiel - non résidentiel	21
4.1.4. Chiffre d'affaires par segment de produit : fixe – mobile – télévision	24
4.1.4.1. Segment fixe	24
4.1.4.2. Chiffre d'affaires du segment mobile	25
4.1.4.3. Chiffre d'affaires généré par la télévision (via le décodeur et via une application, hors satellite)	28
4.1.5. EBITDA	30
5. Investissements	31
6. Emploi	33
7. Accès et utilisation	34
7.1. Services fixes	34
7.1.1. Acteurs du marché	34
7.1.2. Téléphonie fixe	34
7.1.3. Haut débit fixe	37
7.1.3.1. Déploiement	37
7.1.3.2. Haut débit fixe de gros	41
7.1.3.3. Haut débit fixe de détail	43
7.1.3.4. Trafic haut débit fixe	47
7.1.4. Un accès de haute qualité	49
7.1.4.1. Fourniture en gros d'accès de haute qualité	49
7.1.4.2. Fourniture d'accès de haute qualité sur le marché de détail	50
7.2. Services mobiles	51
7.2.1. Déploiement	51
7.2.2. Acteurs du marché	54
7.2.3. Connexions mobiles	55
7.2.4. Volume mobile (hors IoT)	57
7.2.5. Volume M2M	59
7.2.6. Portabilité des numéros mobiles	59
7.3. Raccordements à la télévision	60
7.4. Relations client	63
7.4.1. Relations client avec des offres groupées	63
7.4.2. Relations client résidentiel avec des services fixes	65

<i>7.4.3. Relations client résidentiel avec la télévision</i>	<i>67</i>
<i>7.4.4. Relations client résidentiel avec des services mobiles.....</i>	<i>68</i>
<i>7.4.5. Easy switch</i>	<i>69</i>

1. Synthèse

Les communications électroniques et la télévision ont généré un chiffre d'affaires national moindre en 2021, et ce, pour la deuxième année consécutive. Toutefois, avec 8,358 milliards d'euros, la baisse se limite à 5,12 millions d'euros (-0,1 %), alors qu'en 2020, une baisse de 2 % du chiffre d'affaires avait encore été enregistrée.

Le chiffre d'affaires sur le marché de gros a baissé de plus de 5,8 % pour un total de 0,91 milliard d'euros en raison de la perte en chiffre d'affaires sur le marché mobile et celui de la télévision. La baisse du chiffre d'affaires sur le marché de gros mobile (-72,3 millions pour un total de 0,61 milliard d'euros) est la conséquence d'une baisse des revenus provenant de la terminaison de messages SMS et d'appels mobiles (en raison de l'évolution vers un tarif uniforme orienté sur les coûts d'ici 2024 au sein de l'UE). L'évolution négative des revenus d'itinérance de gros des visiteurs, résultant de l'épidémie de coronavirus, a cependant pris fin.

Au niveau du détail, après la baisse de 0,5 % du chiffre d'affaires en 2020, la croissance reprend : +0,7 % pour un total de 7,44 milliards d'euros. Le segment du marché mobile est la principale raison de l'augmentation des revenus (+54,6 millions pour atteindre 2,79 milliards d'euros). Le segment fixe augmente moins (+ 1 million d'euros pour atteindre 3,44 milliards d'euros), mais reste la principale source de revenus (46,2 % du chiffre d'affaires de détail). Le chiffre d'affaires de détail provenant de la télévision enregistre une légère baisse de 2,9 millions d'euros pour atteindre 1,18 milliard d'euros. Cela est notamment dû à une baisse des revenus provenant de la télévision analogique et une légère diminution de l'ARPU provenant des raccordements à la télévision numérique (-0,2 euros pour atteindre 22 euros/mois).

Le chiffre d'affaires de détail est généré par les clients qui achètent un volume plus important et paient des prix supérieurs de 0,2 % en moyenne pour des services de téléphonie et d'accès à l'internet.

- La croissance du haut débit fixe se poursuit : +186 000 lignes pour un total de 4,9 millions. Le nombre de lignes achetées, entièrement basées sur la fibre optique (« fiber to the home », « fiber to the building » et « fiber to the office ») augmente : +71 % pour un total de 151 848 mais la part dans le nombre total de lignes fixes à haut débit reste faible avec 3 % (+1,2 %). Le câble reste en tête pour le haut débit, avec 52 % de tous les raccordements, tandis que la technologie DSL perd lentement des clients (-21 539 lignes pour atteindre une part de 43 %). Le FWA et le haut débit fixe par satellite représentent les 2 % restants. Le trafic haut débit fixe augmente de 13 %, une hausse significativement inférieure à celle de l'année 2020 du coronavirus (+52 %). En moyenne, 239 gigaoctets sont consommés par mois par ligne fixe à haut débit, soit 19 gigaoctets de plus qu'en 2020.
- Sur le marché mobile, le nombre de cartes SIM actives (hors M2M) s'élève à 12,25 millions, soit 2,1 % de plus qu'un an auparavant. Le nombre de cartes SIM de données atteint 10,82 millions (+4,7 %). De plus en plus d'appareils et de capteurs sont connectés à l'internet afin d'échanger des informations entre eux, sans intervention humaine nécessaire. Fin 2021, environ 5,8 millions d'objets de type IoT étaient connectés, soit +31 %. Les services de voix mobile (-89 millions de minutes d'appel pour un total de 21,64 milliards) et surtout les SMS (-2,49 milliards pour un total de 12,03 milliards) diminuent en volume, mais les cartes SIM de données actives traitent toujours plus de données mobiles : +146 pétaoctets pour un total de 579 pétaoctets. Le volume d'utilisation mensuel moyen par carte SIM de données active augmente de 3,7 à 4,8 Go.

- Pour la troisième année consécutive, le nombre de raccordements à la télévision avec accès à la télévision classique, via un décodeur et via l'internet (application), affiche un léger recul : -5 413 pour un total de 4,46 millions de raccordements.
- Le nombre de relations client résidentiel avec une offre groupée a augmenté de 64 637 pour un total de 3,4 millions, ce qui a provoqué une diminution du nombre de clients de services fixes en standalone de 97 843 pour un total de 1,75 million. Davantage de clients achètent des offres Double Play (+23 206 pour un total de 0,66 million) et des offres groupées convergentes (+280 876 pour un total d'un peu plus de 2 millions). Les offres Triple Play haut débit fixe, télévision et mobile contribuent majoritairement à la croissance des offres groupées convergentes (+204 421 pour un total de 0,71 million). L'érosion de la téléphonie fixe n'a pas encore d'impact négatif sur le Quadruple Play : cette combinaison d'offre groupée a attiré 41 688 clients supplémentaires, ce qui fait augmenter le nombre total de clients Quadruple Play à 1,16 million.

Le résultat brut d'exploitation (EBITDA) de Proximus, Orange et Telenet reste stable par rapport au chiffre d'affaires avec 44,1 % (+0,1 pp).

Les investissements dans les infrastructures connaissent une augmentation substantielle en 2021. Ces investissements nécessitent un capex qui, hors licences, augmente de 271 millions d'euros pour atteindre 1,738 milliard d'euros et représente 24,3 % (3,8 points de pourcentage de plus qu'en 2020) du chiffre d'affaires généré par les télécommunications.

L'intensité du capital plus élevée est principalement due au déploiement de la fibre optique. Proximus et ses joint-ventures Fiberklaar et Unifiber ont amené la fibre optique dans 353 000 nouveaux foyers et entreprises en 2021, portant le nombre de foyers et entreprises à 813 000 en un an, pour un taux d'adoption d'environ 14 %.

Les investissements dans le segment mobile représentent 17 % des dépenses d'investissement. Ils augmentent sous l'impulsion des travaux pour la mise à niveau du mobile vers la 5G, même si le déploiement d'un réseau 5G commercial ne commencera pas réellement avant la mise aux enchères du spectre en 2022

L'évolution positive n'empêche pas que la Belgique affiche en 2021 un retard sur les autres pays européens. La couverture de la fibre optique qui reste sous la moyenne de l'UE (6,5 % des ménages belges contre 42,5 % de l'UE-27) et surtout le fait que le spectre pour la 5G n'a pas encore pu être mis aux enchères en 2021 affaiblissent le score de connectivité de la Belgique tel que mesuré dans l'indice de l'économie et de la société numériques de la CE (DESI) de 2021. La Belgique s'y classe à la 16^e place alors qu'elle occupait la 13^e place l'année précédente. Pour tous les volets du DESI réunis, la Belgique occupe la 12^e place au sein de l'UE-27.

Proximus est le plus grand acteur national dans les segments fixe et mobile. Sur le marché fixe, elle a toutefois perdu des parts de marché au profit d'Orange en 2021. La part de chiffre d'affaires de Proximus a diminué de 1,4 pp pour atteindre [50-60] % et la part de volume sur le marché du haut débit fixe à diminué de 0,9 pp pour un total de [40-50] %. Orange augmente sa part de chiffre d'affaires sur le marché fixe de 0,9 pp pour un total de [0-10] % et de volume sur le marché du haut débit fixe de 2,2 pp pour atteindre [0-10] %.

Sur le marché mobile, Proximus renforce sa position de leader, notamment en raison de l'intégration de Mobile Vikings. La part de marché en chiffre d'affaires augmente de 2,2 pp pour atteindre [40-50] % et de 2,6 pp en nombre de cartes SIM actives pour un total de [40-50] % de l'ensemble du marché mobile. Orange reste le 2^e acteur avec [20-30] % du volume et [30-40] % du chiffre d'affaires. Le 3^e acteur, Telenet, possède une part du volume équivalente de [20-30] %, soit -0,1 %, et une plus petite part du chiffre d'affaires avec [20-30] %.

Sur le marché national de la télévision, Telenet est le plus grand acteur avec une part de marché de [40-50] % en nombre de raccordements à la télévision et [20-30] % en chiffre d'affaires. Sur la base du chiffre d'affaires (-1,5 pp) et du volume (-0,6 pp), l'on note toutefois une perte en part de marché au profit de Proximus et d'Orange.

2. Les performances numériques belges dans une perspective européenne

1. Depuis 2014, la Commission européenne suit les progrès numériques des États membres au moyen de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI). Pour la version 2021 de l'indice, la structure a été adaptée pour servir d'outil de suivi des ambitions numériques que l'Europe veut atteindre d'ici 2030. Ces ambitions, présentées dans la communication de mars 2021 intitulée « Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique »¹, s'articulent autour de quatre domaines clés : la connectivité, la numérisation des entreprises, les compétences numériques et la numérisation des services publics. Chaque domaine d'action est lié à des objectifs dont la progression à l'horizon 2030 est mesurée par un DESI amélioré.²





			Objectifs
1		Compétences	<ul style="list-style-type: none"> Spécialistes de l'informatique : 20 millions + convergence entre hommes et femmes Compétences numériques de base : minimum 80 % de la population
2		Infrastructures numériques sûres et durables	<ul style="list-style-type: none"> Connectivité : gigabit pour tous, 5G partout Semi-conducteurs de pointe : doubler la part de l'UE dans la production mondiale Données – périphérie et nuage : 10 000 noeuds de périphérie hautement sécurisés et neutres pour le climat* Informatique : premier ordinateur avec accélération quantique
3		Transformation numérique des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Adoption des technologies : 75 % des entreprises de l'UE utilisent l'informatique en nuage/l'intelligence artificielle/les mégadonnées Innovateurs : accroître les entreprises en expansion et le financement pour doubler le nombre de « licornes » européennes (= une entreprise dont la valorisation boursière est supérieure à 1 milliard de dollars) Utilisateurs tardifs : plus de 90 % des PME parviennent au moins à un niveau élémentaire d'intensité numérique
4		Numérisation des services publics	<ul style="list-style-type: none"> Services publics clés : 100 % en ligne Santé en ligne : 100 % des citoyens ont accès à leurs dossiers médicaux Identité numérique : 80 % des citoyens utilisent l'identification numérique

Figure 1 : Ambitions numériques européennes 2030 (Source : CE)

2.1. Dimension « connectivité »

2. Le DESI2021 a été adapté pour refléter les principales ambitions de la boussole numérique 2030 dans les dimensions du DESI : compétences numériques (dimension « capital humain »), infrastructures (dimension « connectivité »), numérisation des entreprises (dimension « intégration des technologies numériques ») et numérisation des services publics (dimension « services publics numériques »)³. Spécifiquement pour mesurer les objectifs de connectivité de la boussole numérique 2030, deux nouveaux indicateurs ont

¹ Voir la communication UE du 9 mars 2021 : « Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique » <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX:52021DC0118>

² Voir la proposition de la Commission du 15/09/2021 sur le programme d'action « La voie à suivre pour la décennie numérique » qui met en œuvre les ambitions numériques pour 2030 : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-decision-establishing-2030-policy-programme-path-digital-decade>

³ Le DESI 2020 comprenait cinq dimensions : connectivité, capital humain, utilisation d'internet, intégration de la technologie numérique, services publics numériques.

été ajoutés à la dimension « connectivité » de l'indice DESI : la couverture des réseaux 5G et la vente de haut débit fixe à 1 gigabit. Les huit autres indicateurs liés à la dimension « connectivité » ont été conservés.

Indicateur	DESI2020	DESI2021	Position
Adoption globale du haut débit fixe	79,5 %	84,5 %	7 (-4)
Adoption du haut débit fixe d'au moins 100 Mbps	45 %	54,5 %	5 (-1)
NOUVEAU Adoption des connexions d'au moins 1 Gbps		0 %	16 (15 pays > 0 %)
Couverture en haut débit rapide (NGA)	99,3 %	99,3%	4 (+1)
Couverture par réseau fixe à très haute capacité	66,5 %	67,5%	12 (+2)
Couverture 4G (% des zones habitées)	100 %	100 %	12 (+2)
Préparation à la 5G (% de radiofréquences attribuées sur le total du spectre 5G harmonisé)	3,3 %	3,3 %	25 (+9)
NOUVEAU Couverture 5G (% des zones habitées)		4,4 %	13
Adoption du haut débit mobile (% de particuliers)	78 %	77 %	9
Indice de prix du haut débit (Note de 0 à 100)	51,6	50,9	25 (+2)

Figure 2 : Indicateurs DESI de la dimension « connectivité »⁴ (Source : CE)

3. Les paramètres individuels de connectivité montrent, pour la Belgique, une légère augmentation de la couverture des réseaux fixes à très haute capacité (VHCN⁵), qui sont disponibles dans 67,5 % des ménages belges, contre 66,5 % un an plus tôt. Cependant, on est encore loin des leaders européens en matière de connectivité VHCN fixe qui peuvent tous se targuer de couvrir plus de 90 % des foyers : Malte, Luxembourg, Danemark et Espagne.
- La Belgique est à la traîne car le DSL et le câble DOCSIS 3.1 ont la couverture la plus élevée parmi les technologies NGA et la couverture en fibre optique (6,5 %), comparée à la moyenne européenne de 42,5 %, est encore faible.

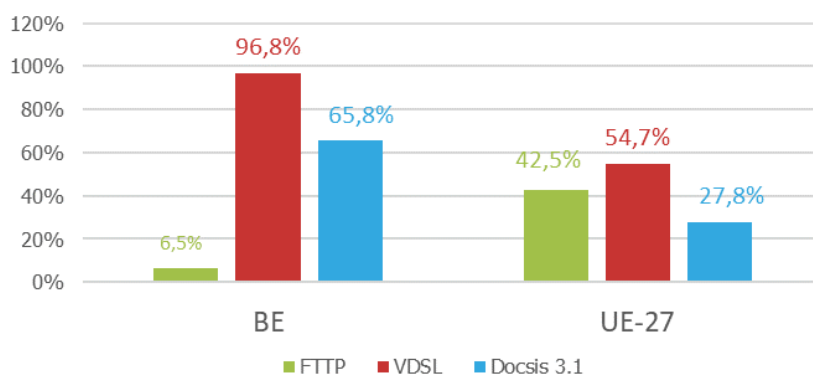


Figure 3 : Couverture par technologie NGA : FTTP, VDSL et DOCSIS 3.1 (Source : L'étude sur la couverture du haut débit en Europe, 2020)

⁴ Changement de la source de l'indicateur « adoption du haut débit mobile » : de l'enquête CE auprès des opérateurs à l'enquête d'Eurostat sur les TIC auprès des ménages, qui évalue le pourcentage d'individus disposant du haut débit mobile via des smartphones.
<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/bookmark/45daaec2-5607-4eb5-9dc8-7b14c073df3c?lang=en>

⁵ La couverture VHCN fixe fait référence à la couverture combinée des réseaux câblés FTTP et DOCSIS 3.1.

4. La faible couverture en fibre optique place la Belgique dans un groupe de 15 pays où le nombre de ménages abonnés à une offre d'au moins 1 gigabit fluctue autour de 0 %. Le plus grand nombre de ménages abonnés à un haut débit fixe d'au moins 1 gigabit est enregistré en Hongrie (13,2 %), suivie du Danemark (4,4 %), de la Suède (3,6 %), de l'Italie (3,6 %) et de l'Irlande (3,5 %).

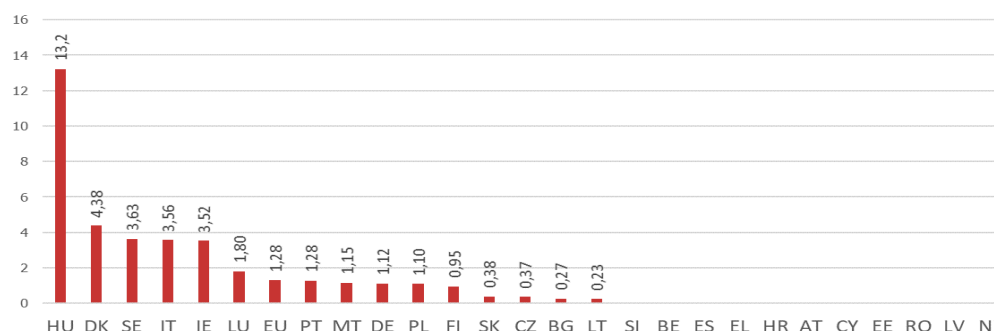


Figure 4 : Pourcentage de ménages ayant un abonnement haut débit fixe d'au moins 1 gigabit
 (Source : CE)

Le lancement des joint-ventures Fiberklaar (entre Proximus et EQT Infrastructure en Flandre) et Unifiber (entre Proximus et Eurofiber en Wallonie) et le déploiement de la fibre optique par Proximus ont entre-temps marqué le début de l'accélération de la couverture VHCN et de l'adoption du haut débit fixe d'au moins 1 gigabit en Belgique. Les joint-ventures équiperont principalement les petites villes et villages de Flandre et de Wallonie de fibre optique sur laquelle les fournisseurs de télécommunications pourront proposer leurs services. Dans les grandes villes, les fournisseurs de télécommunications déploieront leur propre réseau. Dans le cadre de cette coopération, au moins 1,5 million de foyers et d'entreprises seront raccordés au réseau de fibre optique en Flandre et 0,6 million en Wallonie⁶. Proximus déploiera elle-même 2,2 millions de raccordements de fibre optique supplémentaires, de sorte qu'en 2028, 70 % des foyers et des entreprises belges seront couverts par la fibre optique, soit 4,2 millions de raccordements de fibre optique.

En 2021, Proximus et les joint-ventures auront raccordé 353 000 nouveaux foyers et entreprises au réseau de fibre optique, portant le total à 813 000 foyers et entreprises, ce qui représente une adoption de la fibre optique de 14 %⁷. En 2022, Fiberklaar sera en mesure de raccorder 235 000 foyers dans les 29 villes et communes de Flandre⁸ où elle est active : les travaux ont commencé à Geel, Wetteren, Kontich, Aartselaar, Turnhout, Sint-Niklaas et Gand (Ledeberg), et des campagnes locales de fibre optique sont en cours ou ont déjà été menées à bien dans 22 villes et communes. En Wallonie, entre 2022 et 2023, plusieurs dizaines de milliers de ménages auront déjà accès au réseau Unifiber. À partir de 2024, environ 100 000 ménages viendront s'y ajouter chaque année⁹.

⁶ L'ambition initiale de 500 000 ménages a été portée à 600 000 en décembre 2021. Source : L'Écho 18/12/2021 : Unifiber accélère le déploiement de la fibre optique en Wallonie

⁷ Voir les résultats de Proximus au Q4 2021 : <https://www.proximus.com/investors/reports-and-results.html>

⁸ <https://fiberklaar.be/een-jaar-fiberklaar-235-000-potentiele-aansluitingen-in-uitvoering-in-29-steden-en-gemeenten/>

⁹ <https://unifiber.be/#deploiement>

Outre Proximus et ses joint-ventures, Fluvius a également pour ambition de poursuivre le déploiement de la fibre optique. En octobre 2021, l'entreprise a annoncé son intention d'investir, avec Telenet, dans l'internet via la fibre optique dans la grande majorité des foyers flamands. À cette fin, une nouvelle société indépendante serait créée, qui abriterait les réseaux Internet existants des deux parties. L'accord non contraignant signé deviendrait contraignant en 2022.

