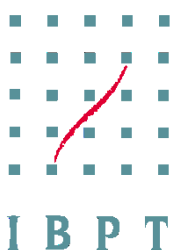


# Situation du marché des communications électroniques

Année  
2015

Rapport statistique



Le présent rapport présente les indicateurs sur la base desquels l'IBPT assure le monitoring du marché des communications électroniques. Outre la prestation numérique de la Belgique au sein de l'UE, le rapport décrit les tendances dans le domaine des investissements télécoms et l'évolution en termes de chiffre d'affaires et de volume des services vocaux et large bande sur le marché de la téléphonie fixe et mobile ainsi que des services de télévision.

## Contenu

<b>1. SYNTHÈSE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. CONTEXTE EUROPEEN</b> .....	<b>6</b>
Huit des treize objectifs de l'Agenda numérique atteints .....	6
La Belgique occupe une belle place en ce qui concerne l'indice relatif à l'économie et à la société numériques de la CE.....	7
<b>3. CONTEXTE DU MARCHÉ</b> .....	<b>9</b>
3.1 Chiffre d'affaires.....	9
Retour de la croissance : +2,4%.....	9
Les revenus de détail du marché mobile augmentent davantage que pour le marché fixe	10
Le marché non résidentiel a généré 2,37 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2015.	11
Extension de la part de Proximus et Telenet à un pourcentage combiné de 71% du chiffre d'affaires .....	11
3.2 Les investissements .....	12
Investissements moindres (hors licences) .....	12
3.3. Emploi.....	13
Développement de l'emploi .....	13
<b>4. TELEPHONIE VOCALE FIXE</b> .....	<b>14</b>
4.1. Lignes téléphoniques fixes .....	14
Moins 43.764 canaux d'accès direct pour la voix fixe.....	14
Moins 57.000 présélections du transporteur actives.....	15
Augmentation de la part de marché des opérateurs alternatifs sur le marché non résidentiel .....	15
4.2 Volume et revenus.....	16
Baisse accélérée du trafic vocal fixe .....	16
Ralentissement du pourcentage de baisse du chiffre d'affaires .....	16
Part de Proximus supérieure à 50% sur le marché résidentiel et non résidentiel.....	17
4.3. Prix moyen et ARPU .....	18
Arrêt de la baisse de prix sur le marché résidentiel .....	18
Légère augmentation ARPU résidentiel voix fixe .....	18
4.4. Switching.....	19
5% des numéros fixes ont été portés en 2015 .....	19
Taux d'attrition téléphonie fixe résidentielle autour de 12,8 % .....	19
<b>5. LARGE BANDE FIXE</b> .....	<b>20</b>
5.1. Volume de détail .....	20
Pourcentage de croissance moindre : 2,7%.....	20
Taux de pénétration de la large bande fixe le plus élevé dans la Région bruxelloise: 38,4%.....	20
Renforcement de la position de Proximus (Scarlet comprise).....	21
Taux d'attrition large bande fixe résidentiel autour de 14,3%.....	21
5.2. Vitesse .....	22
Mise à niveau des clients vers des services large bande haut débit.....	22
5.3. Revenus générés par la large bande fixe .....	24

1880 millions d'euros de chiffre d'affaires générés par la large bande fixe, +3,4% sur une base annuelle .....	24
Légère croissance ARPU généré par la large bande fixe résidentielle .....	25
5.4. Large bande fixe de gros .....	26
Diminution de la demande de services large bande de gros - 57.551 lignes.....	26
<b>6. TELEPHONIE MOBILE ET DONNEES .....</b>	<b>27</b>
6.1. Cartes SIM actives .....	27
13,9 millions de cartes SIM mobiles actives.....	27
La part de postpaid passe de 60,4% à 62,4%.....	27
Part de marché de 14% pour les full MVNO .....	28
Moins de cartes SIM actives pour la voix mobile uniquement.....	29
La large bande mobile atteint une pénétration de 66,1%.....	29
Le glissement vers le 4G se poursuit .....	30
6.2. Volume mobile.....	31
+1,4% trafic vocal mobile .....	31
Le résidentiel représente 61,4% du trafic vocal mobile des MNO .....	32
Maintien de la croissance du trafic vocal mobile postpaid .....	33
2e baisse consécutive du trafic SMS .....	33
Plus grande croissance annuelle données mobiles +85%.....	35
6.3. Revenus mobiles .....	36
Chiffre d'affaires supérieur après 2 ans de baisse du chiffre d'affaires .....	36
Croissance la plus importante au niveau du chiffre d'affaires de détail : +57 millions d'euros.....	36
Revirement au niveau de l'ARPU mobile de détail +3,1%.....	37
<b>7. OFFRES CONJOINTES .....</b>	<b>38</b>
7.1. Volume résidentiel .....	38
La tendance des offres conjointes ralentit.....	38
Les offres conjointes restent la forme de contrat la plus utilisée pour les services fixes.....	38
7.2. Composition des offres conjointes .....	39
Augmentation du 3-play et 4-play; le 3-play reste le plus populaire .....	39
Croissance la plus forte pour les offres conjointes comprenant un service mobile (téléphonie et/ou large bande).....	39
La perte du 2-play est la plus importante pour la large bande fixe + TV (- 63.822 offres conjointes).....	40
7.3. Parts de marché .....	41
Proximus et Telenet desservent chacune entre 30 et 40% du marché d'offres conjointes résidentielles.....	41
7.4. Taux d'attrition .....	42
Plus des services sont achetés dans le cadre d'une offre conjointe, plus le taux d'attrition diminue .....	42
<b>8. TV .....</b>	<b>43</b>
8.1. Volume .....	43
La TV numérique est utilisée par 84% des ménages.....	43
Le câble en légère perte de parts de marché sur le marché de la TV numérique.....	43
Proximus enregistre une croissance (30-40%) sur le marché de la TV en volume .....	44
Revenus TV + 4,4% .....	44
L'ARPU revenus TV augmente de 9 points de pourcentage et se situe à 19,19 euros/mois45	

<b>9. MARCHE NON RESIDENTIEL .....</b>	<b>46</b>
9.1 Chiffre d'affaires.....	46
Chiffre d'affaires stable.....	46
Les opérateurs alternatifs comptabilisent [20-30%] du marché non résidentiel fixe.....	46
Part de marché Proximus est la plus élevée pour la voix fixe.....	47
Marché mobile non résidentiel : Mobistar reste 2e après la fusion Base-Telenet .....	48
9.2 Volume .....	49
Moins de concurrence sur le marché non résidentiel que sur le marché résidentiel .....	49
<b>10. LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>50</b>
<b>11. ABREVIATIONS.....</b>	<b>52</b>

## 1. SYNTHÈSE

**5e place en matière de société numérique dans l'UE-28**

Dans l'indice relatif à l'économie et à la société numériques 2015, développé par la Commission européenne, la Belgique se situe à la cinquième place des pays de l'UE-28. Pour chacune des parties globales (connectivité, compétences numériques, activités en ligne, intégration de la technologie numérique et services publics numériques), la Belgique réalise un score supérieur à la moyenne européenne.

**Le chiffre d'affaires sur le marché des services de communications électroniques et de la télévision montre de nouveau des signes de croissance (+2,4%) tandis que les investissements dans les actifs diminuent de 5%.**

Après 3 ans de baisse de chiffre d'affaires, les fournisseurs de services de communications électroniques et de télévision enregistrent de nouveau une croissance en 2015. +2,4 % pour atteindre 8,295 milliards d'euros. L'évolution positive en matière de revenus a été la plus ressentie sur le marché de la télévision où les revenus ont connu une hausse de 4,9%. Le marché mobile a enregistré une croissance de 2,9%, principalement grâce aux revenus plus élevés issus des activités de détail. Le marché fixe s'est limité à une hausse du chiffre d'affaires de 1%.

Les investissements dans les actifs à hauteur de 19,6% du chiffre d'affaires télécoms annuel se maintiennent à un niveau élevé (1,409 milliard d'euros).

**La croissance annuelle ralentit en ce qui concerne la large bande fixe tandis que le rythme de croissance de la large bande mobile augmente par rapport à 2014. La vitesse de la large bande fixe augmente.**

Le nombre de lignes large bande fixes continue d'augmenter mais le rythme de croissance est plus lent : 2,7% contre 4,8% en 2014. La situation concurrentielle sur le marché de la large bande fixe entraîne une croissance de la part de marché de l'opérateur historique Proximus (de 45,6% à 46%).

La pénétration de la large bande fixe rapide ( $\geq 30$  MB/s) montre une croissance à double chiffres : +10% pour atteindre 3,279 millions de lignes. Les connexions entre 30 et 100 MB/s représentent toujours le groupe le plus important (50,6% du nombre total de lignes) mais à partir de 2015, l'on observe pour la première fois une baisse au profit de connexions plus rapides  $> 100$  MB/s dont la part passe de 14% à 29%.

Après 3 ans de stabilisation, la croissance de la large bande mobile prend un nouvel envol : +16% pour atteindre 7,45 millions de cartes SIM large bande actives contre +13% en 2014.

**Les MNO et light MVNO parviennent à nouveau à attirer de nouveaux clients à eux. La voix et les données mobiles entraînent une croissance du volume tandis que le nombre de SMS envoyés diminue pour la deuxième année consécutive.**

Après une diminution en 2013 et 2014, les MNO et light MVNO parviennent à augmenter le nombre de leurs clients de respectivement 106.550 et 40.870 cartes SIM actives. Les full MVNO enregistrent une croissance continue débouchant en 2015 sur +56.032 cartes SIM actives.

Avec 40,5% du nombre total de cartes SIM actives, le principal acteur mobile Proximus renforce sa position sur le marché mobile (39,7% fin 2014). La tendance à la hausse en ce qui concerne la consommation de données mobiles (+85%) et à la baisse du volume de SMS (-1,6%) se poursuit.

**Le multiplay continue à susciter de l'intérêt. 63,3% des ménages souscrit à une combinaison de services auprès d'un seul fournisseur. 23% possèdent une offre conjointe comprenant une composante mobile (téléphonie et/ou large bande).**

Le nombre de services « standalone » diminue : la télévision est comprise pour 70% dans des offres conjointes tandis qu'en ce qui concerne la téléphonie fixe, 79% des raccordements font partie d'un pack multiplay. En ce qui concerne la large bande fixe, ce pourcentage atteint 83%. L'offre conjointe la plus populaire reste une combinaison de large bande fixe, de téléphonie fixe et de TV (45% du nombre total d'offres conjointes) malgré la progression des offres conjointes regroupant des services fixes et mobiles (de 32 à 36% du nombre total d'offres conjointes).

Une augmentation des offres conjointes s'accompagne d'une diminution du taux d'attrition. Alors que le taux d'attrition moyen des ménages pour les services dégroupés est de 19%, ce pourcentage diminue à 16% pour le 2-play, 14% pour le 3-play et 3% pour le 4-play.

**La TV numérique passe à 3.899.382 raccordements.**

En 2015, le marché belge de la télévision a enregistré une hausse de 1,6%, soit 72.493 raccordements. La TV numérique a augmenté de 4,8% pour atteindre 3,9 millions de raccordements, suffisamment pour pouvoir compenser une baisse de 15% du nombre de raccordements à la TV analogique.

## 2. CONTEXTE EUROPEEN

### Huit des treize objectifs de l'Agenda numérique atteints

Le Digital Agenda Scoreboard 2015<sup>1</sup> montre qu'en Belgique, huit des treize objectifs de performance ont été atteints sur le plan des TIC, soit un objectif de plus qu'en 2014. Le pourcentage de la population effectuant des achats en ligne dépasse pour la première fois le seuil de 50% (de 48% à 54%).

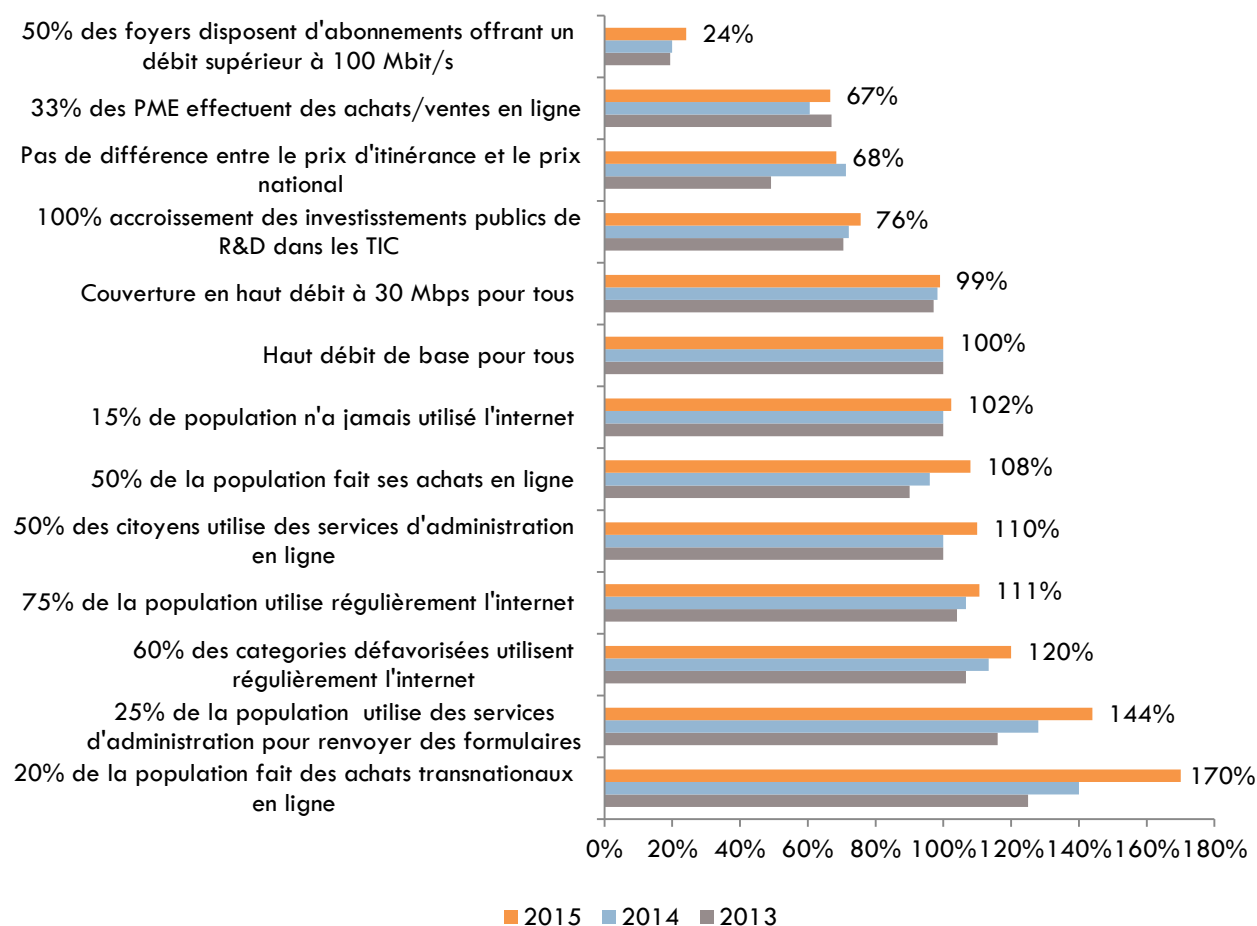


FIGURE 1 : MESURE DANS LAQUELLE LES OBJECTIFS DE L'AGENDA NUMERIQUE ONT ETE REALISES, 2015 (SOURCE : CE)

Parmi les objectifs non encore atteints, celui en rapport avec la couverture NGA est celui qui a le plus avancé (99%).

Les connexions large bande fixes ultra-rapides ( $\geq 100$  MB/s) présentent une tendance positive : 12% des ménages belges utilisent la large bande ultra-rapide (janvier 2015) contre 10% un an plus tôt, mais cela reste très éloigné de l'objectif de 50% d'ici 2020. Les investissements publics en R&D dans le domaine des TIC augmentent également : +5% (2013) de sorte que le doublement visé entre 2007 et 2020 est déjà atteint pour 76%. Des efforts doivent toutefois encore être consentis en vue de la réalisation complète de l'objectif d'ici 2020.

<sup>1</sup> Le Digital Agenda Scoreboard mesure la progression de 13 objectifs de performance sur le plan des TIC définis dans l'Agenda numérique, l'un des sept piliers de la stratégie Europe 2020.

Deux objectifs montrent peu de progression :

- 1) le pourcentage de PME (10-49 personnes, secteur financier non compris) qui vendent en ligne augmente après une baisse en 2013, pour revenir au niveau de 2012 (22%).
- 2) l'itinérance à des tarifs nationaux : l'écart entre les tarifs d'itinérance et les tarifs nationaux se creuse légèrement en 2014<sup>2</sup>.

### La Belgique occupe une belle place en ce qui concerne l'indice relatif à l'économie et à la société numériques de la CE

Dans l'indice relatif à l'économie et à la société numériques<sup>3</sup> 2016 développé par la CE, la Belgique occupe la cinquième place au sein de l'UE-28.

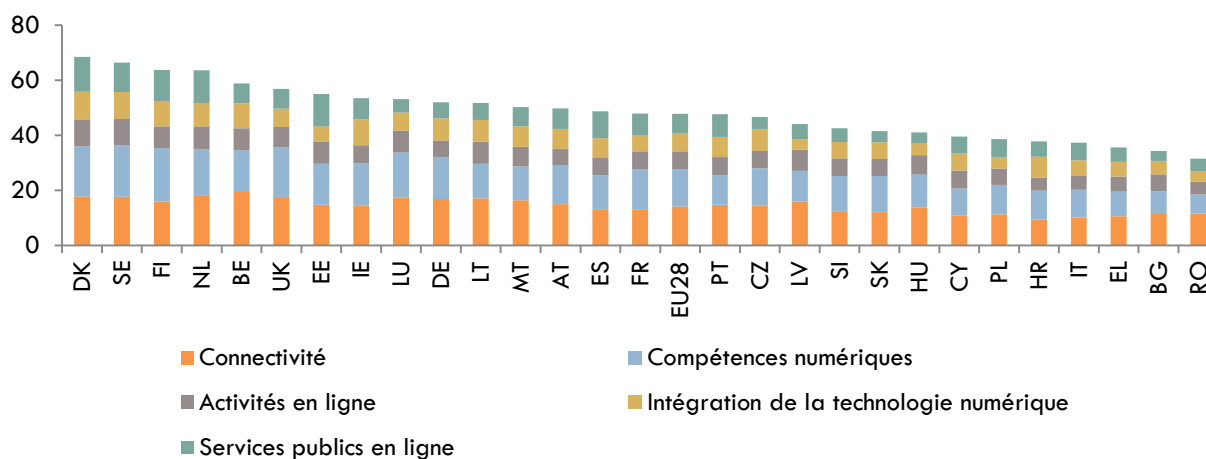


FIGURE 2 : SCORE TOTAL INDICE RELATIF A L'ECONOMIE ET A LA SOCIETE NUMERIQUES 2015 ( SOURCE : CE)

En ce qui concerne la dimension connectivité, la Belgique enregistre le deuxième meilleur score d'Europe, après les Pays-Bas. Ce résultat est étayé par un degré de couverture total en termes de large bande auprès des ménages et une couverture NGA de 99% (juin 2015). Le recours à la large bande fixe est en outre élevé (78% des ménages en 2015) et trois-quarts des ménages ont une vitesse d'au moins 30 MB/s (78% en 2014).

Sur le plan de la numérisation des entreprises et de l'utilisation du canal de vente en ligne, la Belgique obtient le 4e meilleur score, soit une place de mieux qu'en 2014. Le pourcentage d'entreprises envoyant des factures électroniques présente une légère hausse (de 11% en 2014 à 12%) en 2015 et le pourcentage de PME vendant en ligne passe de 22 à 24%. En comparaison de l'UE, la Belgique est très performante en ce qui concerne l'échange d'informations électroniques entre entreprises (50% contre 36% au sein de l'UE) et en ce qui concerne le nombre de PME qui assurent des ventes en ligne transfrontières (13% contre 7,5% au sein de l'UE).

<sup>2</sup> La mesure dans laquelle l'objectif est atteint est mesurée par la réduction de l'écart entre les tarifs d'itinérance et les tarifs nationaux par rapport à l'année de base 2007.

<sup>3</sup> L'indice est une combinaison de plus de 30 indicateurs et utilise un système de pondération pour classer les pays de l'UE sur la base de leurs prestations numériques. Il donne un aperçu de la connectivité par pays (dans quelle mesure et à quelle vitesse l'Internet est-il disponible et abordable), des compétences Internet, de l'utilisation des activités en ligne (variant des actualités à l'achat de produits sur Internet) et du niveau de développement des technologies numériques clés (factures électroniques, services cloud, e-commerce, et.) ainsi que des services publics numériques, tels que les pouvoirs publics électroniques et l'e-santé.

En termes d'utilisation d'Internet, la Belgique progresse de la 7<sup>e</sup> à la 3<sup>e</sup> place. L'Internet est de plus en plus utilisé dans le contexte des réseaux sociaux (2014 : 78% des personnes entre 16-74 ans), pour la banque en ligne (73% en 2015) et pour les achats en ligne (64% en 2015). Les autres activités en ligne restent stables : 72% des ménages avec TV (2014) utilisent la vidéo à la demande, 65% (2014) de la population utilise l'Internet pour la consommation de contenu en ligne, tel que des vidéos, de la musique et des jeux, 62% (2014) de la population consulte les actualités via l'Internet et 42% (2015) de la population utilise l'Internet pour les communications via des appels vidéo.

Les compétences numériques en Belgique sont supérieures à la moyenne européenne : 83% des Belges utilisent l'Internet contre 76% (2015) au sein de l'UE. La Belgique se situe également au-dessus de la moyenne européenne en ce qui concerne la part de spécialistes TIC dans le nombre total de personnes ayant un emploi : 4,4% contre 3,7% (2014) au sein de l'UE. En combinaison avec un pourcentage inférieur de diplômés en sciences, technologies et mathématiques par rapport au reste de l'UE (13% de la population entre 20 et 29 ans contre 18%), la Belgique obtient la onzième place dans le classement européen.

En ce qui concerne l'offre en ligne des services publics, il y a du progrès : la Belgique gagne trois places dans le classement européen (de la 13<sup>e</sup> à la 10<sup>e</sup> place). Trois des quatre catégories contrôlées enregistrent une croissance : la quantité de données complétées au préalable dans les formulaires en ligne des services publics passe de 62% (2014) à 65% (2015), la disponibilité en ligne de canaux électroniques pour les services publics passe de 81% (2013) à 85% (2015) et le score pour les données publiques extraites de l'indice pour les informations publiques du secteur<sup>4</sup> passe de 320 (2014) à 360 (2015).

Seul le nombre d'utilisateurs e-gouvernement présente une tendance négative : 39% (2015) des utilisateurs d'Internet renvoient des formulaires complétés en ligne aux pouvoirs publics contre 42% en 2014.

---

<sup>4</sup> <http://www.epsiplatform.eu/content/european-psi-scoreboard>

### 3. CONTEXTE DU MARCHÉ

#### 3.1 Chiffre d'affaires

##### Retour de la croissance : +2,4%

Après 3 ans de baisse du chiffre d'affaires, le secteur des télécoms renoue avec la croissance : le chiffre d'affaires global généré par les communications électroniques et la TV de 11 opérateurs<sup>5</sup> atteint 8,295 milliards d'euros en 2015, soit 2,4 points de pourcentage de plus que le niveau de 2014.

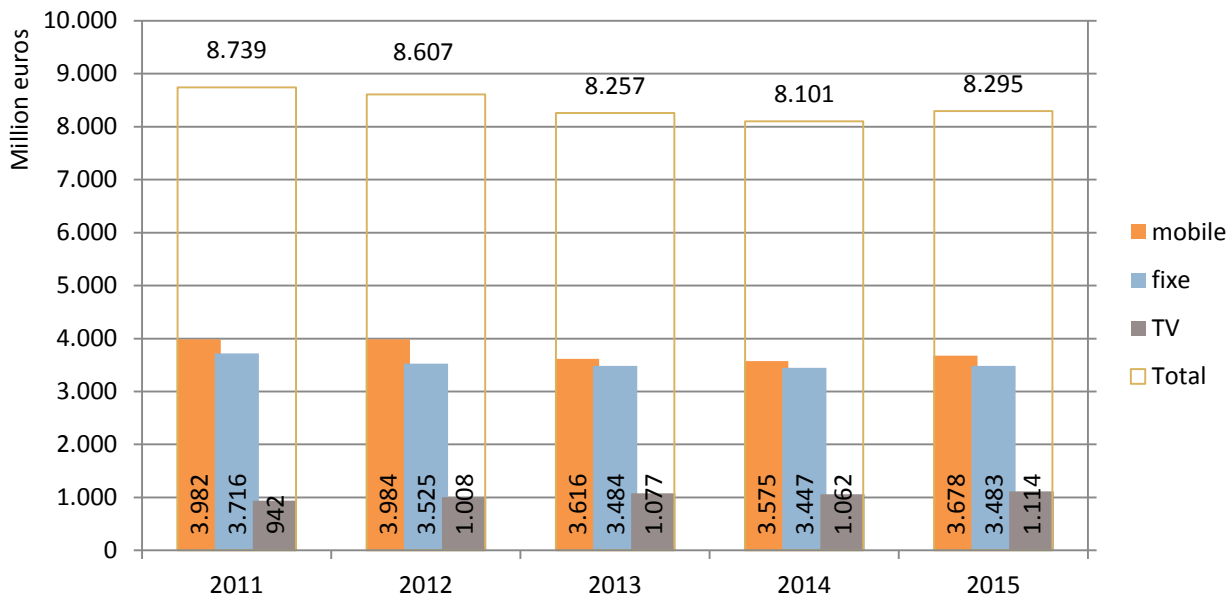


FIGURE 3 : CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ PAR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET LA TÉLÉVISION, DE DÉTAIL ET DE GROS (SOURCE : IBPT)

La hausse du chiffre d'affaires peut être attribuée à tous les sous-segments : fixe, mobile et TV.

