

**Communication du Conseil de l'IBPT
de 19 juin 2024
concernant
la situation du marché des communications
électroniques et de la télévision (2023)**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Synthèse	4
2.	Chiffre d'affaires national et EBITDA	6
2.1.	Chiffre d'affaires national total des communications électroniques et de la télévision.....	6
2.2.	Chiffre d'affaires national par segment de produits.....	8
2.2.1.	<i>Segment fixe</i>	8
2.2.2.	<i>Segment mobile</i>	10
2.2.3.	<i>Télévision</i>	12
2.3.	Chiffre d'affaires national de détail par segment de clientèle.....	15
2.3.1.	<i>Chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel</i>	15
2.3.2.	<i>Chiffre d'affaires des services de détail sur le marché résidentiel</i>	17
2.3.3.	<i>Chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel</i>	20
2.4.	EBITDA.....	22
3.	Prix	23
4.	Investissements	26
5.	Emploi.....	27
6.	Déploiement et utilisation	28
6.1.	Services fixes	28
6.1.1.	<i>Acteurs du marché</i>	28
6.1.2.	<i>Téléphonie fixe</i>	29
6.1.3.	<i>Haut débit fixe</i>	30
6.1.3.1.	Disponibilité	30
6.1.3.2.	Haut débit fixe de détail : au niveau national.....	37
6.1.3.3.	Haut débit fixe de détail : par région.....	42
6.1.3.4.	Trafic haut débit fixe de détail	45
6.1.3.5.	Haut débit fixe de gros.....	46
6.1.4.	<i>Accès à haut débit de haute qualité</i>	49
6.1.4.1.	Accès à haut débit de haute qualité sur le marché de détail	49
6.1.4.2.	Accès à haut débit de haute qualité sur le marché de gros	49
6.2.	Services mobiles	51
6.2.1.	<i>Acteurs du marché</i>	51
6.2.2.	<i>Déploiement</i>	51
6.2.3.	<i>Connexions mobiles</i>	55
6.2.3.1.	Cartes SIM actives pour les particuliers	55
6.2.3.2.	Cartes SIM de données actives des particuliers.....	56
6.2.3.3.	Connexions IoT	58
6.2.4.	<i>Utilisation mobile</i>	60
6.2.4.1.	Voix	60
6.2.4.2.	SMS	62
6.2.4.3.	Données	63
6.2.4.4.	Trafic IoT	66
6.3.	Raccordements à la télévision.....	67
6.4.	Offres groupées	70

6.4.1.	<i>Nombre de clients résidentiels disposant d'une offre groupée</i>	70
6.4.1.1.	Volume par X-Play et par combinaison d'offre groupée.....	70
6.4.1.2.	Volume par service compris dans une offre groupée	71
6.4.1.3.	Taux d'attrition des clients des offres groupées	75
6.4.1.4.	Parts de marché en volume	76
6.4.2.	<i>Nombre de clients non résidentiels disposant d'une offre groupée</i>	77
6.5.	Taux d'attrition des clients via Easy Switch	79

1. Synthèse

L'IBPT exerce une surveillance périodique sur le marché des communications électroniques et de la télévision en collectant des données auprès des principaux acteurs. Ces données sont ensuite intégrées dans un rapport annuel, qui tient l'industrie et les consommateurs au courant des développements sectoriels. Le présent rapport porte spécifiquement sur l'année 2023, marquée par les tendances suivantes :

1. Le marché national des communications électroniques et de la télévision a généré 8,61 milliards d'euros de revenus en 2023, soit une augmentation annuelle de 179,14 millions d'euros (+2,1 %). Après avoir chuté de 116,64 millions d'euros, passant de 8,53 milliards en 2019 à 8,41 milliards d'euros pour l'année Covid 2020, le chiffre d'affaires est de nouveau supérieur aux niveaux antérieurs à la pandémie trois ans plus tard.
2. L'augmentation du chiffre d'affaires ne se traduit pas par une stabilité du résultat d'exploitation avant provisions et amortissements (EBITDA). L'EBITDA agrégé de Proximus (en ce compris Scarlet), Orange et Telenet a baissé de 4,5 %, atteignant 3,13 milliards d'euros. La marge EBITDA moyenne diminue de 3 points de pourcentage pour s'établir à 39,9 %.
3. Les investissements dans les télécommunications et la télévision (hors redevances de licence, droits de diffusion et contenu) affichent une augmentation de 99,4 millions d'euros (+3,9 %) sur une base annuelle. Cette augmentation est inférieure à celle de l'année précédente, qui était de 605 millions d'euros. Les investissements dans la fibre optique restent le principal moteur de la hausse des investissements dans le segment fixe (+182,6 millions d'euros), tandis que les investissements dans le segment mobile restent relativement stables (+13,3 millions d'euros), malgré le déploiement de la 5G. En revanche, les investissements pour la télévision diminuent, s'établissant à 0,11 milliard d'euros (-70,7 millions d'euros), et les autres investissements dans les télécommunications et la télévision diminuent également (-25,9 millions d'euros pour s'établir à 0,55 milliard d'euros).
4. Les ventes de lignes fixes à haut débit atteignent un total de 5,1 millions (+47 000) à la fin de 2023. Les ventes de haut débit par DSL diminuent (-94 000) au profit de la fibre optique (+143 000). La part de la fibre optique dans le nombre total de lignes fixes à haut débit augmente de 2,8 points de pourcentage pour atteindre 7,9 %.
Les lignes fixes à haut débit avec une vitesse de téléchargement théorique minimale de 1 Gbps enregistrent une forte hausse (+109 000) mais leur part dans le total des lignes fixes à haut débit reste inférieure à 10 % (+2,1 pp pour atteindre à 5,8 %).
5. Le nombre total de cartes SIM actives a augmenté de 6,7 % pour atteindre 19,93 millions en 2023. Cela est dû à une augmentation du volume de cartes SIM pour les particuliers (+305 231), mais la plus forte augmentation (+947 109 ou +15 %) est celle des cartes SIM M2M.
Les opérateurs de réseau mobile virtuel (MVNO) représentent 5,8 % du nombre de cartes SIM actives pour les particuliers, soit une baisse de 2 points de pourcentage qui s'explique en partie par la fusion des MVNO VOO et Orange en juin 2023.
Le nombre total de cartes SIM de données actives a continué d'augmenter de 4,6 % l'année dernière pour atteindre 11 573 705. L'adoption du haut débit mobile, en termes d'abonnements actifs pour 100 habitants, passe de 95,2 à 98,6.