5. La Belgique a également du retard à rattraper en termes de couverture des réseaux 5G¹⁰. Alors que dans notre pays, la mise aux enchères 5G est prévue au plus tôt en juin 2022, dans l'UE, 25 États membres ont déjà attribué du spectre 5G au 31 août 2021. Ainsi, 56 % du spectre harmonisé¹¹ de l'UE a été attribué. Ce n'est qu'en Allemagne et en Croatie que le volume maximal de spectre pouvant être attribué à des fins de 5G a été atteint dans les bandes pionnières pour l'introduction de la 5G.
6. Les prix du haut débit fixe en Belgique restent au-dessus de la moyenne européenne. Cela est reflété dans l'indice de prix du haut débit de 52 sur une échelle de 100. La Belgique occupe ainsi la 25^e place au sein de l'UE.
7. La normalisation¹² et l'agrégation des indicateurs individuels dans la dimension « connectivité » aboutissent à un score de connectivité de 48,4 dans l'enquête DESI 2021, ce qui correspond à une 16^e place dans l'UE. Par rapport à la version 2020 de l'indice DESI, la Belgique perd 3 places dans le classement et repasse ainsi sous la moyenne européenne de 50,2. Par rapport à l'édition 2021 de l'indice DESI 2020, qui a été recalculé pour tenir compte de la modification des paramètres et des pondérations, la Belgique perd quatre places malgré une augmentation du score de 46 à 48,4. Une stabilisation à la 12^e place aurait été possible si la quantité de spectre attribué prêt à être utilisé par la 5G dans les bandes pionnières pour l'introduction de la 5G en Belgique était aussi élevée que la moyenne européenne de 56 %. Dans l'indice DESI 2021, la Belgique aurait alors obtenu un score de connectivité de 52,7.

¹⁰ Il s'agit de droits d'utilisation du spectre radioélectrique dans la bande 3,4-3,6 GHz qui ont été octroyés par l'IBPT en 2011 et 2015 à Citymesh et Gridmax, qui a ensuite été désignée comme la bande de fréquences 5G. L'autorisation est valable jusqu'au 6 mai 2025.

¹¹ L'indicateur DESI de l'état de préparation de la 5G fait référence à la quantité de spectre attribué qui est prête à être utilisée pour la 5G dans les bandes pionnières pour l'introduction de la 5G (700 MHz, 3,6 GHz et 26 GHz)

¹² Via la méthode minimum-maximum : voir le manuel méthodologique DESI 2021 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/library/digital-economy-and-society-index-desi-2021>


			DESI2020	DESI2020 (édition 21)	DESI2021
1		BE	52	46	48,4
			13e	12e	16e
		UE	50,1	41,8	50,2

Figure 5 : Score de connectivité en BE et dans l'UE (Source : CE)

8. Outre l'évolution des indicateurs individuels, le score de connectivité s'explique également par la modification des pondérations attribuées¹³. En principe, chaque indicateur au sein de sa sous-dimension se voit attribuer la même pondération, mais les indicateurs mesurant les objectifs de la boussole numérique 2030 (couverture 5G et couverture VHCN) se voient attribuer une double pondération.

Pour le secteur fixe, avec l'introduction du nouvel indicateur relatif à l'adoption d'au moins 1 gigabit, deux indicateurs pour lesquels la Belgique obtient de bons résultats se voient attribuer une pondération moindre dans le score de connectivité : l'adoption globale du haut débit fixe (84,5 % des ménages) et l'adoption du haut débit fixe d'au moins 100 Mbps (54,5 % des ménages). Cela fait diminuer le score de connectivité de la Belgique. Dans le secteur de la téléphonie mobile, l'inclusion de la couverture 5G dans l'indice entraîne une pondération supérieure pour le mobile : de 35 % à 40 %. Compte tenu du retard dans le déploiement des réseaux 5G, ce changement a également un impact négatif.

Poids de l'indicateur dans le score de connectivité	DESI 2020	DESI 2021
2a Adoption du haut débit fixe		
2a1 Adoption globale	12,5%	8,3%
2a2 Adoption d'au moins 100 Mbps	12,5%	8,3%
2a3 Adoption d'au moins 1 Gbps		8,3%
2b Couverture large bande		
2b1 Couverture NGA	8,3%	8,3%
2b2 Couverture VHCN	16,8%	16,7%
2c Large bande mobile		
2c1 Couverture 4G	8,8%	8,0%
2c2 Préparation à la 5G	17,5%	8,0%
2c3 Couverture 5G		16,0%
2c4 Adoption large bande mobile	8,8%	8,0%
2d Indice de prix du haut débit		
2d1 Indice de prix du haut débit	15,0%	10,3%

Figure 6 : Pondération des indicateurs individuels dans le score de connectivité (Source : CE)

¹³ Au niveau des indicateurs individuels et au niveau des sous-dimensions.

2.2. Dimension « capital humain »

9. En ce qui concerne la dimension « capital humain », les scores des indicateurs individuels ne montrent aucune amélioration par rapport au DESI 2020.

Six des sept indicateurs restent stables, ce qui est suffisant pour que cinq d'entre eux aient un score supérieur à la moyenne européenne. C'est particulièrement vrai pour les compétences numériques de base (61 % de la population), pour les compétences de base avancées (34 %), pour les compétences logicielles élémentaires (62 %), pour le pourcentage de spécialistes en TIC (5 % des travailleurs) et pour le pourcentage d'entreprises dispensant des formations dans le domaine des TIC (qui est le seul indicateur à diminuer, passant de 36 % à 33 % des entreprises). Seules la proportion de femmes spécialisées dans les TIC (17 %) et la proportion de diplômés dans les filières TIC (2,1 % des diplômés) sont légèrement inférieures à la moyenne européenne.

Les scores des différents indicateurs se traduisent par une dixième place dans le classement de l'UE. Pour atteindre les objectifs fixés pour la décennie numérique en ce qui concerne les compétences (80 % de la population possédant des compétences numériques de base et 20 millions de spécialistes en TIC dans l'UE), il faudra s'attacher encore davantage à réduire l'écart entre les hommes et les femmes et à proposer des formations en TIC.


			DESI2021
2	 HUMAN CAPITAL	BE	50,8 10e
		UE	47,1

Figure 7 : Score de la dimension « capital humain », en BE et dans l'UE (Source : CE)

2.3. Dimension « intégration de la technologie numérique »

10. En ce qui concerne l'intégration de la technologie numérique, la Belgique obtient le 6^e meilleur score de l'UE-27. La Belgique se classe en 1^{re} position pour ce qui est du pourcentage d'entreprises qui utilisent l'échange électronique de données (53 % contre une moyenne européenne de 36 %) et obtient également des résultats supérieurs à la moyenne européenne pour six autres indicateurs :

- 15,3 % des PME vendent en ligne à l'étranger contre 8 % au sein de l'UE (2^e place)
- 23 % des entreprises (à l'exclusion du secteur financier) analysent les big data, contre 14 % au sein de l'UE (4^e place)
- 75 % des PME ont au moins un niveau de base d'intensité numérique contre 60 % au sein de l'UE (5^e place)

- 43 % des entreprises utilisent des services en nuage (6^e place), contre 26 % au sein de l'UE
- 34 % des entreprises utilisent les médias sociaux, contre 23 % au sein de l'UE (7^e place)
- 24,4 % des PME vendent au moins 1 % de leur chiffre d'affaires en ligne contre 17 % au sein de l'UE (8^e place)

La Belgique obtient des résultats inférieurs à la moyenne européenne pour trois indicateurs : l'utilisation de solutions d'intelligence artificielle (IA) (24,1 % contre 25 % au sein de l'UE), l'utilisation de factures électroniques (25 % contre 32 % au sein de l'UE) et le nombre de mesures écologiques prises par les entreprises utilisant les TIC (56 % contre 66 % au sein de l'UE).

11. Malgré les bonnes performances de la Belgique, la situation actuelle en matière d'introduction de technologies avancées est encore loin des objectifs fixés pour la décennie numérique. En effet, pour 2030, l'UE a formulé l'ambition que 90 % des PME aient au moins un niveau de base d'intensité numérique, et qu'au moins 75 % des entreprises utilisent des technologies numériques avancées (IA, big data, cloud) d'ici 2030.


			DESI2021
3	 INTEGRATION OF DIGITAL TECHNOLOGY	BE	49,8
		UE	37,6

Figure 8 : Score de la dimension « intégration des technologies numériques », en BE et dans l'UE
 (Source : CE)

2.4. Dimension « services publics numériques »

12. Les données relatives à la dimension « services publics numériques » ne montrent pas encore une forte augmentation des services d'administration en ligne en Belgique. Avec une 17^e place sur les 27 États membres de l'UE, la Belgique obtient des résultats inférieurs à la moyenne européenne. En particulier, le score de 2 indicateurs sur 5 devrait s'améliorer : davantage de services publics devraient être offerts à la population (score de 71 contre 75 au sein de l'UE) et le score de préparation aux données ouvertes devrait également augmenter (62 % contre 78 % au sein de l'UE). La Belgique se situe dans la moyenne européenne pour les trois autres indicateurs : l'utilisation de services d'administration en ligne par les internautes (66 % contre 64 % au sein de l'UE), l'offre de services publics aux entreprises (score de 85 contre 84 au sein de l'UE) et l'utilisation de formulaires préremplis (score de 70 contre 63 au sein de l'UE).

À l'horizon 2030, afin d'atteindre les objectifs européens (100 % de services publics en ligne), de nouvelles mesures devraient être prises pour la création ou l'expansion de plateformes numériques visant à fournir des services en ligne.


			DESI2021
4	 DIGITAL PUBLIC SERVICES	BE	65,8 17 ^e
		UE	68,1

Figure 9 : Score de la dimension « services publics numériques », en BE et dans l'UE (Source : CE)

2.5. Indice composite DESI

13. Dans l'indice composite DESI 2021, la Belgique obtient un score global de 53,7¹⁴, occupant ainsi la 12^e place de tous les pays de l'UE (la moyenne européenne est de 50,7). Dans l'indice DESI 2020, la Belgique occupait encore la 9^e place.

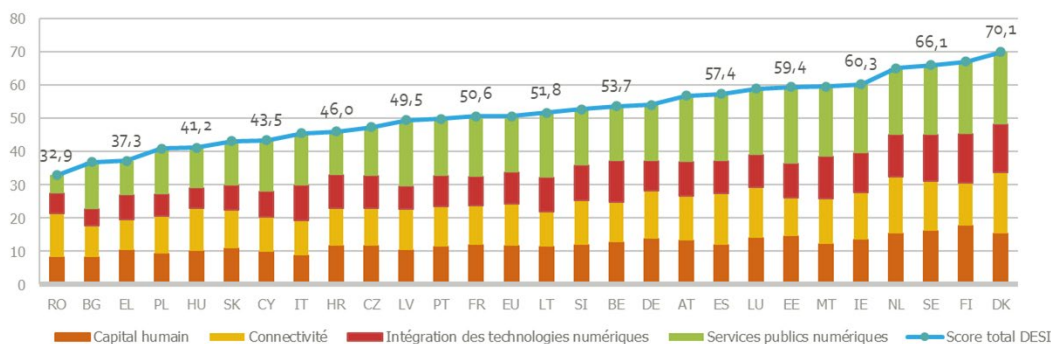


Figure 10 : Score DESI (Source : CE)

14. Pour aider à financer la transformation numérique en Belgique, l'Europe a accepté en juin 2021 d'allouer 1,58 milliard d'euros du Fonds européen d'investissement « Relance et résilience » à notre pays. Ce fonds vise à atténuer l'impact de la crise du coronavirus et à contribuer au financement de réformes et d'investissements rendant les économies et les sociétés européennes plus durables, plus résilientes et mieux préparées à relever les défis et à saisir les opportunités des transitions verte et numérique. Un total de 5,9 milliards d'euros est alloué à la Belgique. 27 % des fonds alloués (1,58 milliard d'euros) soutiennent

¹⁴ Le score global est composé des quatre dimensions, comptant pour 25 % chacune.

les objectifs numériques du plan belge pour la reprise et la résilience¹⁵. Les fonds de l'UE seront consacrés à des projets liés, entre autres, aux domaines suivants :

- la connectivité : le déploiement du FTTH dans la Communauté germanophone & le raccordement des parcs d'activités et des écoles en Wallonie
- le capital humain : le développement des compétences numériques des personnes par la numérisation des écoles et de l'enseignement supérieur, les projets d'inclusion numérique ciblant les personnes qui ne possèdent pas les compétences numériques de base, et la numérisation des services et des formations proposés par les services publics de l'emploi.
- l'intégration de la technologie numérique. Un investissement de 427 millions d'euros est prévu pour, entre autres, renforcer la cyberrésilience et la cybersécurité.
- les services publics numériques. Les investissements pour la transformation numérique de l'administration publique, de la justice et du système de santé représentent un total de 796 millions d'euros dans le plan national belge pour la reprise et la résilience. Avec ce montant, les services publics numériques constituent la dimension la plus importante à aborder.

15. Parallèlement au volet investissements, des réformes ont également été incluses dans le plan national pour la reprise et la résilience. En ce qui concerne spécifiquement la connectivité, il a été déterminé qu'elle sera cartographiée pour identifier les zones blanches potentielles et stimuler les investissements dans ces zones. La Belgique va également mettre en place un bureau national de compétences en matière de haut débit et renforcer l'information de ses citoyens sur la fibre optique et la 5G, notamment en organisant des réunions publiques. Au niveau régional, toutes les régions envisageront de modifier leurs normes d'émission de champs électromagnétiques, qui entravent actuellement le déploiement de la 5G, notamment en Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale.

¹⁵ [FR - Plan national pour la reprise et la résilience.pdf \(belgium.be\)](#)

3. Évolution des prix

3.1. Indice des prix à la consommation Eurostat

16. Entre 2021 et 2022, les ménages belges ont été confrontés à une augmentation des prix des services de téléphonie et de télécopie¹⁶. Selon les données d'Eurostat, les prix de ces services ont augmenté de 0,2 % en moyenne. Ce chiffre est toutefois inférieur au taux d'inflation, qui, mesuré par l'indice général des prix à la consommation harmonisé, augmente de 3,2 %.



Figure 11 : Variation annuelle moyenne des prix (Source : Eurostat)

¹⁶ La rubrique CP0830 « Telephone and telefax services » selon la [classification COICOP](#) comprend les « wired telephone services, wireless telephone services, internet access provision services, bundled telecommunication services and other information transmission services ».

17. Par rapport à la moyenne de l'UE-27, la variation annuelle moyenne des prix des offres groupées, de l'internet et de la téléphonie mobile est plus faible en Belgique. Ce n'est que pour la téléphonie fixe que la Belgique (+5,6 %) dépasse la moyenne de l'UE (+0,8 %).

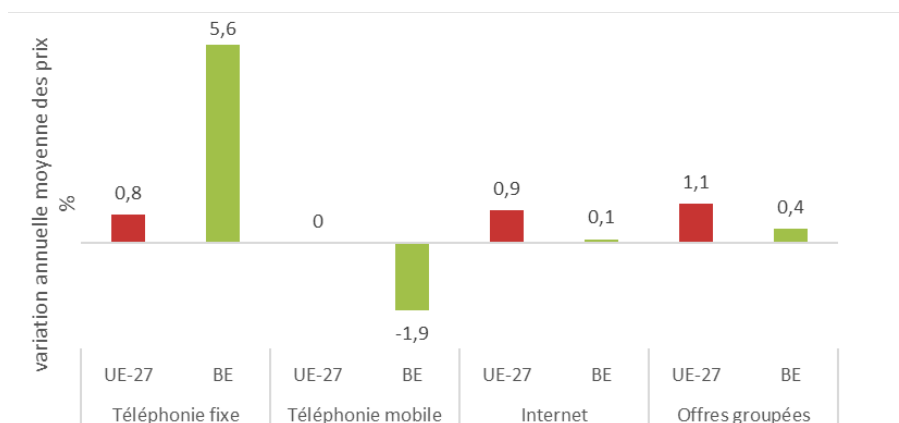


Figure 12 Variation annuelle moyenne des prix des services de télécommunications, en BE et dans l'UE-27
 (Source : Eurostat)

18. Proximus, Telenet et VOO ont revu les prix de leurs services de télécommunications en 2021. Le 1^{er} janvier 2021, Proximus a augmenté les tarifs de ses offres groupées Internet+TV (+1 euro), Minimus (+1 euro) et Familus/Tuttimus (+1,5 euro). Bizz Office et Bizz All-in ont également augmenté de 1 à 2 euros par mois. Cette augmentation tarifaire concerne principalement les anciens produits ; parmi les produits qui sont encore proposés aux nouveaux clients, seul Internet Maxi a vu son prix augmenter (+1 euro). VOO a procédé à une augmentation de prix le 1^{er} juillet 2021 allant de 0,55 euros (TRIO Mobile Max) à 2 euros (QUATRO Max) et 2,05 euros (TRIO Fixe Relax, QUATRO Relax). En août 2021, Telenet a augmenté de 1 % le prix de certains de ses abonnements à l'internet, la télévision et la téléphonie. L'augmentation n'a pas été appliquée aux nouvelles formules lancées en avril 2021 (One, OneUp, Telenet Mobile et Easy Internet), ni aux abonnements Base.
19. Pour 2022, Orange, Proximus, Telenet et Edpnet ont annoncé une adaptation tarifaire. Orange a procédé à une augmentation des prix de ses offres groupées Love et de son Home Internet standalone à partir du 17 janvier 2022. Pour les services incluant l'internet fixe, 2 euros par mois ont été ajoutés. Pour les services comprenant l'internet fixe et la télévision, l'augmentation du prix était de 3 euros par mois. L'opérateur justifie cette augmentation par les tarifs d'accès aux réseaux de VOO et Telenet, jugés trop élevés, ainsi que l'inflation des coûts salariaux et énergétiques et l'augmentation des prix des modems et décodeurs. La même situation économique contraint Orange à augmenter pour la deuxième fois le prix de divers services mobiles et fixes à partir du 1^{er} juin 2022. Proximus, pour sa part, a augmenté les prix de la plupart de ses services à partir du 1^{er} janvier 2022, à l'exception des offres « Flex » lancées le 1^{er} juillet 2020, dans lesquelles les clients peuvent choisir les options à ajouter à leur offre groupée. Les clients avec des offres groupées Internet + TV, Minimus et Familus/Tuttimus paient un supplément de 1,5 euro par mois. Pour les packs plus anciens, le tarif mensuel augmente de 1 euro. Il s'agit d'offres groupées qui ne sont plus disponibles pour les nouveaux clients, ou du moins qui ne font plus l'objet d'une promotion active. Mais le tarif de l'abonnement Internet Maxi devient

également plus cher et augmente de 1 euro par mois. Les clients disposant d'un abonnement à la téléphonie fixe devront payer 0,50 euro de plus pour celui-ci. Après l'augmentation du prix des packs plus anciens Familus et Tuttimus, le prix mensuel des packs Flex et Business Flex, qui était resté inchangé depuis leur lancement en 2020, a également été augmenté à partir du 1^{er} mai 2022, tout comme le prix d'Epic. Selon la composition du pack, la différence de prix s'élève à 3 ou 4 euros par mois.

En raison de l'inflation élevée, Telenet a également augmenté ses tarifs d'abonnement pour l'internet, la télévision et la téléphonie. À partir du 19 juin 2022, les tarifs de Telenet augmenteront de 4,7 %.

En 2022, Edpnet a procédé à sa première augmentation de prix depuis plus de 10 ans. Tous les abonnements Edpnet ont vu leur prix augmenter de 1 euro : l'abonnement VDSL XS le moins cher est ainsi passé de 24,95 euros à 25,95 euros par mois. Le plus cher (Fiber Pro) est passé de 64,95 euros à 65,95 euros.

4. Chiffre d'affaires national et EBITDA

4.1.1. Chiffre d'affaires total du marché national et répartition par segment de marché

20. En 2021, avec 8,358 milliards d'euros (-5,12 millions d'euros), le chiffre d'affaires national des communications électroniques et de la télévision¹⁷ est à peu près le même qu'un an auparavant.



Figure 13 : Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision (Source : IBPT)

21. Les chiffres d'affaires du marché de détail montrent à nouveau une augmentation, après la baisse de 0,5 % en 2020 : +0,7 % pour un total de 7,44 milliards d'euros. Le mobile est la principale raison de l'augmentation des revenus : +54,6 millions pour atteindre 2,79 milliards d'euros. Mais le segment fixe a également généré des revenus de détail plus élevés : +1 million pour atteindre 3,44 milliards d'euros.

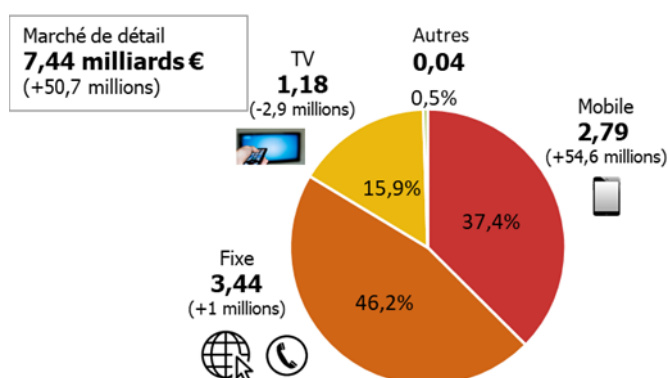


Figure 14 : Chiffre d'affaires de détail généré par les communications électroniques et la télévision (Source : IBPT)

¹⁷ Sur la base des contributions de Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Fiberklaar, Fluvius, Lycamobile, Orange, Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet, Vectone, Verizon, VOO SA.

22. Le chiffre d'affaires sur le marché de gros a baissé de plus de 5,8 % en 2021 en raison de la perte en chiffre d'affaires sur le marché mobile et celui de la télévision. Le secteur mobile a généré 72,3 millions de chiffre d'affaires de gros en moins (-10,6 %) pour l'ensemble de l'année 2021. En deux ans, le marché mobile a perdu 26,6 % de son chiffre d'affaires de gros (- 221,4 millions d'euros). Le chiffre d'affaires de gros généré par la télévision diminue de 5,1 millions d'euros (-18,2 %) ¹⁸.