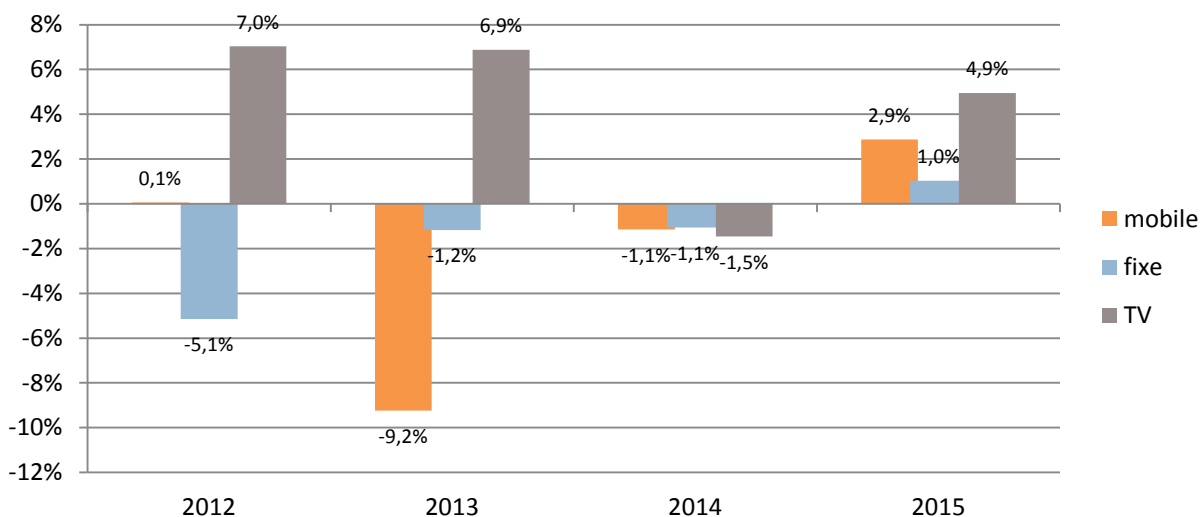


FIGURE 4 : HAUSSE ANNUELLE DU CHIFFRE D'AFFAIRES, DE DÉTAIL ET DE GROS, EXPRIMÉE EN POURCENTAGE (SOURCE : IBPT)

<sup>5</sup> Base Company, BT, Brutélé, Colt Telecom, Mobistar, Nethys, Proximus, Scarlet, SFR, Telenet Verizon.

### Les revenus de détail du marché mobile augmentent davantage que pour le marché fixe

Avec une croissance de 110 millions d'euros, les revenus de détail sur le marché mobile présentent une plus grande hausse absolue que sur le marché fixe, où le chiffre d'affaires augmente de 34 millions d'euros pour un total de 3231 millions d'euros.

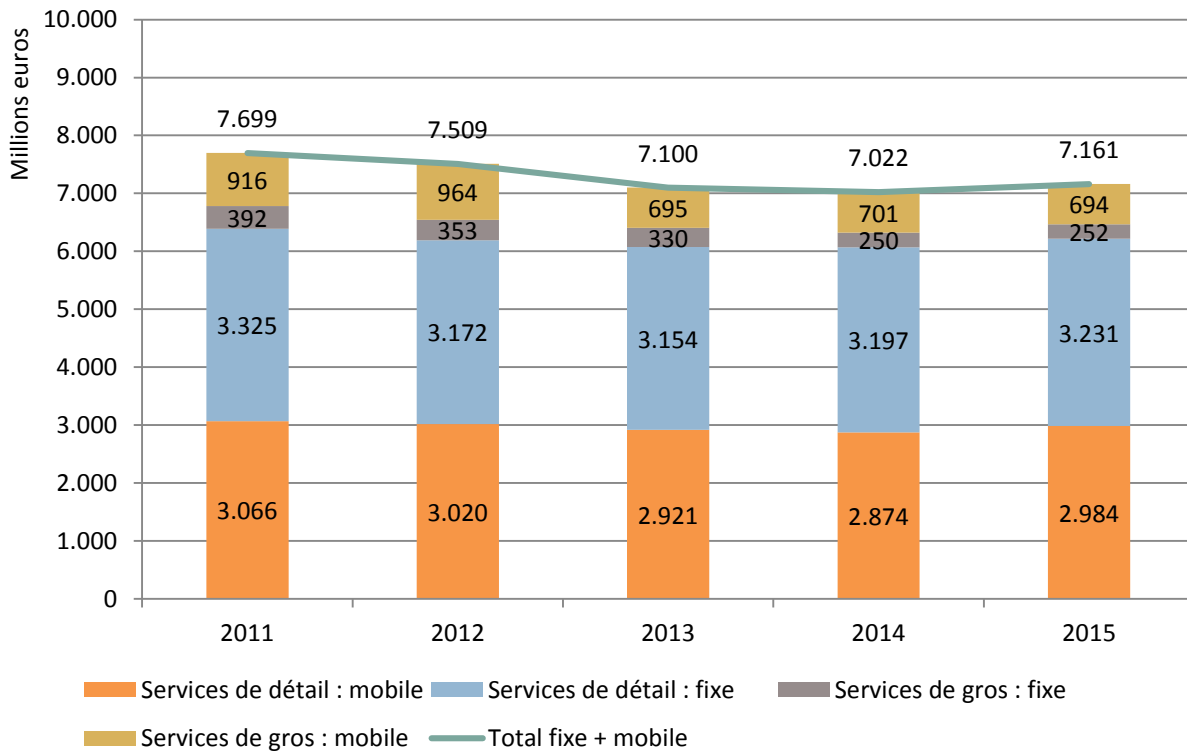


FIGURE 5 : CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LE MARCHÉ FIXE ET MOBILE ( SOURCE : IBPT)

L'Internet large bande constitue le moteur de la hausse du chiffre d'affaires de détail sur le marché fixe. Le chiffre d'affaires généré par la téléphonie fixe est moins élevé en raison du fait que le chiffre d'affaires réalisé par les services de données reste quasiment inchangé.

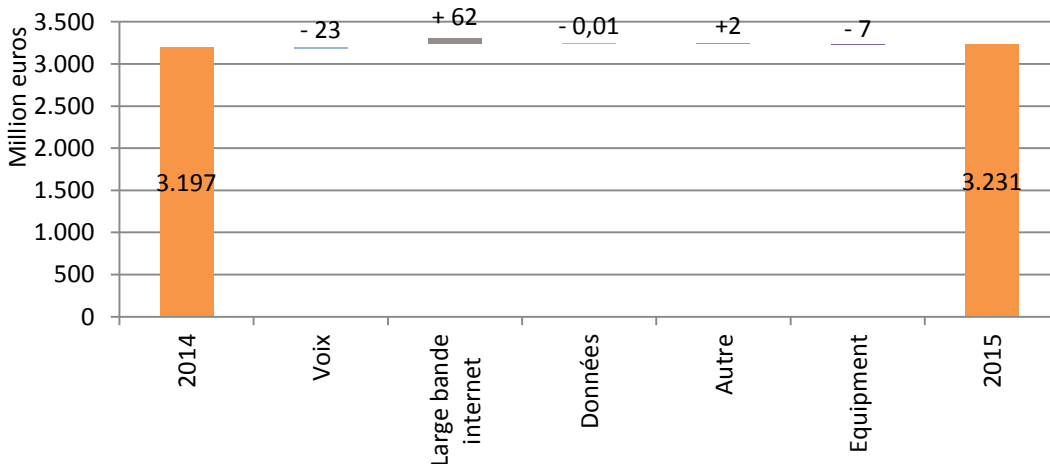


FIGURE 6 : MODIFICATION CHIFFRE D'AFFAIRES MARCHÉ FIXE 2014-2015 ( SOURCE : IBPT)

### Le marché non résidentiel a généré 2,37 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2015

Alors que le marché résidentiel de détail connaît une croissance de 3,7%, le chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel augmente de 0,3% pour un total de 2,37 milliards d'euros. Sur ce dernier marché, la hausse du chiffre d'affaires généré par les activités mobiles est freinée par une diminution du chiffre d'affaires généré par les services fixes.

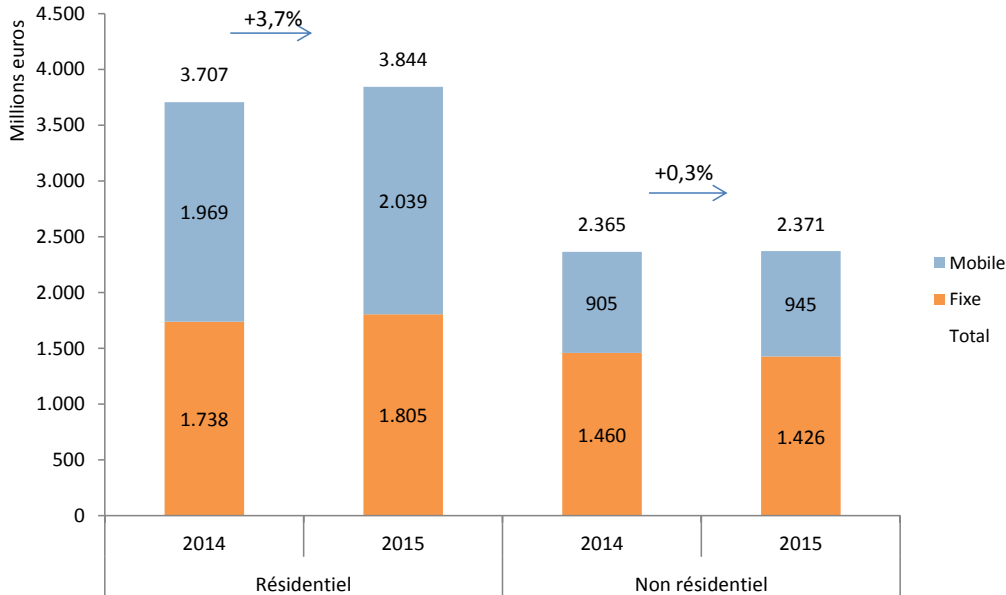


FIGURE 7 : CHIFFRE D'AFFAIRES MARCHÉ DE DÉTAIL RÉSIDENTIEL + NON-RÉSIDENTIEL ( SOURCE : IBPT)

### Extension de la part de Proximus et Telenet à un pourcentage combiné de 71% du chiffre d'affaires

Proximus reste le leader sur le marché des communications électroniques et de la TV avec une part de marché en termes de chiffre d'affaires avoisinant les 49%. Mobistar parvient à maintenir sa part à un niveau relativement stable tandis que Base perd quelques parts de marché (- 0,5 points de pourcentage pour un total de 7,9%). Le seul acteur à réaliser une croissance est Telenet avec une hausse de 0,8 points de pourcentage pour un total de 21,6%.

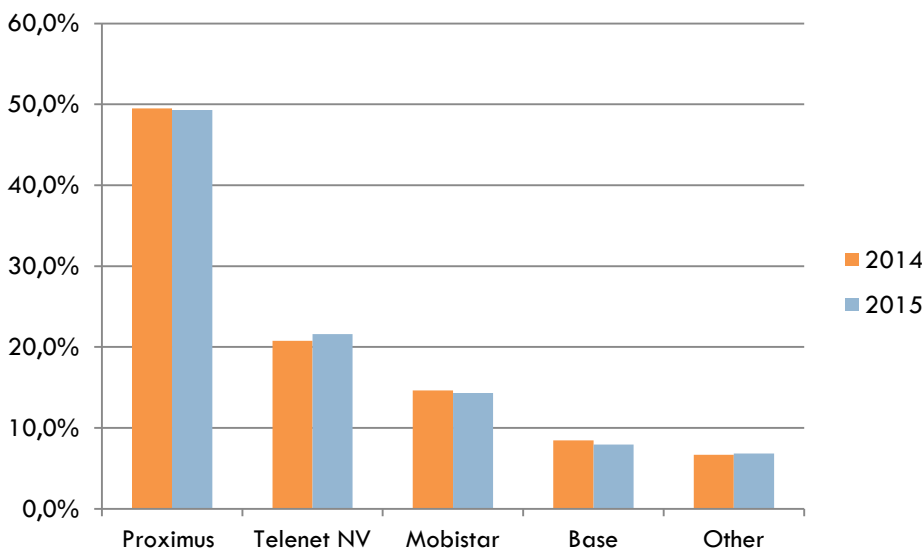


FIGURE 8 : PART DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES BELGE GLOBAL GÉNÉRÉ PAR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET TV ( SOURCE : IBPT)

### 3.2 Les investissements

#### Investissements moindres (hors licences)

Les investissements dans des actifs matériels et immatériels ont dépassé en 2014 leur point culminant : après le pique de 2014 (1,483 milliards d'euros), le montant d'investissement baisse de 74 millions d'euros pour un total de 1,409 milliards d'euros en 2015.

Le pourcentage du chiffre d'affaires télécoms consacré aux investissements reste néanmoins élevé : 19,6%, soit 0,5 points de pourcentage de moins que les 21,1% en 2014.

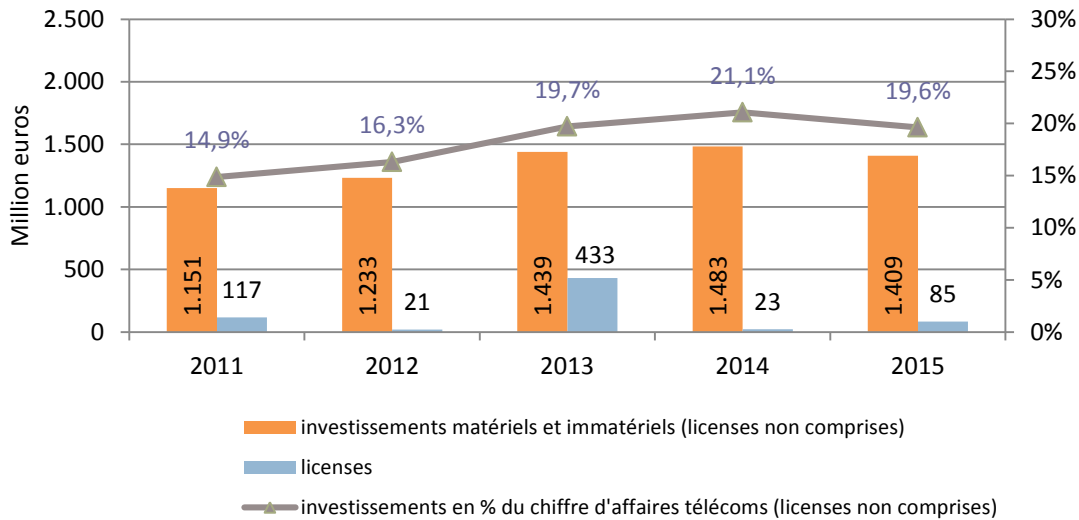


FIGURE 9 : INVESTISSEMENTS ( SOURCE : IBPT)

Les investissements s'inscrivent dans le cadre de l'ambition des opérateurs de réseau mobiles d'assurer une couverture 4G sur l'ensemble du pays. Mais les réseaux fixes subissent eux-aussi continuellement des mises à niveau pour répondre à la demande croissante de capacité accrue :

- le câblo-opérateur Telenet a continué à investir dans le réseau HFC dans le cadre des Grands Travaux du Réseau (de Grote Netwerf), le programme d'investissement dans le réseau qui a débuté en 2014 pour une durée de cinq ans et un budget de 500 millions d'euros.
- la couverture nationale du vectoring dans le réseau de Proximus est passée en 1 an de 22% à 43% fin 2015.

Les investissements dans les réseaux fixes représentent la plus grande part du montant total investi en actifs : près de 67% contre seulement 30% pour le secteur mobile.

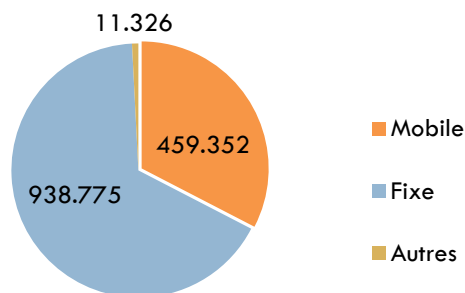


FIGURE 10 : REPARTITION DES INVESTISSEMENTS 2015 EN ACTIFS MOBILES-FIXES, EN EUROS X 1000 ( SOURCE : IBPT)

### 3.3. Emploi

#### Développement de l'emploi

Onze<sup>6</sup> opérateurs télécoms occupent fin 2015 18.607 équivalents temps plein pour la fourniture de services de communications électroniques. Les 4 câblo-opérateurs occupent 160 équivalents temps plein de plus qu'en 2014. Pour les autres opérateurs, le nombre d'équivalents temps plein augmente de 200, quasi entièrement imputables à l'extension de l'effectif de Base Company avec Allo Telecom<sup>7</sup>.

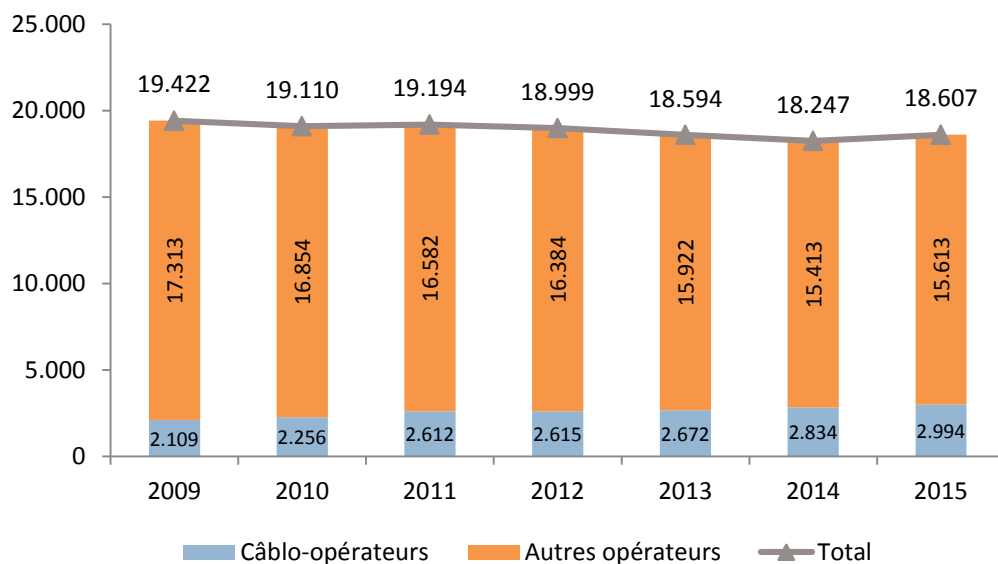


FIGURE 11 : EVOLUTION ETP ( SOURCE : IBPT)

<sup>6</sup> Base Company, BT, Brutélé, Colt Telecom, Mobistar, Nethys, Proximus, Scarlet, SFR, Telenet Verizon.

<sup>7</sup> Depuis janvier 2015, Base Company a repris tous les magasins Allo Telecom existants.

## 4. TELEPHONIE VOCALE FIXE

### 4.1. Lignes téléphoniques fixes

#### Moins 43.764 canaux d'accès direct pour la voix fixe

Dans la continuité des développements des dernières années, le nombre d'accès au réseau téléphonique fixe<sup>8</sup> diminue légèrement de 1%. La croissance sur le marché résidentiel (+ 1,6%) est annulée par la diminution enregistrée sur le marché non résidentiel (-6,2%).

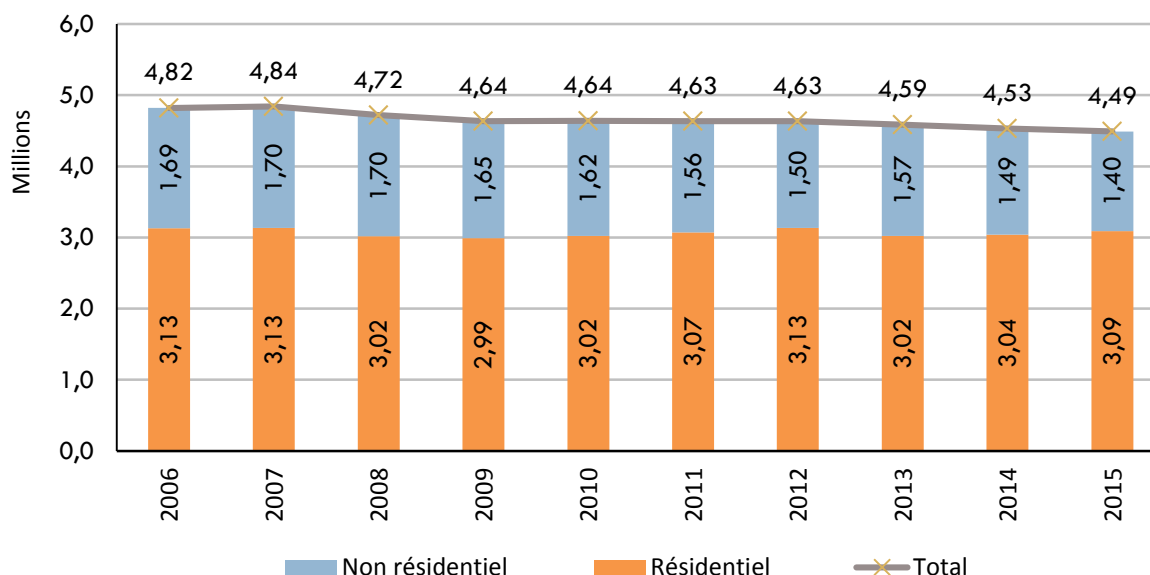
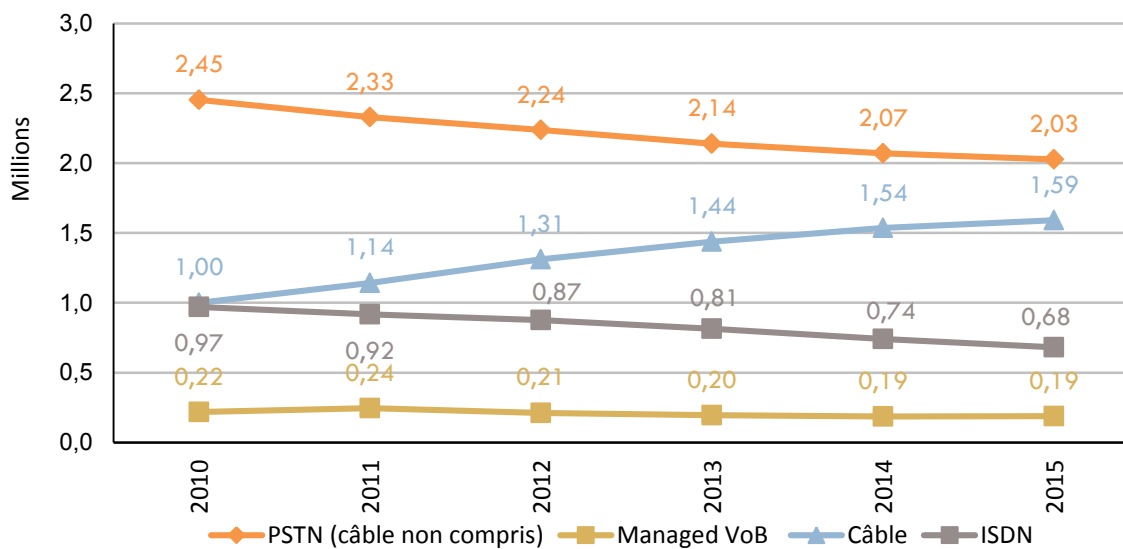


FIGURE 12 : EVOLUTION DU NOMBRE DE CANAUX D'ACCES AU RESEAU TELEPHONIQUE FIXE ( SOURCE : IBPT)

Tant le nombre de canaux PSTN que le nombre de canaux ISDN a diminué en 2015. La croissance du câble n'était pas suffisamment importante pour pouvoir compenser cela.



<sup>8</sup> Les canaux d'accès ne sont pas des synonymes de lignes/abonnements étant donné que plus d'un canal d'accès est livré via une ligne ISDN.

FIGURE 13 : NOMBRE DE CANAUX D'ACCES AU RESEAU TELEPHONIQUE FIXE ( SOURCE : IBPT)

**Moins 57.000 présélections du transporteur actives**

Le recours au CPS, une méthode permettant de téléphoner via un autre fournisseur que celui de la ligne téléphonique, recule de 14% en 2015.

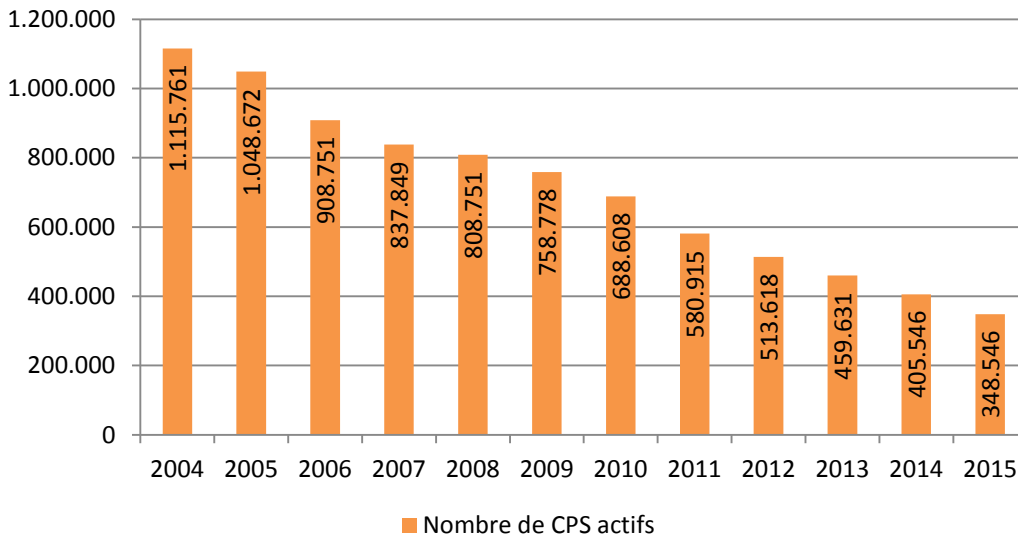


FIGURE 14 : NOMBRE DE CPS ACTIFS ( SOURCE : IBPT)

**Augmentation de la part de marché des opérateurs alternatifs sur le marché non résidentiel**

Proximus enregistre une perte de parts de marché sur le marché non résidentiel pour les accès au réseau téléphonique fixe : la perte est de 2,3 points de pourcentage (de 79,8% à 77,5%). Dans le segment résidentiel, la part de marché de Proximus (Scarlet comprise) a toutefois augmenté de 52% fin 2014 pour atteindre 53% fin 2015.