6. Les utilisateurs de téléphones mobiles se détournent de la voix, alors que les utilisateurs de téléphones fixes le font depuis un certain temps déjà. Pour la première fois, on assiste à une baisse du volume des communications vocales mobiles (-0,81 milliard de minutes pour s'établir à 20,86 milliards de minutes).
7. L'utilisation des données continue de croître sur les marchés fixes et mobiles. En 2023, le trafic du haut débit fixe a augmenté de 11 % pour atteindre 16,7 exaoctets. La consommation mensuelle moyenne de données par ligne fixe à haut débit passe de 251 gigaoctets en 2022 à 278 gigaoctets en 2023. Le trafic de données mobiles atteint 983,4 pétaoctets. Cela représente un pourcentage de croissance de 30 %, ce qui est conforme à la tendance de ces dernières années. Le volume mensuel moyen de données par carte SIM active a augmenté de 1,4 Go pour atteindre 7,5 Go par mois en 2023.
8. Les anciennes technologies mobiles (2G/3G/4G) cèdent la place aux nouvelles (5G). En 2023, 27 % des cartes SIM de données actives des particuliers ont généré un trafic de données 5G, contre 12,8 % un an plus tôt. Ensemble, elles génèrent 7 % du volume de données mobiles (+5,6 pp).
Le nombre de connexions IoT utilisant la 5G augmente également (+4,7 pp pour une part de 5,1 %), mais la 2G reste le principal acteur avec 63,6 %.
9. Les clients résidentiels disposant de la télévision continuent d'abandonner le service. Le rythme du déclin s'accélère : en 2023, le nombre de raccordements à la télévision résiliés (128 625) a plus que doublé par rapport à l'année précédente, où 61 377 raccordements en moins avaient été dénombrés. Le nombre de clients qui regardent la télévision uniquement par le biais d'une application (télévision OTT) augmente (+12 700 pour atteindre 104 000), mais cette croissance ne suffit pas à compenser la baisse du nombre de raccordements traditionnels à la télévision chez les opérateurs de télécommunications (-141 400 pour s'établir à 4,02 millions).
10. La croissance du nombre d'offres groupées sur le marché résidentiel a pris fin en 2023 : le nombre d'offres groupées diminue de 38 383 pour s'établir à 3 434 721 en 2023. Toutefois, les offres convergentes combinant les services fixes et mobiles continuent de gagner du terrain : l'adoption de ces offres par les ménages passe de 43 % à 45 % en 2023.
11. Le nombre de nouveaux clients d'opérateurs de télécommunications ayant recours à la procédure Easy Switch est nettement plus élevé en 2023 qu'un an auparavant. La procédure Easy switch a permis d'attirer 30,5 % des nouveaux clients résidentiels pour l'internet fixe, la télévision et les offres groupées, contre 23,9 % un an auparavant. L'augmentation annuelle de 6,6 points de pourcentage est la plus élevée jamais enregistrée.
12. Si l'on considère le chiffre d'affaires total généré par les communications électroniques et la télévision, Orange/VOO est le seul opérateur à avoir réussi, sur une base comparable, à augmenter sa part de marché : +0,3 pp pour une part comprise entre 20 et 30 %. Les positions restent néanmoins inchangées. Proximus reste le leader du marché avec une part comprise entre 40 et 50 % et Telenet (en ce compris Wyre) occupe la deuxième place avec une part également comprise entre 20 et 30 %. Orange/VOO occupe la troisième place.
13. Orange/VOO augmente aussi légèrement sa part de marché en termes de volume, à la fois sur le marché du haut débit fixe (+0,2 pp) et sur le marché des raccordements à la télévision (+0,1 pp). Cependant, sur le marché des offres groupées résidentielles, Orange/VOO subit quelques pertes : ici, la part de marché passe d'Orange/VOO (-0,4 pp) et de Telenet (-0,4 pp) à Proximus (+1 pp).

2. Chiffre d'affaires national et EBITDA

2.1. Chiffre d'affaires national total des communications électroniques et de la télévision

1. Le chiffre d'affaires sur le marché belge des communications électroniques et de la télévision¹, tant au niveau du détail que du gros, a atteint 8,61 milliards d'euros en 2023. Par rapport à 2022, le chiffre d'affaires affiche une croissance de 179,14 millions d'euros (+2,1 %). Le secteur atteint ainsi pour la première fois un niveau de chiffre d'affaires supérieur à celui de 2019 (8,53 milliards d'euros). En 2020, année où la pandémie de Covid-19 a eu un impact important, le chiffre d'affaires a diminué de -1,4 % pour s'établir à 8,41 milliards d'euros par rapport à 2019. En 2021 et 2022, la croissance du chiffre d'affaires réalisé est restée stable entre 0 et 0,3 %.

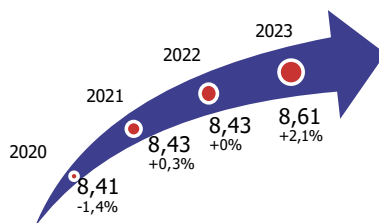


Figure 1 : Chiffre d'affaires national total généré par les communications électroniques et la télévision, en milliards d'euros (source : IBPT)

2. C'est le marché fixe qui progresse le plus : avec un chiffre d'affaires en hausse de 86,8 millions d'euros (+2,3 % pour atteindre 3,83 milliards d'euros), le marché fixe représente 44 % du chiffre d'affaires total généré par les communications électroniques et la télévision. Le chiffre d'affaires du segment mobile a augmenté de 70,20 millions d'euros (+2,1 % pour atteindre 3,49 milliards d'euros) en 2023, représentant ainsi 40 % du chiffre d'affaires total généré par les communications électroniques et la télévision sur le marché belge. Le chiffre d'affaires généré par la télévision est également en hausse : 18,38 millions d'euros pour atteindre 1,25 milliard d'euros, soit une augmentation de 1,5 %.

¹ Données fournies par : BT, Canal+ Luxembourg SARL (M7 Group), Colt Telecom, Eurofiber, FiberKlaar, Lycamobile, Orange (en ce compris VOO), Proximus (en ce compris Scarlet et Mobile Vikings), Telenet (en ce compris Wyre), Unifiber et Verizon

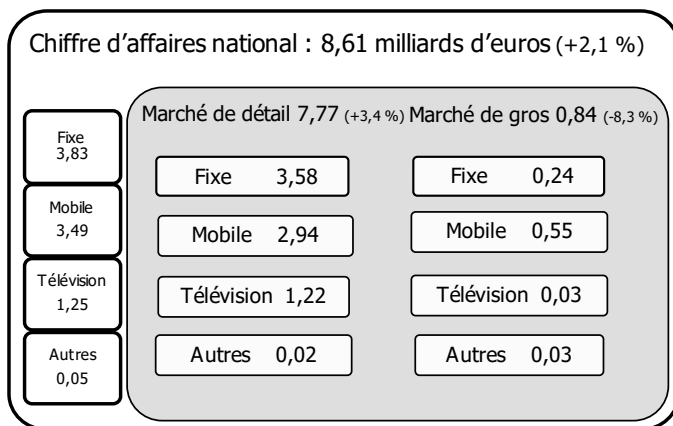


Figure 2 : Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision (source : IBPT)

3. Le marché de détail a connu la plus forte croissance du chiffre d'affaires depuis des années. Les revenus ont augmenté de 255,61 millions d'euros pour atteindre 7,7 milliards d'euros (+3,4 %). En revanche, le marché de gros a poursuivi sa tendance à la baisse avec une perte de 8,3 % par rapport à l'année précédente.