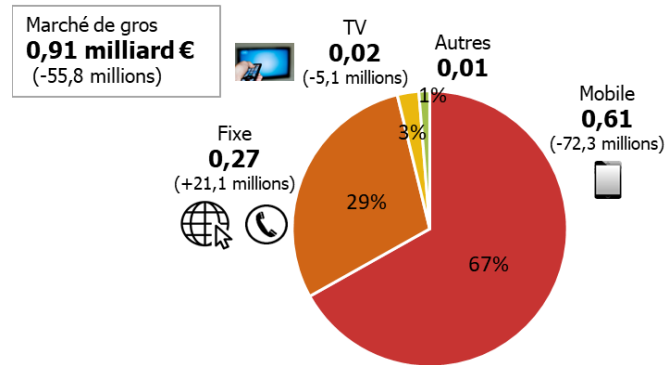


Figure 15 : Chiffre d'affaires de gros généré par les communications électroniques et la télévision (Source : IBPT)

4.1.2. Chiffre d'affaires du marché national par opérateur

23. Les parts de marché basées sur le chiffre d'affaires généré par les activités en Belgique ont augmenté par rapport à 2020 pour les quatre principaux opérateurs. Fin 2021, ils représentent ensemble 98 % du chiffre d'affaires national, soit 1 point de pourcentage de plus qu'un an auparavant. Proximus a réussi à gagner la plus grande part de marché en termes de pourcentage (+0,4 %), en partie grâce à l'intégration de Mobile Vikings. Les parts de marché d'Orange (+0,3 %), VOO (+0,2 %) et Telenet (+0,1 %) augmentent également.

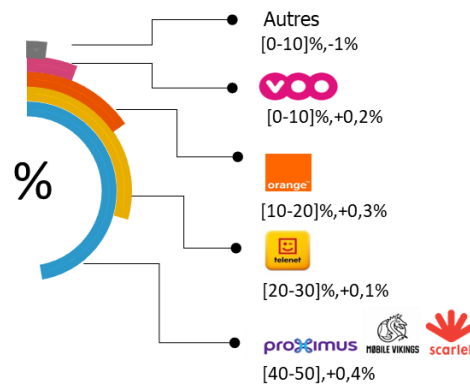


Figure 16 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires national (Source : IBPT)

¹⁸ Chiffre d'affaires de gros généré par la télévision : rupture avec les données de 2020 pour 1 opérateur.

4.1.3. Chiffre d'affaires de détail par segment de clientèle : résidentiel - non résidentiel

24. Le marché de détail belge est un marché de consommateurs : il représente 67 % du chiffre d'affaires de détail total généré par les communications électroniques et la télévision (à l'exclusion des autres), soit 4,96 milliards d'euros. La croissance de 1,2 % est principalement due au segment mobile (+2,5 % pour un total de 1,9 milliard d'euros), mais le segment fixe augmente également en valeur : +0,9 % pour un total de 2,02 milliards d'euros.

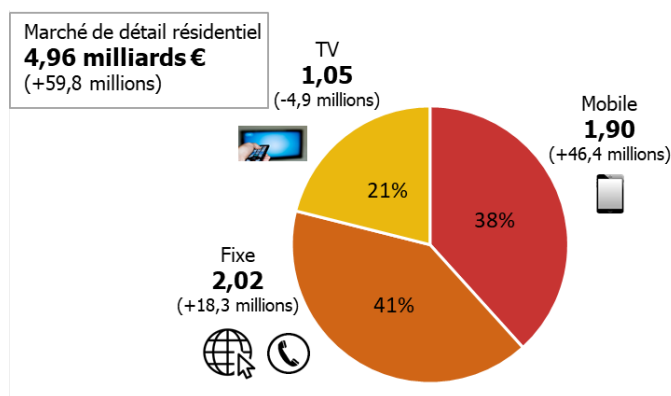


Figure 17 : Chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la télévision sur le marché résidentiel (Source : IBPT)

25. Le chiffre d'affaires provenant de la vente de services facturés aux clients (hors équipements) a augmenté de 0,7 % pour atteindre 4,52 milliards d'euros. Les offres groupées de services convergents y contribuent de plus en plus : grâce au succès des ventes d'offres groupées combinant services fixes et mobiles (+79 % pour un total de 1,94 milliard d'euros), la part du chiffre d'affaires des services convergents augmente fortement, passant de 24 % du chiffre d'affaires total en 2020 à 43 % en 2021. Cette tendance s'accompagne d'une forte baisse du chiffre d'affaires sur le marché des offres groupées non convergentes (-47 %) et d'un chiffre d'affaires stable provenant des services standalone.

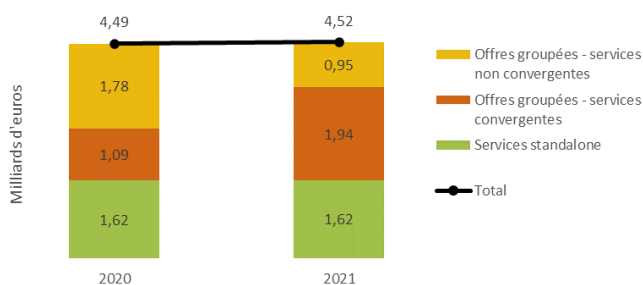


Figure 18 : Répartition du chiffre d'affaires généré par les services de détail résidentiels (Source : IBPT)

26. En 2021, la vente de services de communications électroniques et de télévision rapporte en moyenne 49,4 euros par mois par relation client résidentiel unique¹⁹. Le revenu le plus élevé est généré par les relations client Quadruple Play avec 96,4 euros/mois, soit 2,2 euros de moins qu'en 2020. Par rapport à une relation client Quadruple Play, un abonné Triple Play rapporte 33,7 euros de moins par mois et un abonné Double Play 47,1 euros de moins. Le marché des offres groupées convergentes se caractérise par des revenus par relation client supérieurs à la moyenne par rapport à une relation client avec une offre groupée non convergente : en moyenne 80,8 euros/mois contre 56,6 euros/mois.

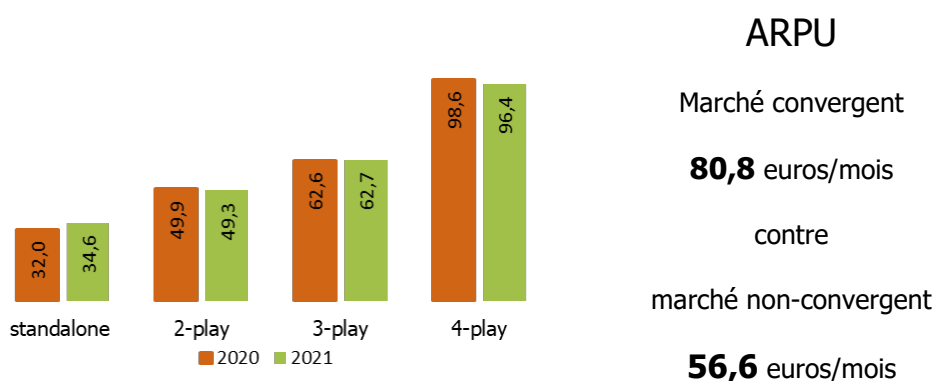


Figure 19 : Revenu mensuel moyen par X-Play (Source : IBPT)

27. En termes de chiffre d'affaires, Orange poursuit sa croissance constante sur le marché résidentiel : +0,6 point de pourcentage pour atteindre [10-20] %. Proximus gagne également des parts de marché, en partie grâce à l'intégration de Mobile Vikings (+0,5 pp). La part de marché des numéros deux (Telenet) et quatre (VOO) sur le marché résidentiel est en légère baisse.

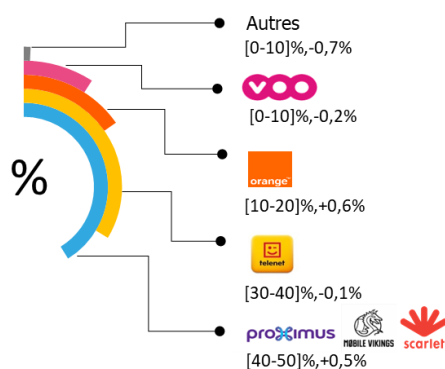


Figure 20 : Part de marché en chiffre d'affaires sur le marché résidentiel (Source : IBPT)

¹⁹ À l'exclusion des équipements et autres. Sur la base des contributions de Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Fiberklaar, Fluvius, Lycamobile, Orange, Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet, Vectone, Verizon et VOO SA.

28. Avec un chiffre d'affaires en baisse de 7,2 millions d'euros par rapport à 2021, le segment non résidentiel du marché national des communications électroniques et de la télévision se porte moins bien qu'un an auparavant. Le chiffre d'affaires du segment fixe a diminué de 17,3 millions d'euros. Cette perte n'a pas pu être entièrement compensée par la croissance du chiffre d'affaires du segment mobile de 8,2 millions d'euros.

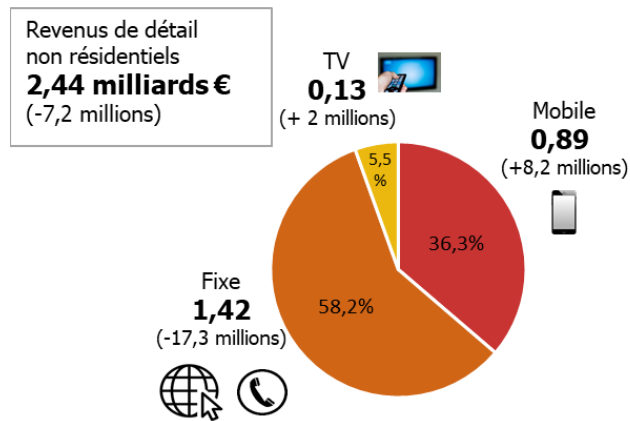


Figure 21 : Chiffre d'affaires de détail des communications électroniques et de la télévision sur le marché non résidentiel (Source : IBPT)

29. En termes de chiffre d'affaires, seuls Telenet (+0,5 %) et le leader du marché Proximus (+0,1 %) renforcent leur position sur le marché non résidentiel. Orange connaît une légère perte : -0,2 %.

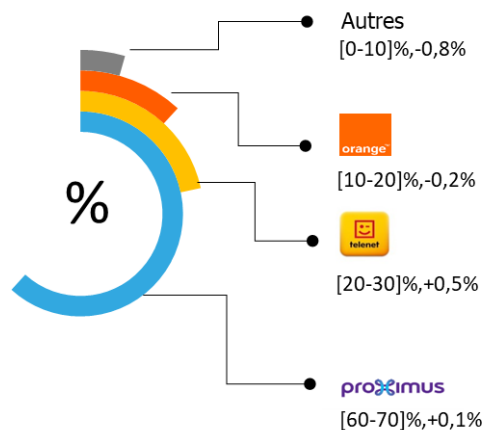


Figure 22 : Part de marché en chiffre d'affaires sur le marché non résidentiel (Source : IBPT)

4.1.4. Chiffre d'affaires par segment de produit : fixe – mobile – télévision

4.1.4.1. Segment fixe

30. Le segment fixe a généré 0,6 % de chiffre d'affaires supplémentaire en 2021 : +22,1 millions d'euros pour un total de 3,71 milliards d'euros. Le chiffre d'affaires provient pour 81 % de la vente de services de détail facturés aux clients (téléphonie, haut débit, données), pour 9 % d'autres services fixes de détail, pour 3 % de la vente au détail d'équipements et pour 7 % de services de gros. Par rapport à 2020, la situation est restée inchangée.

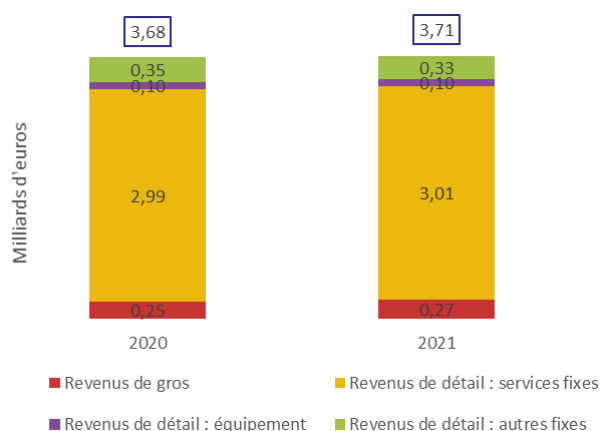


Figure 23 : Chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques fixes (Source : IBPT)

31. La part de marché de Proximus (y compris Scarlet) sur le marché des communications électroniques fixes est en baisse de 1,4 %. La croissance du chiffre d'affaires des autres grands acteurs du marché se traduit par une augmentation de la part de marché variant entre 0,2 % (VOO) et 0,9 % (Orange).

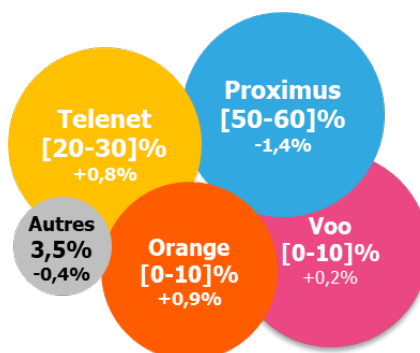


Figure 24 : Parts de marché des communications électroniques fixes, en valeur (Source : IBPT)

4.1.4.2. Chiffre d'affaires du segment mobile

32. La baisse du chiffre d'affaires sur marché mobile²⁰, amorcée durant l'année 2020 du coronavirus (-6,6 %), se poursuit, mais avec 0,5 %, elle est nettement inférieure à celle de l'année précédente. Cette baisse est entièrement imputable au marché de gros dont le chiffre d'affaires a diminué de 10,6 % pour atteindre 0,61 milliard d'euros. La vente au détail de services mobiles facturés aux clients a généré des revenus légèrement supérieurs : +9,7 millions pour atteindre 2,3 milliards d'euros. Alors que le chiffre d'affaires généré par les services postpaid continue de croître : +0,8 % pour un total de 2,15 milliards d'euros, soit 93,6 % du chiffre d'affaires réalisé par les services mobiles de détail, le chiffre d'affaires des services prepaid continue de baisser : -4,5 % pour un total de 0,15 milliard d'euros.

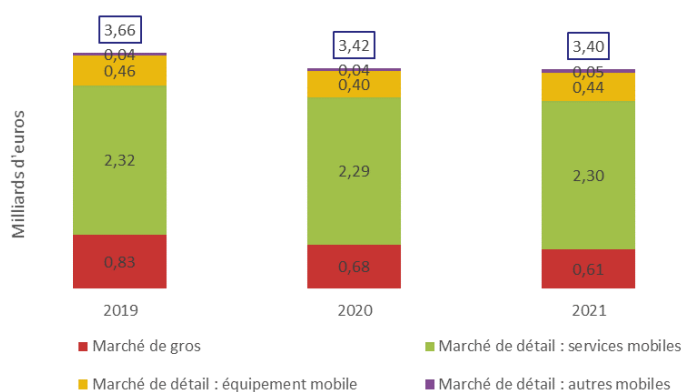


Figure 25 : Chiffre d'affaires mobile de détail et de gros (Source : IBPT)

33. [40-50] % du chiffre d'affaires mobile total peuvent être attribués à Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings). Proximus a augmenté sa part de marché de 2,2 pp, notamment grâce à l'intégration de Mobile Vikings. Elle est suivie par Orange, dont la part de marché se situe entre [30-40] %, et Telenet, dont la part de marché se situe entre [20-30] %. Ensemble, les trois opérateurs de réseaux mobiles atteignent une part de marché de 97,1 %. Les 2,9 % restants sont le fait des full MVNO VOO, Lycamobile et Vectone, dont la part de marché a diminué de 1,9 pp par rapport à 2020, principalement en raison de l'intégration de Mobile Vikings dans le groupe Proximus.

²⁰ Chiffre d'affaires mobile de Lycamobile, Orange, Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet, Vectone et VOO SA.

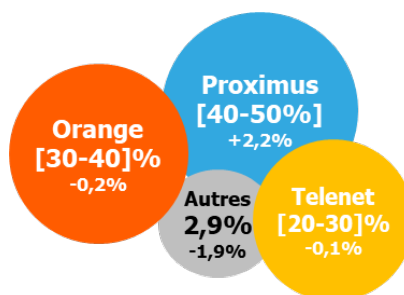


Figure 26 : Parts de marché chiffre d'affaires mobile (Source : IBPT)

34. Si l'on ne tient compte que des chiffres d'affaires mobiles de Proximus (à l'exclusion de Scarlet et Mobile Vikings), Orange et Telenet, le chiffre d'affaires mobile pour l'année 2021 est de 3,197 milliards d'euros, soit 22,62 millions d'euros de moins qu'un an auparavant. La baisse du chiffre d'affaires est entièrement imputable au marché de gros, qui a généré 52,5 millions de revenus en moins. Cela est principalement dû à la baisse des revenus provenant de :

- la terminaison de messages SMS : - 46,02 millions d'euros
- la terminaison d'appel mobile : - 26,5 millions d'euros Depuis le 1^{er} juillet 2021, jour de l'entrée en vigueur du règlement délégué harmonisant les tarifs de terminaison d'appel en Europe²¹, le tarif MTR en Belgique a baissé de 0,99 cent/minute à 0,7 cent/minute. Cette diminution s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan de transition vers le tarif uniforme orienté sur les coûts de 0,2 cent/minute d'ici 2024. En 2022 et 2023, de nouvelles diminutions à respectivement 0,55 cent/minute et 0,4 cent/minute suivront.

L'évolution négative des revenus d'itinérance des visiteurs en 2020 résultant de l'épidémie de coronavirus (-26,6 %) a cependant pris fin : en 2021, on constate à nouveau une augmentation de 13,1 % (+14,2 millions d'euros).

Au niveau du détail, après la baisse de 3,7 % du chiffre d'affaires en 2020, la croissance reprend : +1,2 %. Cependant, il n'y a aucun signe de retour au niveau du chiffre d'affaires d'avant la crise du coronavirus. Avec un chiffre d'affaires de détail de 2,59 milliards d'euros, les revenus mobiles restent inférieurs de 69,34 millions d'euros au niveau de 2019. Alors que la crise du coronavirus se fait encore sentir de manière limitée au niveau du trafic d'itinérance en 2021 (-2,7 % pour l'itinérance de détail), le chiffre d'affaires des services mobiles facturés au client affiche également une tendance négative pour la première fois (-0,6 %). La croissance du chiffre d'affaires des ventes d'équipements (+9,5 %) est suffisamment importante pour compenser la baisse du chiffre d'affaires des autres segments.

²¹ Règlement délégué du 18 décembre 2020 fixant, à l'échelle de l'Union, un tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique et un tarif de terminaison d'appel vocal fixe maximal unique : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=pi_com%3AC%282020%298703

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

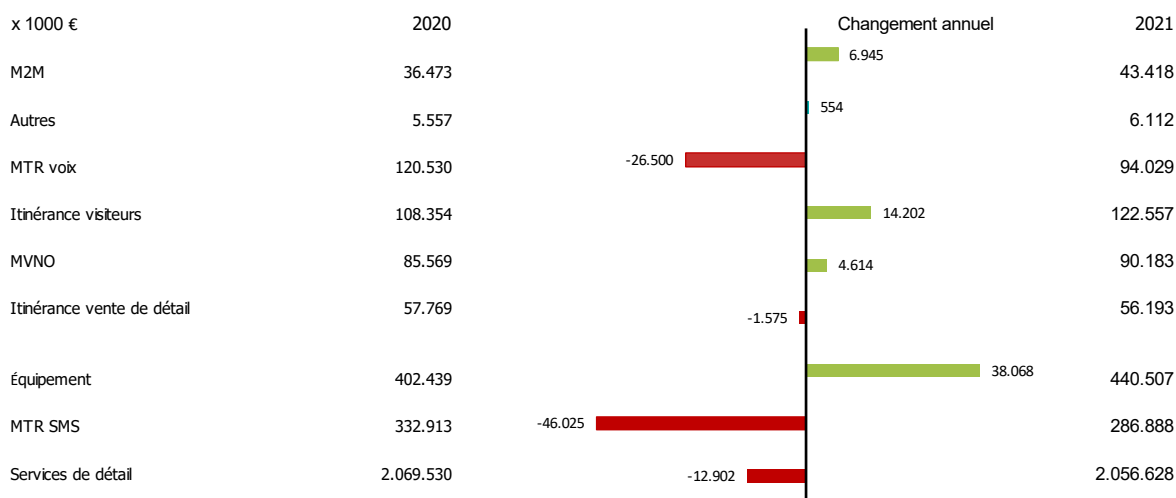


Figure 27 : Chiffre d'affaires mobile 3 MNO, en milliers d'euros (Source : IBPT)

35. Depuis 2017, le revenu moyen par carte SIM active des clients des trois MNO baisse d'année en année. En 2021, l'ARPU a baissé de 0,3 euro par rapport au niveau de 2020. Avec 20,9 euros/mois, l'ARPU du marché non résidentiel est supérieur de 6,3 euros à celui du marché résidentiel.