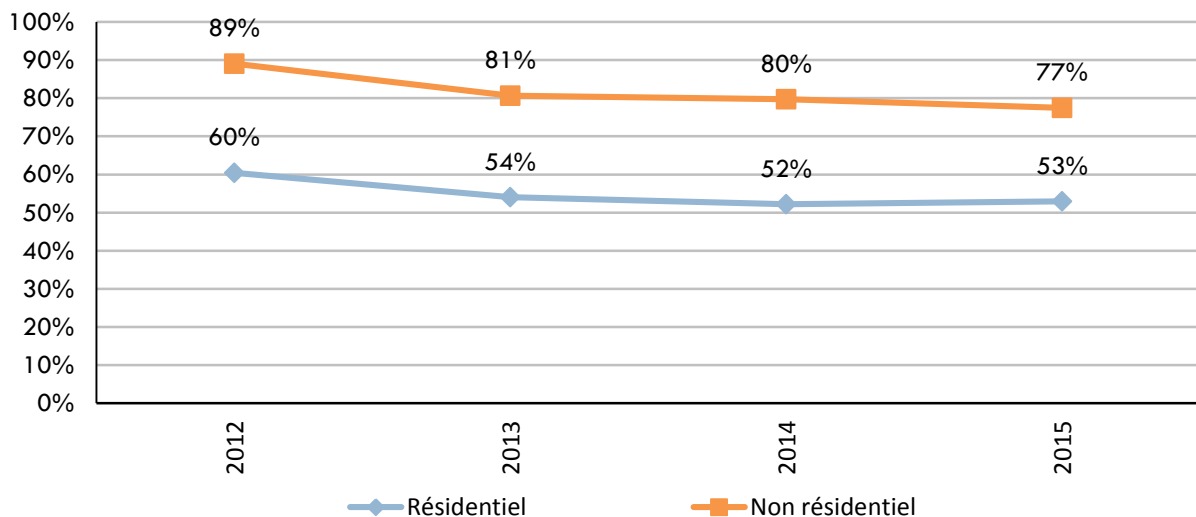


FIGURE 15 : PART DE MARCHE SUR LE MARCHE DE L'ACCES AU RESEAU TELEPHONIQUE FIXE, RESIDENTIEL/NON RESIDENTIEL ( SOURCE : IBPT)

## 4.2 Volume et revenus

### Baisse accélérée du trafic vocal fixe

En dépit de l'effet retardateur des offres conjointes, l'utilisation de la ligne fixe pour la téléphonie vocale<sup>9</sup> continue de reculer suite à la concurrence des services mobiles et OTT. La diminution de 9,2% du trafic vocal fixe est plus forte qu'en 2014 (-7,4%) et en 2013 (-7%).

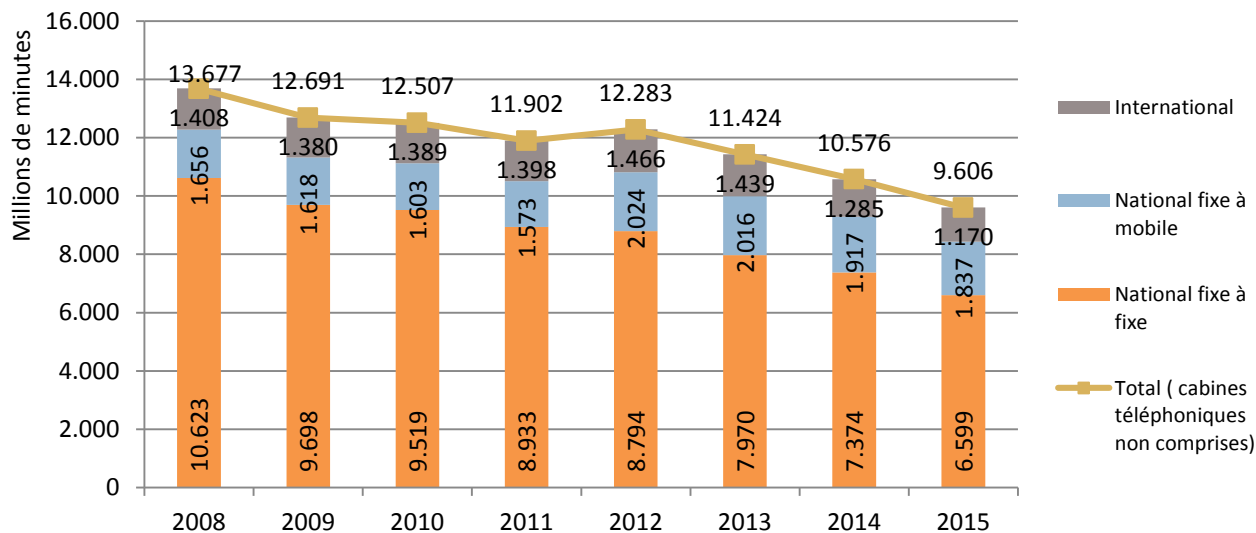


FIGURE 16 : EVOLUTION DU TRAFIC DE TELEPHONIE FIXE EN MILLIONS DE MINUTES ( SOURCE : IBPT)

### Ralentissement du pourcentage de baisse du chiffre d'affaires

Les revenus générés par les communications téléphoniques fixes diminuent moins que le volume. Le chiffre d'affaires annuel a enregistré une baisse de 6,4 millions d'euros (-1,7%) pour un total de 379,38 millions d'euros, ce qui représente un recul moins prononcé qu'en 2014 (-11,9%).

Les appels vers les réseaux fixes contribuent le plus au chiffre d'affaires annuel (53%).

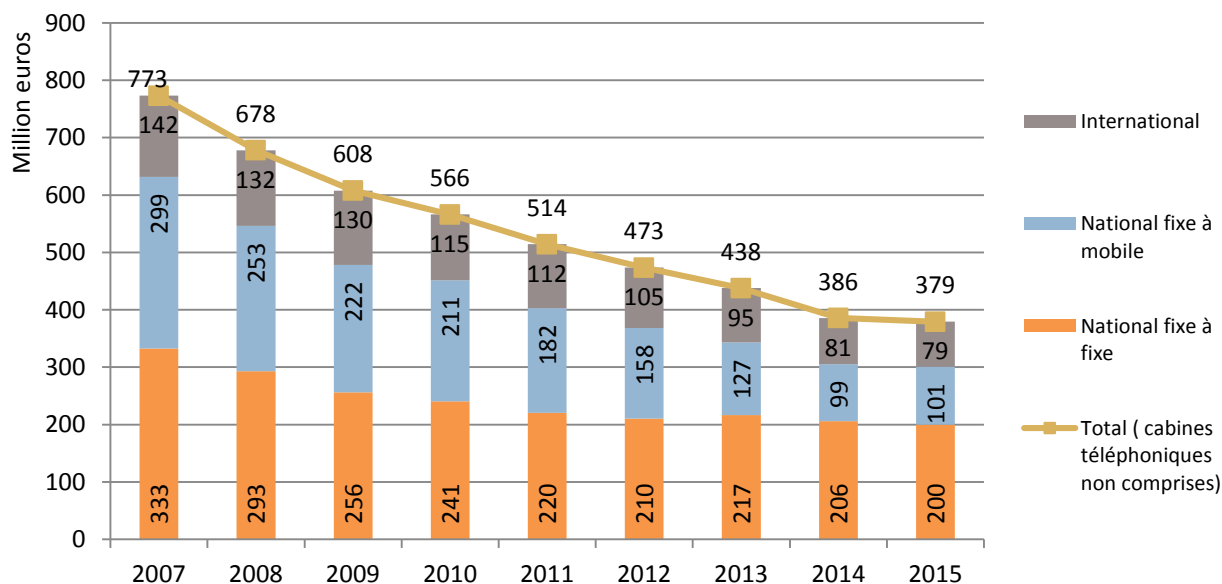


FIGURE 17 : EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU TRAFIC DE TELEPHONIE FIXE EN MILLIONS D'EUROS ( SOURCE : IBPT)

<sup>9</sup> Les minutes vocales via les réseaux téléphoniques conventionnels (analogique/ISDN) et via des réseaux basés via managed IP (acheminées via des lignes d'accès large bande).

**Part de Proximus supérieure à 50% sur le marché résidentiel et non résidentiel**

Sur le marché résidentiel, Proximus reste le plus grand opérateur avec une part de marché en volume de 54%. Les opérateurs alternatifs maintiennent leur part de 46%.

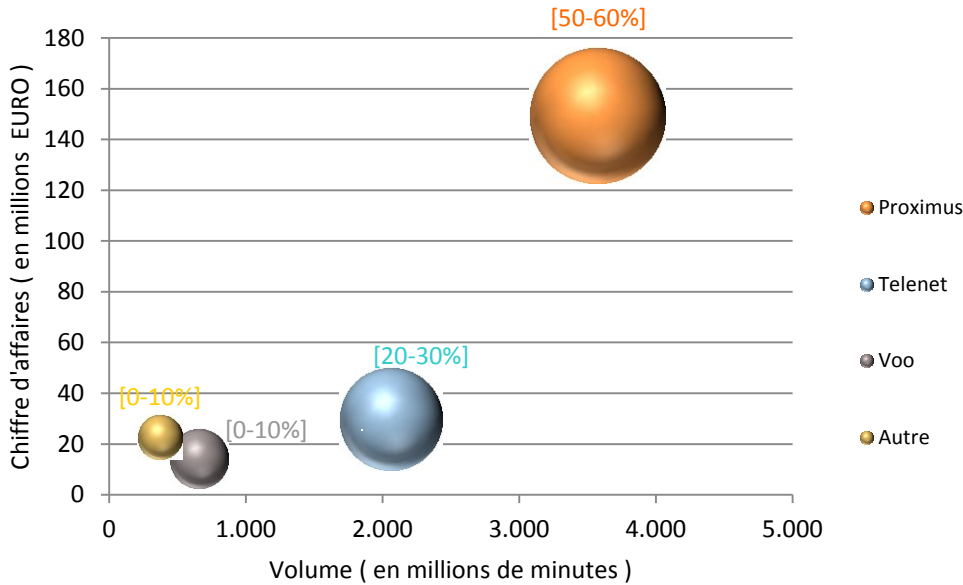


FIGURE 18 : VOLUME/ CHIFFRE D’AFFAIRES TRAFIC DE TELEPHONIE FIXE RESIDENTIEL ET PART DE MARCHE EN VOLUME ( TAILLE DES APPELS),2015 ( SOURCE : IBPT)

Sur le marché non résidentiel, la part de marché des opérateurs alternatifs qui est de 27% est moins importante que sur le marché résidentiel (46%). Par rapport à 2014, il n'y a plus de glissements.

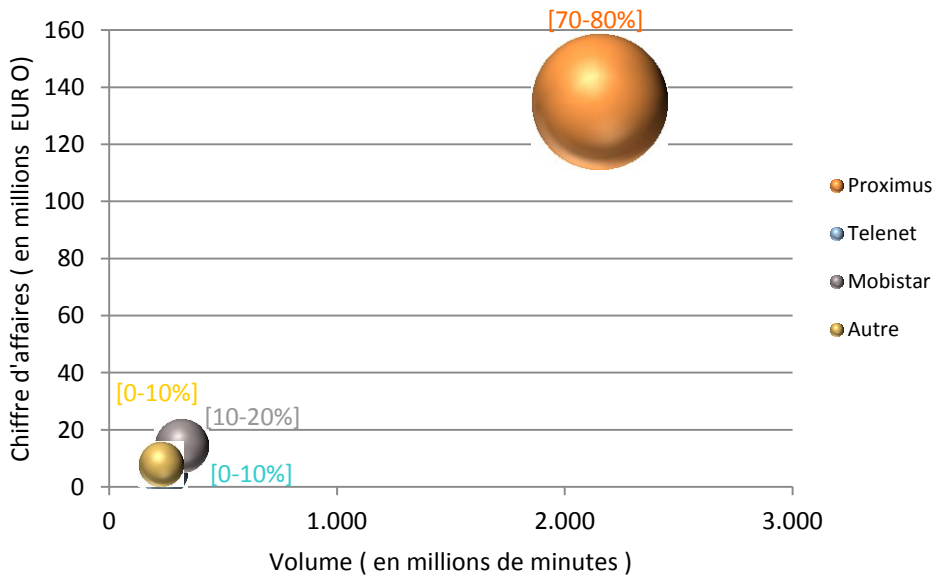


FIGURE 19 : VOLUME/CHIFFRE D’AFFAIRES TRAFIC DE TELEPHONIE FIXE NON RESIDENTIEL ET PART DE MARCHE EN VOLUME (TAILLE DES APPELS), 2015 ( SOURCE : IBPT)

### 4.3. Prix moyen et ARPU

#### Arrêt de la baisse de prix sur le marché résidentiel

Au cours de la période 2007-2013, les prix sur le marché résidentiel présentent une forte diminution de 6,7% par an. En 2014, la baisse de prix a pris fin et en 2015, une minute vocale fixe résidentielle est devenue 16% plus chère.

Sur le marché non résidentiel, la baisse de prix moyenne sur la période 2007-2013 est d'environ 2,3% par an. En 2014 et 2015, le prix moyen est resté inchangé.

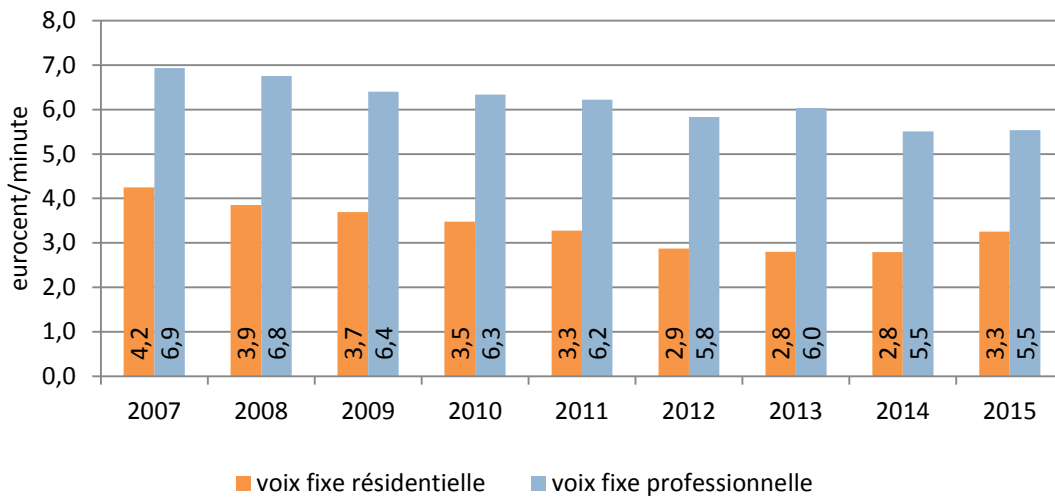


FIGURE 20 : PRIX MOYEN/MINUTE DE TELEPHONIE VOCALE FIXE ( SOURCE : IBPT)

#### Légère augmentation ARPU résidentiel voix fixe

Par canal vocal fixe, un utilisateur résidentiel a dépensé en moyenne en 2015 18 euros par mois pour son abonnement voix et trafic, soit un peu plus qu'en 2014. Pour un utilisateur non résidentiel, l'ARPU varie autour de 29 euros par mois par canal vocal fixe.

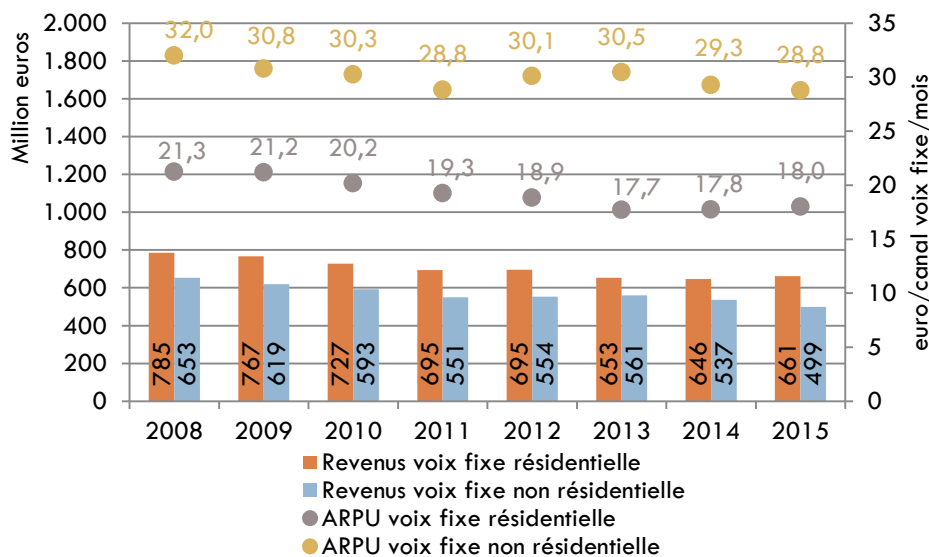


FIGURE 21 : CHIFFRE D'AFFAIRES ET ARPU VOIX FIXE SELON RESIDENTIEL OU NON RESIDENTIEL ( SOURCE : IBPT)

## 4.4. Switching

### 5% des numéros fixes ont été portés en 2015

Depuis 2013, le recours à la portabilité des numéros fixes reste stable, autour de 5% sur un total de +/- 6 millions de numéros géographiques fixes.

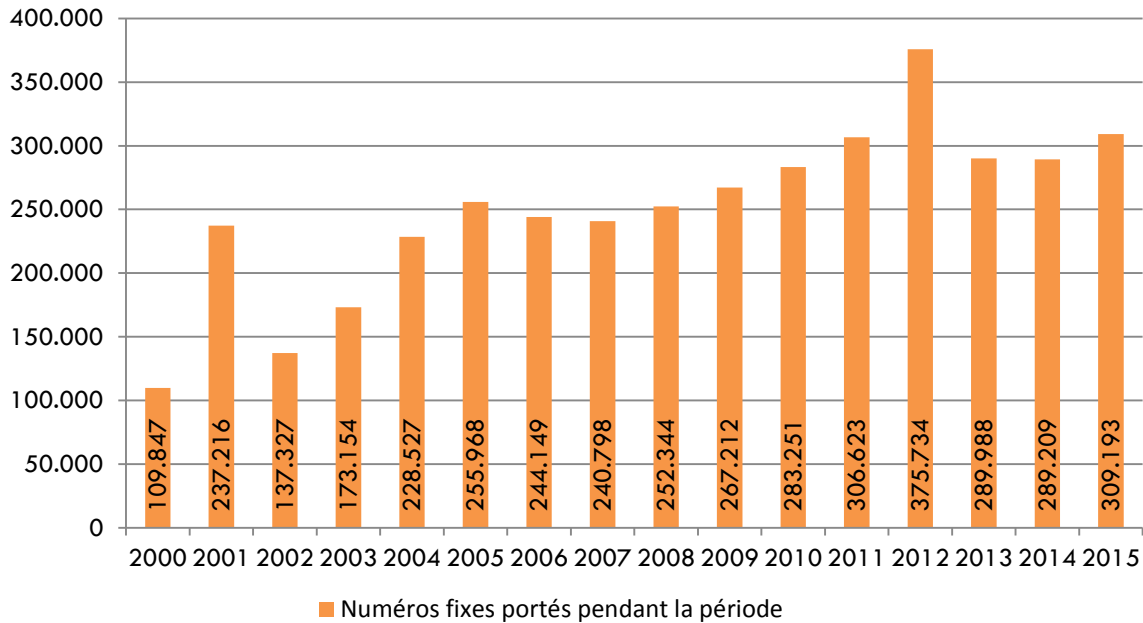


FIGURE 22 : NOMBRE DE NUMEROS PORTES AU COURS DE L'ANNEE ( SOURCE : IBPT)

### Taux d'attrition téléphonie fixe résidentielle autour de 12,8 %

Un taux d'attrition<sup>10</sup> moyen pour la téléphonie fixe de 12,8% sur le marché résidentiel et de 9,9% sur le marché non résidentiel suggère une grande loyauté de la part des clients qui diminue quelque peu sur le marché résidentiel en comparaison de 2014 et augmente un peu sur le marché non résidentiel.

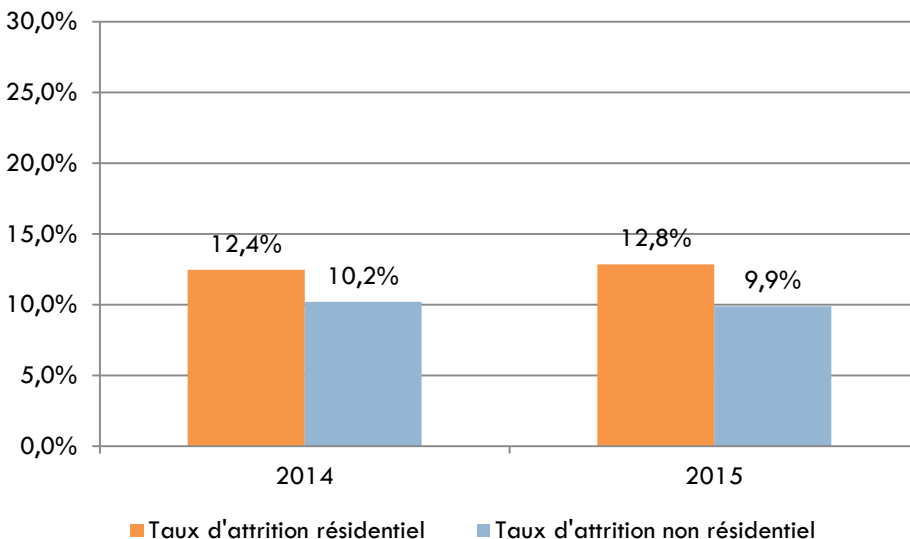


FIGURE 23 : TAUX D'ATTRITION TELEPHONIE FIXE ( SOURCE : IBPT)

<sup>10</sup> Données de Base Company, BT Limited, Brutélé, Colt Telecom, EDPnet, Mobistar, Nethys, Proximus, Scarlet, SFR, Telenet

## 5. LARGE BANDE FIXE

### 5.1. Volume de détail

**Pourcentage de croissance moindre : 2,7%**

Le marché de la large bande fixe atteint son niveau de saturation avec une pénétration de 36,6% (population) et une croissance moindre (2,7% en 2015 contre 4,8% en 2014).

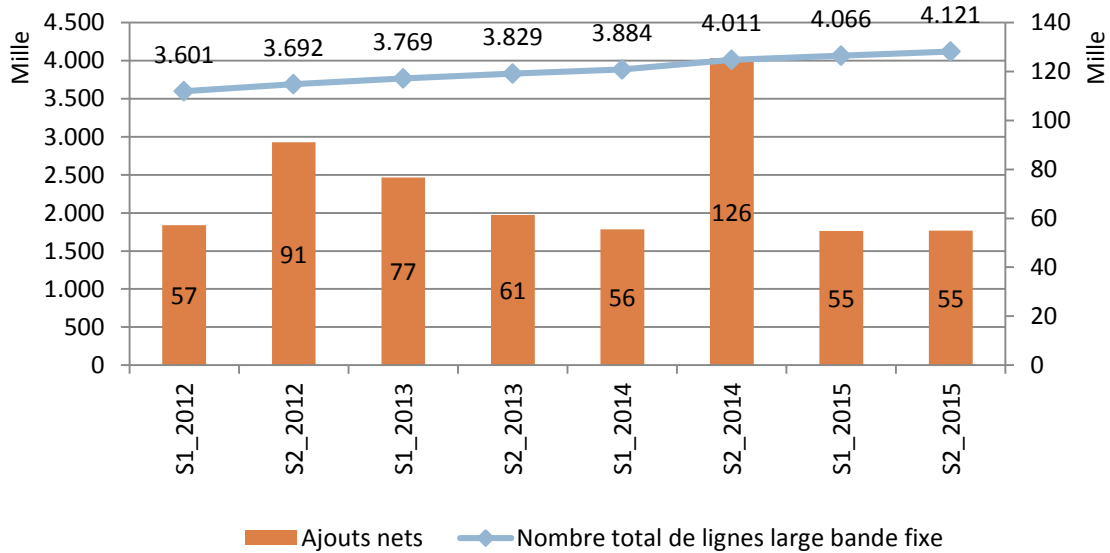


FIGURE 24 : NOMBRE TOTAL DE LIGNES LARGE BANDE FIXES ET AJOUTS NETS 2012-2015 (SOURCE : IBPT)

**Taux de pénétration de la large bande fixe le plus élevé dans la Région bruxelloise : 38,4%**

Avec 38,4%, la pénétration de la large bande fixe à Bruxelles s'avère supérieure à la moyenne nationale de 36,6%. En Régions wallonne et flamande, la pénétration large bande évolue respectivement vers 35% et 36,5%.

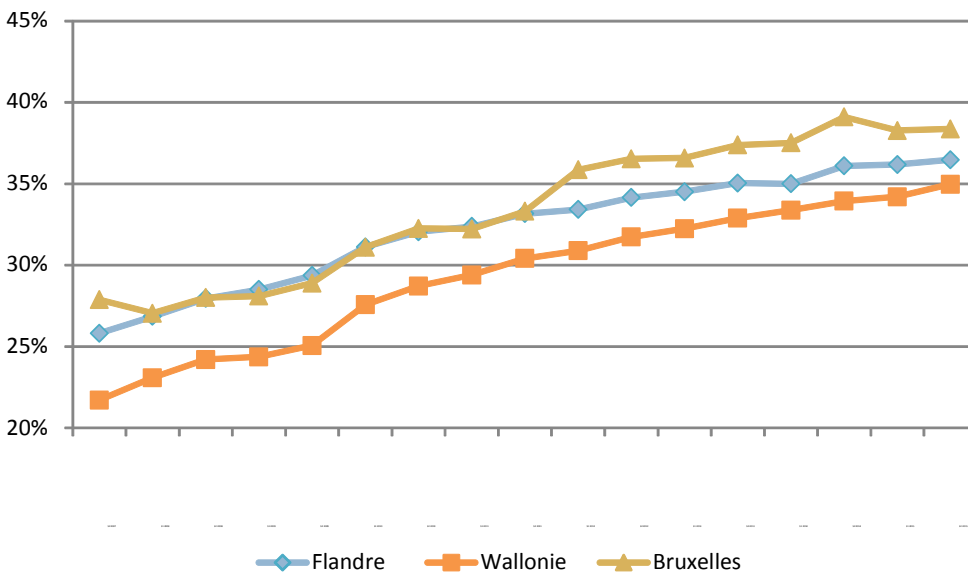


FIGURE 25 : PENETRATION LARGE BANDE FIXE PAR REGION ( SOURCE : IBPT)

### Renforcement de la position de Proximus (Scarlet comprise)

46% des lignes large bande fixes sont vendues par Proximus (Scarlet comprise), soit une augmentation de 1,8 points de pourcentage par rapport à 2014. C'est notamment la conséquence de la récupération d'anciens clients de Base après l'arrêt de l'offre triple play SNOW de Base Company le 30 juin 2015.