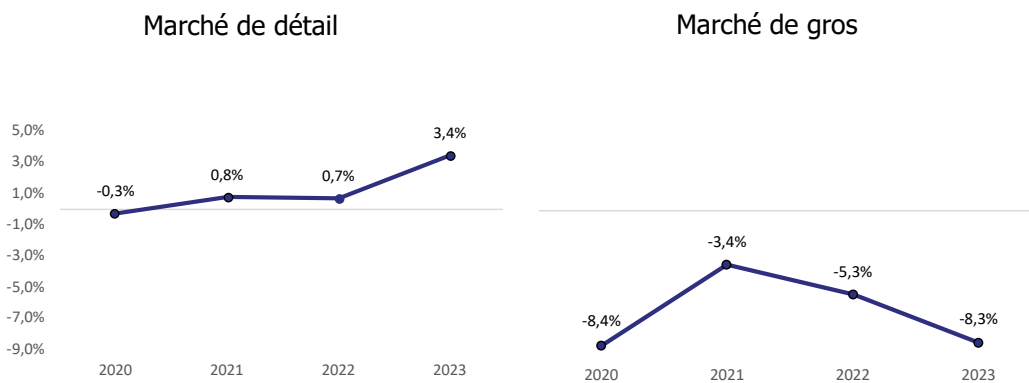


Figure 3 : Évolution du chiffre d'affaires sur le marché national de détail et de gros (source : IBPT)

4. Si l'on considère le chiffre d'affaires total, Proximus, en ce compris les marques Scarlet et Mobile Vikings, détient la plus grande part avec [40-50] %. Telenet (en ce compris Wyre) et Orange/VOO détiennent chacun une part de marché comprise entre [20-30] %. Sur une base comparable, seul Orange/VOO a réussi à augmenter sa part de marché en termes de chiffre d'affaires. Ensemble, les trois principaux acteurs représentent un peu moins de 98 % du chiffre d'affaires national. Les autres opérateurs considérés détiennent collectivement les 2 % restants du chiffre d'affaires total.

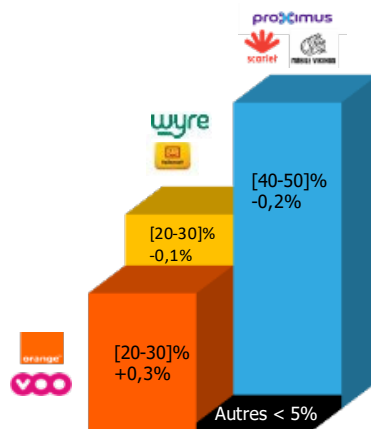


Figure 4 : Parts de marché en termes de chiffre d'affaires national, de détail et de gros (source : IBPT)

2.2. Chiffre d'affaires national par segment de produits

2.2.1. Segment fixe

5. Le segment fixe génère 29 % du chiffre d'affaires total de gros et 46,1 % du chiffre d'affaires total de détail, représentant ensemble 3,83 milliards d'euros (+2,3 % sur une base annuelle). Par rapport aux deux années précédentes, le chiffre d'affaires généré par la vente de services fixes de détail a augmenté de manière significative. Alors que l'augmentation annuelle oscillait entre 0 et 1 %, elle est passée à 3,6 % en 2023.

+86,8

millions d'euros
2023

+3,6 %

provenant des services
de détail

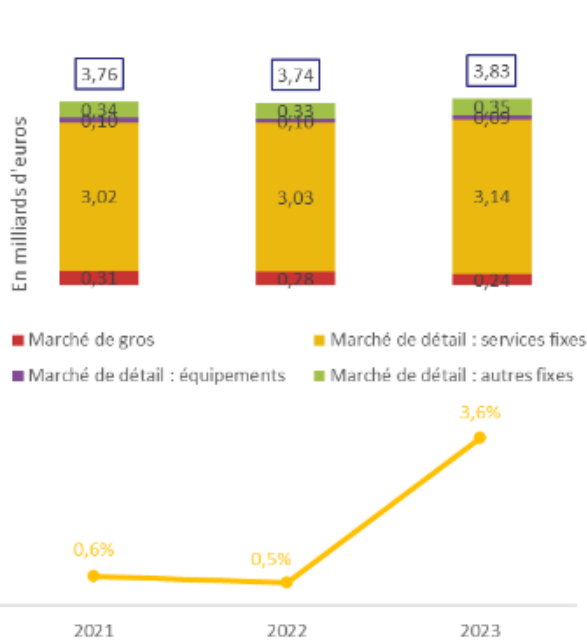


Figure 5 : Chiffre d'affaires total généré par le segment fixe et évolution en % du chiffre d'affaires de détail généré par les services fixes (source : IBPT)

6. Sur une base comparable, Telenet (+0,6 pp) et Orange/VOO (+0,3 pp) gagnent du chiffre d'affaires et des parts sur le marché national des communications électroniques fixes. Proximus augmente également son chiffre d'affaires mais ne gagne pas de parts de marché (-0,2 pp).

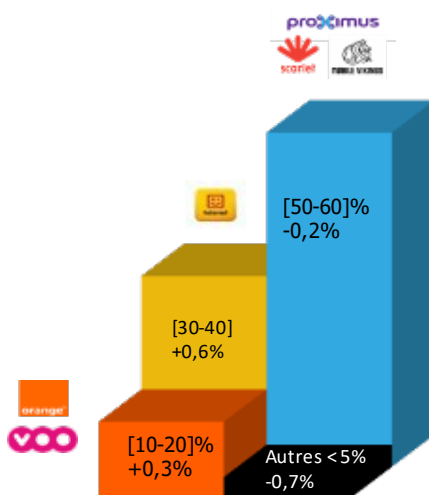


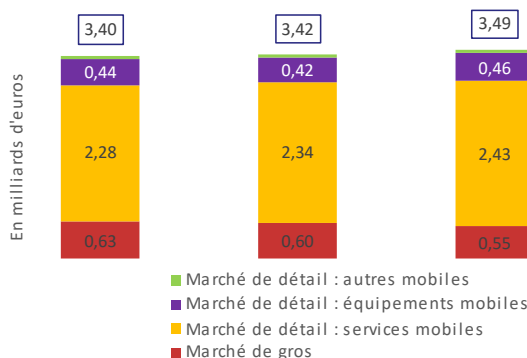
Figure 6 : Parts de marché du segment fixe, en valeur (source : IBPT)

2.2.2. Segment mobile

7. En 2023, le segment mobile a généré un chiffre d'affaires de gros de 0,55 milliard d'euros et un chiffre d'affaires de détail de 2,94 milliards d'euros. La perte de chiffre d'affaires de gros (-9,1 %) a été largement compensée par la croissance sur le marché de détail (+4,5 %). En conséquence, le chiffre d'affaires total a augmenté de 2,1 % pour atteindre 3,49 milliards d'euros. Cette augmentation est principalement due à la vente de services de détail, qui ont généré un flux de revenus supplémentaires de 90,21 millions d'euros (+3,9 % pour atteindre 2,43 milliards d'euros). Des adaptations tarifaires, une augmentation des offres groupées convergentes et une hausse de l'utilisation de données mobiles y ont contribué.