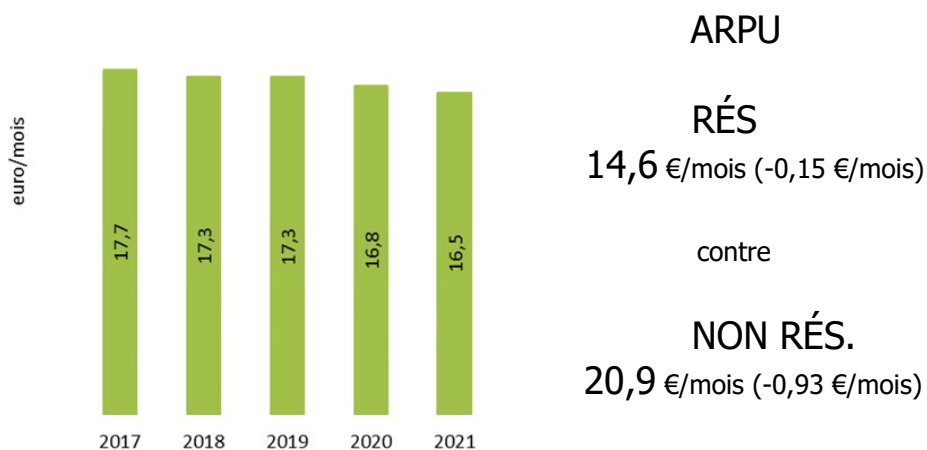


Figure 28 : ARPU de détail par carte SIM active, marché total et répartition RÉS./NON RÉS. (Source : IBPT)

4.1.4.3. Chiffre d'affaires généré par la télévision (via le décodeur et via une application, hors satellite)

36. La légère croissance du chiffre d'affaires de détail des raccordements à la télévision numérique²² (+0,9 % pour un total de 1,13 milliard d'euros) s'explique par la croissance du volume des raccordements à la télévision numérique (+1,5 % pour atteindre 4,31 millions) mais avec un ARPU par mois légèrement inférieur à celui de 2020 en raison des services en dehors du pack de base : 22 euros/mois contre 22,2 euros/mois. Avec la perte du chiffre d'affaires de détail des raccordements à la télévision analogique et la baisse du chiffre d'affaires sur le marché de gros, le chiffre d'affaires total affiche une baisse de 0,01 milliard d'euros pour atteindre 1,20 milliard d'euros sur une base annuelle (-0,7 %). Par raccordement à la télévision numérique, la dépense moyenne est de 22 euros/mois (-0,2 euro/mois). La croissance du chiffre d'affaires généré par le service de télévision de base (y compris le décodeur et les droits d'auteur) profite à l'ARPU à raison de 0,1 euro/mois, mais cet avantage est annulé par la perte du chiffre d'affaires généré par d'autres services (-0,3 euro/mois).

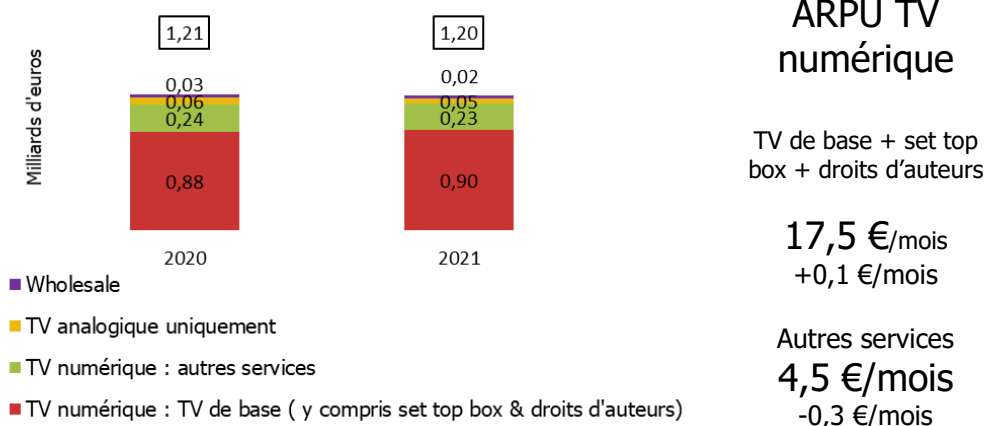


Figure 29 : Chiffre d'affaires généré par la télévision et ARPU télévision numérique/mois (Source : IBPT)

²² Sur la base des contributions de Brutélé, Orange, Proximus (y compris Scarlet), Telenet, VOO SA.

37. En termes de chiffre d'affaires, Proximus (+0,8 %), Orange (+0,5 %) et VOO (+0,2 %) ont réussi à augmenter leurs parts de marché. Seule Telenet a vu sa part de marché diminuer : -1,5 % à [40-50] %.

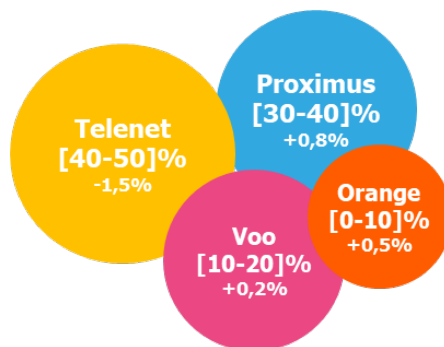


Figure 30 : Parts de marché de la télévision, en valeur (Source : IBPT)

4.1.5. EBITDA

38. Pour l'ensemble de l'année 2021, l'EBITDA des trois plus grands opérateurs²³ s'élève à 3,227 milliards d'euros, soit 2,12 millions d'euros de plus que l'année précédente.
39. 44,1 % du chiffre d'affaires des trois principaux opérateurs sur le marché national peut être comptabilisé comme un bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement. La marge d'EBITDA moyenne est ainsi comparable à celle de 2020. Telenet a la marge d'EBITDA la plus élevée, avec [50-60] %, suivie de Proximus SA avec [40-50] %. La marge d'EBITDA d'Orange est la plus faible des trois opérateurs, avec [20-30] %.



Figure 31 : EBITDA et marge d'EBITDA (Source : IBPT)

²³ Proximus, Orange et Telenet

5. Investissements

40. En excluant les droits de licence pour le spectre²⁴, 12 opérateurs de télécommunications²⁵ ont investi 1,738 milliard d'euros en 2021 dans les communications électroniques. Les investissements ont dépassé les dépenses de 2020 de 271 millions d'euros et, après 2 années déficitaires, ont retrouvé le niveau de 2018 où 1,734 milliard d'euros avaient été investis.
41. En 2021, 24,3 % du chiffre d'affaires des communications électroniques ont été réinvestis dans des actifs, soit une nette augmentation de 3,8 pp par rapport aux 20,5 % en 2020. Le ratio capex/chiffre d'affaires moyen en Belgique est ainsi supérieur à celui des collègues européens de Proximus (18 %) ²⁶.

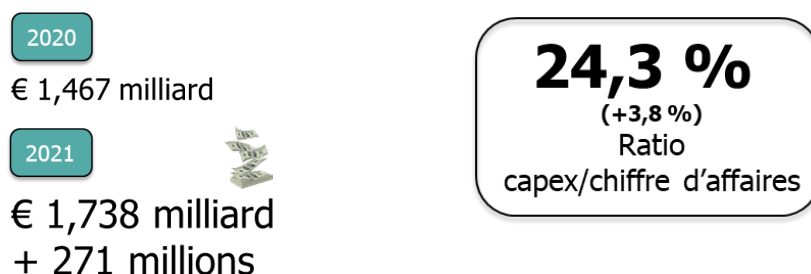


Figure 32 : Investissements dans les communications électroniques, hors licences et investissements consacrés purement à la télévision (Source : IBPT)

42. Les investissements dans le segment fixe ont augmenté de 189,6 millions d'euros pour atteindre 1,022 milliard d'euros. La part du segment fixe dans le total des dépenses d'investissement a ainsi atteint 59 %, +2 % par rapport à l'année précédente. Les investissements fixes sont stimulés par le déploiement de réseaux de fibre optique par Proximus, Fiberklaar et Fluvius. Proximus indique qu'en 2021, 31 % du capex du groupe Proximus peuvent être attribués à la fibre optique, contre 23 % un an plus tôt²⁷. Pour couvrir 4,2 millions de ménages et d'entreprises en fibre optique d'ici 2028, un investissement total de 5 milliards d'euros sur la période 2017-2028 est nécessaire. La joint-venture de Proximus et d'EQT Infrastructure, Fiberklaar, dispose d'un budget de 2,5 milliards d'euros pour déployer le réseau flamand de fibre optique²⁸.

²⁴ Un total de 61,5 millions d'euros a été payé pour la prolongation des autorisations 2G et 3G au-delà du 15 mars 2021.

²⁵ Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Fiberklaar, Fluvius, Lycamobile, Orange, Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet, Vectone, Verizon et VOO SA.

²⁶ HSBC 13/01/2022 : Belgian telco's

²⁷ [Résultats Proximus Q4](#)

²⁸ <https://itdaily.be/nieuws/infrastructuur/proximus-en-fiberklaar-investeren-25-miljard-euro-in-vlaams-glasvezelnetwerk/>

Sur le marché mobile, la 5G augmente les investissements de 80,9 millions d'euros pour atteindre 0,294 milliard d'euros en 2021, bien que la plus forte augmentation ne soit attendue qu'après la mise aux enchères des fréquences requises en 2022. La part du segment mobile dans le total des dépenses d'investissement s'élève à 17 %, soit 2 points de pourcentage de plus qu'en 2020.

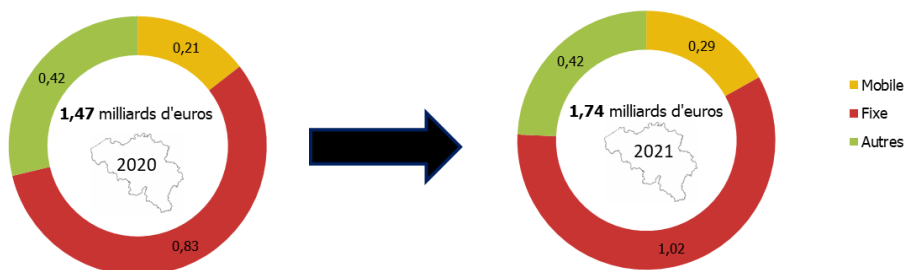


Figure 33 : Répartition des investissements dans les communications électroniques entre fixe/mobile/autres (Source : IBPT)

6. Emploi

43. En Belgique, 12 opérateurs de télécommunications²⁹ emploient ensemble 16 130 équivalents temps plein à la fin de 2021. Par rapport à 2020, l'on note une augmentation de 129 ETP suite à l'ajout du personnel de Fiberklaar et Fluvius qui sont actifs dans le domaine des télécommunications. Sur une base comparable, sans les deux entreprises, il y aurait une diminution de 112 ETP.
44. La productivité a augmenté, l'EBITDA par équivalent temps plein affichant une tendance positive : + 3 849 euros pour un total de 224 658 euros.



Figure 34 : Nombre d'équivalents temps plein et EBITDA par ETP (Source : IBPT)

²⁹ Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Fiberklaar, Fluvius, Lycamobile, Orange, Proximus (y compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet, Vectone, Verizon et VOO SA.

7. Accès et utilisation

7.1. Services fixes

7.1.1. Acteurs du marché

45. Le 24 décembre 2021, Orange a signé l'accord final pour acquérir 75 % (moins 1 action) du câblo-opérateur wallon VOO. Avec son câble, VOO couvre 1,8 million de foyers en Wallonie et une partie de la région bruxelloise. Avec la vente de VOO à Orange, un fournisseur de services de télécommunications disparaît du marché wallon (sous réserve de l'approbation de l'autorité de la concurrence) et Orange devient, en récupérant l'infrastructure de VOO, un acteur disposant d'une infrastructure fixe propre sur ce marché. Orange ne sera donc plus dépendante de l'infrastructure des concurrents pour offrir ses services fixes. Pour ses activités en Flandre, en revanche, Orange doit conserver l'accès à l'infrastructure des réseaux câblés à des tarifs régulés pour pouvoir vendre ses services.

L'acquisition est soumise à l'approbation des autorités de la concurrence (dans ce cas, la CE). Celle-ci est attendue pour fin 2022.

7.1.2. Téléphonie fixe

46. Le nombre de lignes téléphoniques fixes continue de diminuer. Moins de personnes ont besoin d'un accès au réseau téléphonique fixe parce qu'ils ont également un abonnement mobile avec lequel il est de plus en plus souvent possible d'appeler de manière illimitée. Mais également l'utilisation croissante de diverses applications d'appel audio et vidéo rend un accès au réseau téléphonique fixe moins nécessaire. Ce changement dans la manière de téléphoner peut être déduit des résultats de l'enquête consommateurs 2021 de l'IBPT³⁰ : un peu plus de 55 % des répondants utilisent la téléphonie via Internet/PC/VoIP.
47. Le nombre total d'accès au réseau téléphonique fixe diminuera de 9,4 % en 2021. (-341 752). Les accès au réseau téléphonique traditionnel PSTN sont de plus en plus remplacés par la technologie managed VoB plus récente, dans le cadre de laquelle l'opérateur d'accès effectue et gère les appels via une connexion à haut débit. L'utilisation de la présélection de l'opérateur, qui permet d'effectuer des appels via un autre opérateur téléphonique que celui auprès duquel l'abonnement de ligne fixe a été souscrit, a diminué de 27 % pour un total de 85 444 en 2021. Au cours des deux dernières années, le recours au service CPS a diminué de moitié. Ce service sera supprimé au plus tard le 31 décembre 2022.

³⁰ <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/enquete-sur-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs-2021>

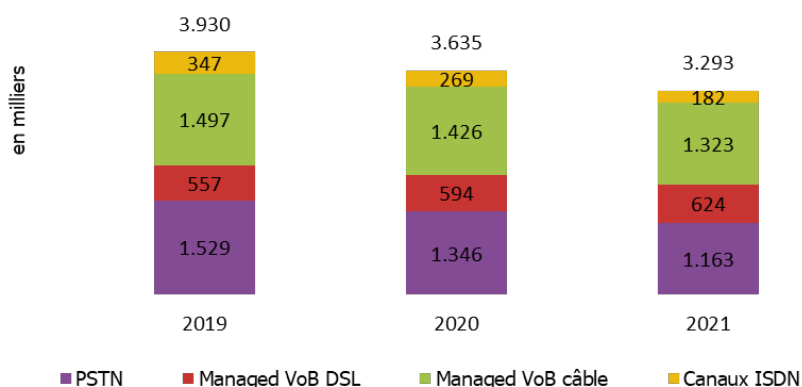


Figure 35 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe (Source : IBPT)

48. La baisse du nombre d'accès au réseau téléphonique fixe se reflète dans le taux d'attrition des clients, qui est passé de 14,2 % à 14,9 % de la clientèle moyenne de la téléphonie fixe, ce qui constitue un record.
49. La diminution du nombre d'accès va également de pair avec une diminution du trafic de téléphonie vocale fixe : -19,7 % pour un total de 5,18 milliards de minutes. En 2020, l'émergence du coronavirus a encore stimulé le nombre de minutes passées sur le réseau de téléphonie fixe³¹ (+14,7 %), mais cette croissance ne s'est pas poursuivie en 2021. Le trafic de téléphonie vocale fixe est redescendu sous le niveau de 2019 (5,62 milliards de minutes).

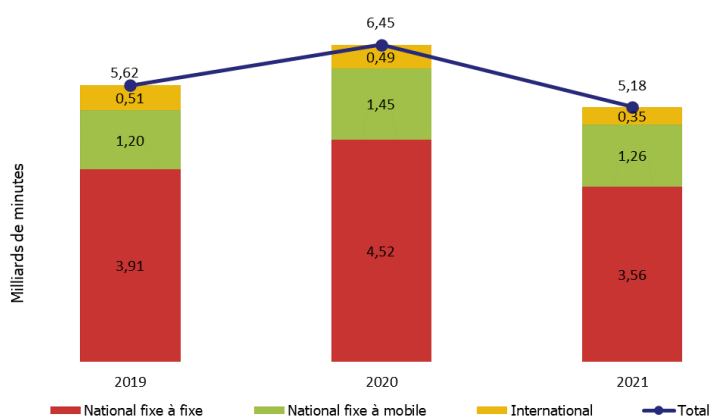


Figure 36 : Volume du trafic téléphonique vocal fixe (Source : IBPT)

³¹ Les données couvrent les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation (NB-ICS) qui se connectent au réseau téléphonique public. Les services vocaux et vidéo qualifiés de services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation (NI-ICS) qui ne sont pas connectés au réseau téléphonique public et sont offerts via le réseau Internet public, communément appelés « over the top » (OTT), ne sont pas inclus.

50. Après une baisse des chiffres en 2020, résultant de l'épidémie de coronavirus et la restriction associée des visites à domicile par les installateurs, le volume des numéros fixes portés a repris. En 2021, 370 119 numéros fixes ont été portés, dépassant ainsi légèrement le niveau de l'année pré-coronavirus 2019 (367 523).

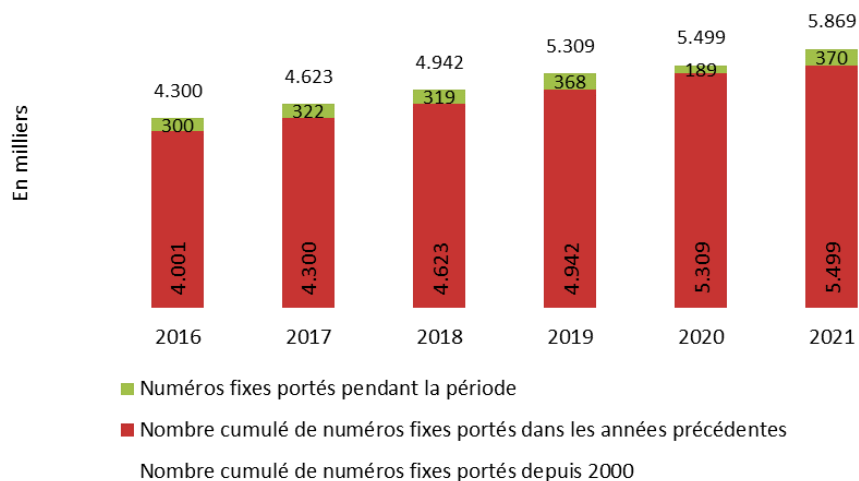


Figure 37 : Les numéros portés au cours de l'année et depuis 2000 (Source : IBPT)

7.1.3. Haut débit fixe

7.1.3.1. Déploiement

51. Au sein de l'Union européenne, des objectifs sont en cours d'élaboration pour faire des ambitions numériques européennes concernant l'accès aux réseaux, leur vitesse et leur utilisation une réalité. **Les premiers objectifs concernant la disponibilité du haut débit fixe ont été fixés en 2010 dans le cadre de la stratégie Europe 2020.** Avec cette stratégie, l'UE s'est engagée à atteindre deux objectifs de disponibilité : la couverture du haut débit de base (> 144 Kbps et < 30 Mbps) pour 2013 et la disponibilité universelle du haut débit rapide (>= 30 Mbps) pour 2020. Un troisième objectif portait sur la vitesse et l'utilisation : pour 2020, le haut débit fixe devait être utilisé par au moins 50 % des ménages. Pour la période 2020-2025, de nouveaux objectifs ont été convenus, qui font partie de la communication de la CE de 2016 sur le gigabit. Ils exigent la disponibilité d'un débit de 100 Mbps (pouvant évoluer vers 1 gigabit) pour tous les ménages et d'une connectivité en gigabit (avec des vitesses aussi rapides en téléchargement ascendant que descendant) pour l'ensemble des principaux pôles de l'activité socioéconomique, tels que les établissements scolaires, les hôpitaux et les entreprises, d'ici 2025 au plus tard. Afin d'exploiter davantage le potentiel de croissance numérique de l'Europe, il a été décidé en mars 2021 de renforcer les objectifs de connectivité. La CE s'est fixé pour objectif de faire en sorte que tous les ménages aient effectivement accès à un réseau gigabit d'ici 2030.
52. Le degré de couverture des connexions haut débit fixes en Belgique est globalement élevé. En septembre 2020, 99,7 % des ménages belges pouvaient avoir accès au haut débit fixe de 1 Mbps (via le cuivre, le câble et la fibre optique). Néanmoins, la couverture en haut débit de base reste incomplète puisque 17 285 ménages n'ont toujours pas de couverture en haut débit fixe de 1 Mbps.
53. Sur les deux objectifs fixés pour 2020, celui relatif à la disponibilité universelle du haut débit rapide (>= 30 Mbps) n'a pas encore été pleinement atteint. En effet, la couverture de 30 Mbps atteignait 99,1 % en septembre 2021 : 46 515 ménages n'ont toujours pas accès à 30 Mbps. Depuis 2018, cependant, une réglementation est applicable en Belgique qui devrait contribuer à une augmentation de la couverture par une infrastructure NGA. En effet, le cadre réglementaire prévoit qu'afin d'encourager les investissements dans les zones blanches (secteurs statistiques³² où aucun opérateur ne couvre plus de 20 % des ménages avec 30 Mbps) et dans les zones grises (où un seul opérateur couvre plus de 20 % des ménages avec 30 Mbps), les opérateurs puissants sur le marché dans ces zones sont exemptés pendant 5 ans de l'obligation d'ouvrir leur réseau à des concurrents. Cela s'est traduit par la modernisation de 52 602 adresses par Proximus et VOO au cours de la période juin 2018-fin 2020, soit environ 18 % du nombre total d'adresses dans les zones blanche et grise au début de la régulation en 2018 (299 000).

³² Le secteur statistique est l'unité territoriale de base qui résulte de la subdivision des communes et des anciennes communes par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) pour la diffusion de ses statistiques à un niveau plus fin que le niveau communal.