La part des câblo-opérateurs reste inchangée (51,1%).

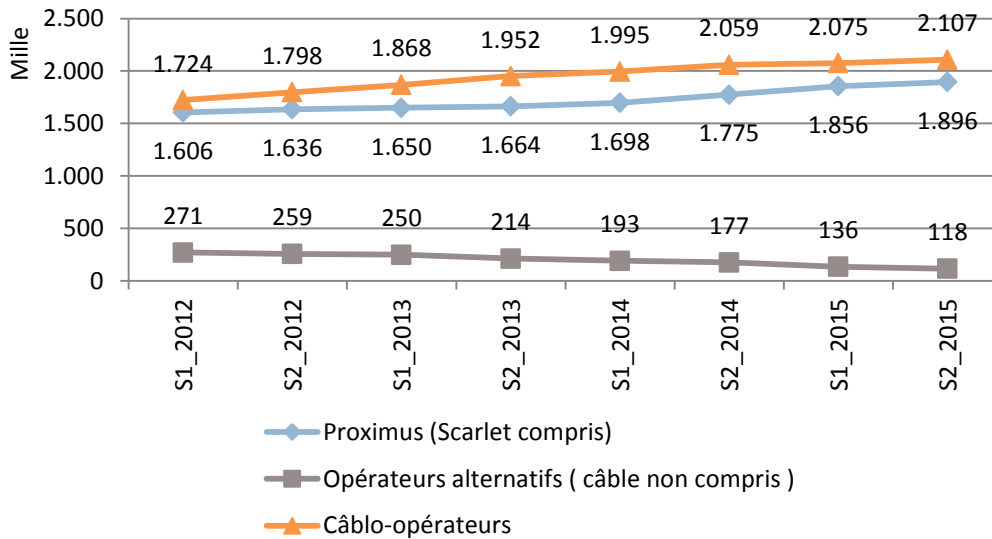


FIGURE 26 : NOMBRE TOTAL DE LIGNES LARGE BANDE FIXES PAR TYPE D'OPERATEUR ( SOURCE : IBPT)

### Taux d'attrition large bande fixe résidentiel autour de 14,3%

14,3% des lignes large bande fixes résidentielles ont été résiliées dans le courant de 2015. Sur le marché non résidentiel, la perte de clientèle est moindre avec un taux d'attrition de 8,3%.

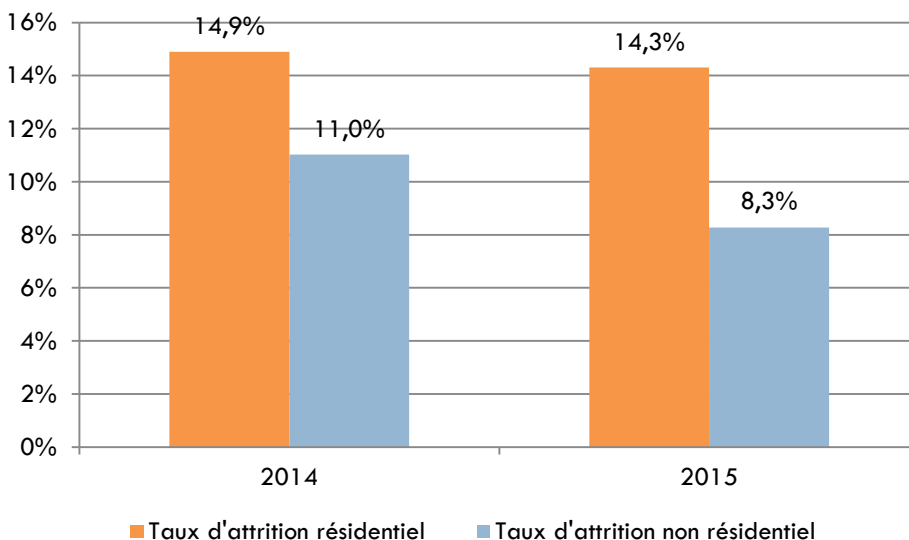


FIGURE 27 : TAUX D'ATTRITION LARGE BANDE FIXE ( SOURCE : IBPT)

## 5.2. Vitesse

### Mise à niveau des clients vers des services large bande haut débit

Le développement de l'accès large bande via NGA<sup>11</sup> a un effet positif sur la vitesse des services large bande proposés.

Sur les 4,121 millions de lignes large bande fixes, 80% fournissaient fin 2015 une vitesse de  $\geq 30$  Mb/s. C.-à-d. 5,2 points de pourcentage de plus qu'en 2014 mais la croissance annuelle diminue légèrement (10% contre 18% en 2014).

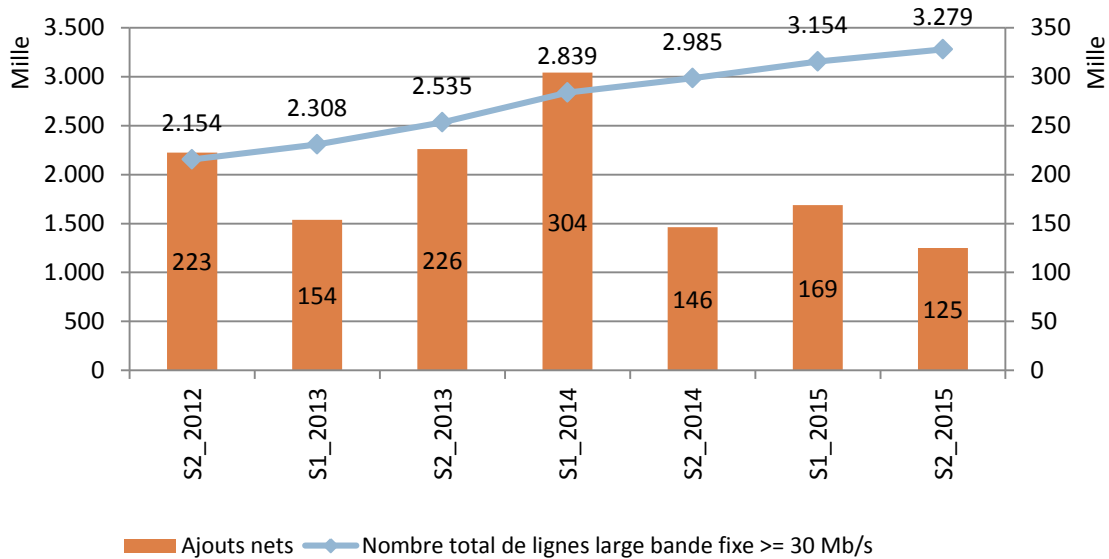


FIGURE 28 : NOMBRE TOTAL DE LIGNES LARGE BANDE FIXE  $\geq 30$  MB/S ET AJOUTS NETS ( SOURCE : IBPT)

Au sein de l'UE-28, la Belgique occupe une position prééminente : la part de large bande fixe en Belgique (77,6% en juin 2015) est 2,6 fois plus grande que la moyenne européenne (30 % en juin 2015).

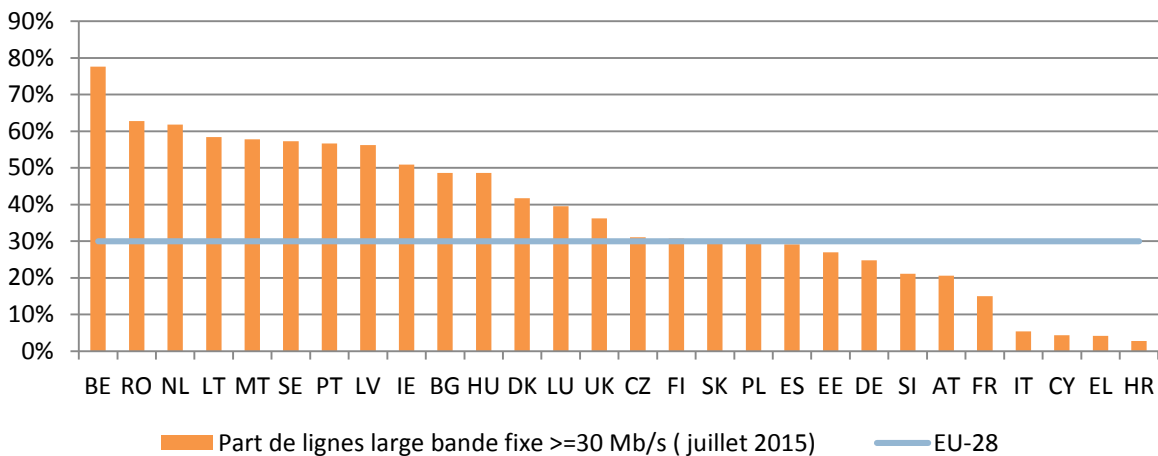


FIGURE 29 : % PART DE LARGE BANDE HAUT DEBIT DANS L'UE-28, JUILLET 2015 ( SOURCE : CE)

<sup>11</sup> Les réseaux NGA sont des réseaux qui sont constitués entièrement ou partiellement d'éléments optiques et qui permettent de fournir des services d'accès large bande possédant de meilleures caractéristiques que les services fournis via les réseaux existants de lignes téléphoniques en cuivre. Selon l'étude CE « broadband coverage in the EU 2014 », 98,8% du territoire belge possède une couverture NGA, 90% pour le VDSL et 96,2% pour Docsis 3.0 (câble).

Large bande ultra-rapide ( $\geq 100$  MB/s) connaît une croissance spectaculaire en 2015. Les abonnements large bande fixe pour des produits offrant une vitesse d'au moins 100 MB/s enregistrent une croissance de 113%. Ceci est principalement la conséquence de la hausse annoncée de la vitesse Internet chez Telenet fin mars 2015. Outre une hausse du pack Internet60 de 60 MB/s à 100 MB/s (InternetFiber 100), d'autres hausses de vitesse sont également introduites dans les offres Internet qui proposaient déjà une vitesse de téléchargement de plus de 100 MB/s<sup>12</sup>.

La part de la large bande ultra-rapide dans le nombre total de lignes large bande fixes passe de 14 à 29%, ce qui est significativement supérieur à la moyenne de l'UE-28 (8,7% fin 2014).

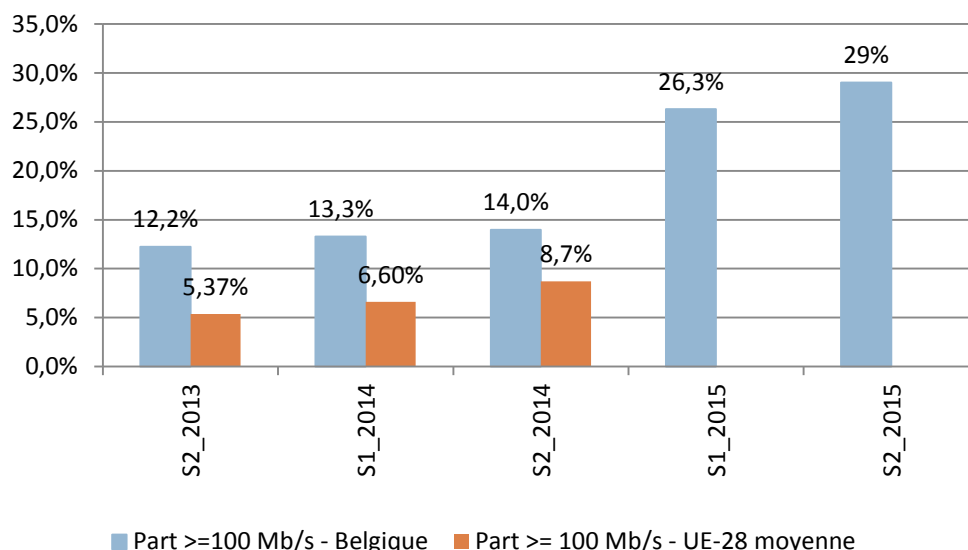


FIGURE 30 : PART DE LARGE BANDE FIXE AVEC UNE VITESSE  $\geq 100$  MB/S EN BELGIQUE ET DANS L'UE-28, EN % DU VOLUME TOTAL (SOURCE : IBPT)

La plupart des lignes large bande rapides ( $\geq 30$  Mb/s) sont basées sur le câble (62,9%) suivi de xDSL (37%). Les autres technologies (FWA, FTTH/FTTB, autres) représentent 0,1%. Sur la période 2013-2015, la part de xDSL passe de 27,3% à 37%. Cette croissance est stimulée par le déploiement de VDSL vectoring<sup>13</sup>. Proximus, qui a lancé le vectoring en février 2014, rapporte que fin 2015, la couverture du vectoring atteint 43% avec environ 1/3 de la population qui bénéficie de vitesses de 100 MB/s.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Telecompaper 31 mars 2015 : Telenet augmente les vitesses Internet, adapte les noms des packs.

<sup>13</sup> Dans le cadre du vectoring, les émetteurs perturbateurs à proximité de la paire de cuivre sont neutralisés par l'injection d'un anti-bruit permettant de réduire le niveau de bruit dans la paire de cuivre et d'envoyer un débit plus élevé via une seule paire de cuivre.

<sup>14</sup> Rapport trimestriel Proximus Q4 2015 p. 4.

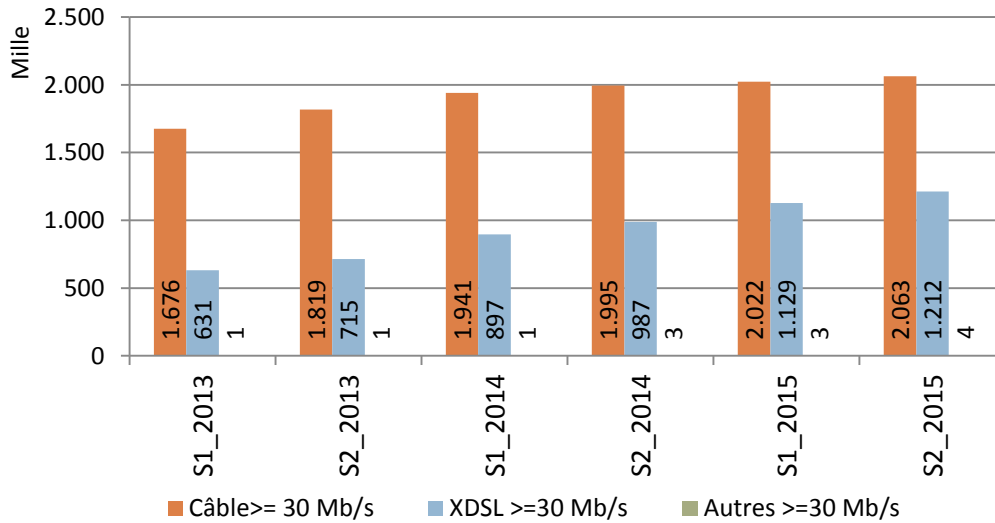


FIGURE 31 : NOMBRE DE LIGNES LARGE BANDE RAPIDES ( >=30 MB/S ) PAR TECHNOLOGIE ( SOURCE : IBPT)

### 5.3. Revenus générés par la large bande fixe

**1880 millions d'euros de chiffre d'affaires générés par la large bande fixe, +3,4% sur une base annuelle**

En 2015, le marché résidentiel rapporte 1035 millions d'euros de revenus générés par la large bande fixe, soit 5,6% de plus qu'en 2014. Sur le marché non résidentiel, les revenus générés par la large bande fixe (Internet et connectivité des données) augmentent de 0,8% pour atteindre 845 millions d'euros.

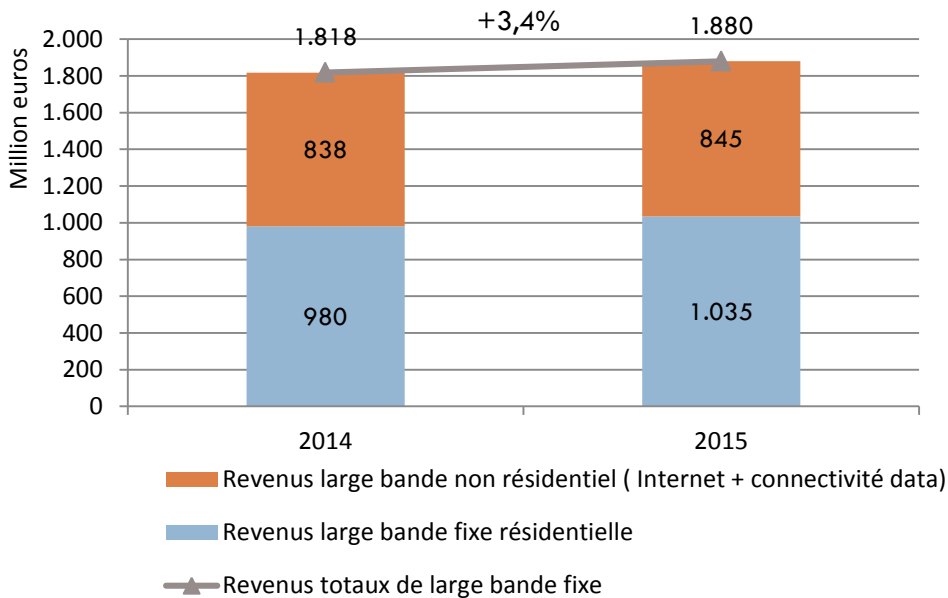


FIGURE 32 : CHIFFRE D'AFFAIRES LARGE BANDE FIXE RESIDENTIEL/ NON-RESIDENTIEL ( SOURCE : IBPT)

### Légère croissance ARPU généré par la large bande fixe résidentielle

Le chiffre d'affaires mensuel par ligne large bande fixe résidentielle a augmenté et s'élève en moyenne en 2015 à 26,6 euros, soit un peu plus que les 26,3 euros en 2014.

L'augmentation de l'ARPU est due à des hausses de prix : Telenet a appliqué une hausse tarifaire au 1er janvier 2015<sup>15</sup> et chez Proximus, une hausse tarifaire est intervenue le 1er juillet 2015.<sup>16</sup>

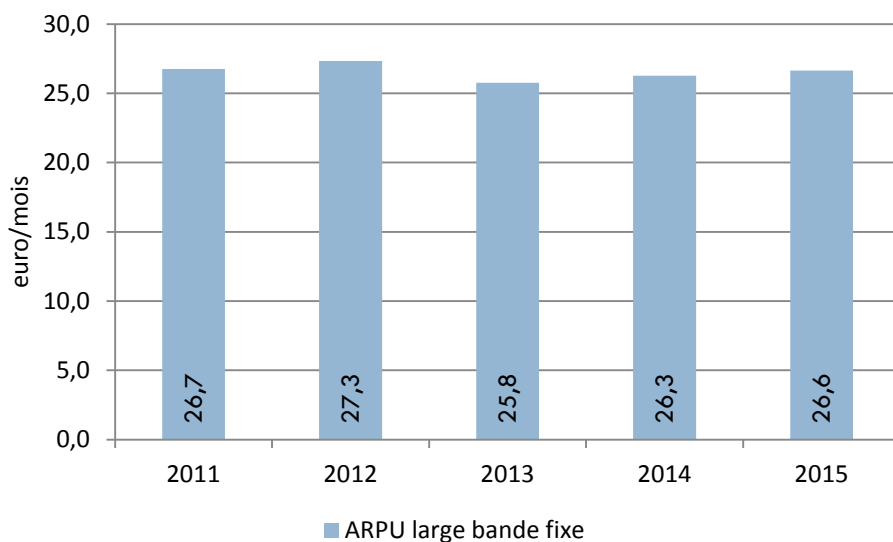


FIGURE 33 : ARPU LARGE BANDE FIXE RESIDENTIEL ET MODIFICATION DE % ANNUELLE ( SOURCE : IBPT)

<sup>15</sup> Communiqué de presse du 24/11/2014 : Telenet adapte un certain nombre de tarifs le 25 janvier 2015. Cette adaptation tarifaire concerne certains services fixes : Whop et Whoppa augmentent de 2,99 euros/mois. Basic Internet et la TV numérique augmentent de 1,99 euros/mois.

<sup>16</sup> Communiqué de presse du 7/05/2015 : Proximus Packs, TV replay pour tous. Les « anciens » packs pour les clients résidentiels augmentent de 2 euros par mois à compter du 1er juillet 2015, de même que les abonnements distincts pour l'Internet : Start, Comfort et Maxi, Intense, Pro et les anciens abonnements Internet professionnels. (Les anciens packs sont ceux d'avant avril 2012, moment où les packs comprenant l'Internet partout ont été introduits).

## 5.4. Large bande fixe de gros

### Diminution de la demande de services large bande de gros - 57.551 lignes

La concurrence au niveau du marché de détail est en recul étant donné que les opérateurs alternatifs achètent 57.551 lignes DSL de gros de moins chez Proximus par rapport à 2014.

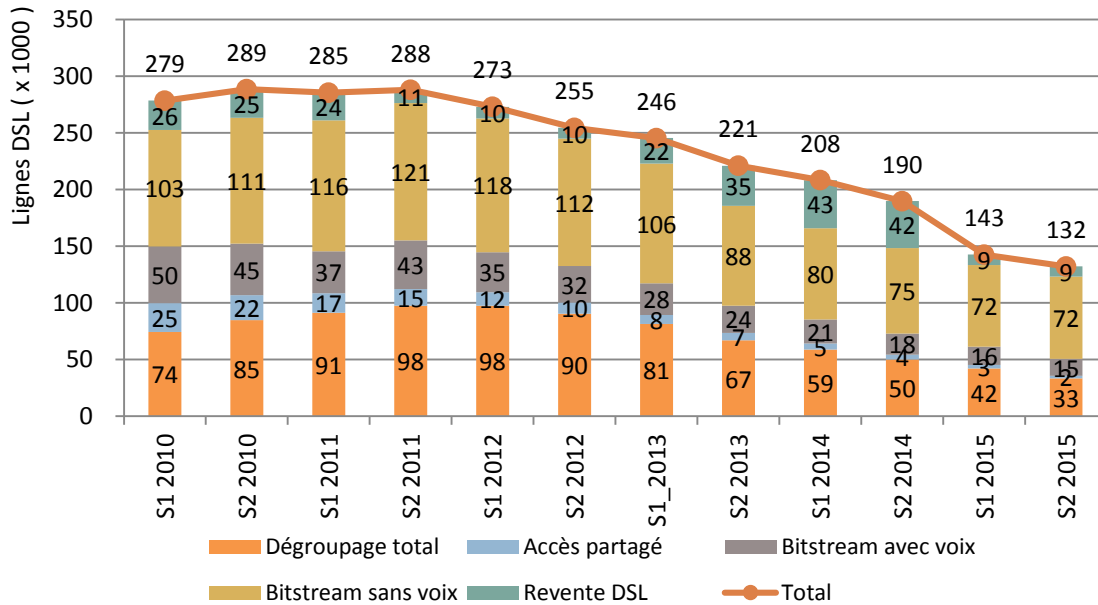


FIGURE 34 : EVOLUTION LARGE BANDE DE GROS DE PROXIMUS ( SOURCE : IBPT)

66,2% des lignes DSL de détail des opérateurs alternatifs sont basés sur le débit binaire, dont une part sans cesse croissante se rapporte à la connectivité VDSL (26,2% contre 19% fin 2014)

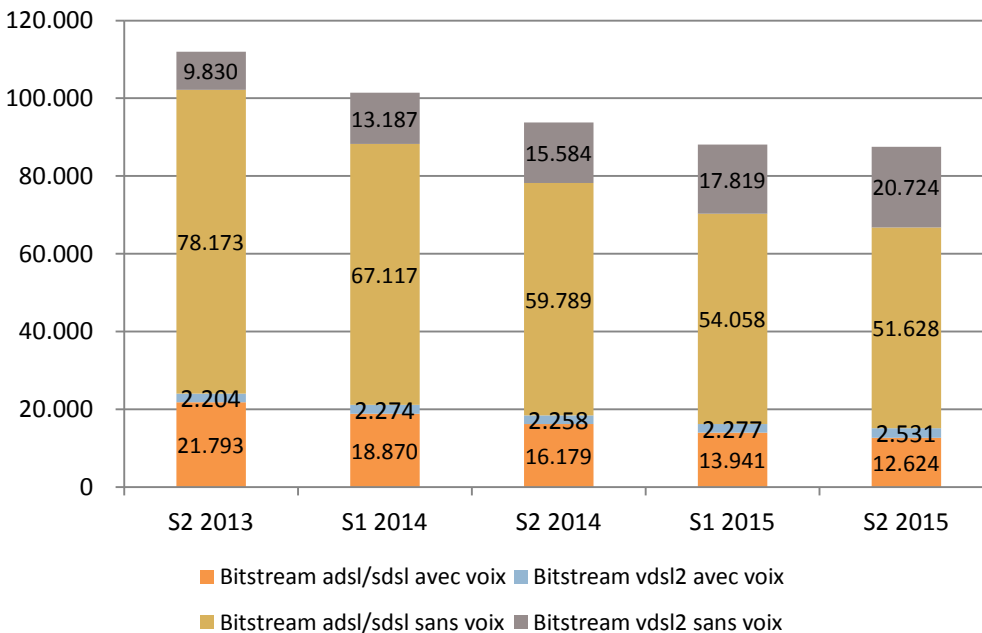


FIGURE 35 : LIGNES D'ACCES A UN DEBIT BINAIRE DE DETAIL PAR TYPE ( SOURCE : IBPT)

## 6. TELEPHONIE MOBILE ET DONNEES

### 6.1. Cartes SIM actives

#### 13,9 millions de cartes SIM mobiles actives

Le nombre de cartes SIM actives atteint 14,4 millions fin 2015, soit une hausse de 3,7% en 1 an. La croissance est due à une augmentation du nombre de cartes SIM M2M (+26,4%), des cartes SIM chez les light MVNO<sup>17</sup> (+4,6%), des clients postpaid chez les trois opérateurs de réseau mobile (+4,1%) et des cartes SIM chez les full MVNO (+3,2%).