+70,20

millions d'euros
2023



+3,9%

provenant des services
de détail

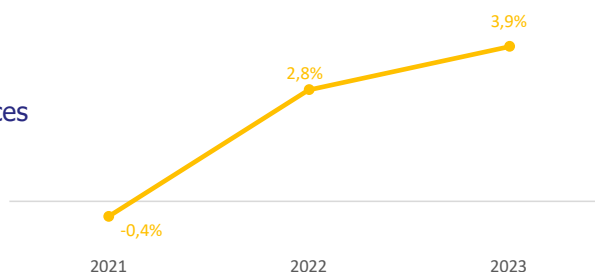


Figure 7 : Chiffre d'affaires total du segment mobile et évolution en % du chiffre d'affaires de détail généré par les services mobiles (source : IBPT)

8. Comme sur le marché fixe, Orange/VOO gagne également du terrain sur le marché mobile : +0,3 pp pour atteindre [30-40] %. Parmi les trois principaux acteurs, seul Telenet perd des parts de marché (-0,2 pp à [20-30]%), bien que le chiffre d'affaires généré par les services mobiles de l'entreprise soit plus élevé que l'année précédente.

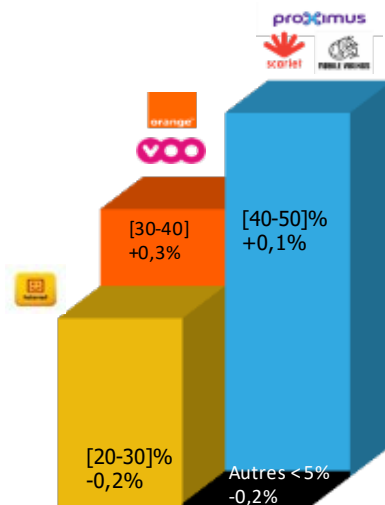


Figure 8 : Parts de marché du segment mobile, en valeur (source : IBPT)

9. Pour la deuxième année consécutive, le revenu moyen par utilisateur (ARPU) pour les services mobiles augmente. En 2023, la dépense moyenne par carte SIM active a augmenté de 0,3 euro par mois pour atteindre 17,2 euros, grâce à la combinaison d'une augmentation de 3,9 % du chiffre d'affaires généré par les services et d'une croissance de 2,3 % du nombre moyen de cartes SIM actives. La croissance de l'ARPU est la même qu'en 2022. Cependant, l'ARPU reste légèrement inférieur au niveau de 2019, où il était de 17,3 euros par mois.

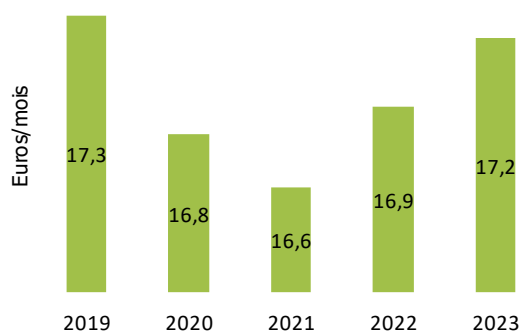
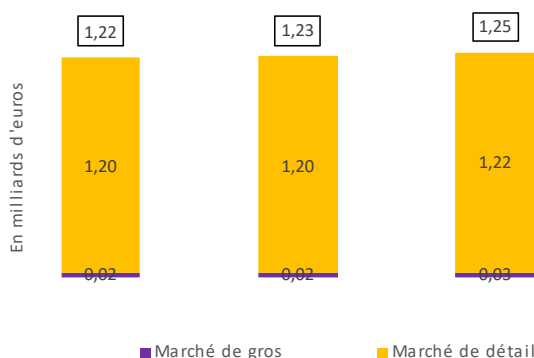


Figure 9 : ARPU mobile, en euros/mois (source : IBPT)

2.2.3. Télévision

10. Le chiffre d'affaires total généré par la télévision des opérateurs de télécommunications représente un peu moins de 1,25 milliard d'euros en 2023. Les ventes sur le marché de détail représentent 97,9 % du chiffre d'affaires. Ce marché de détail affiche une croissance de 1,3 %.

+18,37
millions d'euros
2023



+1,3%
provenant des services
de détail

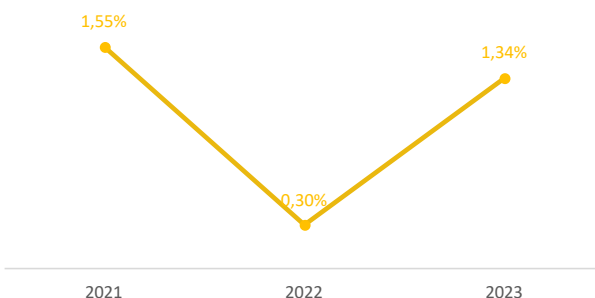
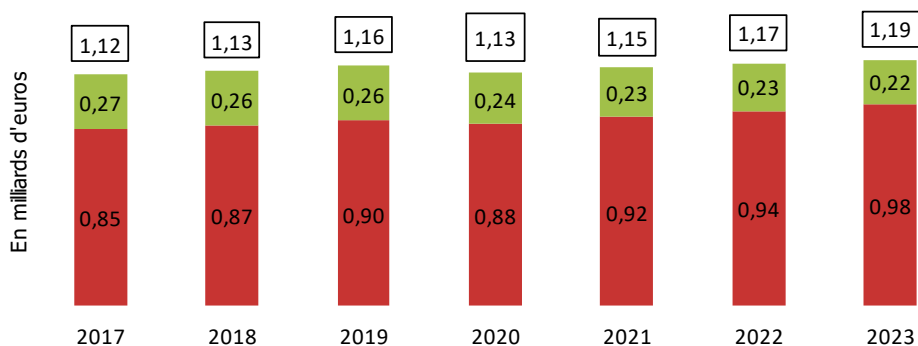


Figure 10 : Chiffre d'affaires total généré par la télévision et évolution en % du chiffre d'affaires de détail généré par la télévision (source : IBPT)

11. La télévision numérique, à la fois via le décodeur et l'application seule, affiche une croissance du chiffre d'affaires de 19,09 millions d'euros pour un total de 1,19 milliard d'euros, ce qui représente une augmentation de 1,6 % sur une base annuelle. Alors que le chiffre d'affaires généré par le service de télévision numérique de base (y compris les droits d'auteur) continue de croître (+30,6 millions d'euros pour atteindre 0,98 milliard d'euros), une baisse de 11,53 millions d'euros peut être observée dans le chiffre d'affaires des autres services numériques (-5,1 %). Cette tendance négative s'est amorcée en 2018.



■ Service de base de TV numérique (décodeur et droits d'auteur inclus) ■ TV numérique : autres services

Figure 11 : Chiffre d'affaires généré par la télévision numérique (source : IBPT)

12. Les revenus issus de la télévision numérique vendue exclusivement via une application ont plus que doublé en un an. En 2022, ces revenus avaient atteint 6,07 millions d'euros, avant d'augmenter encore pour atteindre 13,74 millions d'euros en 2023, ce qui équivaut à 1,2 % du chiffre d'affaires total de détail généré par la télévision numérique.

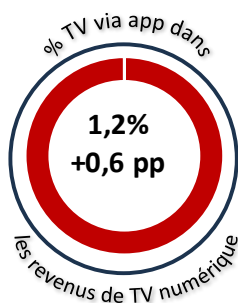


Figure 12 : Part du chiffre d'affaires de la télévision via l'application dans le chiffre d'affaires généré par la télévision numérique (source : IBPT)

13. L'ARPU de la télévision numérique grimpe à une moyenne de 23,8 euros par mois malgré une baisse du nombre de raccordements numériques de 2,7 %.