Voir <https://statbel.fgov.be/fr/propos-de-statbel/methodologie/classifications/secteurs-statistiques>

54. Le nombre de ménages non couverts passe à environ 138 000 pour le haut débit ultra-rapide (au moins 100 Mbps), ce qui donne une couverture de 97,2 %. Afin de respecter **l'objectif européen de haut débit ultra-rapide d'ici 2025**³³, le plan national pour la large bande, lancé en avril 2021, se concentre sur la cartographie des « zones blanches », où les ménages n'ont pas de couverture à 100 Mbps. Les autorités fédérales veulent ainsi contribuer à faciliter le déploiement du haut débit ultra-rapide en Belgique. Un budget de 40 millions d'euros y sera consacré³⁴. Le deuxième objectif, à savoir une connectivité en gigabit pour l'ensemble des principaux pôles de l'activité socioéconomique d'ici 2025, n'a pas été inclus dans la stratégie nationale en matière de haut débit d'avril 2021. Il ne fait pas non plus encore l'objet d'un suivi en Europe : cet objectif ne fait actuellement pas partie des indicateurs de connectivité inclus dans le DESI (l'indice relatif à l'économie et à la société numériques).
55. Dans le contexte de **l'objectif d'une connectivité en gigabit – 2030** et du concept de connexions VHCN³⁵, qui peuvent offrir 1 gigabit, la régulation ex ante actuelle³⁶ encourage déjà les opérateurs à se concurrencer et à continuer à investir dans les réseaux à haute capacité.
- La concurrence sur le marché de détail du haut débit fixe est particulièrement favorisée par la création d'opportunités pour les acteurs qui n'investissent pas dans un réseau propre. Ces acteurs peuvent offrir des services de détail à leurs clients sur la base des services de gros à haut débit auxquels Proximus et les câblo-opérateurs, en tant qu'opérateurs puissants sur le marché, sont obligés de donner accès. Depuis 2018, cela concerne non seulement l'accès de gros via xDSL (sur le réseau cuivre de Proximus) et l'accès via Eurodocsis (sur les réseaux câblés) mais aussi l'accès via GPON (sur le réseau de fibre optique de Proximus)³⁷. Afin de stimuler les investissements dans le réseau de fibre optique, les tarifs régulés pour l'accès au réseau FTTH-GPON sont équitables³⁸. Cela signifie qu'ils peuvent inclure une marge raisonnable en plus des coûts. Il en résulte un tarif mensuel pour l'accès central au réseau de fibre optique qui commence à 23 euros par mois pour une connexion de 150/50 Mbps et passe à 28 euros par mois pour une connexion de

³³ Comme indiqué dans la communication européenne sur le gigabit de septembre 2016.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0587>

³⁴ L'Echo 24.12.2021: le fédéral débloquera 77 millions d'euros pour le secteur télécom.

³⁵ Selon le code des communications électroniques européen, les réseaux VHCN sont soit un réseau de communications électroniques qui est entièrement composé d'éléments de fibre optique au moins jusqu'au point de distribution au lieu de desserte, soit un réseau de communications électroniques qui est capable d'offrir, dans des conditions d'heures de pointe habituelles, une performance du réseau comparable en termes de débit descendant et ascendant (art. 2(2) du CCEE).

³⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

³⁷ L'obligation d'accès au réseau de fibre optique consiste, au niveau local, en un accès local virtuel (VULA), un accès à une paire de longueurs d'onde et un accès aux gaines dans le cas où l'utilisateur final est connecté de bout en bout par des gaines. Pour l'accès central, il s'agit de l'accès aux services bitstream et à la fonctionnalité multicast
Voir <https://infofibre.be/fr/droits-et-obligations/regulation-par-libpt>

³⁸ La décision de l'IBPT du 9 mars 2021 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros au réseau FTTH de Proximus.
Voir <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/decision-du-9-mars-2021-concernant-les-tarifs-mensuels-pour-lacces-de-gros-au-reseau-ftth-de-proximus>

500/100 Mbps et à 36 euros pour une connexion de 1000/200 Mbps. À cela s'ajoute le prix du transport Ethernet qui s'élève à 1,40 euro, 2 euros et 6 euros par ligne d'accès et par mois, en fonction de la vitesse.

56. Pour stimuler le développement de réseaux VHCN, le cadre réglementaire offre également, depuis 2018, une possibilité d'allègement réglementaire. Les opérateurs puissants sur le marché qui proposent un co-investissement fondé sur l'article 76 du code des communications électroniques européen³⁹ peuvent ainsi être exemptés de régulation ex ante. Selon la Commission européenne, ces co-investissements, qui doivent notamment être transparents, publics et flexibles, pourraient réduire certains des risques liés aux investissements dans la fibre optique tout en préservant la concurrence dans les réseaux à haut débit fixes. En Belgique, Proximus a pris l'initiative de co-investir dans le déploiement d'un réseau FTTH. Les joint-ventures créées avec EQT Infrastructure (en Région flamande) et avec Eurofiber (en Région wallonne) pour la construction d'un réseau d'accès passif de gros à la fibre optique ont reçu l'approbation de la CE en 2021. Toutefois, n'étant pas fondées sur l'article 76 du code européen, elles ne peuvent bénéficier de l'exemption de régulation ex ante.
57. D'autres initiatives contribuent également à soutenir le déploiement des réseaux VHCN en Belgique en 2021 :
- 57.1. Pour suivre les progrès réalisés en vue de l'objectif de connectivité en gigabit pour tous les ménages d'ici 2030, l'IBPT a lancé en 2021 le processus de cartographie du déploiement du haut débit fixe d'au moins 1 gigabit. Les premiers résultats seront intégrés dans la mise à jour 2022 de la carte de couverture annuelle du réseau fixe que l'IBPT publie sur son portail de données⁴⁰. Une carte spécifique de la fibre optique est également en cours d'élaboration.
- 57.2. Dans le cadre de la « boîte à outils pour la connectivité » de la CE, le gouvernement belge s'est engagé à réduire le coût du déploiement des réseaux de communications électroniques. La boîte à outils consiste en un ensemble de meilleures pratiques considérées comme les plus efficaces pour permettre et encourager les opérateurs à déployer des réseaux à très haute capacité. Une feuille de route pour la mise en œuvre belge de la boîte à outils a été soumise à la CE en avril 2021⁴¹ et un rapport sur sa mise en œuvre doit être soumis à la CE en avril 2022. Plusieurs organismes, dont l'IBPT, sont impliqués dans cette démarche. En décembre 2021, l'IBPT a ainsi lancé le site Internet <https://www.glasvezelinfo.be/fr> avec des informations sur les procédures

³⁹ L'article 76 du CCEE définit le traitement des nouveaux éléments de réseau à très haute capacité sur le plan de la régulation. En décembre 2020, l'ORECE a adopté des lignes directrices (non contraignantes) visant à expliquer le champ d'application de l'article 76 du CCEE et à aider les régulateurs nationaux à évaluer les offres de co-investissement

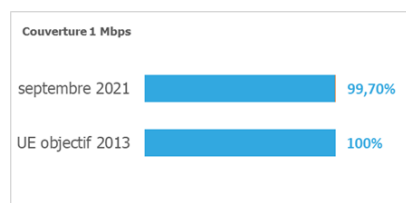
https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/9727-bereg-guidelines-to-foster-the-consistent-application-of-the-conditions-and-criteria-for-assessing-new-very-high-capacity-network-elements-article-76-1-and-annex-iv-eccc

⁴⁰<https://www.bipt-data.be/fr>

⁴¹<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/connectivity-toolbox-member-states-develop-and-share-roadmaps-toolbox-implementation>

d'autorisation pour les réseaux de fibre optique, ce qui contribue à leur déploiement.

57.3. La mise en œuvre des objectifs 2030 sera soutenue financièrement par des fonds du Fonds européen d'investissement « Relance et résilience » qui vise, entre autres, à permettre des réformes et des investissements pour la transition numérique dans les États membres de l'UE. En outre, la Belgique envisage également d'utiliser la « Connecting Europe Facility-2 » qui soutiendra les investissements dans les infrastructures de connectivité d'intérêt commun (tels que les importants moteurs socio-économiques mentionnés dans les objectifs en matière de connectivité en gigabit) au cours de la période 2021-2027.



Objectif 2025
 Connectivité en gigabit pour tous les principaux moteurs socio-économiques : pas de données disponibles.

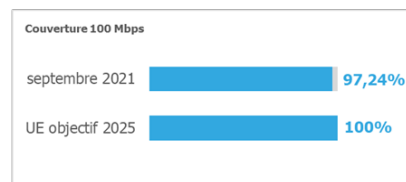
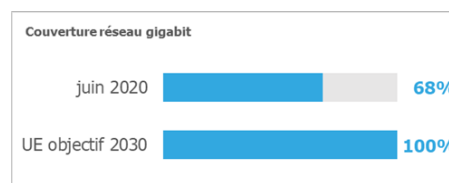
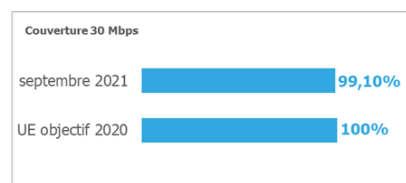


Figure 38 : Objectifs de la CE en matière de connectivité pour 2020-2030 (Source : IBPT)

7.1.3.2. Haut débit fixe de gros

58. Les services de gros à haut débit sont offerts en Belgique par des opérateurs de réseaux d'accès ouvert qui, en plus de l'accès en gros, ont également leurs propres clients de détail, et par des opérateurs qui poursuivent uniquement des modèles de gros : ils construisent l'infrastructure physique pour la fibre optique passive mais n'offrent pas de services d'accès eux-mêmes. Cette dernière catégorie comprend Fluvius, le gestionnaire de réseau pour le gaz et l'électricité en Flandre, qui a commencé en 2021 à fournir des services FTTH-P2P⁴² à d'autres entreprises fournissant des services d'accès à haut débit sur ces connexions. Les joint-ventures Fiberklaar⁴³ (Proximus-EQT Infrastructure) et Unifiber (Proximus et Eurofiber) ont également commencé à construire un réseau FTTH-P2P passif en 2021. L'infrastructure mise à disposition ne comprend que les éléments physiques pour construire un réseau FTTH et aucun équipement actif pour fournir des services et une connectivité aux clients finaux. Les accès de gros à haut débit de Proximus et des joint-ventures ne se font pas directement concurrence, puisqu'elles ne déploient des infrastructures FTTH que dans les zones où il n'y a pas de déploiement standalone d'une telle infrastructure par Proximus.
59. Les services de gros d'accès à haut débit des opérateurs dominants fournis via xDSL (sur cuivre), via FTTH-GPON (sur fibre optique) et via Eurodocsis (câble) sont soumis à une régulation ex ante en Belgique. Il s'agit de Proximus et des câblo-opérateurs dans leur zone de couverture propre. Les obligations d'accès imposées dépendent du réseau sur lequel les services de gros à haut débit sont vendus et du niveau auquel se situe le point d'interconnexion reliant l'infrastructure du fournisseur de gros et celle du client (c'est-à-dire accès local à haut débit/accès central à haut débit).
60. Sur le réseau cuivre de Proximus, d'autres opérateurs peuvent acheter, au niveau local, un accès physique dégroupé ou un accès bitstream virtuel avec un point de transmission dans le central local ou la cabine de rue (appelé VULA). Contrairement à l'accès physique dégroupé, dans le cas du VULA, les clients sont dépendants du réseau de transmission de Proximus. Au niveau central, Proximus doit seulement mettre à disposition un accès bitstream. Sur le réseau de fibre optique GPON de Proximus, l'obligation d'accès dépend également du niveau auquel se situe le point d'interconnexion. Pour l'accès local, Proximus doit fournir non seulement un accès local virtuel (VULA) mais aussi un accès à une paire de longueurs d'onde et un accès aux gaines (si l'utilisateur final est connecté de bout en bout via des gaines). Le VULA et l'accès à une paire de longueurs d'onde ne sont pas encore commercialisés étant donné qu'aucune partie n'a manifesté son intérêt. L'accès dégroupé au réseau de fibre optique GPON n'a pas été rendu obligatoire. L'offre de référence pour l'accès aux gaines doit encore être approuvée par l'IBPT. Pour l'accès central au réseau de fibre optique GPON, l'obligation d'accès implique un accès à des services bitstream. Une telle obligation d'accès s'applique également aux réseaux câblés de VOO et Telenet.

⁴² L'architecture FTTH P2P (point à point) a la particularité d'équiper chaque connexion réseau d'une fibre optique dédiée. Cette technologie présente l'avantage que toute la bande passante potentiellement disponible sur une fibre optique peut être attribuée à un abonné, contrairement à la technologie PON qui partage la bande passante d'une fibre entre les abonnés connectés à la même arborescence PON.

⁴³ Sur le réseau Fiberklaar, les services de gros sont achetés par EDPnet, Multifiber et RapidXS.

61. Fin 2021, un volume total de 477 497 lignes d'accès à haut débit a été vendu sur le marché de gros de l'accès large bande, soit 70 939 de plus qu'un an auparavant. La majorité d'entre eux sont basés sur le câble (84 %), qui a enregistré la plus forte croissance (+66 779 pour un total de 400 665). La part des accès au réseau cuivre a diminué de 2,2 pp pour atteindre 15,3 %, malgré une légère augmentation de 1 875 lignes. Le nombre d'accès de gros sur le réseau de fibre optique FTTH (GPON + P2P) est multiplié par 2,4. Leur part du marché de gros total de l'accès large bande reste modeste, avec 0,8 %, malgré une augmentation de 0,4 pp.

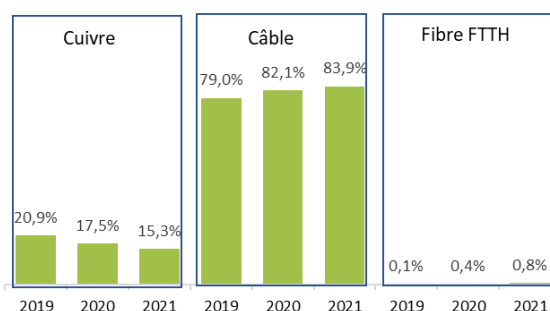


Figure 39 : Lignes large bande fixes de gros par réseau de soutien, en pourcentage du total (Source : IBPT)

62. Une segmentation basée sur le type de fourniture en gros d'accès à haut débit montre que, sur le réseau de cuivre, tant l'utilisation de services bitstream réglementés que la revente non réglementée sont en légère augmentation. Le dégroupage physique poursuit son déclin. Parmi les accès de gros vendus sur le réseau FTTH (3 974 au total), [80-90] % sont basés sur un accès bitstream GPON réglementé. Le reste concerne le segment de gros non réglementé : revente de FTTH GPON [0-10] % et vente de FTTH P2P sous forme de lignes totalement dégroupées [0-10] %.

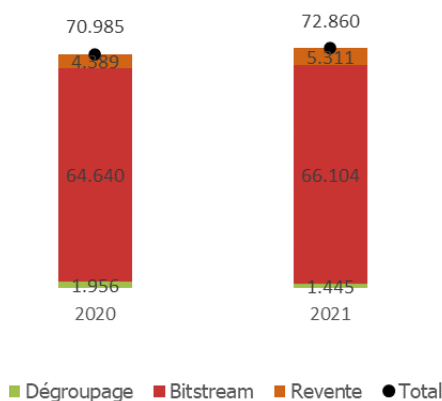


Figure 40 : Nombre d'accès de gros au réseau de cuivre, par type (Source : IBPT)

7.1.3.3. Haut débit fixe de détail

63. Le nombre de connexions haut débit fixes en Belgique continue d'augmenter en 2021 : +3,9 %, ce qui est dès lors plus élevé que l'année 2020 du coronavirus, durant laquelle +3,1 % de connexions haut débit supplémentaires ont été réalisées. En comparaison avec l'augmentation du nombre de ménages en 2020 (+94 500⁴⁴), la croissance du nombre d'ajouts nets en 2020 et en 2021 est plus élevée (avec respectivement +143 503 en +186 469). Le marché résidentiel représente plus de 81,7 % de l'ensemble du marché.

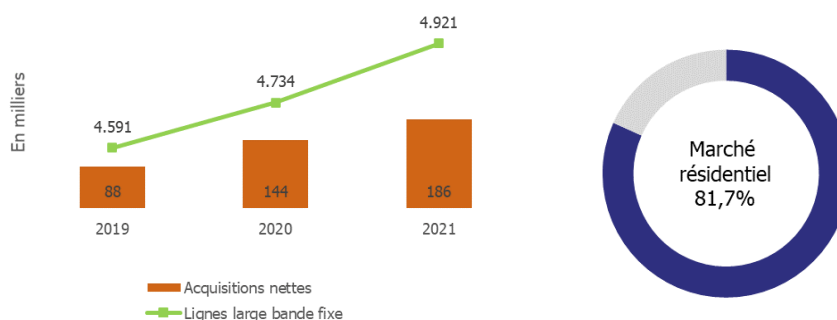


Figure 41 : Volume de lignes fixes à haut débit et répartition résidentiel-non résidentiel (Source : IBPT)

64. La Flandre est en tête lorsqu'il s'agit de la région qui compte le plus grand nombre de lignes fixes à haut débit pour 1 000 habitants : 423 contre 409 en Wallonie. À Bruxelles, le demi-million de lignes fixes à haut débit représente 410 lignes pour 1 000 habitants.

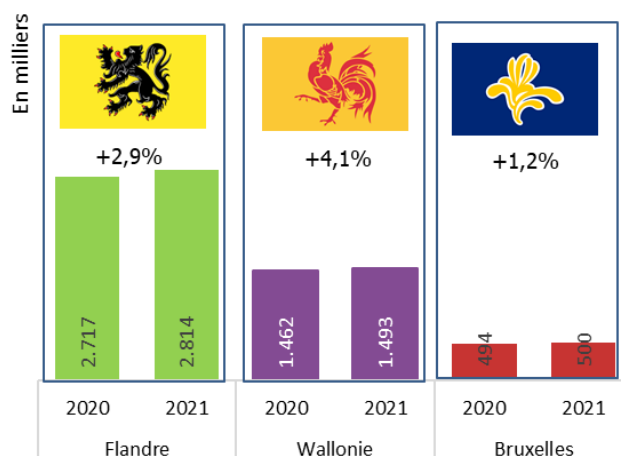


Figure 42 : Volume des lignes fixes à haut débit par Région (Source : IBPT)

⁴⁴ https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lfst_hhnhtych/default/table?lang=fr
 Entre 2019 (4 787 700) et 2020 (4 881 500), le nombre de ménages privés a augmenté de 94 500.

65. La vitesse de téléchargement affichée (théorique) la plus élevée est de 1 Gbps. VOO offre généralement 400 Mbps et a lancé le Gigaboost à Liège en avril 2021. Entre-temps, l'option Gigaboost est également disponible dans les villes de Wavre et Charleroi. Chez Proximus, la vitesse de téléchargement de 1 Gbps est disponible avec les packs FLEX fiber via une connexion de fibre optique. Ces packs coûtent 5 euros de plus que pour un pack FLEX basé sur le VDSL avec une vitesse de téléchargement de 100 Mbps. Afin d'augmenter encore la capacité du réseau VDSL existant basé sur le cuivre, Proximus a annoncé en 2021 qu'elle installerait la nouvelle technologie 2MX-6 sur son réseau. Cette technologie permet de doubler la vitesse d'une connexion individuelle. Telenet propose 1 Gbps avec ses offres groupées OneUp à 86 euros/mois (ceci inclut un numéro de téléphone mobile avec volume illimité). La vitesse de 1 Gbps peut être offerte sur l'ensemble du réseau. Chez Orange, la vitesse de 1 Gbps n'est pas encore disponible⁴⁵. À partir du 17 janvier 2022, la vitesse de téléchargement standard sera de 150 Mbps au lieu de 100 Mbps; La vitesse de téléchargement ascendant passera de 10 à 15 Mbps dans la zone de couverture de Telenet et de 5 à 7,5 Mbps dans la zone de couverture de VOO. Si cela ne suffit pas, il est possible de souscrire à l'option Internet Boost (15 euros/mois) pour obtenir une vitesse de téléchargement descendant allant jusqu'à 400 Mbps et une vitesse de téléchargement ascendant de 20 Mbps (VOO) ou 40 Mbps (Telenet).
66. L'inclusion de 1 Gbps dans l'offre des fournisseurs de haut débit fixe fait progresser de 1,9 pp (+93 498 lignes) le nombre de lignes fixes à haut débit avec cette vitesse. Les lignes fixes à haut débit avec une vitesse de téléchargement entre 100 Mbps et 1 Gbps restent, avec une croissance de 180 193 lignes, la plus grande catégorie (67 %) dans le nombre total des lignes fixes à haut débit.

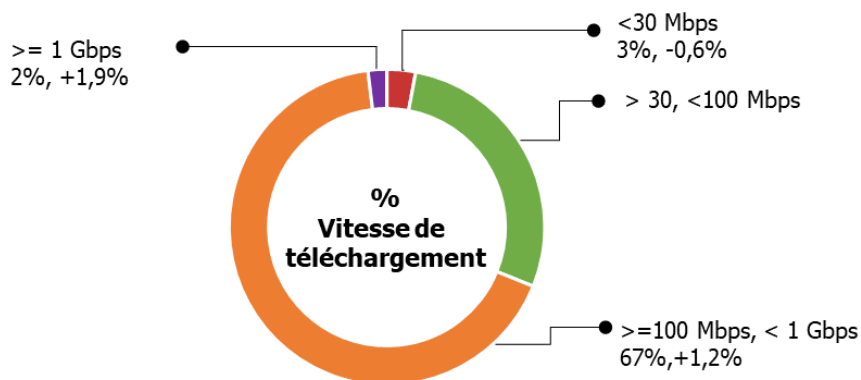


Figure 43 : Lignes fixes à haut débit par débit descendant (Source : IBPT)

⁴⁵ Un projet pilote est en cours à Genk, Gand, Diksmuide, Poperinge et Anvers où 1 Gbps est disponible avec l'option Fiber Boost (10 euros/mois).

67. Le xDSL et le câble représentent 95 % du nombre total de lignes fixes à haut débit à la fin de 2021 : c'est 3 % de moins qu'un an auparavant. Le nombre de lignes à haut débit utilisant ces technologies diminue à mesure que la demande de débits supérieurs à 100 Mbps augmente. Pour supporter ces débits plus élevés, les opérateurs se concentrent sur le déploiement de réseaux de fibre optique, ce qui entraîne une augmentation de la part des lignes fixes à haut débit entièrement basées sur la technologie de la fibre optique sous la forme de FTTH/FTTB et FTTO (+1,2 pp pour atteindre 3,1 %).

Pour le FWA et le satellite, l'intérêt est faible : environ 1,8 % des lignes fixes à haut débit sont basées sur une connexion 4G offerte par Orange (Flybox) ou Telenet (Tadaam) ou sur une connexion satellite offerte par SkyDSL ou Starlink⁴⁶. Ces deux dernières sociétés représentent ensemble environ 900 lignes fixes à haut débit en Belgique. SkyDSL2+ Home L offre une vitesse en téléchargement descendant maximale de 40 Mbps pour 39,90 euros par mois. Starlink, de la société SpaceX d'Elon Musk, a fait son entrée sur le marché belge en 2021. L'abonnement haut débit par satellite de Starlink coûte 99 euros par mois, hors TVA, pour un débit compris entre 50 et 150 Mbps. L'antenne parabolique et le routeur sont facturés 639 euros⁴⁷.