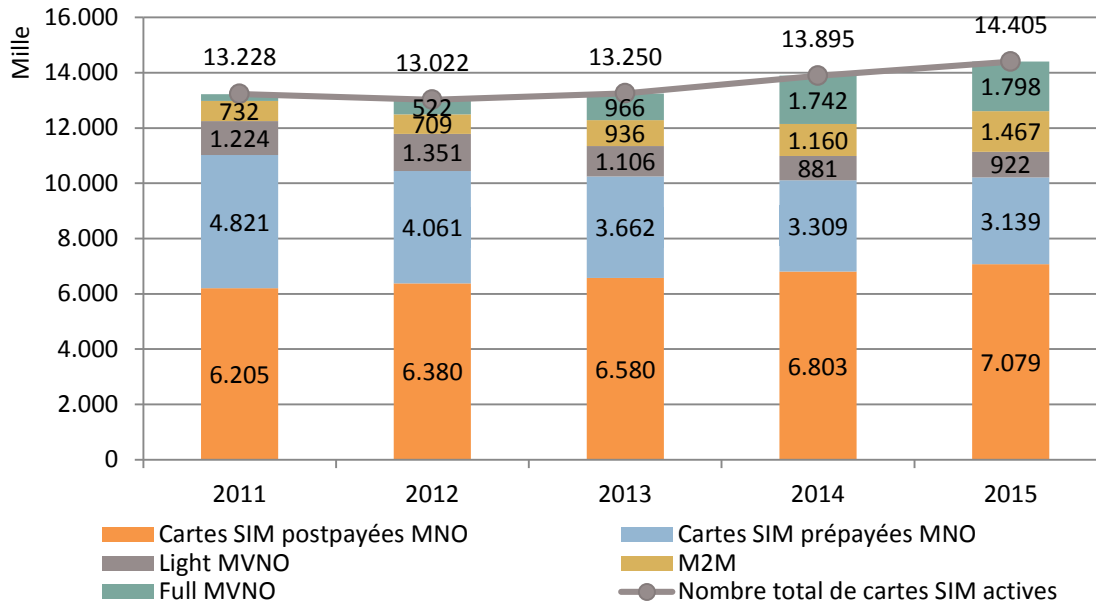


FIGURE 36 : NOMBRE DE CARTES SIM ACTIVES PAR TYPE ( SOURCE : IBPT)

#### La part de postpaid passe de 60,4% à 62,4%.

Fin 2015, 62,4% des 12,94 millions de cartes SIM actives (hors M2M) étaient postpaid, soit une augmentation de 2 points de pourcentage.

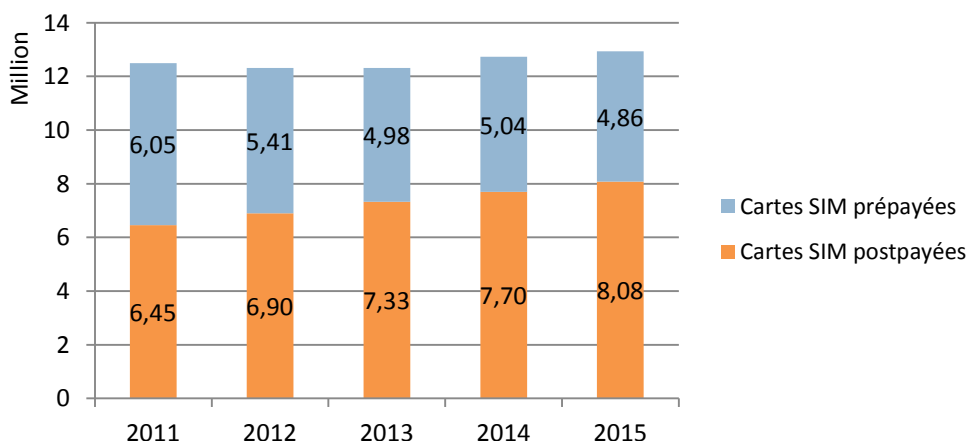


FIGURE 37 : NOMBRE DE CARTES SIM ACTIVES EN SEPARANT POSTPAID ET PREPAID ( SOURCE : IBPT)

<sup>17</sup> Les Full MVNO sont des opérateurs de réseau mobiles virtuels avec des cartes SIM propres et un code de réseau propre.

### Part de marché de 14% pour les full MVNO

Le nombre de cartes SIM actives des Full MVNO Telenet et Lycamobile a augmenté en 2015 de 0,2 points de pourcentage pour un total de 1,798 million. Cela représente 13,9% du marché global (hors M2M). Les opérateurs avec un réseau mobile ( Proximus, Base Company et Mobistar) perdent légèrement de part de marché : de 79,4% à 79%.

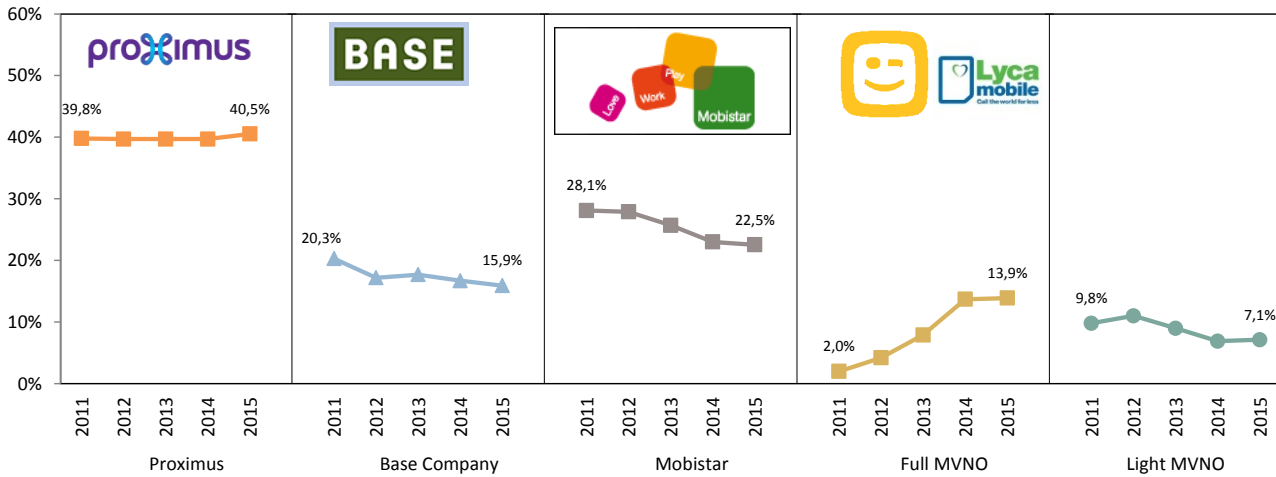


FIGURE 38 : PARTS DE MARCHÉ EN TERMES DE CARTES SIM ACTIVES PAR TYPE D'OPERATEUR ( SOURCE : IBPT)

Après deux années de croissance négative, le nombre de clients des light MVNO augmente en 2015 de 4,6% pour un total de 922.166, soit une part de 7,1% du marché global. La plupart des light MVNO optent pour le réseau de Base. Si l'on inclut les clients des light MVNO dans la clientèle de Base, la part de marché de Base passe de 15,9% (hors light MVNO) à 22,4%.

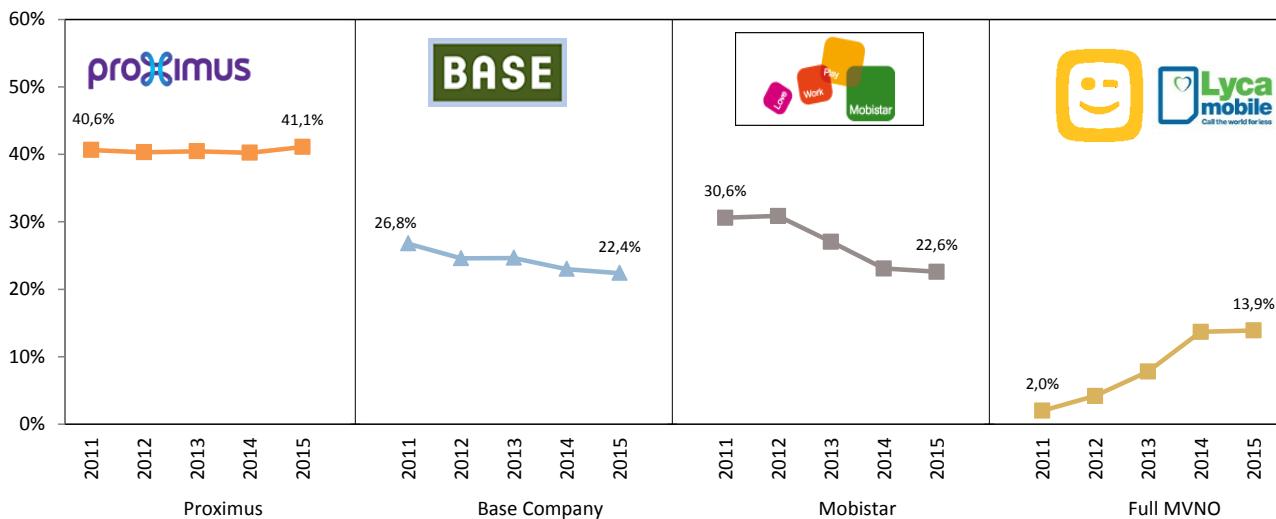


FIGURE 39 : LA PART DE MARCHÉ EN TERMES DE CARTES SIM ACTIVES - LES LIGHT MVNO SONT COMPTABILISÉS DANS LA CLIENTÈLE DE L'OPERATEUR MOBILE VIA LE RESEAU DUQUEL ILS OFFRENT LEURS SERVICES (SOURCE : IBPT)

### Moins de cartes SIM actives pour la voix mobile uniquement

Le nombre de cartes SIM actives des trois opérateurs de réseau mobile et Telenet, qui sont uniquement utilisées pour la voix mobile s'élève fin 2015 à 3,94 millions, répartis en 3,32 millions sur le marché résidentiel et 0,58 million de cartes SIM sur le marché non résidentiel. Globalement, l'on constate une baisse de 15% en comparaison de 2014.

Les cartes SIM actives offrant des données mobiles enregistrent quant à elles une croissance : en 2015, leur nombre augmente de 14% pour atteindre 7.312.677. Sur le marché non résidentiel, leur part dans le nombre total de cartes SIM (78%) est supérieure à celle du marché résidentiel (61%).

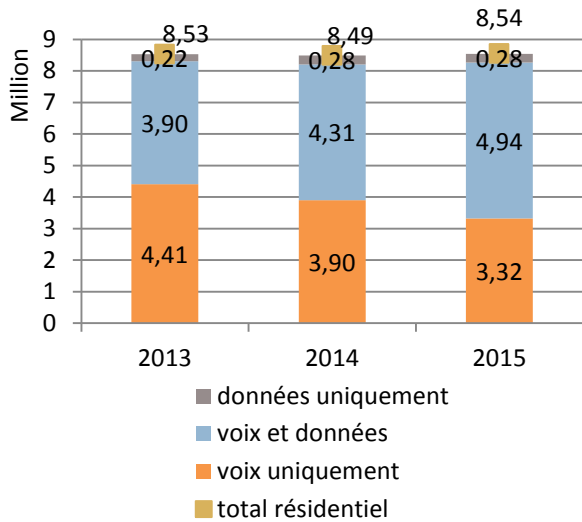


FIGURE 40 : CARTES SIM ACTIVES SUR LE MARCHE RESIDENTIEL (SOURCE : IBPT)

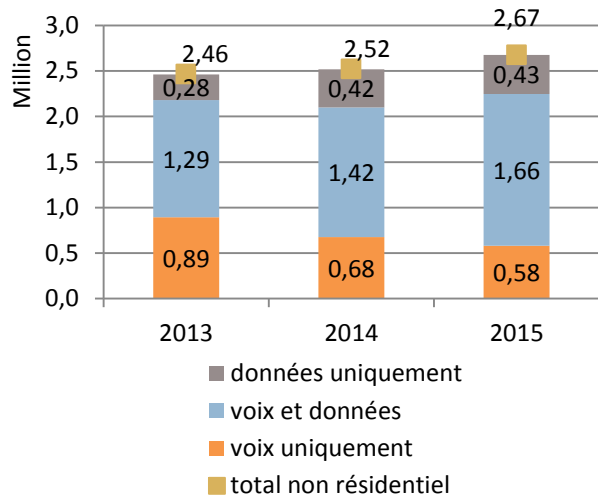


FIGURE 41 : CARTES SIM ACTIVES SUR LE MARCHE NON-RESIDENTIEL (SOURCE : IBPT)

### La large bande mobile atteint une pénétration de 66,1%

La Belgique compte 66 cartes SIM large bande<sup>18</sup> par 100 habitants, soit presque 9 fois plus que fin 2014. Sur la période 2013-2015, la croissance semestrielle est en moyenne de 6,6% alors qu'au cours de la période 2011-2013, ce pourcentage était encore en moyenne de 28,1% par semestre.

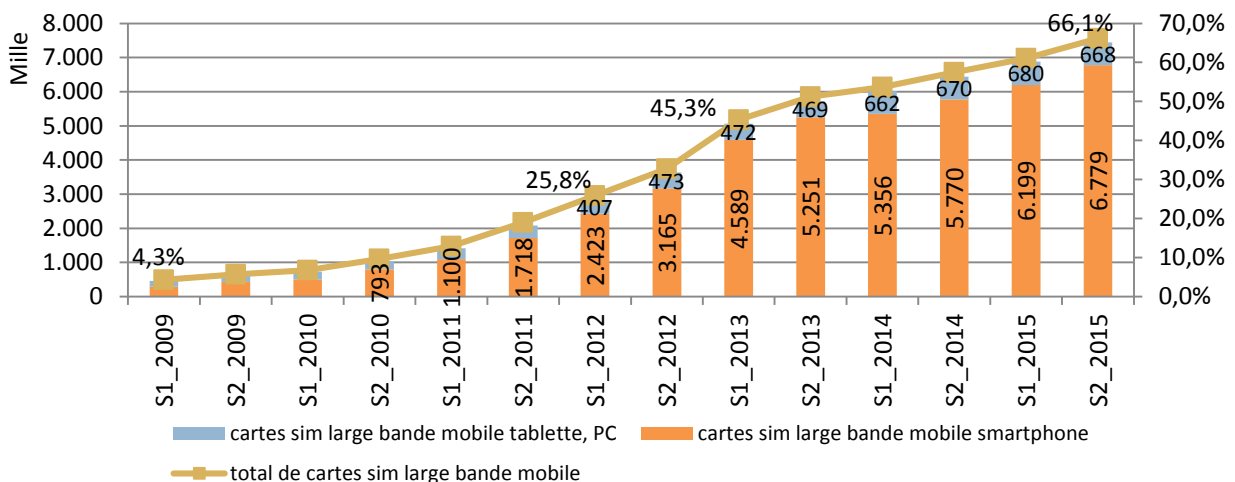


FIGURE 42 : NOMBRE DE CARTES SIM LARGE BANDE DE 3 MNO, TELNET, NUMERICABLE ET NETHYS (SOURCE : IBPT)

<sup>18</sup> Données de Base Company, Mobistar, Nethys, Proximus, SFR, Telenet. Une carte SIM large bande réalise une connexion avec un réseau mobile pour le trafic des données mobiles.

Avec un taux de pénétration mobile de 66,1% en juin 2015, la Belgique se situe sous la moyenne de l'UE-28 de 75,3%.

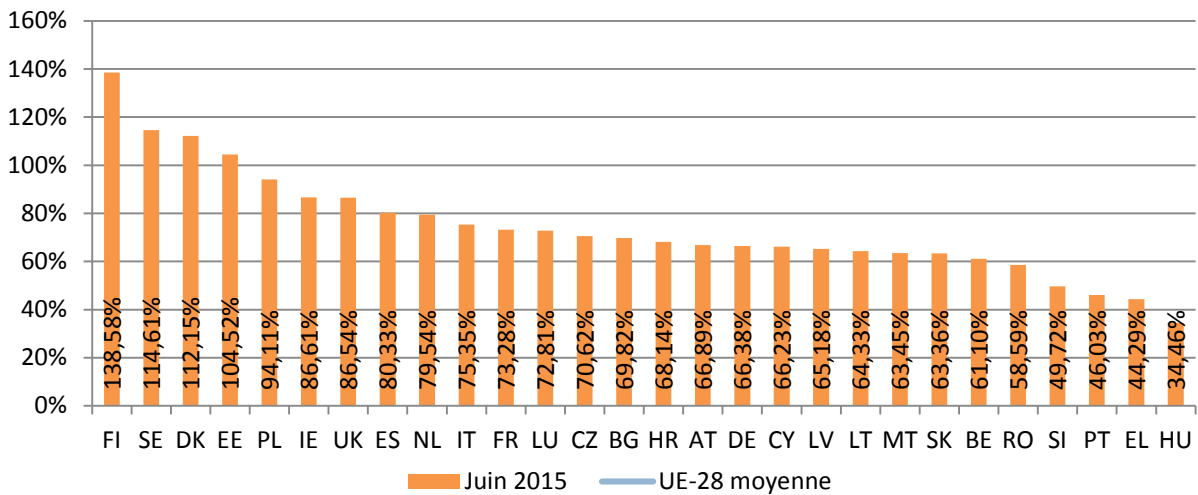


FIGURE 43 : PENETRATION MOBILE LARGE BANDE PAR ÉTAT MEMBRE DE L'UE ET MOYENNE EU-28, JUIN 2015 (SOURCE : CE)

### Le glissement vers le 4G se poursuit

Les cartes SIM large bande générant du trafic sur un réseau 4G national ont augmenté en 2015, passant de 23% à 37% du nombre total de cartes SIM large bande. En termes absolus, cela représente une croissance de 1.330.485 cartes SIM large bande.

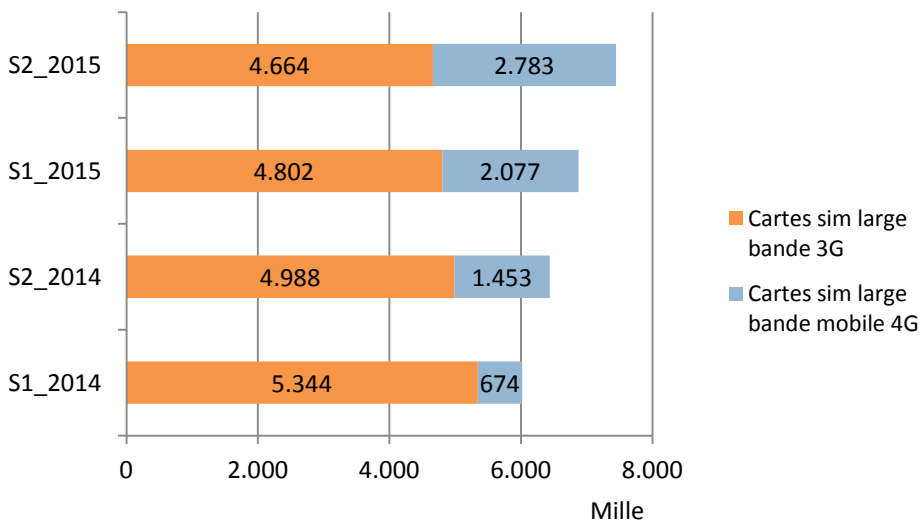


FIGURE 44 : PART DE CARTES SIM LARGE BANDE GENERANT DU TRAFIC 4G (SOURCE : IBPT)

## 6.2. Volume mobile

### +1,4% trafic vocal mobile

Le nombre de minutes d'appel mobiles utilisé par les abonnés d'opérateurs avec un réseau mobile et des opérateurs mobiles virtuels continue à augmenter pour atteindre 16,07 milliards de minutes. 76,7% du volume d'appel total concerne des appels vers des réseaux mobiles nationaux (on net et off net) et 14,9% concerne le trafic vers des réseaux fixes. Les 8,4% restants représentent le trafic d'itinérance et le trafic international sortant.

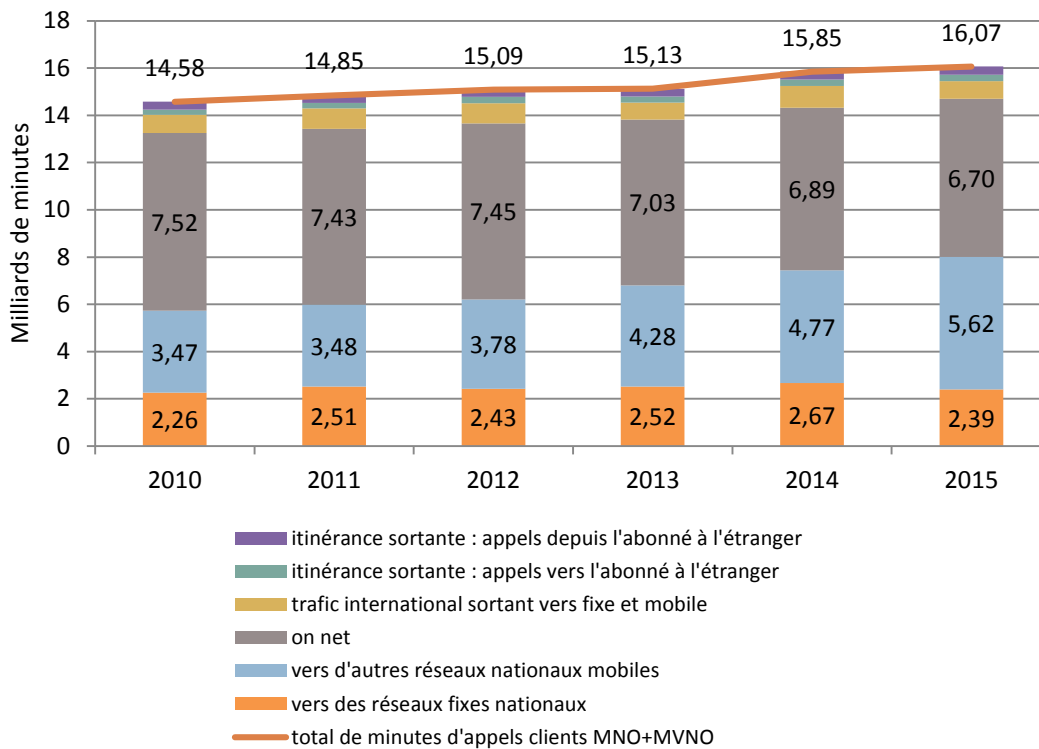


FIGURE 45 : LE TRAFIC VOCAL MOBILE DE DETAIL EXPRIME EN MINUTES (MNO + MVNO), HORS ITINERANCE ENTRANTE ET APPELS VERS LA MESSAGERIE VOCALE (SOURCE : IBPT)

Les opérateurs mobiles virtuels (light et full) génèrent 16,3% du trafic vocal mobile.

### Minutes utilisées (milliards)

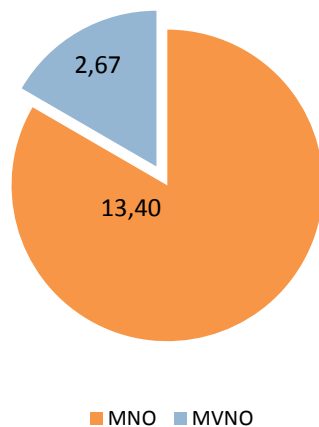


FIGURE 46 : MINUTES D'APPEL SORTANT SELON MNO OU MVNO (SOURCE : IBPT)

Par carte SIM active, 104 minutes vocales sont utilisées en moyenne par mois<sup>19</sup>.

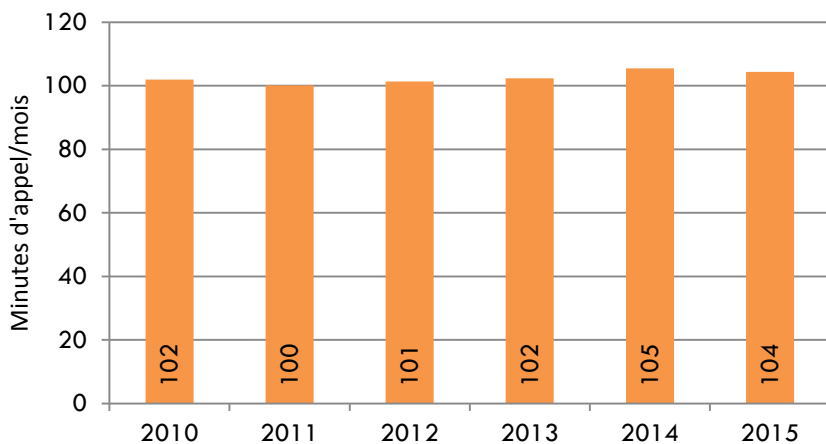


FIGURE 47 : NOMBRE MOYEN DE MINUTES D'APPEL UTILISEES PAR MOIS ( SOURCE : IBPT)

### Le résidentiel représente 61,4% du trafic vocal mobile des MNO

Le marché non résidentiel représente une part croissante du trafic vocal mobile total des trois opérateurs de réseau mobiles : 38,6% contre 36,7% en 2014. La part du trafic vocal mobile résidentiel a diminué en 1 an de 1,9 points de pourcentage.

Après 2 ans de perte de volume, les opérateurs de réseau mobiles voient une recrudescence de leur trafic vocal mobile (+ 1%).

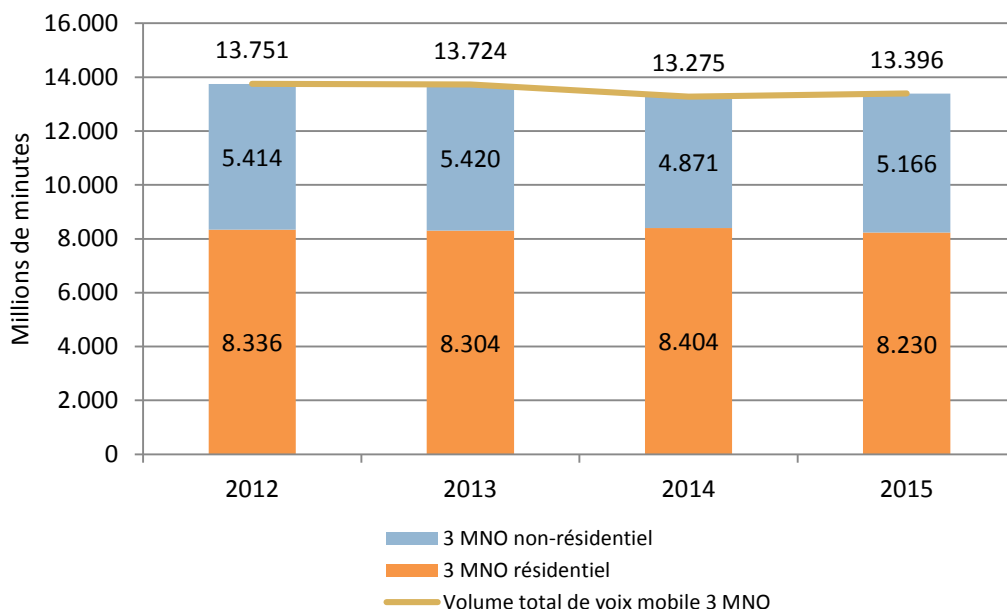


FIGURE 48 : TRAFIC VOCAL MOBILE MNO SELON RESIDENTIEL OU NON RESIDENTIEL (SOURCE : IBPT)

<sup>19</sup> Le nombre moyen de minutes utilisées par mois est calculé en divisant le trafic vocal mobile des MNO et MVNO (figure 35) par le nombre moyen de cartes SIM actives des MNO et MVNO, hors M2M (figure 30).