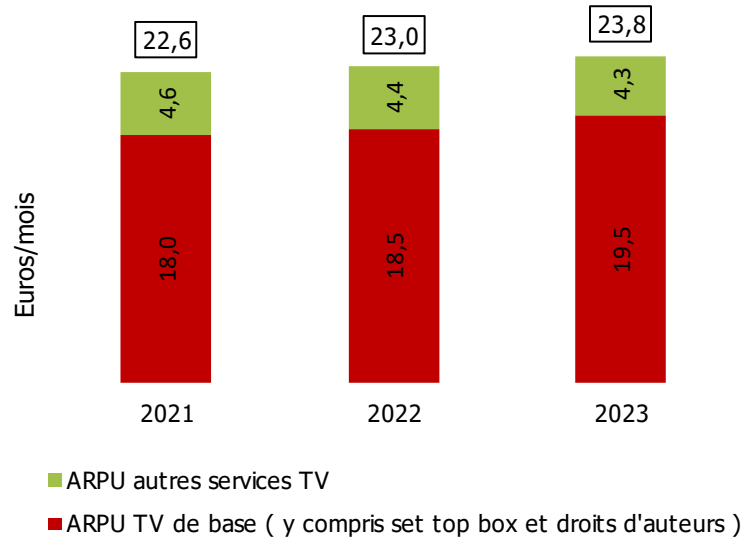


Figure 13 : ARPU télévision numérique (source : IBPT)

14. Le leader du marché, Telenet, poursuit sa tendance à la baisse en termes de part de marché dans le chiffre d'affaires. Après avoir perdu 1,3 point de pourcentage en 2022, la part de Telenet diminue de 1,2 point de pourcentage pour s'établir à [40-50] % en 2023. Proximus et Orange profitent tous deux de cette perte : Proximus renforce sa position avec 0,8 point de pourcentage de part de marché supplémentaire, tandis qu'Orange/VOO gagne 0,4 point de pourcentage de part de marché.

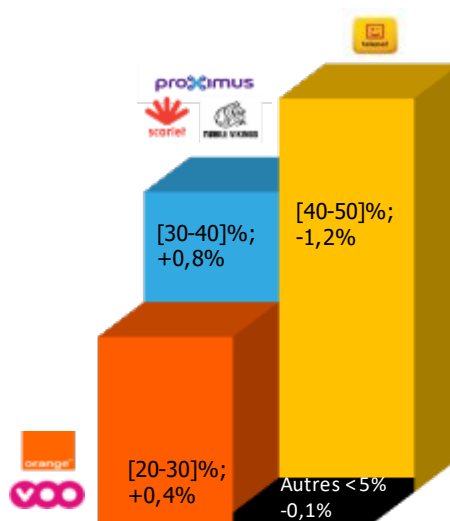


Figure 14 : Parts de marché de la télévision, en valeur (source : IBPT)

2.3. Chiffre d'affaires national de détail par segment de clientèle

2.3.1. Chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel

15. L'évolution du chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel est suivie au moyen du chiffre d'affaires total de détail et du chiffre d'affaires des services de détail (voir 2.1.3.2.). Le chiffre d'affaires de détail correspond au chiffre d'affaires net généré par la vente de biens et de services liés aux communications électroniques et à la télévision. Le chiffre d'affaires des services de détail provient uniquement de la fourniture de services de communications électroniques fixes et mobiles (voix, SMS, données) et de la fourniture de services de télévision. Les équipements et autres services liés aux communications électroniques et à la télévision sont exclus.
16. La hausse du chiffre d'affaires de détail généré par les communications électroniques fixes et mobiles et la télévision (+3,5 % pour atteindre 7,74 milliards d'euros) peut être attribuée principalement à la croissance auprès de la clientèle résidentielle : +238,77 millions d'euros pour un total de 5,27 milliards d'euros (+4,7 %). Le marché résidentiel représente ainsi 68 % du chiffre d'affaires de détail. Le chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel atteint 2,48 milliards d'euros (+1,1 %) en 2023, soit 32 % du marché total.

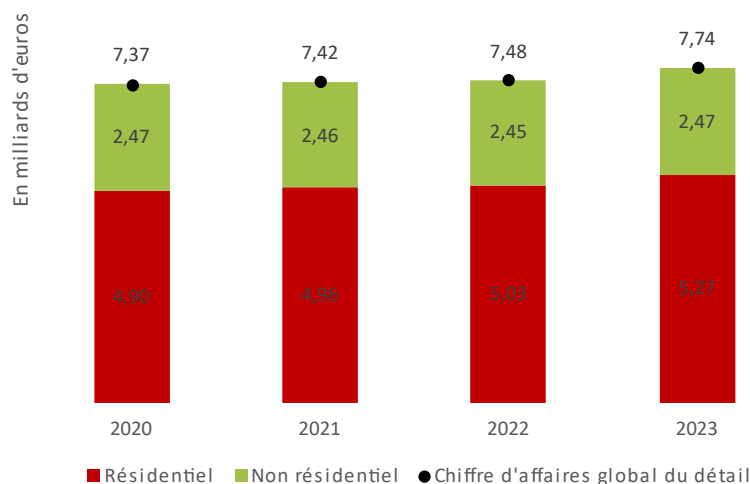


Figure 15 : Chiffre d'affaires de détail fixe/mobile/télévision, par segment de clientèle (source : IBPT)

17. Les services fixes (+5,8 % pour un total de 2,12 milliards d'euros), les services mobiles (+5,1 % pour un total de 1,62 milliard d'euros) et la télévision (+1 % pour un total de 1,07 milliard d'euros) contribuent à la croissance du chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel. Le chiffre d'affaires généré sur une base annuelle par les équipements a lui aussi augmenté de 9,6 % pour atteindre 0,42 milliard d'euros.

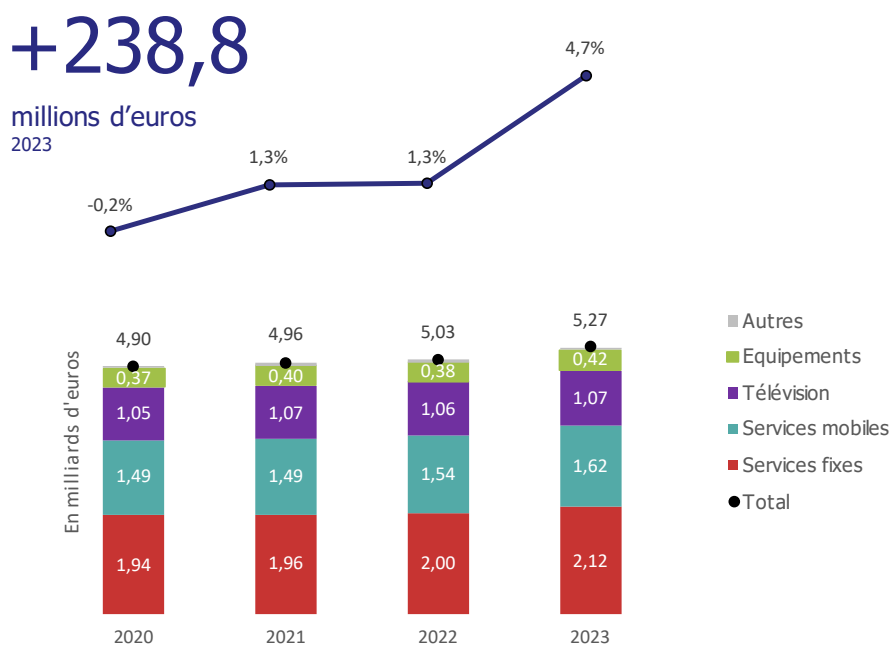


Figure 16 : Chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel, par segment de produits (source : IBPT)