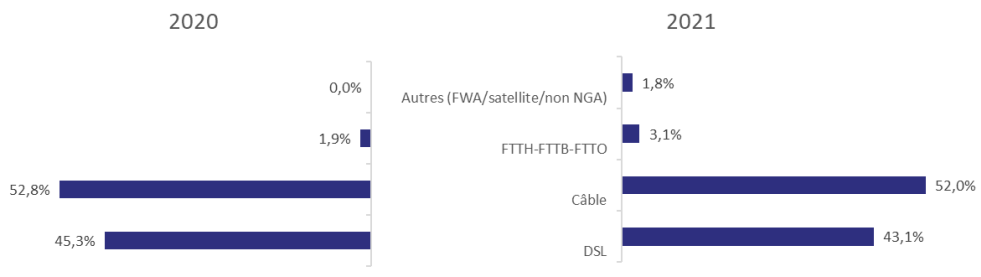


Figure 44 : Lignes fixes à haut débit par technologie, % dans le total (Source : IBPT)

68. Les parts de marché nationales évoluent en faveur d'Orange, dont la part augmente de 2,2 pp. Les autres fournisseurs perdent des parts de marché : en pourcentage, Proximus perd le plus grand nombre de parts de marché avec -0,9 pp, suivie de Telenet avec -0,7 pp.

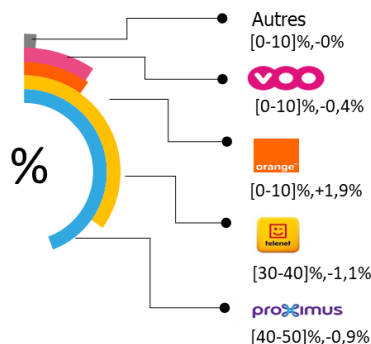


Figure 45 : Parts de marché nationales du haut débit fixe, en volume (Source : IBPT)

⁴⁶ Source : Enquête IBPT haut débit fixe

⁴⁷ <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1046-92325-68?regionCode=BE>

69. En Flandre et en Wallonie, deux acteurs offrent des services fixes à haut débit basés sur leur propre réseau fixe : Proximus (via le réseau cuivre/fibre optique) et Telenet (via le réseau câblé) en Flandre et Proximus et VOO en Wallonie. À Bruxelles, trois opérateurs sont actifs sur la base de leur propre réseau : Proximus, Telenet (depuis l'acquisition de SFR en 2016) et VOO. Orange loue le réseau des câblo-opérateurs dans les trois Régions pour offrir le haut débit fixe à ses clients de détail : en Flandre, il utilise le réseau de Telenet et en Wallonie et à Bruxelles, elle utilise le réseau de VOO. Après la finalisation de l'acquisition de VOO par Orange, il y aura un fournisseur de haut débit fixe en moins en Wallonie. Un statu quo de 3 opérateurs pourrait être atteint si Telenet utilisait la régulation de l'accès et louait le réseau de VOO/Orange en Wallonie.

À Bruxelles, les trois principaux acteurs du marché (Proximus, Telenet et Orange) détiennent une part d'au moins 10 %. Avec une croissance de 1,9 pp, Orange obtient une part de marché qui dépasse celle de VOO. En Wallonie et en Flandre, Orange reste sous le seuil des 10 %. Seules Proximus et VOO en Wallonie et Proximus et Telenet en Flandre répondent à ce critère.

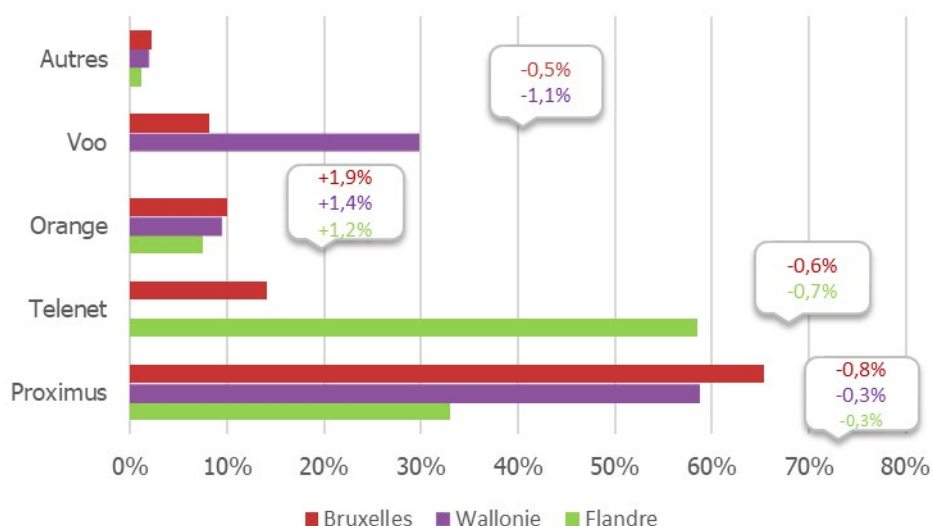


Figure 46 : Parts de marché du haut débit fixe par Région en Belgique, à la fin de 2021
 (Source : IBPT)

70. Le nombre de clients ayant résilié leur service fixe à haut débit auprès de leur opérateur en 2021 a augmenté d'environ 59 000 pour atteindre 545 716. Par rapport au nombre moyen d'abonnés, le taux d'attrition sur une base annuelle est de 12 %, soit 0,8 point de pourcentage de plus qu'un an auparavant.

7.1.3.4. Trafic haut débit fixe

71. Le trafic Internet large bande fixe a augmenté de 12,7 % pour atteindre 13,9 exaoctets⁴⁸ en 2021, ce qui est nettement inférieur au taux de croissance de l'année 2020 du coronavirus (+52 %). En moyenne, 239 gigaoctets sont consommés par mois par ligne fixe à haut débit, soit 19 gigaoctets de plus qu'en 2020.

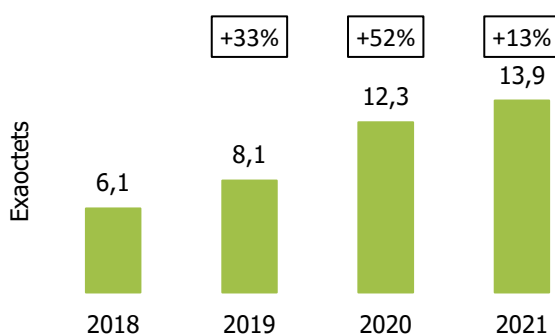


Figure 47 : Trafic haut débit fixe en exaoctets (Source : IBPT)

72. Avec le remplacement de Wigo et Yugo par One chez Telenet, la limite de téléchargement descendant pour l'utilisation de l'internet à domicile a changé en 2021. Alors que la politique d'utilisation équitable était auparavant de 750 Go, elle est désormais portée à 3 To par mois pendant les heures de pointe (de midi à minuit). Orange a également introduit une augmentation de la limite de données de 750 Go à 3 To pour les abonnés disposant de packs Home Internet et Love. Orange applique des heures de pointe qui se situent entre 17h00 et 23h59. Toute personne qui consomme plus de 3 To pendant ces heures de pointe au cours d'un même mois est considérée comme un utilisateur intensif. En conséquence, la vitesse de téléchargement descendant diminuera de 20 Mbps et la vitesse de téléchargement ascendant, de 2 Mbps. Proximus l'a déjà fait en 2019.
73. Compte tenu des litiges individuels concernant les déclarations relatives à l'internet « illimité » et leur rapport avec la politique d'« utilisation raisonnable » d'application, l'IBPT a clarifié la législation en la matière, qui relève de sa surveillance⁴⁹. L'IBPT considère en particulier qu'une « politique d'utilisation raisonnable » (FUP) pour le trafic Internet national couplée à un plan tarifaire présentant une utilisation « illimitée » de l'internet devrait satisfaire aux caractéristiques suivantes :

a) il doit s'agir d'un volume de données d'au moins 300 Go par mois pour l'internet mobile et 3 To par mois pour l'internet fixe.

b) en cas de dépassement du quota fixé dans la FUP, l'accès à l'internet ne peut pas être bloqué, et des frais supplémentaires ne peuvent pas non plus être facturés (excepté à la demande spécifique du client afin de pouvoir profiter des vitesses de navigation d'origine).

⁴⁸ 1 exaoctet est égal à 1 000 pétaoctets ou 1 milliard de gigaoctets.

⁴⁹ Communication du 21 février 2022 concernant les lignes directrices sur l'offre d'internet « illimité » <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-concernant-les-lignes-directrices-sur-loffre-dinternet-illimite>

c) la politique d'« utilisation raisonnable » doit toujours être transparente. Cela signifie en substance que, dans les documents précontractuels, le contrat et sur son site Internet, le fournisseur de services d'accès à l'internet doit donner de manière claire et compréhensible des informations facilement accessibles, précises et actuelles concernant le seuil et les conséquences du dépassement de ce seuil pour l'utilisateur final.

7.1.4. Un accès de haute qualité

7.1.4.1. Fourniture en gros d'accès de haute qualité

74. La vente d'accès à haut débit de haute qualité⁵⁰ sur le marché de gros a légèrement diminué par rapport à 2020 (-3 %). Cette baisse de volume est entièrement imputable à la diminution du nombre de lignes dont la vitesse est inférieure à 10 Mbps (-17 %), tandis que les lignes dont la vitesse est supérieure ou égale à 10 Mbps ont enregistré une légère hausse (+1 %).

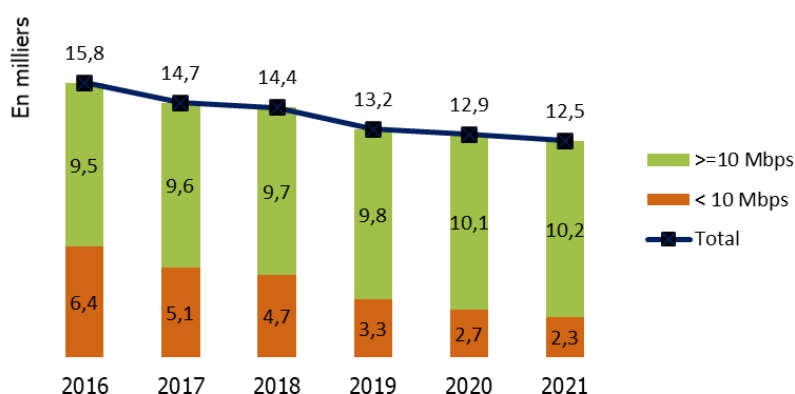


Figure 48 : Volume de la fourniture externe de lignes de haute qualité sur le marché de gros (Source : IBPT)

75. Proximus est le principal fournisseur de lignes de haute qualité proposées en externe sur le marché de gros. Les ventes de Proximus représentent [45-50] % du nombre total de lignes sur le marché national. La différence avec le deuxième plus grand fournisseur de lignes de haute qualité sur le marché de gros, Telenet, est de 25 %.

⁵⁰ Les accès haut débit de haute qualité sont basés sur des technologies WDM, SDH et Ethernet et sont destinés aux entreprises ayant des exigences élevées en termes de débit, de latence, de transparence, etc.

7.1.4.2. Fourniture d'accès de haute qualité sur le marché de détail

76. La demande de lignes de haute qualité sur le marché de détail a diminué de 5 % par rapport à 2020 et se situe juste en dessous de 25 000 lignes. La concurrence sur le marché change peu. Proximus reste le leader du marché avec [40-50] % de parts de marché.

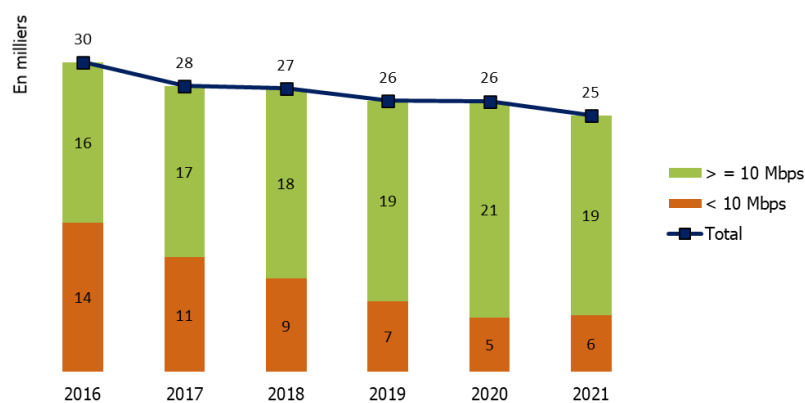


Figure 49 : Lignes d'accès de haute qualité sur le marché de détail (Source : IBPT)

7.2. Services mobiles

7.2.1. Déploiement

77. À la fin de 2021, le déploiement de la 5G en Belgique reste limité. En avril 2020, Proximus a commencé à déployer la 5G light dans certaines communes, mais les performances de l'offre 5G light mise à disposition sur les fréquences 3G existantes de 2,1 GHz n'offrent pas les mêmes capacités que la 5G. Alors que la 5G est jusqu'à 10 fois plus rapide que la 4G, le plan Mobilus 5G Unlimited de Proximus offrait un débit descendant de 30 % plus rapide que la 4G lors de son lancement.
78. En juillet 2020, l'IBPT a accordé des droits d'utilisation provisoires dans la bande 3,6-3,8 GHz à Orange, Proximus et Telenet pour permettre des tests avec des antennes 5G. Cegeka et Entropia étaient initialement aussi candidats mais se sont retirés. Cegeka et sa filiale Citymesh disposent déjà d'un spectre comparable dans la bande de fréquences 3400-3600 MHz. Ce spectre, pour lequel Citymesh dispose de droits d'utilisation depuis 2015, ne pouvait initialement être utilisé que dans les grandes villes flamandes, les villes côtières et certaines parties des provinces de Namur et du Luxembourg près de la frontière française. Depuis mai 2021, il peut être utilisé sur l'ensemble du territoire belge⁵¹. Proximus a utilisé la licence de spectre provisoire pour activer la 5G sur un certain nombre de sites autour de Louvain, d'Anvers et de la côte en décembre 2020. Un an plus tard, Telenet a également activé la 5G dans le spectre pour lequel des droits d'utilisation provisoires avaient été acquis sur un nombre limité de sites. Pour une large couverture du réseau 5G, il convient d'attendre la mise aux enchères du spectre 5G prévue pour la mi-2022. Un an après la date de début de validité des droits d'utilisation, 70 % de la population belge devrait être couverte par la 5G. Deux ans plus tard, cette couverture devrait être de 99,5 % et après six ans de 99,8 %. Ces obligations de couverture sont liées aux droits d'utilisation de la bande 700 MHz qui sera utilisée pour la 5G par les opérateurs existants. Des exigences plus souples s'appliquent à un nouvel entrant (voir paragraphe 82). Aucune obligation de couverture ne s'applique aux autres bandes 5G (1400, 3600 MHz)⁵².
79. Les préparatifs nécessaires à la mise aux enchères ont pu être lancés après que le Comité de concertation a donné son approbation, le 24 novembre 2021, aux arrêtés royaux établissant les conditions pour l'obtention et l'exercice des droits d'utilisation 5G. Le cadre juridique pour l'organisation de la mise aux enchères de la 5G en Belgique avait déjà été approuvé par le Conseil des ministres fédéral début 2021, et le Comité de concertation et le Parlement fédéral avaient marqué leur accord sur le projet de loi respectivement le 26 mai 2021 et le 17 juin 2021. Ceci a donné lieu à la loi du 27 juin 2021 modifiant l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
80. La mise aux enchères du spectre en 2022 permet d'accueillir un quatrième acteur aux côtés de Proximus, Telenet et Orange. Les enchères portent non seulement sur les nouvelles bandes 5G (700, 1400 et 3600 MHz), mais aussi sur les bandes 2G (900 MHz et 1800 MHz)

⁵¹ [Décision de l'IBPT du 4 mai 2021](#)

⁵² Cela est motivé par le fait que les bandes de fréquences inférieures à 1 GHz constituent la solution optimale pour la couverture de zones étendues. Les autres bandes de fréquences sont généralement utilisées là où il y a beaucoup de trafic pour augmenter la capacité disponible.

et 3G (2000 MHz) existantes pour lesquelles les autorisations ont expiré en mars 2021⁵³. Afin de donner aux nouveaux entrants la possibilité d'obtenir un portefeuille de fréquences, composé de spectre dans les bandes 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz⁵⁴, proche de celui des opérateurs historiques, un privilège est appliqué. La procédure d'attribution de ce portefeuille de fréquences réservé aux nouveaux entrants est la suivante :

- Si plusieurs candidats sont intéressés par les 6 blocs de fréquences du lot réservé aux nouveaux entrants, une mise aux enchères sera organisée entre ces candidats en vue de l'attribution de l'entièreté du lot de 6 blocs au plus offrant.
- En outre, la possibilité a été créée de faire une offre pour une partie des blocs de fréquences du lot réservé. Cela est possible dans deux situations :
 1. S'il n'y a pas de candidat pour la totalité du lot réservé, les candidatures peuvent être acceptées pour une partie des 6 blocs de fréquences de ce lot.
 2. S'il y a un seul candidat pour les six blocs de fréquences du lot réservé, ce candidat peut décider de faire une offre pour seulement une partie des 6 blocs du lot réservé. Ce candidat est alors considéré comme le détenteur de l'offre la plus élevée pour cette partie des 6 blocs.

Les autres blocs sont alors ajoutés à la mise aux enchères principale ouverte à tous les candidats, à laquelle les opérateurs mobiles existants peuvent également participer.

81. Au cours de la période initiale, un nouvel entrant ayant une couverture d'au moins 20 % peut utiliser les réseaux existants de Telenet, Proximus et Orange via l'itinérance nationale. Ce système d'itinérance nationale concerne tous les services 2G, 3G, 4G et 5G offerts sur toutes les fréquences inférieures à 3 GHz pour lesquelles l'opérateur dispose de droits d'utilisation. Toutefois, ce droit est limité aux zones géographiques où l'opérateur qui bénéficie de ce droit n'a pas encore déployé son propre réseau. Il existe également une limite dans le temps : le droit à l'itinérance nationale prend fin après 8 ans.
82. Après la période de 8 ans, la couverture des nouveaux entrants disposant de fréquences dans la bande 700 MHz doit atteindre 99,8 %. Ce pourcentage est aussi élevé que pour les opérateurs existants, mais doit être atteint moins rapidement : une couverture de 99,8 % doit être atteinte par les opérateurs existants après 6 ans déjà. Un nouvel entrant dispose également de plus de temps pour déployer son propre réseau. Les nouveaux entrants disposent de 3 ans pour assurer une couverture de 30 % de la population et de 6 ans pour atteindre 70 %. Les opérateurs existants ont une obligation de couverture de 70 % après 1 an et de 99,5 % après 2 ans.
83. Un nouvel entrant avec des fréquences dans la bande 900 MHz dispose également de 8 ans pour atteindre la couverture légale requise. Pour la bande 900 MHz, cette obligation de couverture est égale à 99,5 %, obligation déjà respectée par les trois opérateurs

⁵³ Les autorisations actuelles ont été prolongées au-delà du 15 mars 2021, actuellement jusqu'au 15 mars 2022. Cela se fait chaque fois pour une période de 6 mois, jusqu'à ce que la mise aux enchères soit terminée et que les nouveaux droits d'utilisation aient été accordés et que leur période de validité ait commencé.

⁵⁴ Pour la bande 5G 1400 MHz, aucun privilège n'est appliqué.

existants. Les opérateurs historiques doivent respecter le niveau de 99,5 % dès le début de la période de validité des droits d'utilisation afin de garantir la continuité du service pour tous les consommateurs. Étant donné qu'un nouvel entrant ne peut pas atteindre cet objectif dès le départ, on lui accorde 8 ans et des obligations de déploiement intermédiaires s'appliquent, similaires à celles imposées pour les fréquences dans la bande 700 MHz : 30 % après 3 ans et 70 % après 6 ans.

84. L'obligation de couverture pour les fréquences dans la bande 700 MHz comprend également l'exigence d'un débit downstream minimal qui dépend de la quantité de spectre acquise dans la bande 700 MHz et du fait que l'opérateur dispose ou non de droits d'utilisation dans la bande 800 MHz⁵⁵ :

- Une vitesse de 6 Mbps si l'opérateur détient au moins 10 MHz duplex sur 700 MHz et a des droits d'utilisation dans la bande 800 MHz. L'on part du principe que les titulaires d'autorisation peuvent également utiliser les droits d'utilisation pour la bande de fréquences 800 MHz pour répondre à cette obligation.
- Une vitesse de 5 Mbps si l'opérateur détient au moins 10 MHz duplex à 700 MHz et a des droits d'utilisation dans la bande 800 MHz.
- Une vitesse de 3 Mbps si l'opérateur 700 MHz ne détient pas de droits d'utilisation dans la bande 800 MHz.

L'obligation de couverture peut être remplie dans toutes les bandes de fréquences pour lesquelles l'opérateur détient des droits d'utilisation. Cela signifie que lorsque certaines zones géographiques sont déjà couvertes par un opérateur avec le débit minimum grâce à d'autres bandes de fréquences que la bande 700 MHz, ce dernier n'est pas obligé de couvrir ces zones géographiques également avec la bande 700 MHz.