### Maintien de la croissance du trafic vocal mobile postpaid

Dans la lignée de la croissance de la part des cartes SIM postpaid actives, la part du trafic vocal mobile postpaid augmente et passe de 88,5% à 90,8%.

Au cours de la période 2012-2015, le trafic vocal mobile postpaid gagne 4,6 points de pourcentage de part de marché.

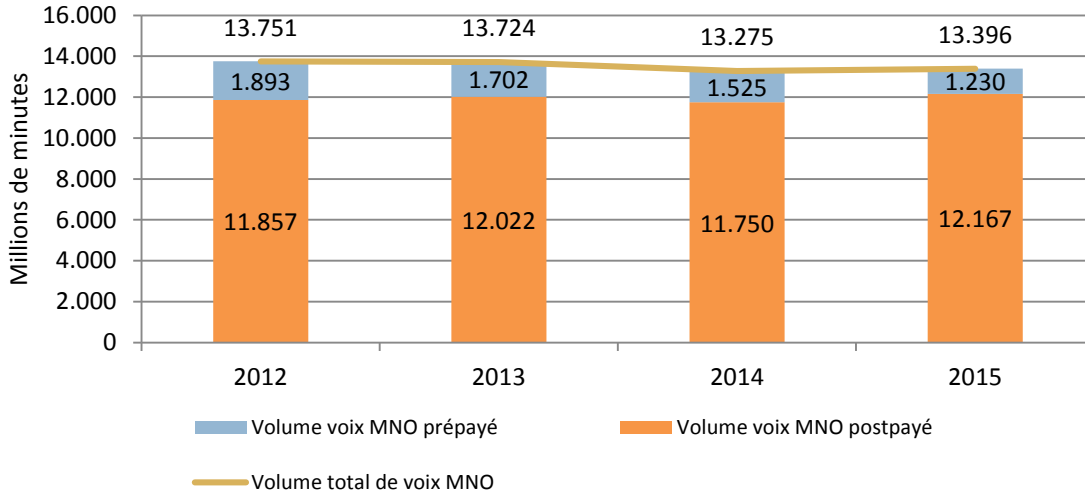


FIGURE 49 : TRAFIC VOCAL MOBILE MNO SELON PREPAID OU POSTPAID (SOURCE : IBPT)

### 2e baisse consécutive du trafic SMS

En 2015, 24,57 milliards de SMS ont été envoyés. L'année précédente, ce chiffre était encore de 24,97 milliards, ce qui signifie que l'utilisation a baissé de 1,6%.

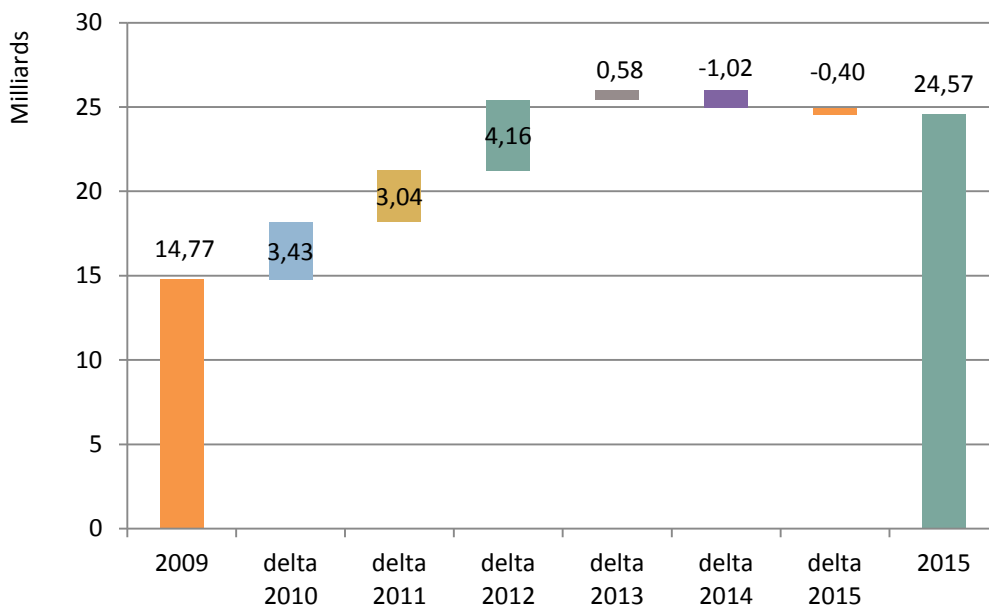


FIGURE 50 : ÉVOLUTION TRAFIC SMS (SOURCE : IBPT)

Les opérateurs mobiles virtuels génèrent 12,5% du trafic SMS.

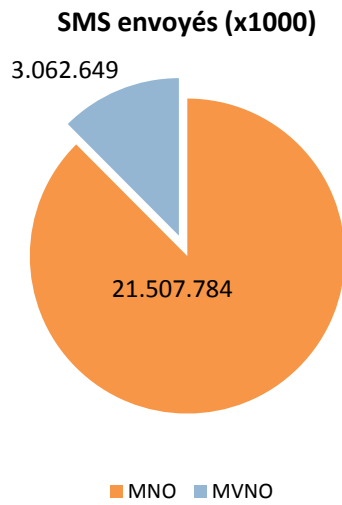


FIGURE 51 : NOMBRE DE SMS ENVOYES SELON MVNO OU MNO (SOURCE : IBPT)

Par carte SIM active, 160 SMS sont envoyés en moyenne par mois.

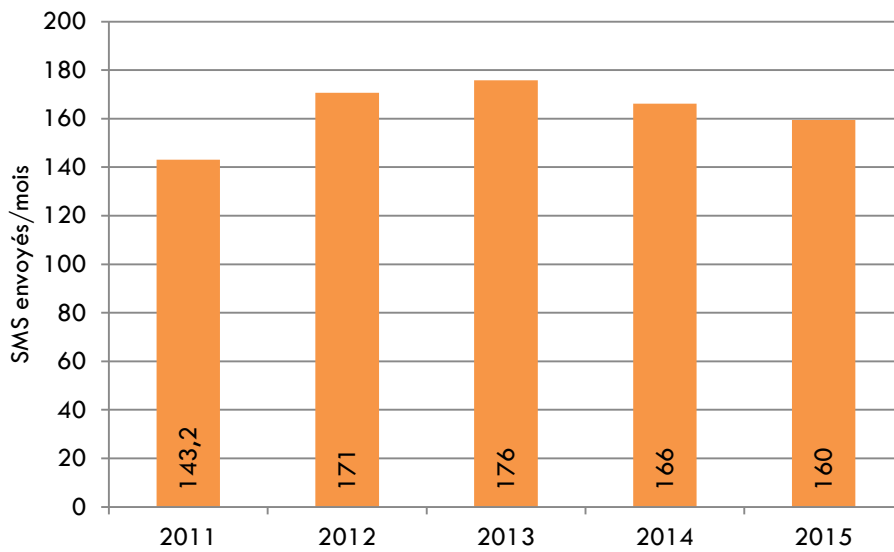


FIGURE 52 : SMS ENVOYES PAR CARTE SIM ACTIVE (SOURCE : IBPT)

### Plus grande croissance annuelle données mobiles +85%

Un glissement vers « over the top » voice over IP et des services de messagerie entraîne une augmentation de l'utilisation de données mobiles. En 2015, une croissance de 85% atteignant les 44,53 milliards de mégaoctets a pu être observée. Les opérateurs mobiles virtuels génèrent 18% de ceux-ci.

La croissance annuelle est soutenue par la campagne Surf mobile organisée à l'initiative du ministre de l'agenda numérique, M. De Croo. Les 14 opérateurs télécoms qui y ont participé ont proposé diverses actions avantageuses à dater du 1er octobre 2015, parmi lesquelles l'utilisation gratuite temporaire de l'Internet mobile. Les consommateurs ont également reçu des explications sur l'utilisation facile et sûre de l'Internet mobile.

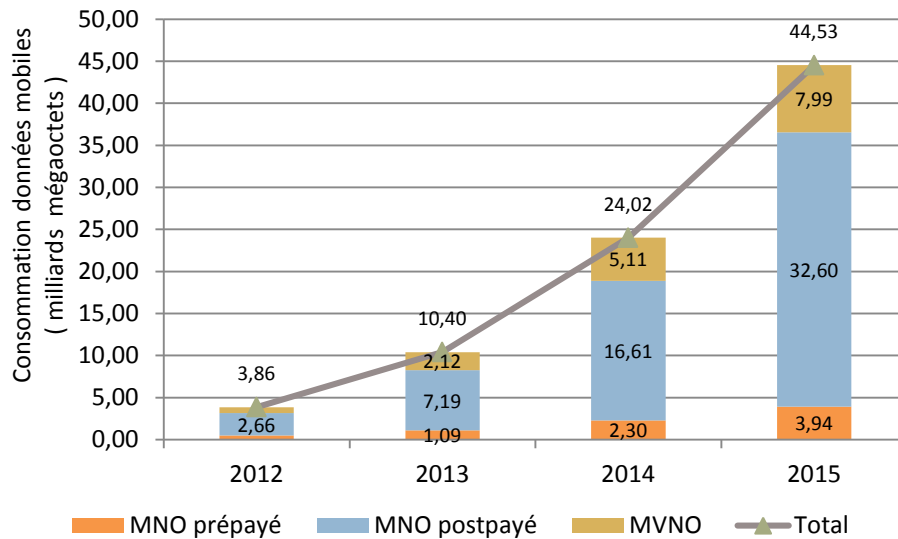


FIGURE 53 : CONSOMMATION DONNEES MOBILES, EN MILLIARDS DE MEGAOCETES (SOURCE : IBPT)

Par carte SIM active, 289 MB de données sont consommés en moyenne par mois.

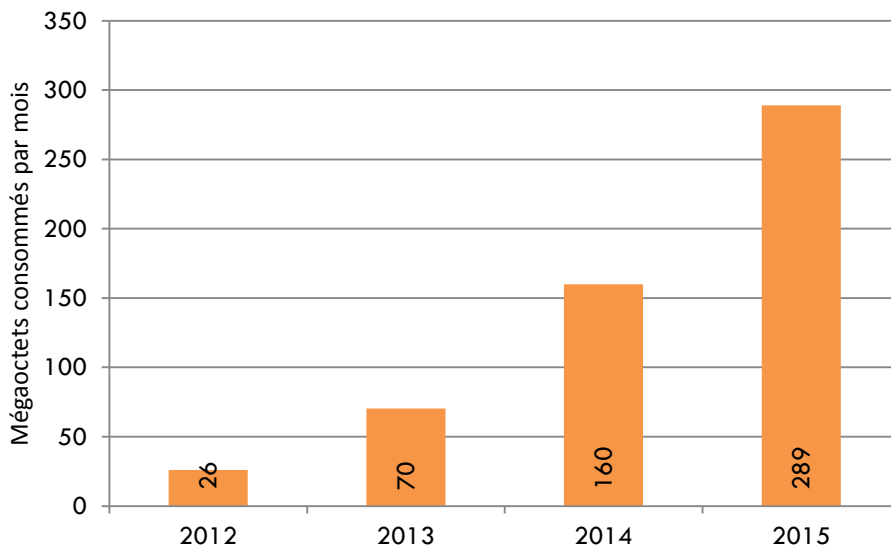


FIGURE 54 : NOMBRE MOYEN DE MB DE DONNEES MOBILES CONSOMMES PAR CARTE SIM ACTIVE (SOURCE : IBPT)

### 6.3. Revenus mobiles

#### Chiffre d'affaires supérieur après 2 ans de baisse du chiffre d'affaires

En 2015, les trois opérateurs de réseau mobile et le full MVNO Telenet ont atteint un chiffre d'affaires mobile global de 3.645 millions d'euros, ce qui est 2,6% supérieur à 2014. Ceci met fin à la baisse du chiffre d'affaires entamée en 2012.

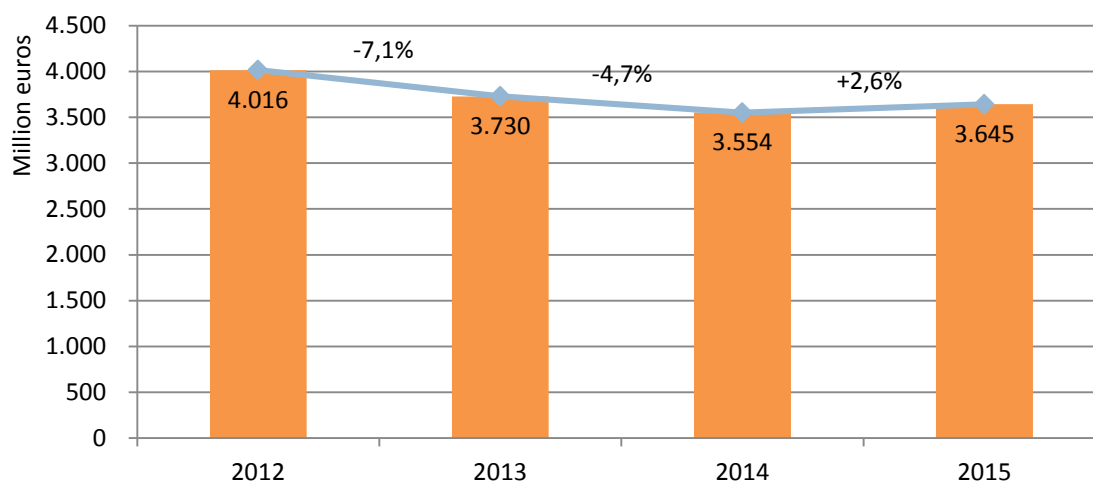


FIGURE 55 : ÉVOLUTION DES REVENUS MOBILES RETAIL + WHOLESALE (SOURCE : IBPT)

#### Croissance la plus importante au niveau du chiffre d'affaires de détail : +57 millions d'euros

Les services de détail (voix, SMS, données), les équipements, l'itinérance et la terminaison d'appels vocaux et de SMS ont rapporté plus aux acteurs mobiles<sup>20</sup> en 2015. Les services Machine to machine et les revenus de gros des MVNO ont rapporté moins qu'en 2014.

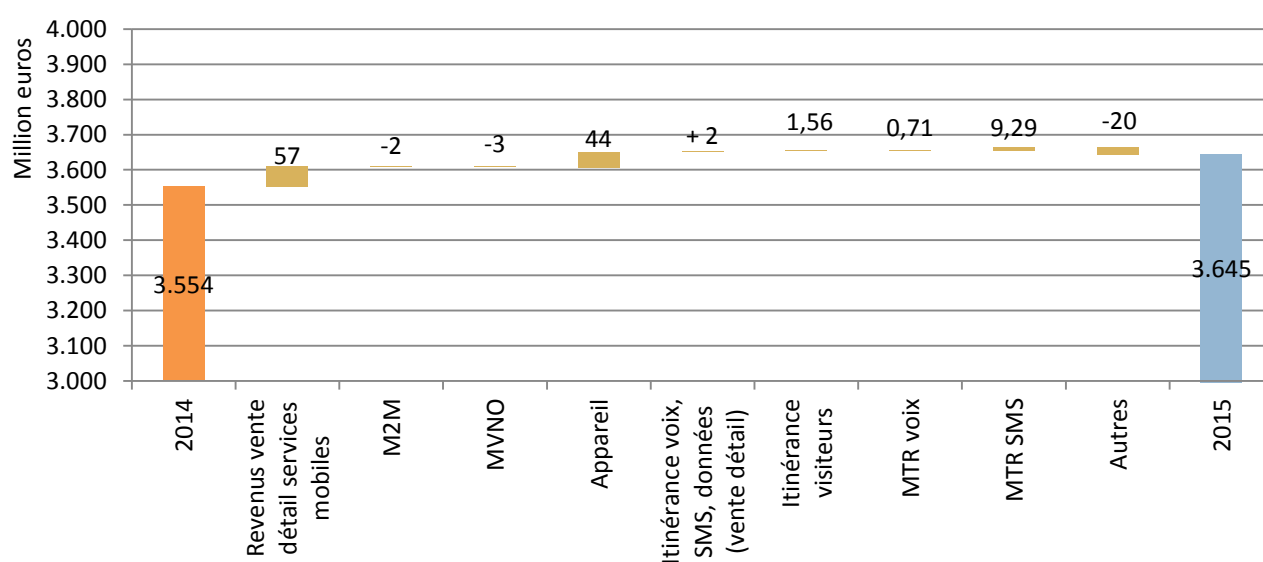


FIGURE 56 : MODIFICATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ENTRE 2014 ET 2015 (SOURCE : IBPT)

<sup>20</sup> Base Company, Proximus, Mobistar, Telenet

Plus de la moitié du chiffre d'affaires est généré par la vente de services de détail (54,4%). Vient ensuite la terminaison de messages SMS avec 16,7%, suivie de la vente d'équipements.

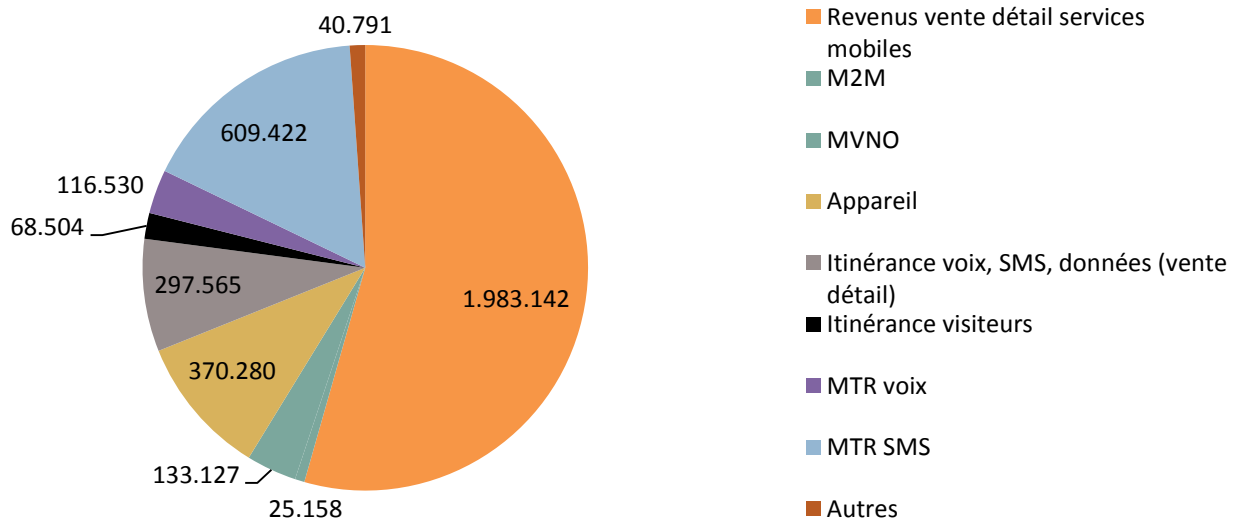


FIGURE 57 : COMPOSITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES MOBILE 2015, EUROS X 1000 (SOURCE : IBPT)

### Reviement au niveau de l'ARPU mobile de détail +3,1%

L'ARPU généré par les activités mobiles de détail (voix, SMS, données) des trois opérateurs de réseau mobile a augmenté en 2015 de 3,1% pour atteindre 17 euros. La tendance des années précédentes est ainsi inversée.

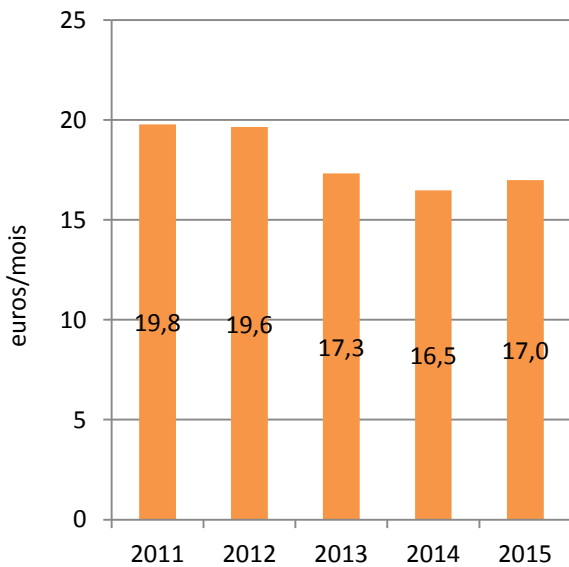


FIGURE 58 : ARPU MOBILE DE DETAIL/MOIS, HORS INTERCONNEXION (SOURCE : IBPT)

## 7. OFFRES CONJOINTES

### 7.1. Volume résidentiel

#### La tendance des offres conjointes ralentit

La vente de différents services dans une seule offre commerciale (offre conjointe) à des conditions qui ne peuvent pas être obtenues en dehors de celle-ci augmente en 2015 de 3,2 points de pourcentage pour un total de 2.943.553 ménages. Depuis 2013, la croissance se réduit toutefois : les ajouts nets diminuent de +143.386 à 88.697 en 2014 et ensuite à 85.277 en 2015.

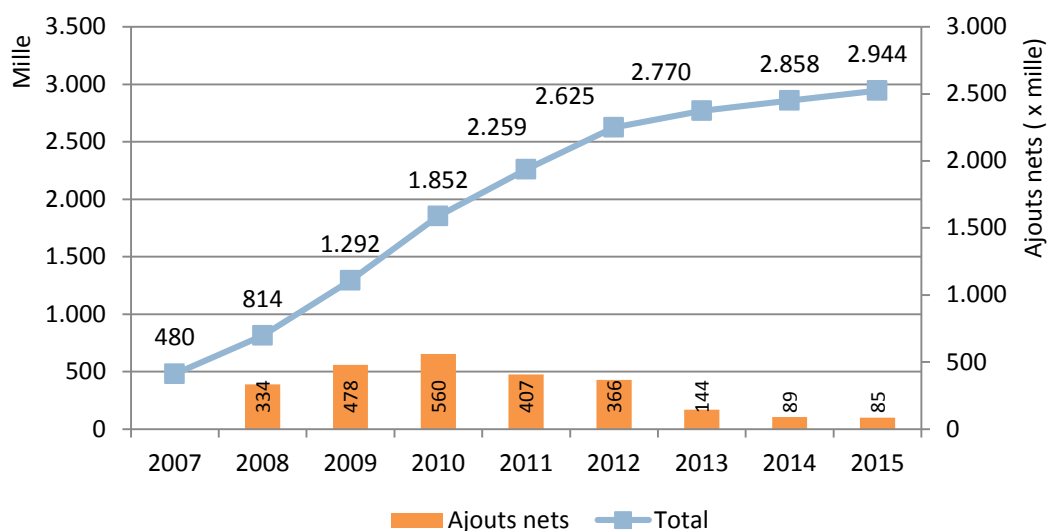


FIGURE 59 : NOMBRE DE MENAGES AVEC UNE OFFRE CONJOINTE ET DES AJOUTS NETS (SOURCE : IBPT)

#### Les offres conjointes restent la forme de contrat la plus utilisée pour les services fixes.

Les services fixes sont le plus souvent vendus dans le cadre d'une offre conjointe. Fin 2015, 70 % des ménages belges possèdent la télévision dans le cadre d'une offre conjointe. La téléphonie fixe est vendue pour 79% via un contrat conjoint et via une offre large bande fixe pour 83%. Les services mobiles (téléphonie et/ou large bande) sont beaucoup moins fournis comme une partie d'une offre conjointe : seulement 15% des ménages belges qui disposent d'un service mobile achètent ce service dans le cadre d'une offre conjointe comprenant les services fixes.

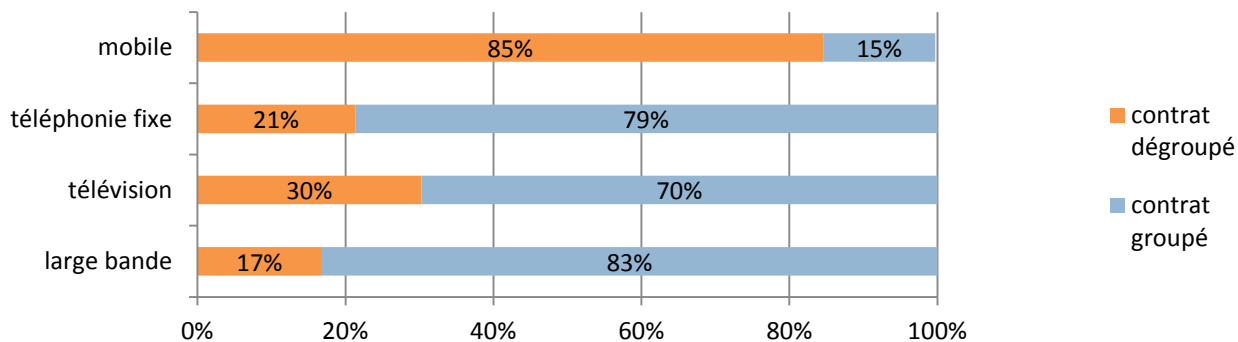


FIGURE 60 : PROPORTION DES FORMES DE CONTRAT GROUPEES OU DEGROUPEES PAR SERVICE TELECOMS (SOURCE : IBPT)

## 7.2. Composition des offres conjointes

### Augmentation du 3-play et 4-play; le 3-play reste le plus populaire

Fin 2015, pas moins de 737.074 ménages possèdent une offre conjointe comprenant les trois services fixes (téléphonie, large bande et TV) ainsi qu'un service mobile. Avec une croissance de 19,5% sur une base annuelle, le 4-play atteint une part de 25% dans le nombre total d'offres conjointes. Un an plus tôt, cette part se situait encore autour de 22%.

Malgré l'augmentation du 4-play, la majorité des ménages continue toutefois à combiner trois services auprès d'un fournisseur : pas moins de 1,64 millions de ménages ont acheté fin 2015 une offre conjointe triple play, soit 56% du nombre total d'offres conjointes sur le marché résidentiel.