18. Sur le marché de détail résidentiel, Proximus renforce sa position de leader. L'entreprise gagne 0,8 % de part de marché pour atteindre [40-50] % du chiffre d'affaires total en 2023. La croissance de Proximus se fait au détriment de Telenet, deuxième acteur du marché, qui perd 0,8 % de part de marché pour atteindre [30-40] %. La part de marché d'Orange/VOO reste stable, avec une variation minimale de 0,1 %.

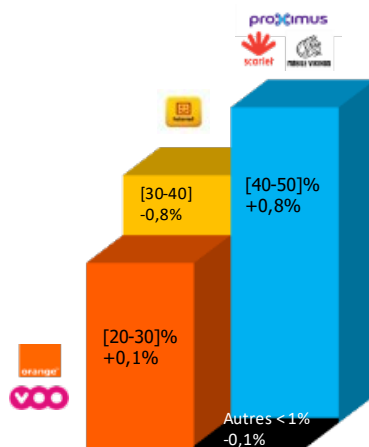


Figure 17 : Parts de marché dans le chiffre d'affaires de détail sur le marché résidentiel (source : IBPT)

2.3.2. Chiffre d'affaires des services de détail sur le marché résidentiel

19. La croissance du chiffre d'affaires des services résidentiels s'accélère avec une augmentation de 4,4 % pour atteindre 4,81 milliards d'euros. Les offres groupées convergentes, qui combinent des services fixes et mobiles, représentent plus de 45,7 % de ce chiffre d'affaires, tandis que les services non vendus dans le cadre d'une offre groupée (services standalone) représentent 34,2 % du chiffre d'affaires. Les offres groupées non convergentes (sans services mobiles) sont celles qui contribuent le moins, avec 20,1 %.

+204,7

millions d'euros
2023

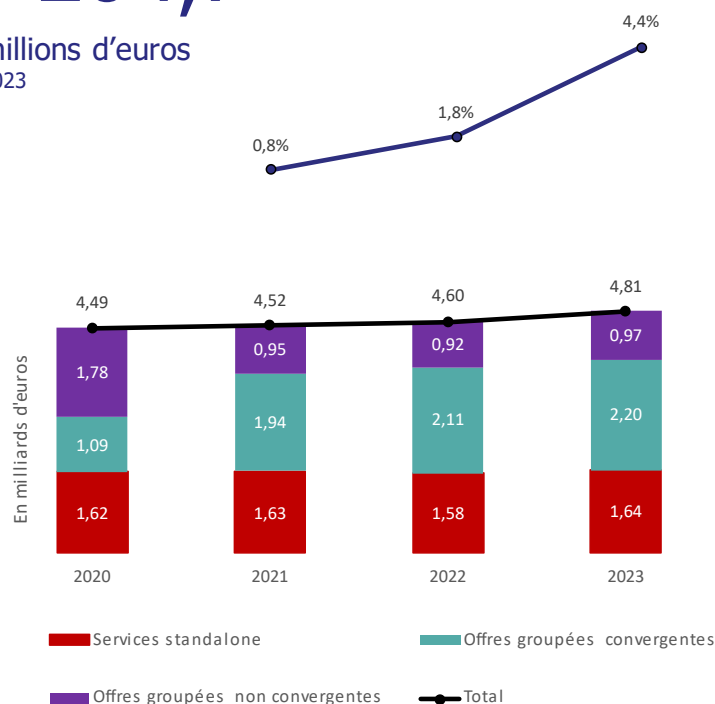


Figure 18 : Chiffre d'affaires des services résidentiels par répartition standalone/offre groupée (source : IBPT)

20. L'augmentation du chiffre d'affaires sur le marché des services résidentiels est soutenue par des dépenses moyennes par ménage plus élevées (+3,3 euros/mois pour atteindre 78,9 euros/mois), en partie en raison de l'indexation des prix. Cela se reflète dans le revenu mensuel moyen par client X-Play (ARPU), où des augmentations significatives sont observées. Sur une base annuelle, ces ARPU montrent des augmentations de respectivement 15 % pour le Triple Play, 10 % pour les services standalone, 4 % pour le Quadruple Play et 3 % pour le Double Play.

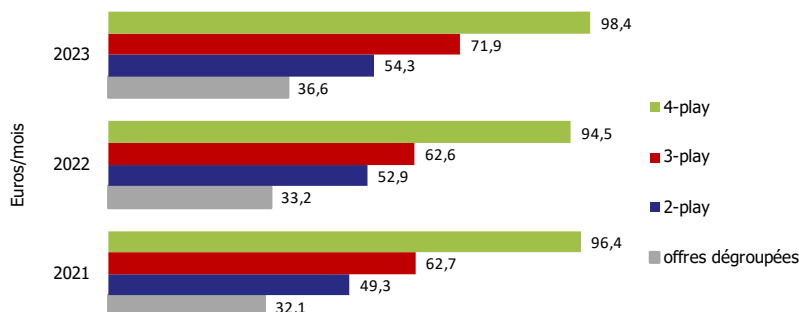


Figure 19 : Dépenses mensuelles moyennes par X-Play, en euros (source : IBPT)

21. La contribution la plus importante à l'augmentation du chiffre d'affaires des services résidentiels provient des offres groupées convergentes, avec une augmentation de 90 millions d'euros pour un total de 2,20 milliards d'euros. Cette croissance est due à l'augmentation du nombre d'offres groupées convergentes (+106 000), pour lesquelles l'on dépense en moyenne 12,9 euros de plus par mois que pour une offre groupée non convergente.