85. Cinq opérateurs mobiles ont introduit leur candidature pour la mise aux enchères du spectre et tous ont été déclarés admissibles après examen par l'IBPT⁵⁶. L'un des deux nouveaux entrants qui ont été admis à la mise aux enchères de spectre a levé l'option afin de disposer, moyennant le paiement de 83 340 000 euros, d'un paquet de spectre radioélectrique réservé dans les différentes bandes de fréquences radioélectriques tant pour la 5G que pour les applications 2G, 3G et 4G. Ce nouvel opérateur mobile reçoit ainsi la possibilité d'entrer sur le marché belge avec un paquet de spectre suffisant.⁵⁷

⁵⁵ C'est-à-dire l'un des trois MNO existants puisqu'ils sont les seuls à disposer de droits d'utilisation dans la bande 800 MHz.

⁵⁶ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/cinq-operateurs-mobiles-ont-ete-declares-admissibles-pour-la-mise-aux-encheres-du-spectre-radioelectrique>

⁵⁷ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/un-nouvel-operateur-mobile-leve-loption-pour-du-spectre-reserve>

86. En raison du calendrier de la mise aux enchères du spectre 5G, la Belgique manque à trois obligations que l'Union européenne a imposées aux États membres concernant la 5G. L'échéance du 30 juin 2020 pour l'autorisation de l'utilisation de la 5G dans la bande 700 MHz et la date du 30 décembre 2020 pour 3400–3800 MHz et au moins 1 GHz de spectre dans la bande 26 GHz (s'il existe une demande suffisante sur le marché, ce qui n'est actuellement pas le cas en Belgique) ont toutes deux été manquées. L'objectif de couverture du plan d'action pour la 5G de septembre 2016 n'a pas non plus été atteint : la 5G à part entière n'a pas pu être lancée dans une ville importante pour 2020. En ce qui concerne les objectifs de la CE pour 2025 (couverture 5G ininterrompue dans l'ensemble des zones urbaines et le long des principaux axes routiers et ferroviaires), la Belgique est en bonne voie avec la mise aux enchères du spectre 5G en 2022. Cela vaut également pour l'objectif supplémentaire adopté en 2021 dans le cadre de la boussole numérique pour la décennie numérique : équiper toutes les zones peuplées de la 5G d'ici 2030.

7.2.2. Acteurs du marché

87. Fin 2021, le marché mobile belge compte 3 opérateurs disposant de leur propre réseau mobile et 3 full MVNO⁵⁸ qui sont tous actifs sur le réseau de Telenet : Lycamobile, Vectone et VOO. Il est question de consolidation étant donné que le nombre de full MVNO a été réduit de 4 à 3 par l'incorporation de Mobile Vikings/Jim Mobile par Proximus. L'Autorité belge de la concurrence n'a vu aucune objection à cette acquisition⁵⁹. Selon l'autorité, il est « peu probable » que l'acquisition entraîne une hausse des prix pour les consommateurs. Par conséquent, il a été considéré que « la concentration ne risque pas d'entraîner des effets susceptibles de faire obstacle à l'approbation ».
- Au niveau des light MVNO, les opérateurs de réseau mobile déclarent avoir conclu 20 accords. Un nouvel accord light MVNO a été conclu en 2021 par One Bill Global avec Proximus, dont il utilisera le réseau pour fournir des offres mobiles.
- Une nouvelle marque à bas prix a également fait son apparition sur le marché en 2021 avec le lancement de hey ! par Orange le 23 septembre 2021. L'offre hey !, qui ne peut être achetée qu'en ligne, consiste en trois abonnements mobiles à 7, 15 et 25 euros par mois qui comprennent respectivement 1, 10 et 40 Go de données mobiles et, pour l'abonnement le plus cher, également la voix et les SMS illimités.

⁵⁸ Un full MVNO est un opérateur alternatif qui loue une capacité de réseau à l'un des 3 opérateurs de réseaux mobiles.

⁵⁹ <https://www.bma-abc.be/sites/default/files/content/download/files/bma-2021-cc-10-pub.pdf>

7.2.3. Connexions mobiles

88. Le nombre de cartes SIM actives (hors M2M) à la fin de 2021 était de 12,25 millions, soit 2,1 % de plus qu'un an auparavant.
La part du segment prepaid baisse de 18,1 % à 15,8 % en raison de la perte de 232 463 cartes SIM actives. La croissance du volume des services mobiles postpaid, de 5 % (488 309 ajouts nets), est due à l'augmentation du nombre d'offres groupées convergentes fixes et mobiles. Au moins 42 % (+4,2 pp) des cartes SIM postpaid des opérateurs de réseaux mobiles sont des cartes SIM convergentes.

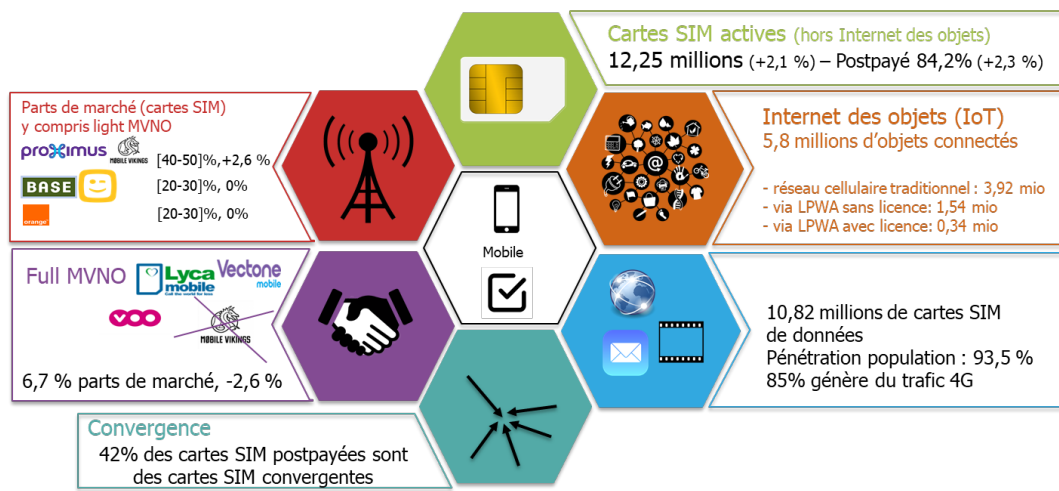


Figure 50 : Cartes SIM : volume, type, parts de marché (Source : IBPT)

89. Proximus détient la plus grande part du marché mobile avec une part de marché, basée sur les cartes SIM actives, comprise entre [40-50] %. Il s'agit d'une augmentation de 2,6 points de pourcentage résultant de l'acquisition de Mobile Vikings, qui opère en tant que full MVNO sur le réseau d'Orange depuis l'été 2019. La part de marché du deuxième (Orange) et du troisième opérateur mobile (Telenet) restent stables en 2021.

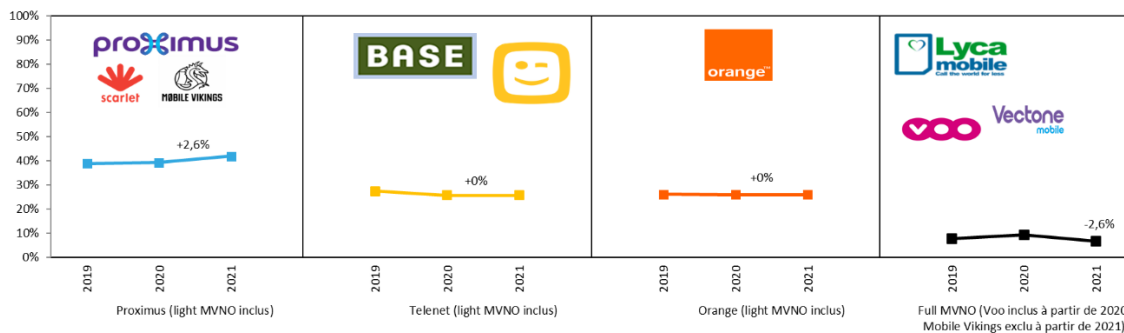


Figure 51 : Parts de marché en termes de cartes SIM actives (Source : IBPT)

90. De plus en plus d'appareils et de capteurs sont connectés à l'internet afin d'échanger des informations entre eux, sans intervention humaine nécessaire. C'est ce que l'on appelle l'internet des objets (ou IoT pour « Internet of Things »). Lorsqu'elles envisagent des options pour la connectivité IoT, les entreprises doivent choisir parmi des solutions appartenant à trois catégories : Connexions LPWA (faible consommation, large portée) utilisant du spectre sans licence (Sigfox et LoRa) ; connexions LPWA dans un réseau à spectre autorisé (par exemple, NB-IoT et LTE-M) et connexions cellulaires.

La plupart des applications IoT utilisent la technologie cellulaire traditionnelle : 72 % des objets connectés fonctionnent sur un réseau mobile traditionnel mais le LPWA perce de plus en plus. Grâce aux réseaux LPWA utilisant du spectre sans licence (Sigfox, LoRa), environ 341 000 objets étaient connectés fin 2021 (+2,3 % sur une base annuelle). Un réseau Sigfox est exploité en Belgique par Proximus et Citymesh, qui a racheté le réseau Sigfox d'Engie M2M en 2021. Toutefois, la plus forte croissance provient des connexions via les réseaux LPWA utilisant du spectre autorisé : fin 2021, environ 1,54 million d'objets IoT étaient connectés via ces réseaux, soit 2,4 fois plus qu'un an auparavant. Le nombre total d'objets connectés atteint fin 2021 5,8 millions (+31 %).

91. La Belgique compte 93,6 cartes SIM de données actives pour 100 habitants (hors M2M). Le nombre total de cartes SIM de données atteint 10,82 millions. L'utilisation sur les smartphones (96,8 %) est plus élevée que sur les tablettes et les PC. Au total, 85 % des cartes SIM de données actives génèrent du trafic 4G, soit 1 point de pourcentage de plus qu'un an auparavant.

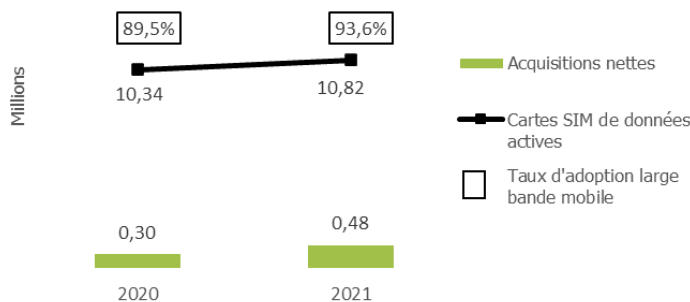


Figure 52 : Nombre de cartes SIM de données actives et taux d'adoption auprès de la population (Source : IBPT)

7.2.4. Volume mobile (hors IoT)

92. Le volume des appels vocaux (-89 millions de minutes d'appel) et des SMS (-2,49 milliards de SMS) provenant des clients des opérateurs mobiles belges (MNO + MVNO) est en baisse, mais les cartes SIM de données actives traitent toujours plus de données mobiles : +146 pétaoctets à 579 pétaoctets⁶⁰ par an. Le trafic de données national et l'itinérance sortante augmentent tous deux d'environ 33 %. Cette évolution est due à la croissance du nombre de cartes SIM de données (+4,7 %) et à l'augmentation de la consommation moyenne par carte SIM de données : de 3,7 Go à 4,8 Go par mois en moyenne⁶¹.

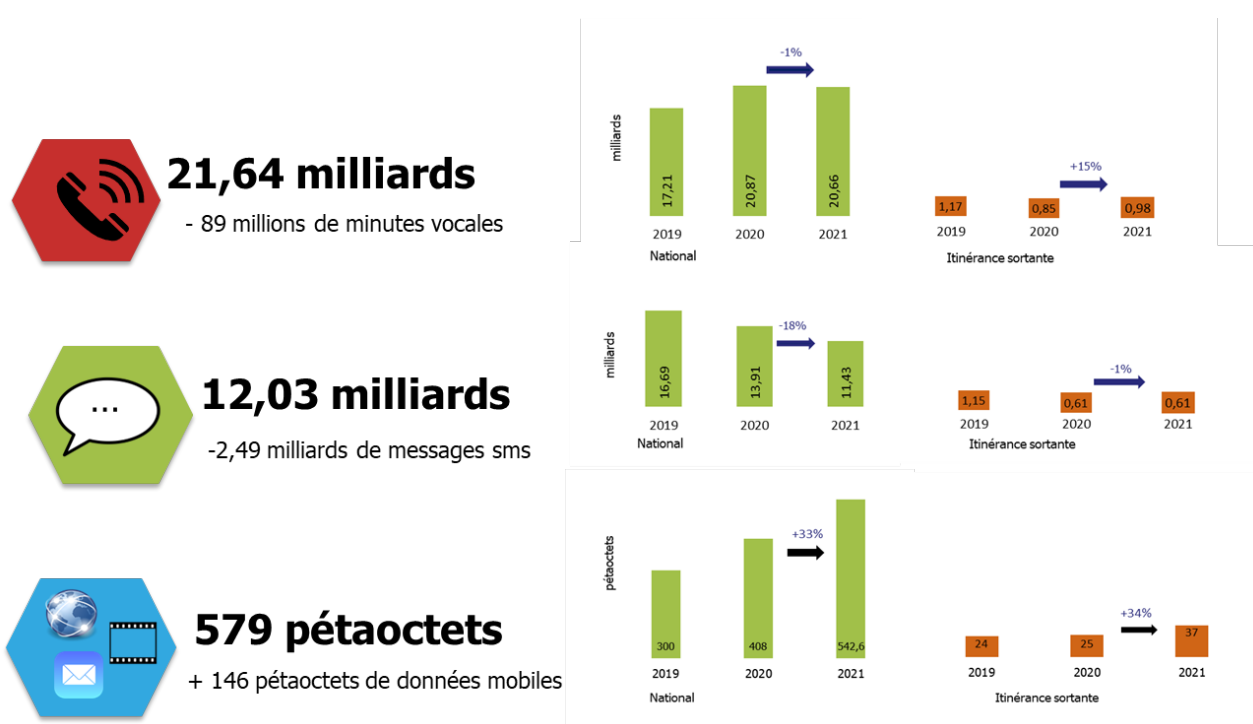


Figure 53 : Évolution du trafic mobile 2020-2021 : MNO + MVNO (Source : IBPT)

93. Par segment de marché (résidentiel - non résidentiel), le volume de voix mensuel moyen d'une carte SIM active non résidentielle est supérieur à celui d'une carte SIM active résidentielle : 186 minutes (-12) contre 143 minutes (-1). Pour les SMS et les données mobiles, la situation est inversée. Une carte SIM active résidentielle génère en moyenne 88 SMS par mois, contre 57 pour une carte SIM active non résidentielle. En outre, une carte SIM de données active sur le marché résidentiel traite en moyenne 5,1 Go par mois, tandis que sur le marché non résidentiel, ce chiffre est de 3,9 Go.

⁶⁰ 1 pétaoctet correspond à environ 1 million de gigaoctets ou 1 milliard de mégaoctets.

⁶¹ La consommation moyenne par carte SIM/carte SIM de données active est basée sur les 3 opérateurs de réseaux mobiles (hors MVNO).

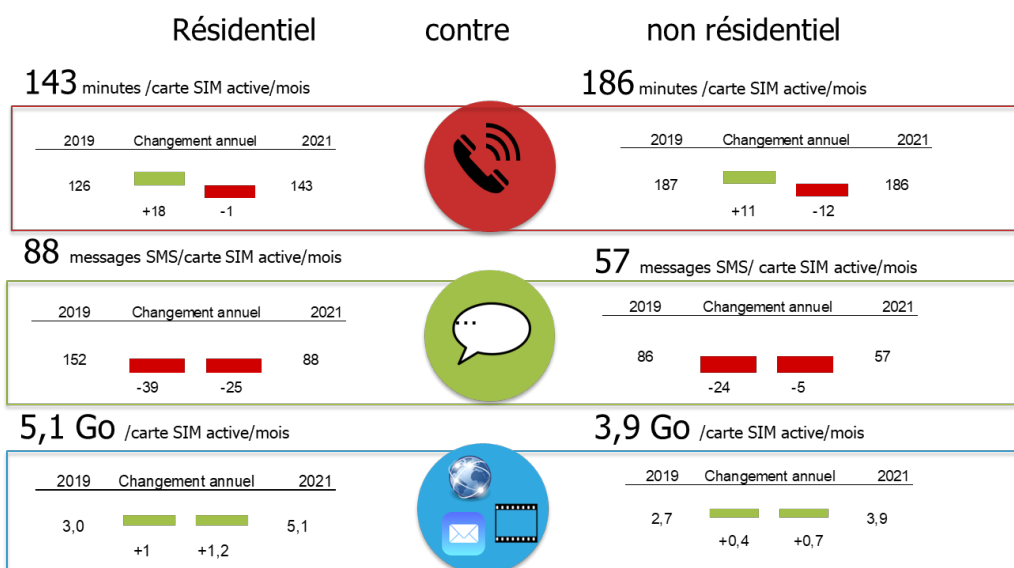


Figure 54 : Trafic mobile moyen par mois : résidentiel vs non résidentiel (Source : IBPT)

94. La répartition des cartes SIM actives résidentielles postpaid des trois opérateurs de réseaux mobiles en 5 profils d'utilisation pour le mois de décembre 2021 montre que plus de la moitié (54,7 %) consomme jusqu'à 2 Go/mois de données mobiles. La part des grands consommateurs (plus de 20 Go/mois) ne représente que 3 %.

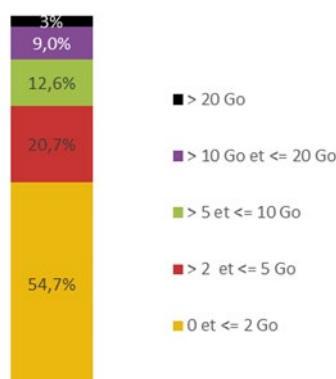


Figure 55 : Pourcentage de cartes SIM résidentielles actives postpaid par profil de consommation (Source : IBPT)

95. Les smartphones génèrent le plus de données mobiles : 91 % contre 89 % un an plus tôt. La consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données active sur un smartphone atteint 4,5 Go (+1,1 Go). Sur une tablette/PC, ce chiffre est passé de 9,8 Go en 2020 à 11,7 Go en 2021.

La croissance du trafic de données mobiles de détail des opérateurs de réseaux mobiles est également alimentée par l'adoption accrue de la 4G : 90 % des cartes SIM de données actives ont généré du trafic 4G en 2021 (+2 points de pourcentage), traitant en moyenne 4,8 Go de données par mois (+1,1 Go/mois).

7.2.5. Volume M2M

96. Le trafic de données généré par les cartes SIM M2M augmente de 22 % : +0,31 pétaoctets pour un total de 1,74 pétaoctets.

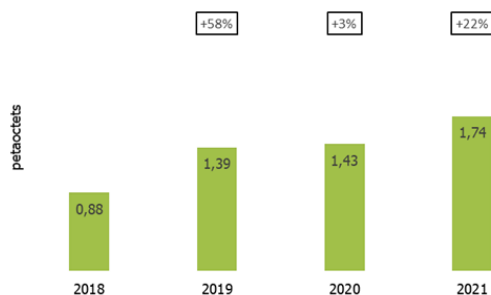


Figure 56 : Trafic de données MNO des cartes M2M, en pétaoctets (Source : IBPT)

7.2.6. Portabilité des numéros mobiles

97. En 2020, environ 1,04 million de numéros mobiles ont été conservés lors du changement d'opérateur mobile, soit 11 % de moins qu'en 2020. Le nombre de numéros portés par rapport au nombre de cartes SIM actives est en légère baisse : de 9,74 % à 8,50 %.

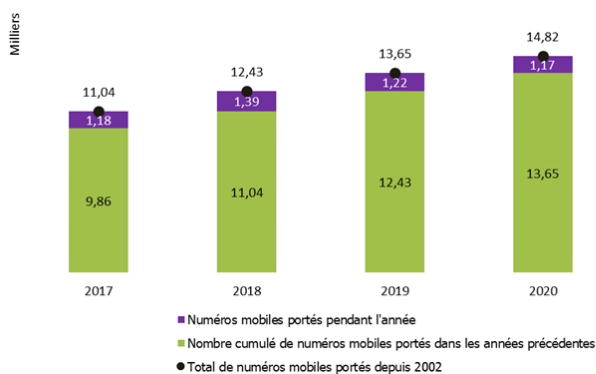


Figure 57 : Numéros mobiles portés au cours de l'année et total (Source : ASBL Portabilité des numéros)

7.3. Raccordements à la télévision

98. Pour la troisième année consécutive, le nombre de raccordements à la télévision avec accès à la télévision classique, via un décodeur et via l'internet (application)⁶², affiche un léger recul : -5 413 pour un total de 4,46 millions de raccordements.



Figure 58 : Nombre de raccordements à la télévision, y compris la télévision OTT via une application, à partir de 2020 (Source : IBPT)

99. Fin 2020, 4,6 % des raccordements à la télévision étaient encore analogiques, mais ce chiffre a encore diminué en un an pour atteindre 3 %. En 2021, Telenet a mis fin au signal analogique pour la télévision. Le 30 novembre 2021, le signal de la télévision analogique a été arrêté dans les six dernières communes où il pouvait encore être reçu (Beerse, Geel, Stabroek, Sint-Joris-Winge, Perk et Middelkerke). VOO a également annoncé en 2021 qu'elle remplacerait progressivement le signal analogique par un « nouveau signal » qui sera décodé par le téléviseur, à condition qu'il s'agisse d'un écran plat. Ce nouveau signal permet, pour le même prix qu'un abonnement analogique, d'accéder à l'offre classique de chaînes de télévision plus quelques chaînes locales.