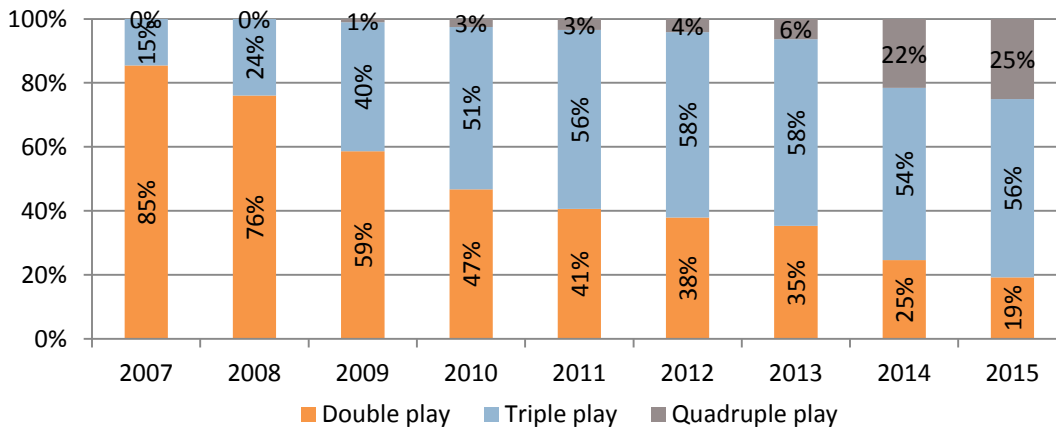


FIGURE 61 : PART D'OFFRES CONJOINTES PAR X-PLAY (SOURCE : IBPT)

### Croissance la plus forte pour les offres conjointes comprenant un service mobile (téléphonie et/ou large bande)

Le service le plus vendu dans le cadre d'une offre conjointe est la large bande fixe (93% du nombre total d'offres conjointes résidentielles) mais les offres conjointes comprenant un service mobile présentent la plus forte progression. L'ajout net de ces offres conjointes revient en 2015 à 153.266 offres conjointes, c.-à-d. plus que les ajouts nets des autres services offerts dans le cadre d'une offre conjointe : téléphonie fixe +138.921 offres conjointes, téléphonie numérique +121.194 offres conjointes, large bande fixe +99.765 offres conjointes.

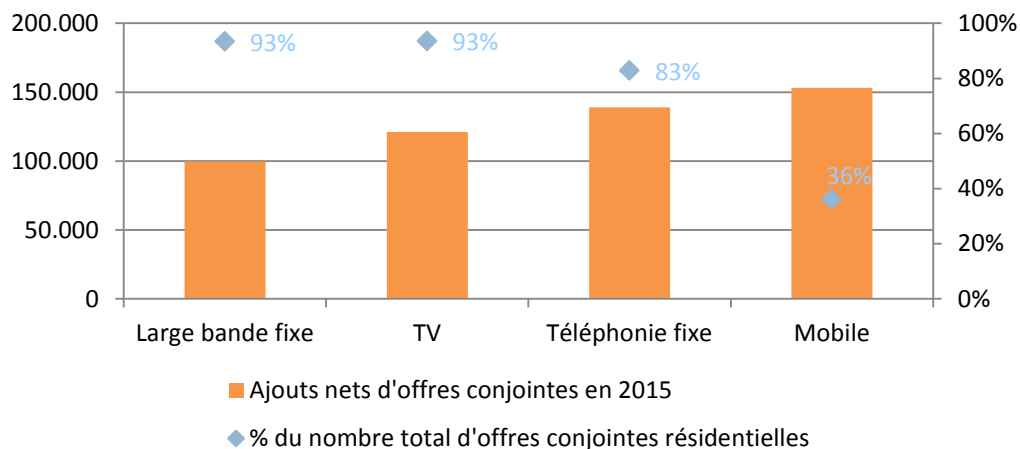


FIGURE 62 : NOMBRE D'OFFRES CONJOINTES PAR SERVICE GROUPE ET AJOUTS NETS EN 2015 (SOURCE : IBPT)

La croissance de la pénétration des offres conjointes sur le plan résidentiel de 61,6% à 63,3% est entièrement attribuable aux offres conjointes avec une composante mobile. 23 ménages belges sur 100 possèdent fin 2015 une offre conjointe avec une composante mobile contre 20 un an plus tôt. Les offres conjointes sans composante mobile perdent du terrain : leur pénétration au sein des ménages belges retombe de 42 à 40%.

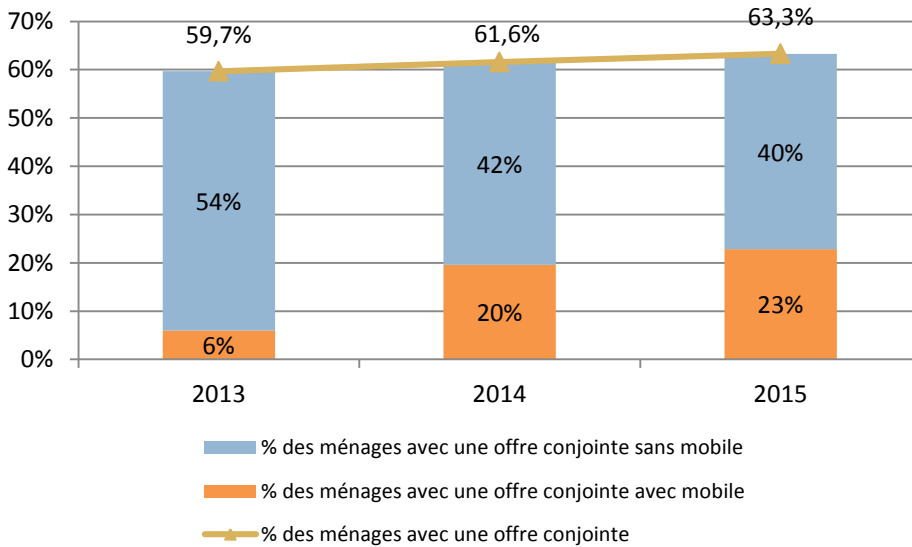


FIGURE 63 : PENETRATION DES OFFRES CONJOINTES RESIDENTIELLES, AVEC OU SANS COMPOSANTE MOBILE (SOURCE : IBPT)

**La perte du 2-play est la plus importante pour la large bande fixe + TV (- 63.822 offres conjointes)**

Toutes les offres conjointes double play enregistrent une croissance négative. L'offre conjointe large bande fixe et télévision encaisse la perte la plus importante (-18,4%) mais reste toutefois la combinaison 2-play la plus courante avec une part de 50,1%.

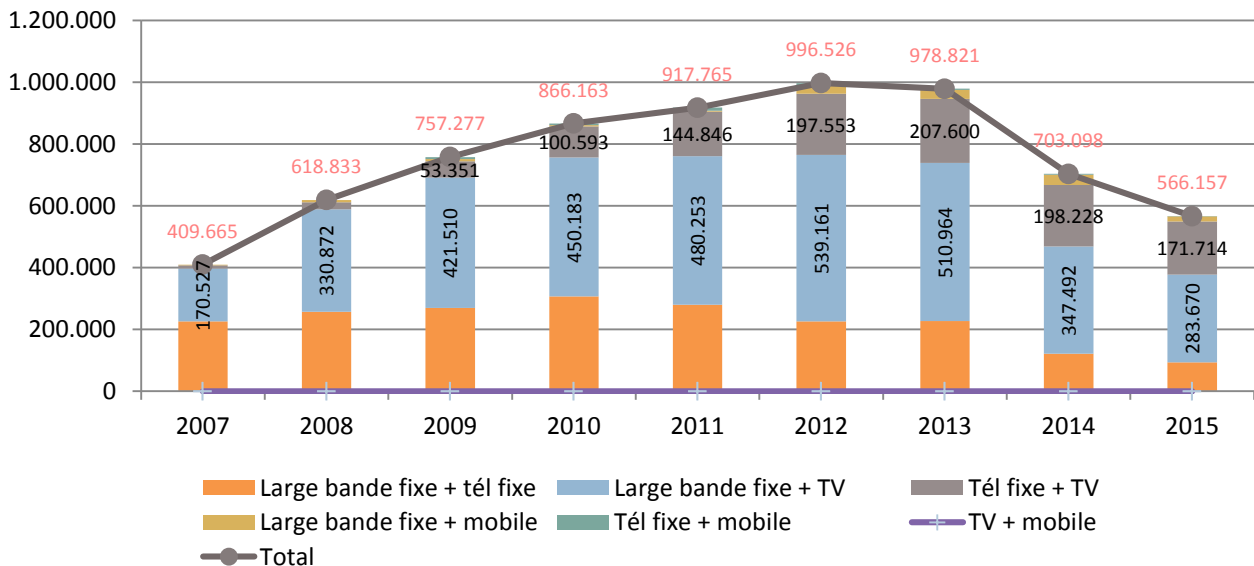


FIGURE 64: ÉVOLUTION 2-PLAY PAR TYPE D'OFFRE CONJOINTE (SOURCE : IBPT)

### Glissement au sein du 3-play : part croissante d'offres conjointes contenant une composante mobile

Le marché belge présente une croissance de 6,6% au niveau de la fourniture du triple play. La croissance chez les ménages combinant fixe et mobile (+52.010) étant plus grande que celle du nombre de ménages avec une offre conjointe comprenant trois services fixes (49.834), le rapport entre les deux change de 83%/17% à 81%/19%.

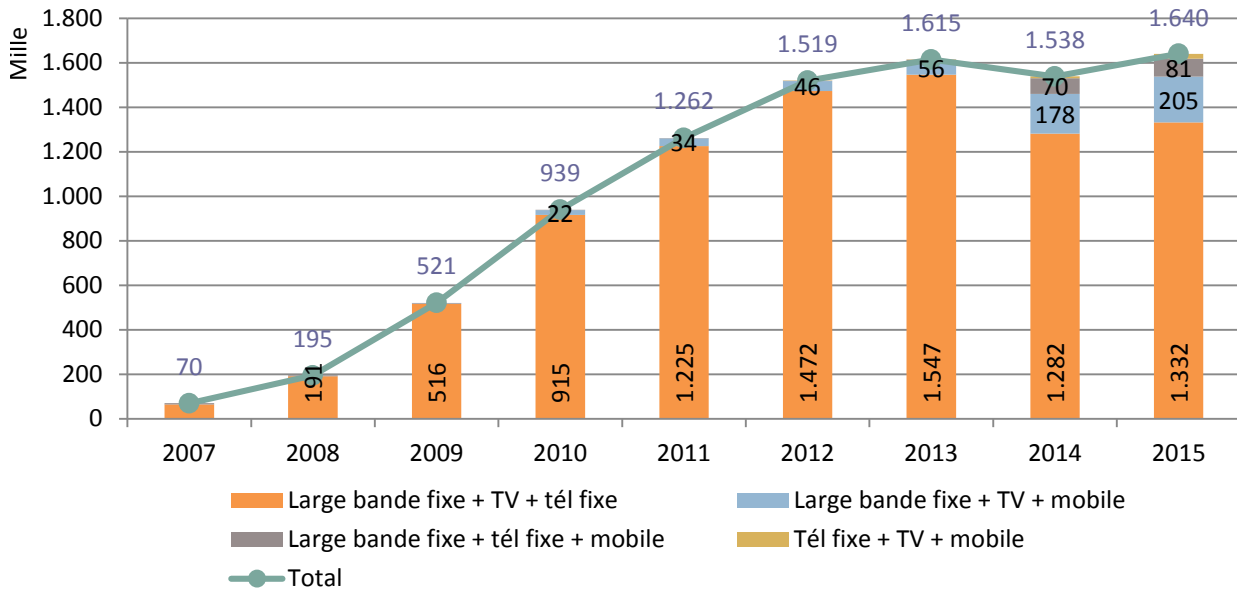


FIGURE 65 : ÉVOLUTION 3-PLAY PAR TYPE D'OFFRE CONJOINTE (SOURCE : IBPT)

### 7.3. Parts de marché

#### Proximus et Telenet desservent chacune entre 30 et 40% du marché d'offres conjointes résidentielles

Proximus (hors Scarlet) et Telenet possèdent une part comparable sur le marché des offres conjointes résidentielles. Elles sont suivies par Voo avec une part entre 10 et 20%. Les autres acteurs possèdent chacun une part de marché se situant entre 0 et 10%.

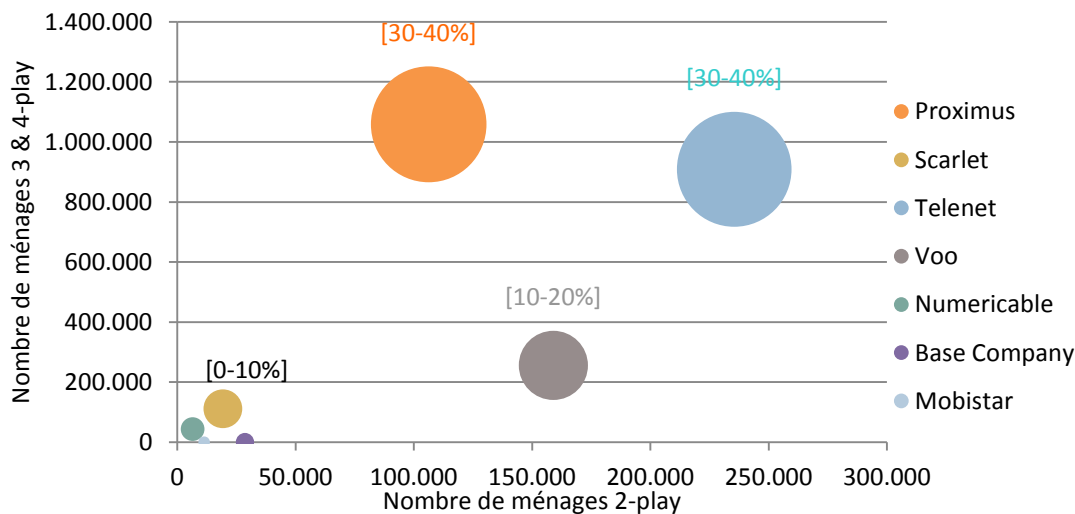


FIGURE 66 : NOMBRE DE MENAGES AVEC UNE OFFRE CONJOINTE (PAR OPERATEUR) ET PART DE MARCHE, 2015 (SOURCE : IBPT)

## 7.4. Taux d'attrition

### Plus des services sont achetés dans le cadre d'une offre conjointe, plus le taux d'attrition diminue

Les offres conjointes renforcent la loyauté vis-à-vis du fournisseur. 19% en moyenne des ménages qui achetaient des services non groupés ont résilié ces derniers en 2014. Avec un pourcentage de 16%, la fréquence à laquelle les ménages 2-play résilient leur offre conjointe 2-play est inférieure à celle des ménages achetant des services dégroupés. Pour le 3-play et 4-play, le taux d'attrition <sup>21</sup> est le plus bas, avec respectivement 14% et 3%.

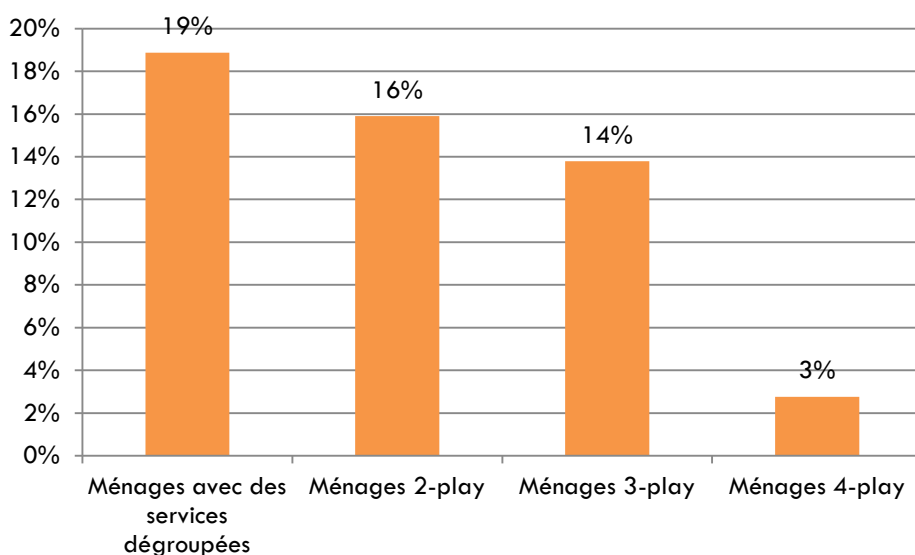


FIGURE 67 : TAUX D'ATTRITION PAR TYPE DE MENAGE (SOURCE : IBPT)

<sup>21</sup> Données de Brutélé, Nethys, Proximus, SFR.

## 8. TV

### 8.1. Volume

#### La TV numérique est utilisée par 84% des ménages

L'année 2015 se clôture avec 575.577 raccordements fournissant uniquement la TV analogique, ce qui représente une perte de 15,5% en comparaison des 680.887 raccordements de fin 2014. La télévision numérique enregistre en revanche une croissance de 4,8% et passe de 3.721.579 à 3.899.382 raccordements. La pénétration de la TV numérique passe par conséquent de 80 à 84%. Lorsqu'on les additionne, le nombre total de raccordements TV<sup>22</sup> augmente de 1,6 points de pourcentage pour un total de 4.474.959.

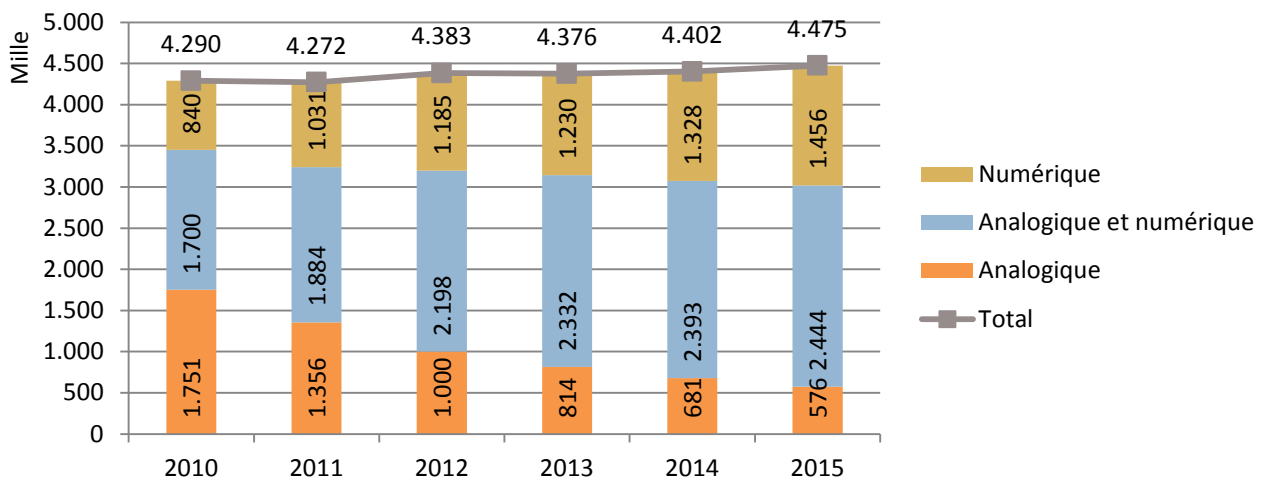


FIGURE 68 : NOMBRE DE RACCORDEMENTS TV PAR TECHNOLOGIE (SOURCE : IBPT)

#### Le câble en légère perte de parts de marché sur le marché de la TV numérique

La plupart des ménages reçoivent la TV numérique par le câble. Fin 2015, le câble représente une part de 63,7% du marché de la TV numérique. Le DSL représente les 36,3 % restants. Par rapport à 2014, la part de marché du DSL augmente légèrement au détriment du câble : Le DSL augmente de 0,6 points de pourcentage tandis que la part de marché du câble baisse de 64,3% à 63,7%.

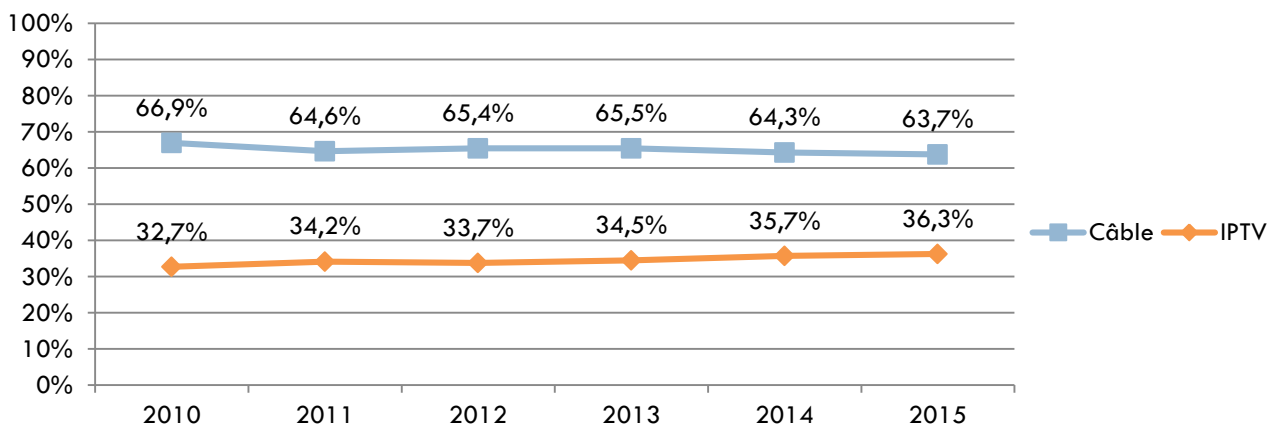


FIGURE 69 : PART DE MARCHÉ IPTV ET CÂBLE SUR LE MARCHÉ DE LA TV NUMÉRIQUE (SOURCE : IBPT)

<sup>22</sup> Data van Brutélé, Nethys, Proximus, Scarlet,SFR,Telenet

### Proximus enregistre une croissance (30-40%) sur le marché de la TV en volume

Dix ans après son lancement, la TV numérique de Proximus atteint une part de marché entre 30 et 40%.

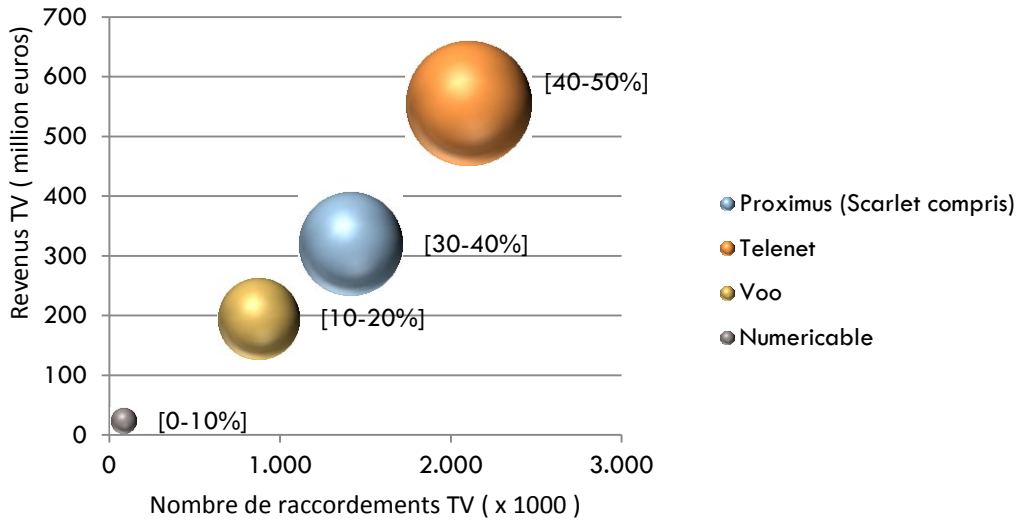


FIGURE 70 : NOMBRE DE RACCORDEMENTS TV, REVENUS TV ET PART DE MARCHÉ EN TERMES DE RACCORDEMENTS TV (TAILLE DES APPELS) (SOURCE : IBPT)

### Revenus TV + 4,4%

En 2015, le marché de la TV belge a généré 1097 millions d'euros de revenus de détail générés par les abonnements TV.

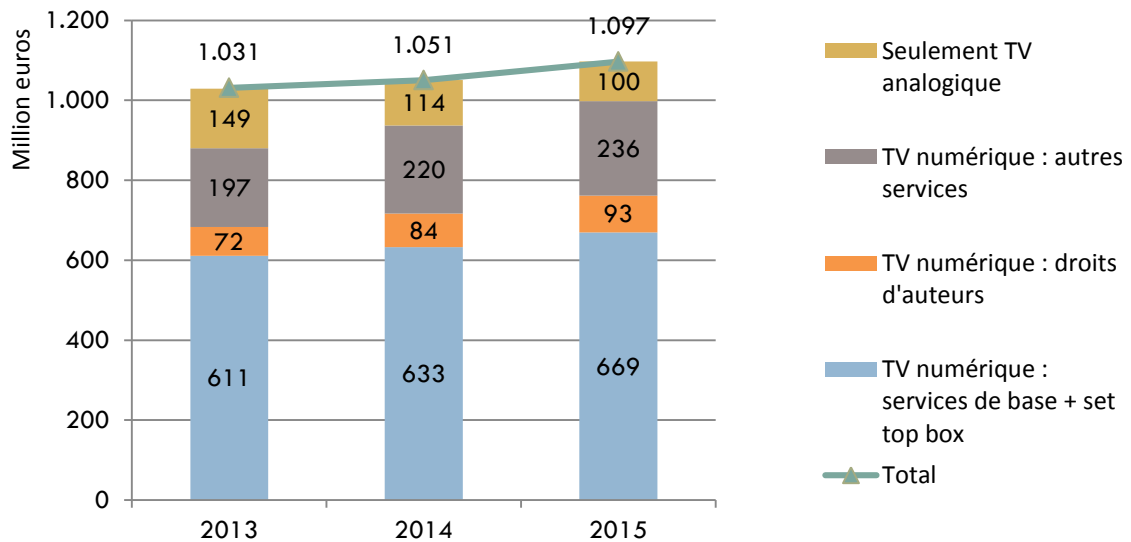


FIGURE 71 : REVENUS DE DETAIL TV (SOURCE : IBPT)

**L'ARPU revenus TV augmente de 9 points de pourcentage et se situe à 19,19 euros/mois**

Les ménages belges dépensent 0,9 euros/mois de plus pour la TV numérique avec un ARPU qui augmente pour passer de 19,10 à 19,19 euros/mois. La croissance est induite par les augmentations de prix pratiquées et l'utilisation croissante de services en dehors du pack de base.