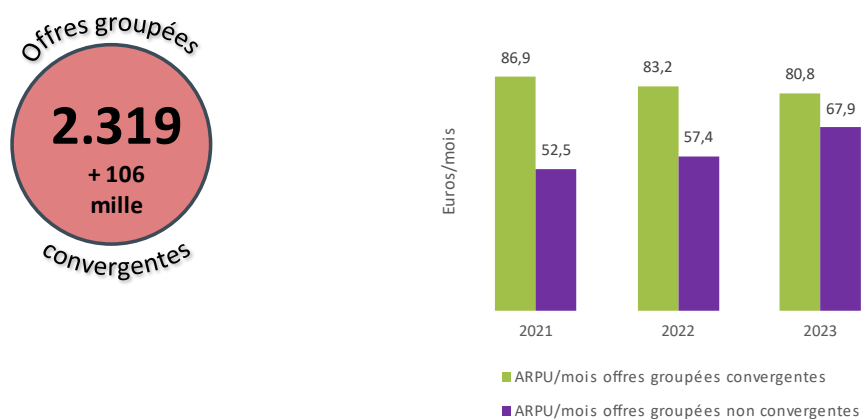


Figure 20 : Volume des offres groupées convergentes et ARPU/mois pour une offre groupée convergente par rapport à une offre groupée non convergente (source : IBPT)

22. Il est à noter que la différence de dépenses entre une offre groupée convergente et une offre groupée non convergente, qui est en moyenne de 12,9 euros en 2023, diminue d'année en année. Ainsi, par rapport à l'année précédente, un client résidentiel dépense en moyenne 2,4 euros de moins par mois pour une offre groupée convergente. En revanche, un client résidentiel avec une offre groupée non convergente dépense nettement plus, avec une moyenne de 67,9 euros par mois, soit 10,5 euros de plus qu'en 2022.

2.3.3. Chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel

23. En 2023, la tendance à la baisse du chiffre d'affaires de détail sur le marché non résidentiel a pris fin avec un chiffre d'affaires en hausse de 26,4 millions d'euros pour un total de 2,47 milliards d'euros (+1,1 %). Le chiffre d'affaires généré par les services fixes (-5,7 millions d'euros, -0,5 %) et les équipements (-5,1 millions d'euros, -3,7 %) a baissé par rapport à l'année précédente. Cette baisse a toutefois été compensée par l'augmentation du chiffre d'affaires généré par les services mobiles (+12 millions d'euros, +1,5 %), la télévision (+5,4 millions d'euros, +3,8 %) et les autres services liés aux communications électroniques (+19,8 millions d'euros, +5,9 %).

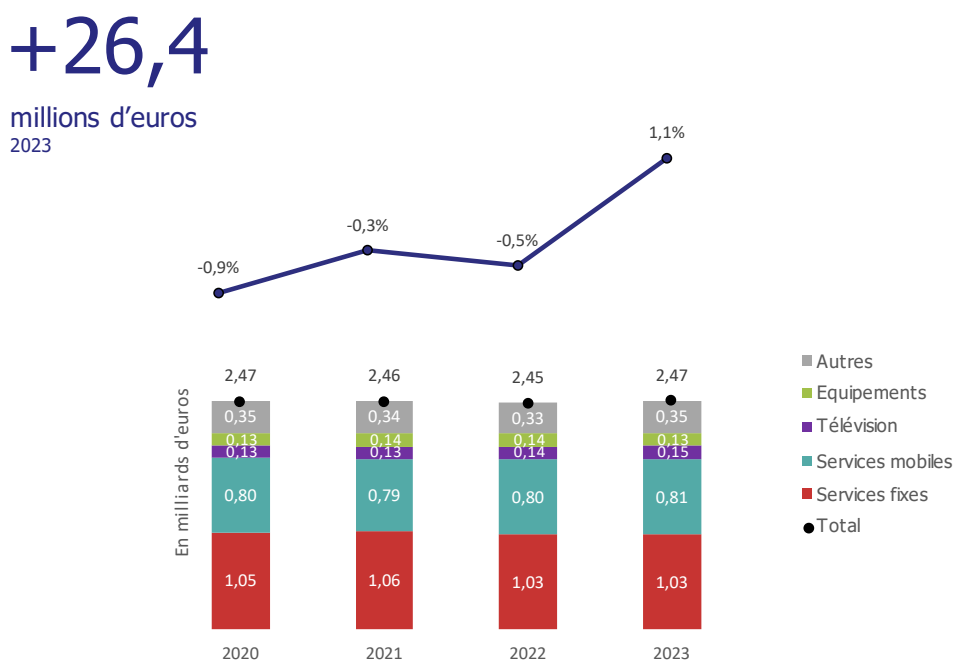


Figure 21 : Chiffre d'affaires sur le marché non résidentiel, par segment de produit et sur une base annuelle (source : IBPT)

24. Proximus détient plus de 60 % du chiffre d'affaires sur le marché non résidentiel. Par rapport à l'année précédente, cette part a augmenté de 0,2 %. Les deuxième et troisième opérateurs sur le marché non résidentiel gagnent également des parts de marché. Telenet augmente sa part de marché de 0,2 point de pourcentage pour atteindre [20-30] %, tandis qu'Orange/VOO gagne 0,4 point de pourcentage pour atteindre [10-20] %.

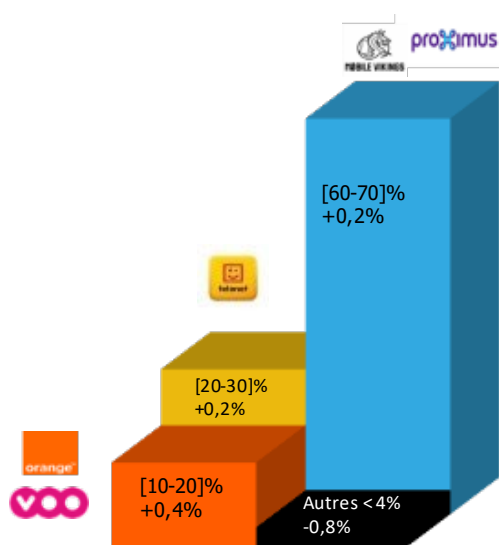


Figure 22 : Parts de marché en chiffre d'affaires sur le marché non résidentiel (source : IBPT)

2.4. EBITDA

25. En 2023, les opérateurs Proximus SA (en ce compris Scarlet), Orange (hors VOO) et Telenet ont vu leur chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la télévision augmenter de 2,7 % pour atteindre 7,85 milliards d'euros. Toutefois, l'augmentation du chiffre d'affaires ne s'est pas traduite par une stabilité du bénéfice d'exploitation avant provisions et amortissements (EBITDA). Combiné aux tensions inflationnistes sur les coûts du matériel, du personnel et de l'énergie, l'EBITDA agrégé a chuté de 4,5 %, s'établissant à 3,13 milliards d'euros.



Figure 23 : Marge EBITDA 2023 (source : IBPT)

26. La marge EBITDA diminue de 3 points de pourcentage pour s'établir à 39,9 % en 2023, après une baisse précédente de 1,2 point de pourcentage en 2022.

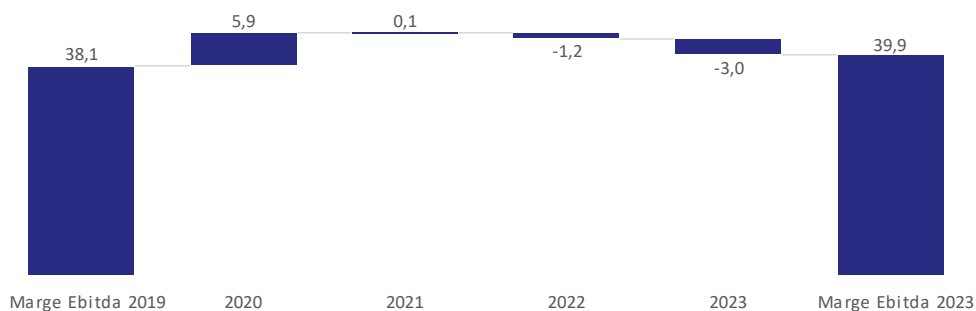


Figure 24 : Évolution de la marge EBITDA 2019-2023, en points de pourcentage (source : IBPT)

3. Prix

27. Les opérateurs de télécommunications ont procédé à de nouvelles hausses de prix en 2023. Les augmentations nominales des tarifs des services qu'ils proposent sont attribuées à l'inflation.