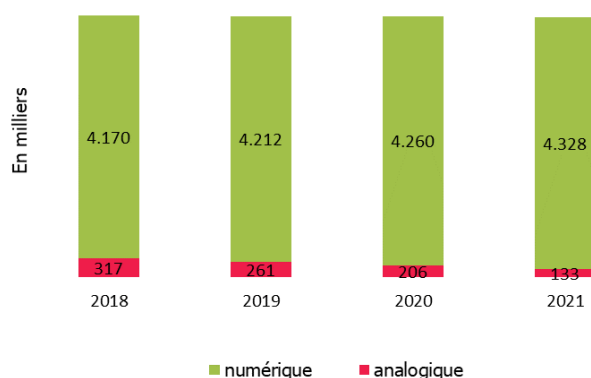


Figure 59 : Nombre de raccordements à la télévision, répartition analogique/numérique (Source : IBPT)

⁶² Sur la base des contributions de Brutélé, M7 Group (hors satellite), Proximus, Scarlet, Telenet et VOO SA.

100. Le taux d'attrition moyen pour la télévision numérique a baissé de 12,1 % à 11,5 % en 2021. Orange et Telenet ont tous deux un taux d'attrition inférieur à 10 % du nombre moyen de clients de la télévision numérique. Scarlet, en particulier, doit faire face à un taux d'attrition plus élevé (+3,7 pp par rapport à 2020).
101. Le taux d'attrition plus élevé de Scarlet est lié à une diminution du nombre de raccordements à la télévision, mais il est compensé par une croissance chez Proximus, de sorte que leur part de marché combinée continue de croître de 1,1 point de pourcentage pour atteindre [30-40] %. Les ajouts nets positifs et la baisse du taux d'attrition par rapport à l'année précédente ont également permis à Orange d'augmenter sa part de marché de 0,5 pp pour atteindre [0-10] %. Contrairement à Proximus et Orange, le nombre de raccordements à la télévision vendus est en baisse chez Telenet et VOO, ce qui entraîne une diminution de la part de marché : -0,6 point de pourcentage pour Telenet et -1,1 point de pourcentage pour VOO.

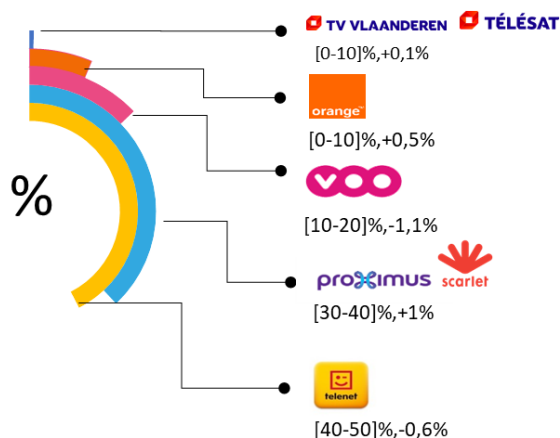


Figure 60 : Parts de marché en volume sur le marché des raccordements à la télévision par décodeur et OTT, hors satellite (Source : IBPT)

102. Proximus et Orange parviennent tous deux à gagner des parts de marché dans les trois régions de Belgique. En revanche, Telenet et VOO perdent des parts de marché dans toutes les régions où ils exploitent leurs réseaux câblés. Malgré cette perte, Telenet maintient sa position dominante en Flandre avec [60-70] % et sa deuxième position à Bruxelles avec [10-20] %. VOO reste le deuxième acteur sur le marché wallon après Proximus et occupe la troisième place à Bruxelles.

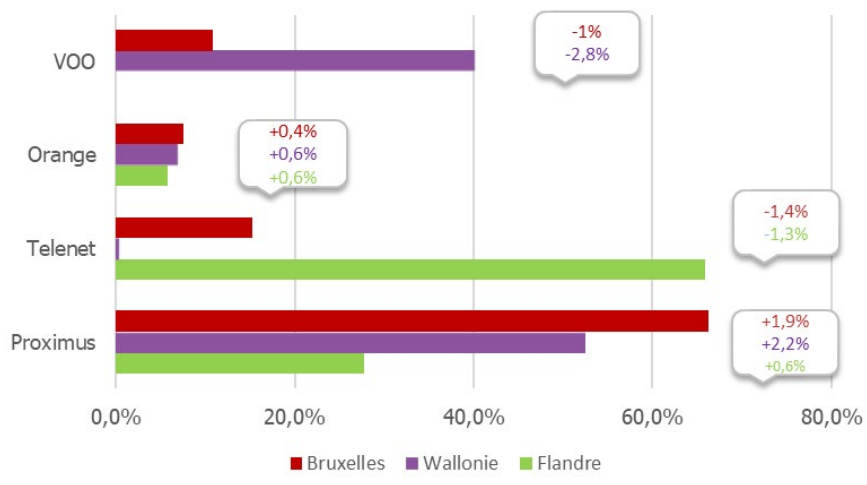


Figure 61 : Parts de marché des raccordements à la télévision (Source : IBPT)

7.4. Relations client

7.4.1. Relations client avec des offres groupées

103. Le marché belge des télécommunications est dominé par les offres groupées⁶³. En 2021, 54 350 clients avec une offre groupée sont venus s'ajouter. Alors que les ajouts nets sur le marché résidentiel sont positifs (+64 637), on observe une tendance négative sur le marché non résidentiel : -10 287. La croissance sur le marché résidentiel des offres groupées est à peu près la même que celle de l'année précédente (+59 050).

	2020	2021	
Résidentiel	3,34 millions	3,40 millions	+ 64 637
	2020	2021	
Non-résidentiel	0,459 millions	0,448 millions	-10 287

Figure 62 : Clients avec une offre groupée sur le marché RÉS./NON RÉS. (Source : IBPT)

104. Proposer des offres groupées reste une stratégie efficace pour fidéliser les clients. Le taux d'attrition des clients achetant des produits hors offres groupées⁶⁴ était en moyenne de 16 % en 2021, contre 10 % pour les abonnés au service Triple Play et seulement 3,3 % pour les abonnés au service Quadruple Play. L'augmentation de 3 points de pourcentage du taux d'attrition pour le Double Play indique que la durée de la relation client Double Play chez un opérateur se raccourcit.

⁶³ « Les offres groupées sont des offres commerciales d'au moins deux des services suivants : (1) haut débit fixe, (2) téléphonie fixe, (3) services mobiles (voix et/ou haut débit) et (4) télévision. Les offres groupées sont :

- a. Des offres groupées pures, composées de services qui ne sont pas disponibles individuellement ;
- b. 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 ».
- c. 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.

⁶⁴ Le taux d'attrition des clients est défini comme le nombre de clients qui quittent l'opérateur. Le changement de contrat (par ex. le passage du Double Play au Triple Play) est exclu.

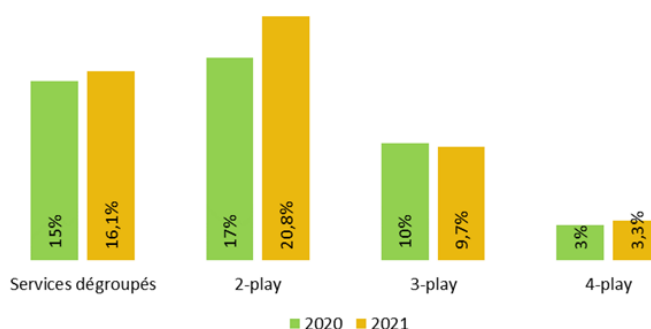


Figure 63 : Taux d'attrition par type X-Play (Source : IBPT)

105. Orange s'empare de la plus grande part des ajouts nets de clients résidentiels avec une offre groupée en 2021, ce qui se traduit par une augmentation de 1,6 pp de la part de marché en volume pour atteindre [10-20] %. Ce chiffre dépasse pour la première fois le seuil des 10 % de parts de marché. La part de marché du leader Proximus (y compris Scarlet) diminue de 0,2 pp en raison d'ajouts nets négatifs chez Scarlet. Telenet (-0,7 pp) et VOO perdent également des parts de marché (-0,5 pp).

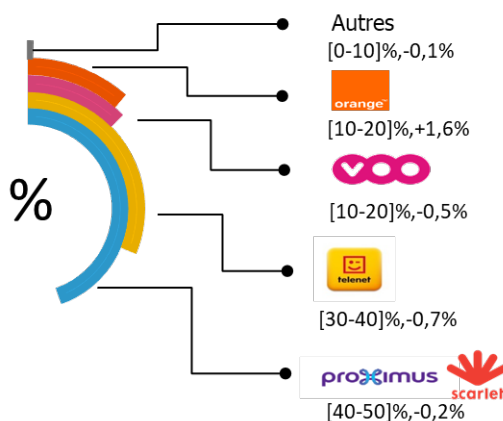


Figure 64 : Parts de marché des offres groupées en volume (Source : IBPT)

7.4.2. Relations client résidentiel avec des services fixes

106. L'augmentation du nombre de relations client Multiple Play avec des services fixes fait baisser le nombre de clients qui achètent un service fixe en standalone (-97 843 pour un total de 1 754 982). Fin 2021, la vente en standalone représentait encore 34 % (-1,7 pp) du total des relations client pour les services fixes.

Le haut débit fixe et la télévision contribuent chacun à 43 % du total des ventes de services standalone. Dans le total des relations client avec des services standalone, la vente de haut débit fixe augmente (+3 pp) alors que la part de la télévision diminue (-1 pp).

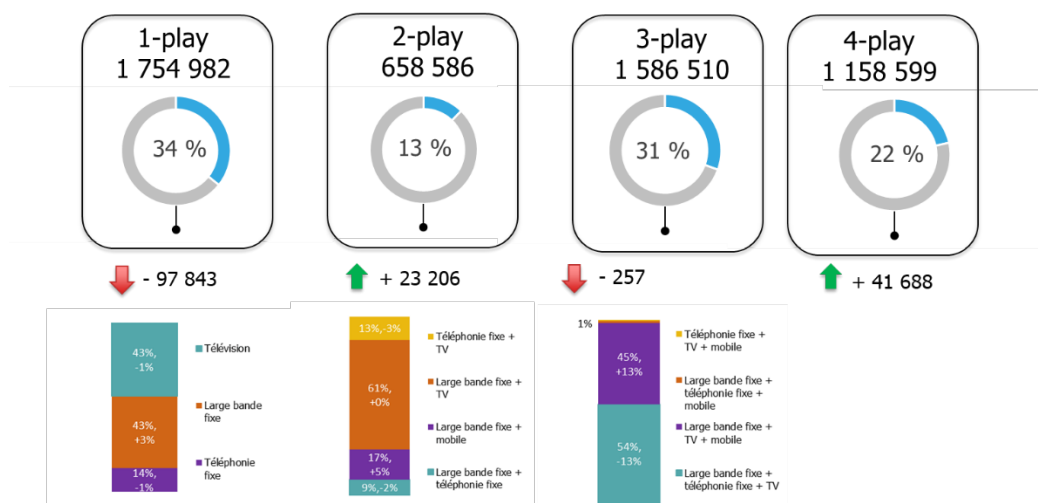


Figure 65 : Relations client pour les services fixes (Source : IBPT)

107. Avec 23 206 ajouts nets, la part du Double Play sur le marché des offres groupées passe de 19 % à 19,3 %. Cette augmentation est due à la combinaison fixe haut débit - mobile qui a attiré 38 237 clients supplémentaires pour atteindre un total de 111 000. La vente de cette combinaison a été stimulée par le lancement d'une offre Double Play comprenant l'internet et la téléphonie mobile⁶⁵ de VOO en avril 2021, mais c'est Orange qui est en tête de la croissance des ajouts nets Double Play grâce à Love Duo.

108. Le Triple Play reste quasiment stable en 2021 avec un peu moins de 1,59 million de relations client. La combinaison haut débit fixe - télévision - mobile affiche une croissance de 41 % pour atteindre 706 018 (+204 421), qui est toutefois compensée par la perte de 201 208 clients avec une offre groupée combinant haut débit fixe, téléphonie fixe et télévision.

Proximus a ajouté le plus grand nombre de clients Triple Play, suivie par Orange. Telenet continue de perdre des clients Triple Play. En 2021, ils ont mis sur le marché le premier Triple Play entièrement basé sur un réseau mobile. Ce Triple Play est apparu en couplant Tadaam (spin-off de Telenet) qui donne accès aux services Internet et aux services d'applications de télévision via la 4G aux abonnements mobiles de Base.

⁶⁵ L'offre de base (Relax) est proposée au prix de 59 euros pour 125 Mbps avec volume d'internet illimité, d'appels illimités et 15 Go de données mobiles. Ce nouveau service permet au câblo-opérateur de concurrencer le produit Love-Duo d'Orange à 55 euros, lancé en 2019. La formule Duo Max comprend le même abonnement mobile, mais offre une vitesse Internet ultra rapide de 400 Mbps et toujours un volume illimité et coûte 69 euros.

109. Le Quadruple Play continue de croître (+41 688 clients) malgré le fait que de plus en plus de consommateurs abandonnent la téléphonie fixe. Le nombre total de clients résidentiels de téléphonie fixe passe de 2,7 millions à 2,4 millions en 2021, dont 90 % sont vendus via une offre groupée. C'est avec ses offres groupées Quadruple Play que Telenet a le plus de succès : alors que le Double Play reste stable et que les relations client Triple Play enregistrent une perte, le Quadruple Play augmente de 4 points pour atteindre [50-60] % du nombre total d'offres groupées vendues par Telenet. Chez Orange et VOO également, le Quadruple Play connaît une évolution positive, contrairement à Proximus qui perd des clients Quadruple Play.

7.4.3. Relations client résidentiel avec la télévision

110. Tous les opérateurs proposent une offre de télécommunications comprenant une connexion Internet et la télévision sans décodeur via une application (OTT). Ils ont été incités à proposer ces offres « light » avec la télévision sans décodeur en raison d'un nombre croissant de clients qui achètent une connexion Internet et visionnent des vidéos uniquement via des plateformes de streaming. Chez Proximus, cette offre est commercialisée sous le nom d'Epic Combo, chez Telenet sous le nom de TV flow et chez VOO sous le nom de Zuny. En septembre 2021, Orange a lancé sa télévision via une application en plus du haut débit fixe, TV Lite, à 8,5 euros/mois. TV-Vlaanderen et TéléSAT, marques du groupe M7, sont les seuls à vendre la télévision via une application en tant que service standalone.
111. La télévision OTT dans une offre groupée est la principale raison de la croissance du nombre de clients ayant une offre groupée incluant la télévision. Sur les 40 932 ajouts d'offres groupées avec télévision, 26 504 peuvent être liés à la télévision OTT et 14 428 à la télévision classique via un décodeur. Les ajouts nets d'offres groupées comprenant la télévision de Proximus et Orange sont plus importants que ceux de Telenet et VOO, ce qui fait que Telenet (-0,4 pp) et VOO (-0,7 pp) perdent des parts de marché. Proximus conserve sa première position avec 0,5 pp de part de marché supplémentaire, soit [40-50] %.

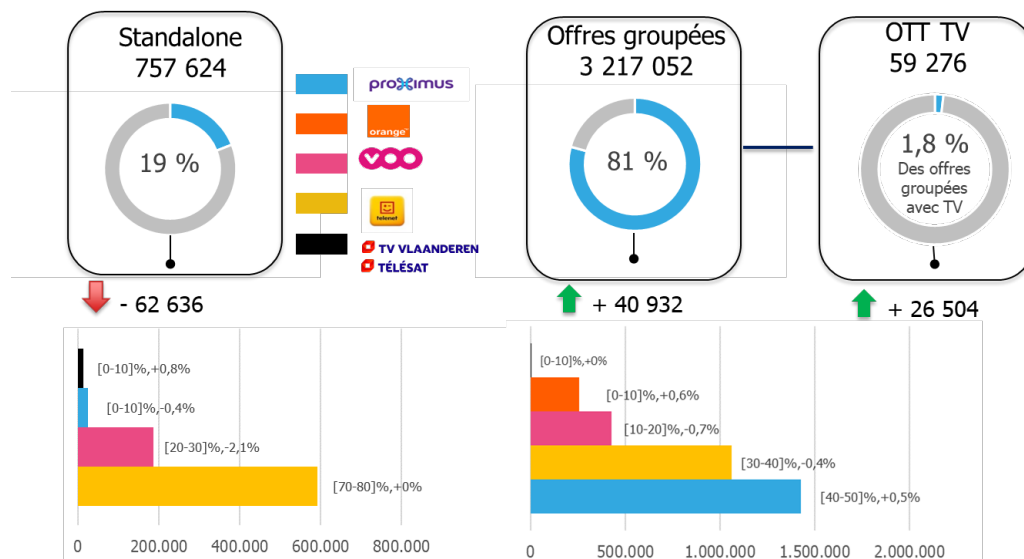


Figure 66 : Relations client résidentiel avec la télévision (Source : IBPT)

7.4.4. Relations client résidentiel avec des services mobiles

112. Le nombre de relations client uniques pour un service mobile Simple Play diminue de 273 436 pour un total de 3,3 millions compte tenu de l'accent mis sur la convergence fixe-mobile. Les relations client pour des services mobiles (voix/données) ont augmenté de 16,3 % pour atteindre un peu plus de 2 millions, ce qui a fait passer la part du marché convergent dans le total des relations client pour des services mobiles de 32 % à 38 %. Fin 2021, les offres groupées convergentes représentaient 59 % du marché des offres groupées, soit 7,3 pp de plus qu'en 2020.
113. C'est Orange qui a le plus grand nombre de relations client de téléphonie mobile Simple Play, suivi de Telenet avec de nombreux clients de la marque Base sous laquelle seuls des services mobiles sont vendus. Telenet attire le plus grand nombre de nouveaux clients avec une offre groupée mobile en 2021, ce qui se traduit par une augmentation de 0,7 pp de la part de marché sur le marché convergent. Proximus, VOO et Orange gagnent également des relations client convergentes, mais la croissance de Proximus est inférieure à la croissance globale de ses concurrents, ce qui entraîne une diminution de -1,4 pp de la part de marché à [40-50] %.

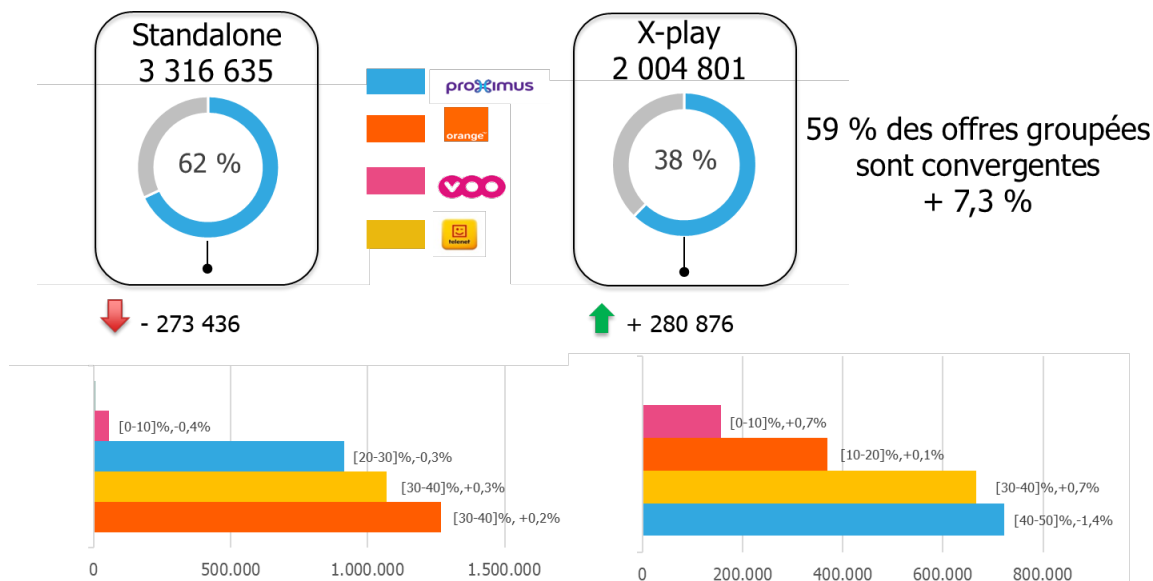


Figure 67 : Relations client résidentiel avec des services mobiles (Source : IBPT)

7.4.5. Easy switch

114. Le recours à « Easy Switch », la procédure qui s'applique depuis le 1^{er} juillet 2017 pour faciliter le changement d'opérateur fixe pour les clients ayant un plan tarifaire résidentiel lorsqu'ils disposent au moins d'un service fixe à haut débit ou d'un service de télévision, augmente légèrement en 2021. Parmi les nouveaux clients résidentiels avec des services fixes, 23,8 % ont été acquis grâce à la procédure Easy Switch. Les opérateurs ont ainsi pu attirer 99 125 clients résidentiels avec des services fixes sur un total de 417 316.

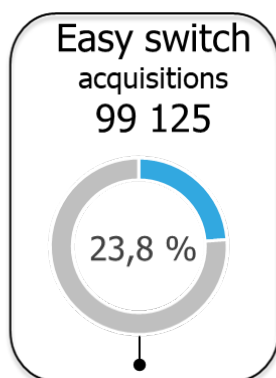


Figure 68 : Acquisitions de clients basées sur la procédure Easy Switch : en chiffres absolus et en pourcentage du total des acquisitions de clients avec des services fixes (Source : IBPT)

115. En 2019-2020, l'IBPT a procédé à une évaluation de la procédure Easy Switch. Dans ce contexte, il a été recommandé aux opérateurs de prendre des mesures supplémentaires pour éviter les erreurs. En outre, les données qu'un client doit fournir à son nouvel opérateur lorsqu'il change de fournisseur devraient être plus faciles à trouver. En réponse à ces recommandations, un projet d'arrêté royal a été établi et soumis à la consultation sur le site Internet de l'IBPT du 24 décembre 2021 au 1^{er} février 2022⁶⁶. L'arrêté royal définitif doit encore être adopté.

⁶⁶<https://www.ibpt.be/operateurs/publication/consultation-concernant-le-projet-darrete-royal-modifiant-larrete-royal-du-6-septembre-2016-relatif-a-la-migration-des-services-de-ligne-fixe-et-des-offres-groupees-de-services-dans-le-secteur-des-communications-electroniques>