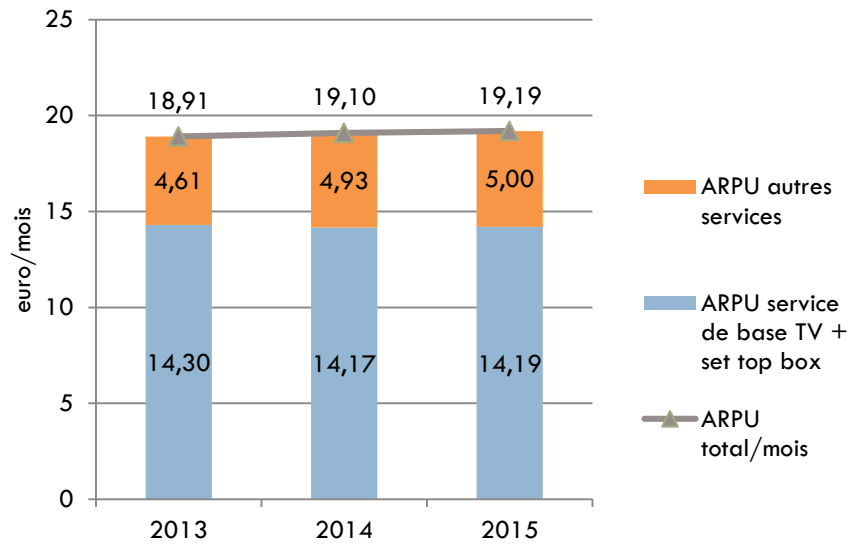


FIGURE 72 : ARPU TV NUMERIQUE (SOURCE : IBPT)

## 9. MARCHÉ NON RESIDENTIEL

### 9.1 Chiffre d'affaires

#### Chiffre d'affaires stable

Sur le marché de détail non résidentiel<sup>23</sup>, 0,3% de chiffre d'affaires supplémentaire a été engrangé par rapport à un an plus tôt. Les services de détail mobiles et la vente d'Internet large bande fixe ont un impact positif sur le chiffre d'affaires. Tandis que la vente de services de données fixes reste stable, le chiffre d'affaires de la voix fixe régresse fortement (- 7,1%).

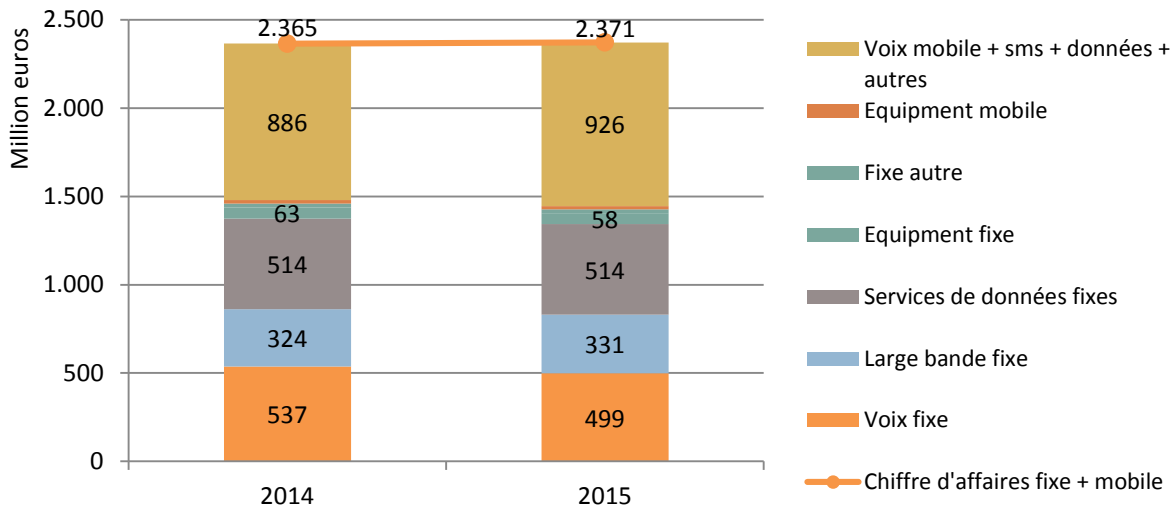


FIGURE 73 : DETAIL CHIFFRE D'AFFAIRES DE DETAIL NON RESIDENTIEL (SOURCE : IBPT)

#### Les opérateurs alternatifs comptabilisent [20-30%] du marché non résidentiel fixe

Après Proximus, Telenet est le principal fournisseur sur le marché non résidentiel fixe avec une part de [10-20%].

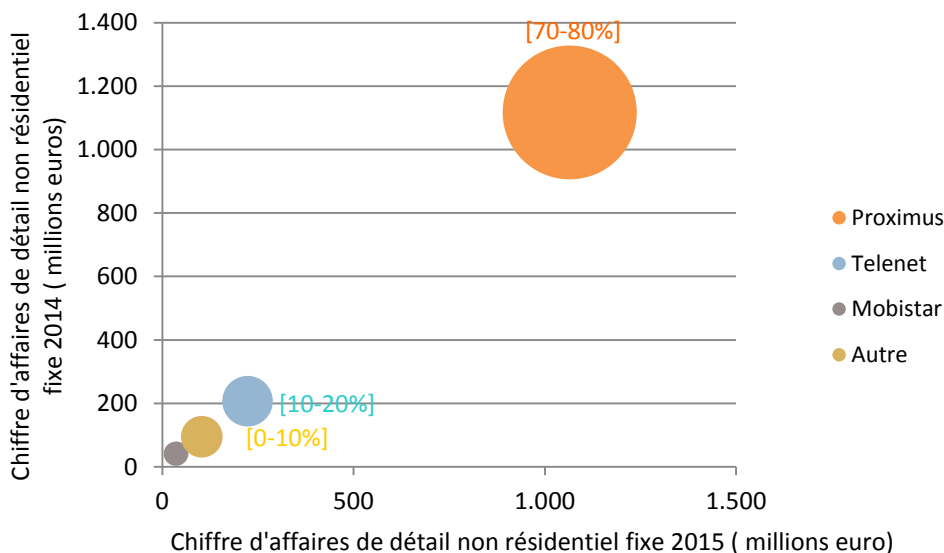


FIGURE 74 : CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LE MARCHÉ DE DETAIL NON RESIDENTIEL 2014/2015 ET PART DE MARCHÉ EN 2015 (SOURCE : IBPT)

<sup>23</sup> Données de Base Company, Brutélé, BT Limited, Colt Telecom, Mobistar, Nethys, Proximus, Telenet, Verizon

**Part de marché Proximus est la plus élevée pour la voix fixe**

Avec une part de marché d'une valeur située entre [80-90%], la position de Proximus est plus forte sur le marché de la voix fixe que sur le marché de la large bande fixe (accès Internet et données) où Proximus représente [60-70%] du marché.

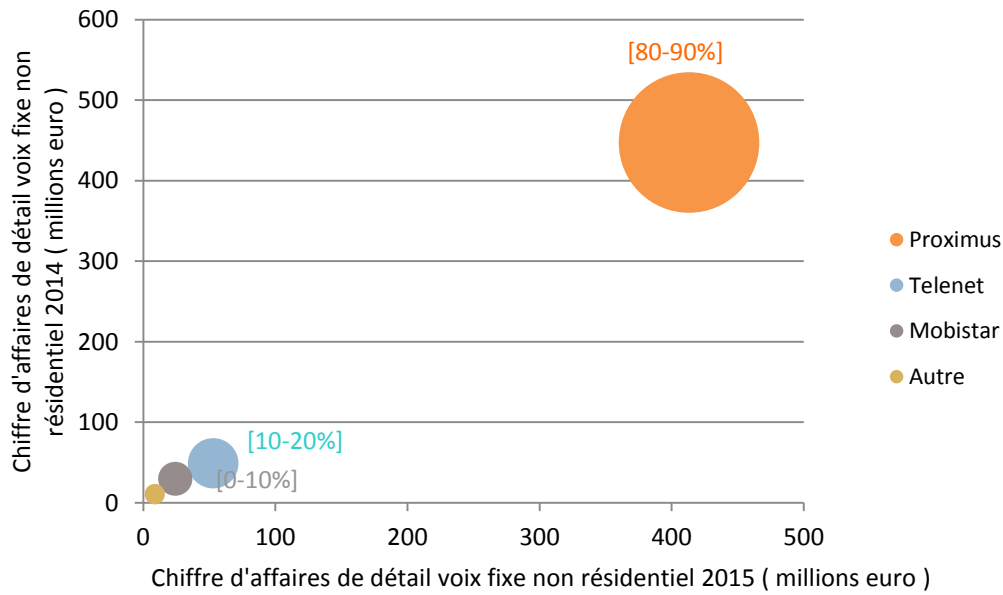


FIGURE 75 : CHIFFRE D'AFFAIRES DE DETAIL VOIX FIXE NON RESIDENTIEL 2014 ET 2015 ET PART DE MARCHE EN 2015 (SOURCE : IBPT)

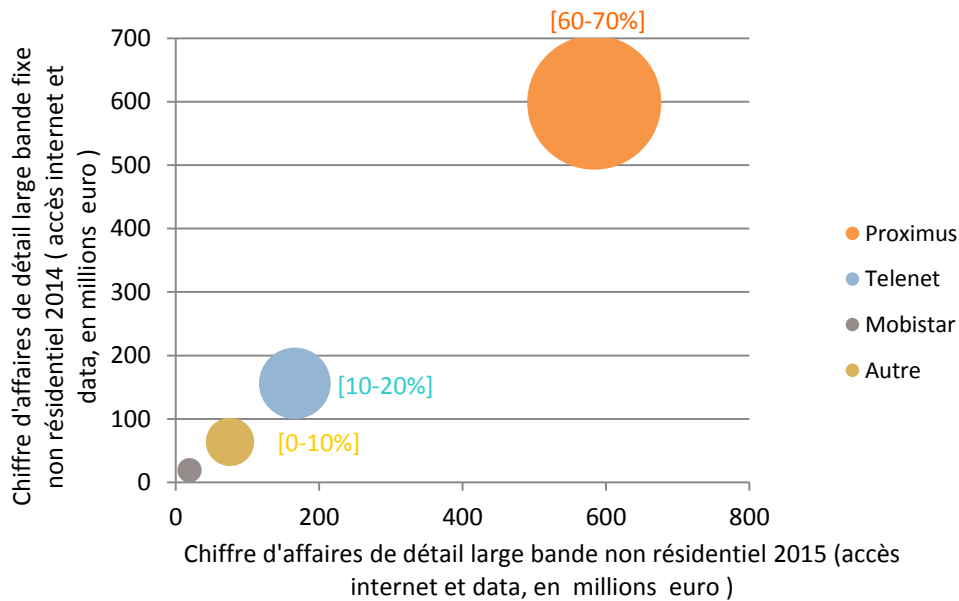


FIGURE 76 : CHIFFRE D'AFFAIRES LARGE BANDE FIXE NON RESIDENTIELS ( ACCES A INTERNET ET DATA) (SOURCE : IBPT)

**Marché mobile non résidentiel : Mobistar reste 2e après la fusion Base-Telenet**

[50-60%] du chiffre d'affaires de détail sur le marché mobile est réalisé par Proximus. Mobistar occupe la seconde place avec une part de [20-30%]. La combinaison Base – Telenet arrive à une part de marché commune située entre [10-20%].

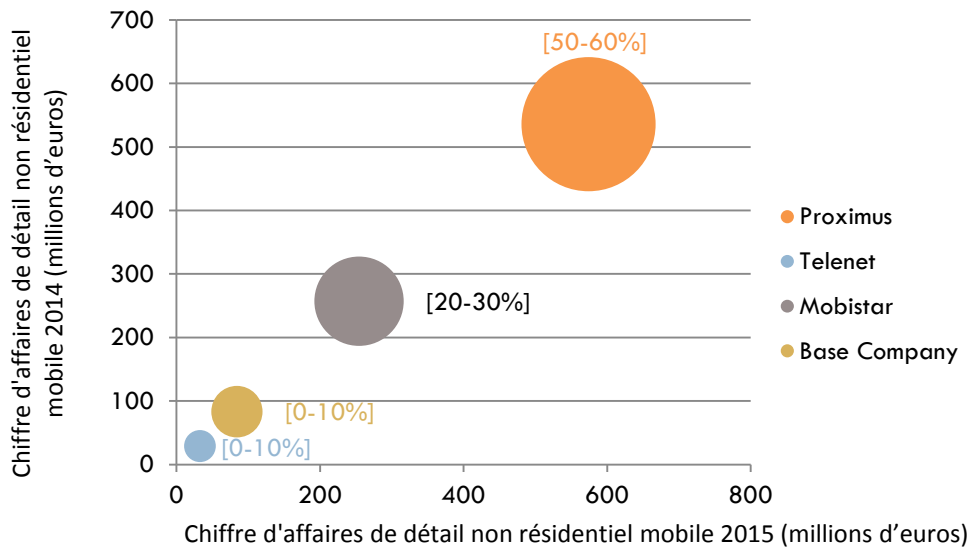


FIGURE 77 : CHIFFRE D’AFFAIRES MARCHE DE DETAIL MOBILE NON RESIDENTIEL 2014/2015 ET PART DE MARCHE 2015 (SOURCE : IBPT)

## 9.2 Volume

### Moins de concurrence sur le marché non résidentiel que sur le marché résidentiel

Sur le marché non résidentiel, Proximus jouit sur chaque segment de marché de parts de marché supérieures à 50% et se situent à un niveau supérieur à celui du marché résidentiel. La position de Proximus est la plus forte sur le marché de l'accès au réseau téléphonique fixe, suivi du marché du trafic téléphonique vocal fixe.

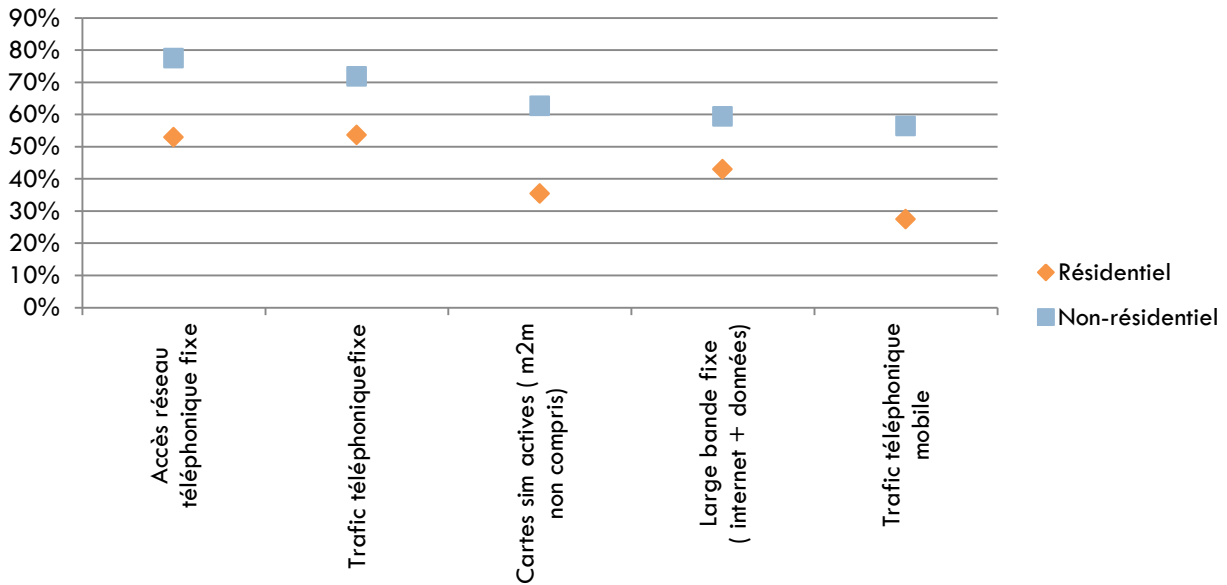


FIGURE 78 :PART DE MARCHE DE PROXIMUS PAR SEGMENT DE MARCHE ET SELON UNE SCISSION RESIDENTIEL - NON RESIDENTIEL (SOURCE : IBPT)

## 10. LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Mesure dans laquelle les objectifs de l'agenda numérique ont été réalisés, 2015 (Source : CE)..	6
Figure 2 : Score total indice relatif à l'économie et à la société numériques 2015 ( Source : CE).....	7
Figure 3 : Chiffre d'affaires généré par les communications électroniques et la télévision, de détail et de gros ( Source : IBPT).....	9
Figure 4 : Hausse annuelle du chiffre d'affaires, de détail et de gros, exprimée en pourcentage ( Source : IBPT).....	9
Figure 5 : Chiffre d'affaires sur le marché fixe et mobile ( Source : IBPT) .....	10
Figure 6 : Modification chiffre d'affaires marché fixe 2014-2015 ( Source : IBPT).....	10
Figure 7 : Chiffre d'affaires marché de détail résidentiel + non-résidentiel ( Source : IBPT).....	11
Figure 8 : Part dans le chiffre d'affaires belge global généré par les communications électroniques et TV ( Source : IBPT) .....	11
Figure 9 : Investissements ( Source : IBPT) .....	12
Figure 10 : Répartition des investissements 2015 en actifs mobiles-fixes, en euros x 1000 ( Source : IBPT)	12
Figure 11 : Evolution ETP ( Source : IBPT).....	13
Figure 12 : Evolution du nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe ( Source : IBPT).....	14
Figure 13 : Nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe ( Source : IBPT) .....	15
Figure 14 : Nombre de CPS actifs ( Source : IBPT) .....	15
Figure 15 : Part de marché sur le marché de l'accès au réseau téléphonique fixe, résidentiel/non résidentiel ( Source : IBPT).....	15
Figure 16 : Evolution du trafic de téléphonie fixe en millions de minutes ( Source : IBPT) .....	16
Figure 17 : Evolution du chiffre d'affaires du trafic de téléphonie fixe en millions d'euros ( Source : IBPT).	16
Figure 18 : Volume/ chiffre d'affaires trafic de téléphonie fixe résidentiel et part de marché en volume ( taille des appels),2015 ( Source : IBPT).....	17
Figure 19 : Volume/Chiffre d'affaires trafic de téléphonie fixe non résidentiel et part de marché en volume (taille des appels), 2015 ( Source : IBPT).....	17
Figure 20 : Prix moyen/minute de téléphonie vocale fixe ( Source : IBPT).....	18
Figure 21 : Chiffre d'affaires et ARPU voix fixe selon résidentiel ou non résidentiel ( Source : IBPT).....	18
Figure 22 : Nombre de numéros portés au cours de l'année ( Source : IBPT).....	19
Figure 23 : Taux d'attrition téléphonie fixe ( Source : IBPT) .....	19
Figure 24 : Nombre total de lignes large bande fixes et ajouts nets 2012-2015 (Source : IBPT).....	20
Figure 25 : Pénétration large bande fixe par région ( Source : IBPT) .....	20
Figure 26 : Nombre total de lignes large bande fixes par type d'opérateur ( Source : IBPT).....	21
Figure 27 : Taux d'attrition large bande fixe ( Source : IBPT) .....	21
Figure 28 : Nombre total de lignes large bande fixe $\geq 30$ Mb/s et ajouts nets ( Source : IBPT).....	22
Figure 29 : % part de large bande haut débit dans l'UE-28, juillet 2015 ( Source : CE).....	22
Figure 30 : Part de large bande fixe avec une vitesse $\geq 100$ Mb/s en Belgique et dans l'UE-28, en % du volume total ( Source : IBPT) .....	23
Figure 31 : Nombre de lignes large bande rapides ( $\geq 30$ Mb/s ) par technologie ( Source : IBPT) .....	24
Figure 32 : Chiffre d'affaires large bande fixe résidentiel/ non-résidentiel ( Source : IBPT) .....	24
Figure 33 : ARPU large bande fixe résidentiel et modification de % annuelle ( Source : IBPT) .....	25
Figure 34 : Evolution large bande de gros de Proximus ( Source : IBPT).....	26
Figure 35 : Lignes d'accès à un débit binaire de détail par type ( Source : IBPT) .....	26
Figure 36 : Nombre de cartes sim actives par type ( Source : IBPT).....	27
Figure 37 : Nombre de cartes sim actives en séparant postpaid et prepaid ( Source : IBPT).....	27
Figure 38 : Parts de marché en termes de cartes sim actives par type d'opérateur ( Source : IBPT) .....	28
Figure 39 : La part de marché en termes de cartes SIM actives - les light MVNO sont comptabilisés dans la clientèle de l'opérateur mobile via le réseau duquel ils offrent leurs services (Source : IBPT).....	28
Figure 40 : Cartes SIM actives sur le marché résidentiel (Source : IBPT).....	29

Figure 41 : Cartes SIM actives sur le marché non-résidentiel (Source : IBPT) .....	29
Figure 42 : Nombre de cartes SIM large bande de 3 MNO, Telenet, Numericable et Nethys (Source : IBPT) .....	29
Figure 43 : Pénétration mobile large bande par État membre de l'UE et moyenne EU-28, juin 2015 (Source : CE).....	30
Figure 44 : Part de cartes SIM large bande générant du trafic 4G (Source : IBPT).....	30
Figure 45 : Le trafic vocal mobile de détail exprimé en minutes (MNO + MVNO), hors itinérance entrante et appels vers la messagerie vocale (Source : IBPT) .....	31
Figure 46 : Minutes d'appel sortant selon MNO ou MVNO (Source : IBPT).....	31
Figure 47 : Nombre moyen de minutes d'appel utilisées par mois ( Source : IBPT).....	32
Figure 48 : Trafic vocal mobile MNO selon résidentiel ou non résidentiel (Source : IBPT) .....	32
Figure 49 : Trafic vocal mobile MNO selon prepaid ou postpaid (Source : IBPT) .....	33
Figure 50 : Évolution trafic SMS (Source : IBPT).....	33
Figure 51 : Nombre de SMS envoyés selon MVNO ou MNO (Source : IBPT) .....	34
Figure 52 : SMS envoyés par carte SIM active (Source : IBPT).....	34
Figure 53 : Consommation données mobiles, en milliards de mégaoctets (Source : IBPT).....	35
Figure 54 : Nombre moyen de MB de données mobiles consommés par carte SIM active (Source : IBPT)..	35
Figure 55 : Évolution des revenus mobiles retail + wholesale (Source : IBPT).....	36
Figure 56 : Modification du chiffre d'affaires entre 2014 et 2015 (Source : IBPT) .....	36
Figure 57 : Composition du chiffre d'affaires mobile 2015, euros x 1000 (Source : IBPT) .....	37
Figure 58 : ARPU mobile de détail/mois, hors interconnexion (Source : IBPT) .....	37
Figure 59 : Nombre de ménages avec une offre conjointe et des ajouts nets (Source : IBPT) .....	38
Figure 60 : Proportion des formes de contrat groupées ou dégroupées par service télécoms (Source : IBPT) .....	38
Figure 61 : Part d'offres conjointes par x-play (Source : IBPT).....	39
Figure 62 : Nombre d'offres conjointes par service groupé et ajouts nets en 2015 (Source : IBPT) .....	39
Figure 63 : Pénétration des offres conjointes résidentielles, avec ou sans composante mobile (Source : IBPT) .....	40
Figure 64: Évolution 2-play par type d'offre conjointe (Source : IBPT).....	40
Figure 65 : Évolution 3-play par type d'offre conjointe (Source : IBPT).....	41
Figure 66 : Nombre de ménages avec une offre conjointe (par opérateur) et part de marché, 2015 (Source : IBPT).....	41
Figure 67 : Taux d'attrition par type de ménage (Source : IBPT).....	42
Figure 68 : Nombre de raccordements TV par technologie (Source : IBPT).....	43
Figure 69 : Part de marché IPTV et câble sur le marché de la TV numérique (Source : IBPT).....	43
Figure 70 : Nombre de raccordements TV, revenus TV et part de marché en termes de raccordements TV (taille des appels) (Source : IBPT) .....	44
Figure 71 : Revenus de détail TV (Source : IBPT) .....	44
Figure 72 : ARPU TV numérique (Source : IBPT).....	45
Figure 73 : Détail chiffre d'affaires de détail non résidentiel (Source : IBPT).....	46
Figure 74 :Chiffre d'affaires sur le marché de détail non résidentiel 2014/2015 et part de marché en 2015 ( Source : IBPT) .....	46
Figure 75 : Chiffre d'affaires de détail voix fixe non résidentiel 2014 et 2015 et part de marché en 2015 (Source : IBPT).....	47
Figure 76 : chiffre d'affaires large bande fixe non résidentiels ( accès à Internet et data) (Source : IBPT)	47
Figure 77 : Chiffre d'affaires marché de détail mobile non résidentiel 2014/2015 et part de marché 2015 (Source : IBPT).....	48
Figure 78 :Part de marché de Proximus par segment de marché et selon une scission résidentiel - non résidentiel (Source : IBPT) .....	49

## 11. ABREVIATIONS

4G	Quatrième génération de normes de télécommunications mobiles
ARPU	Average revenue per user, revenu moyen par utilisateur
CE	La Commission européenne
CPS	Carrier preselection service, service de présélection du transporteur
DSL	Digital subscriber line  Le DSL est une technique de communication de données qui permet d'atteindre un débit de données relativement élevé via une liaison de fil de cuivre. Plusieurs solutions DSL existent, comme l'ADSL, le SDSL et la variante la plus récente, le VDSL2
ETP	Équivalents temps plein
FWA	Fixed wireless access. La technologie sans fil remplace le cuivre pour relier les clients au réseau large bande.
FTTP	Fiber to the premises
ICT (TIC)	Information and communications technology/Technologies de l'information et de la communication
ISDN (RNIS)	Réseau numérique à intégration de services
ISDN-BA	Integrated services digital network – basic access
ISDN-PRA	Integrated services digital network – primary access
MB/s	Megabits per second
M2M	Machine to machine : un service de communication dans le cadre duquel les données sont transférées automatiquement entre les équipements et/ou les applications sans ou avec peu d'intervention humaine.
MNO	Mobile network operator
MTR	Tarif de terminaison mobile
MVNO	Mobile Virtual Network Operator
PSTN	Public services telephone network
SMS	Short Message Service
VOB	Voice over broadband