Comme les années précédentes, Proximus a augmenté les tarifs de ses produits et offres groupées de télécommunications fixes au 1^{er} janvier 2023 et une deuxième hausse de prix a suivi le 1^{er} juillet 2023. Seul l'abonnement de base Internet Essential a été épargné par une augmentation de prix en 2023. Un renouvellement de l'offre mobile de Proximus le 2 mai 2023 a toutefois entraîné une baisse de prix pour plusieurs de ses abonnements mobiles.

Le 5 juin 2023, Telenet a augmenté ses tarifs d'abonnement pour ses services fixes de 6 %, tandis que les tarifs des services mobiles standalone sont restés inchangés en 2023. Orange a procédé à une augmentation de prix le 15 janvier 2023, et ce, pour sa gamme complète d'abonnements fixes et mobiles. Enfin, le câblo-opérateur wallon VOO a lui aussi augmenté les tarifs de l'ensemble de ses offres fixes et mobiles au 1^{er} février 2023.

28. Selon Eurostat, le prix moyen des services de communication en Belgique² a augmenté de 1,8 % en 2023. Cette augmentation intervient déjà pour la troisième année consécutive et dépasse celle des deux années précédentes, où elle était respectivement de 0,8 % (2022) et de 0,2 % (2021).
La hausse des prix de 2023 reste toutefois inférieure au taux d'inflation global de 2,3 % en 2023.

² Rubrique 0830 COICP « Matériel et services de téléphonie et de télécopie ». L'abréviation COICOP désigne une classification des dépenses de consommation gérée par les Nations Unies.
[https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Glossary:Classification_of_individual_consumption_by_purpose_\(COICOP\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Glossary:Classification_of_individual_consumption_by_purpose_(COICOP))

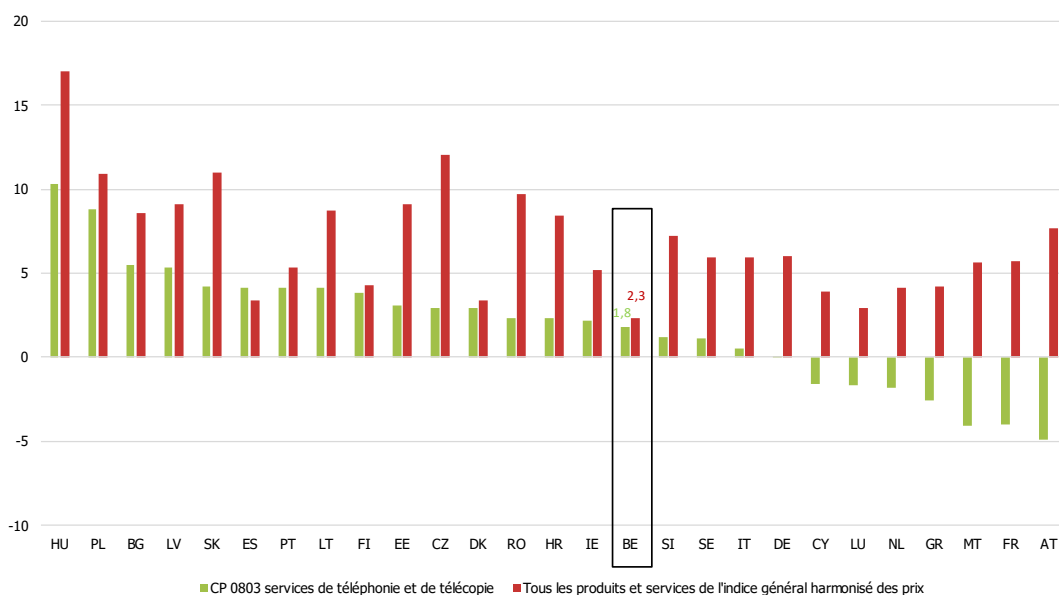


Figure 25 : Variation annuelle moyenne des prix des services de communication et des services, indice général des prix à la consommation harmonisé (source : Eurostat)

29. La Belgique fait partie des 20 pays de l'UE sur 27 où les services de téléphonie et de télécopie contribuent à l'inflation des prix. Parmi les pays qui nous entourent, ce n'est le cas qu'en Allemagne (+0,1 %). En France (-4,0 %), aux Pays-Bas (-1,8 %) et au Luxembourg (-1,7 %), les prix des services de téléphonie et de télécopie ont baissé.
30. Depuis 2021, tant la téléphonie fixe que l'internet fixe et les offres groupées ont contribué à l'inflation des prix. Toutefois, en 2023, la variation annuelle moyenne des prix est nettement plus élevée. Pour la téléphonie fixe, la variation annuelle moyenne en 2023 passe de 2,5 % à 8,9 %. Pour l'internet fixe, l'augmentation passe de 3,4 % à 4,5 % et pour les offres groupées de 1,3 % à 1,8 %. Seule la téléphonie mobile continue d'afficher une inflation négative, bien que la baisse annuelle des prix diminue fortement, passant de -3,9 % à -0,9 %.

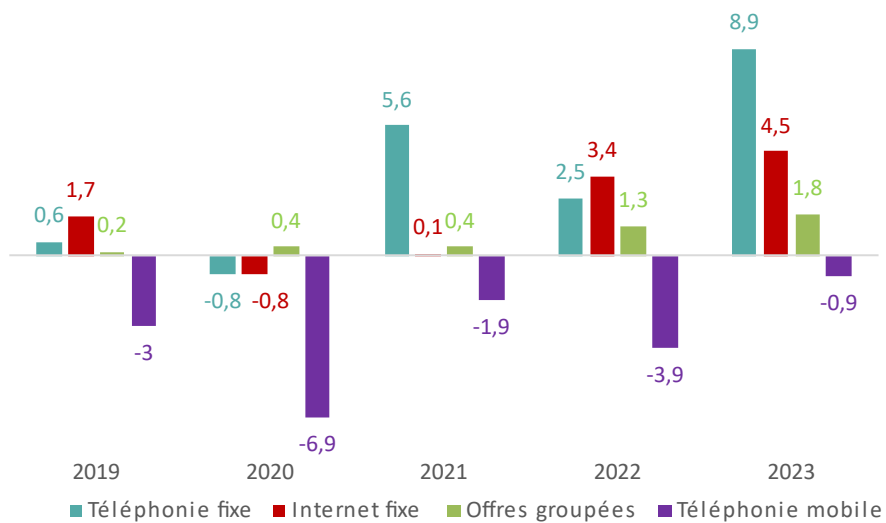


Figure 26 : Variation annuelle moyenne des prix des services de télécommunications, % (source : Eurostat)

4. Investissements

31. En 2023, les opérateurs de télécommunications ont consacré 30,5 % de leur chiffre d'affaires généré par les communications électroniques et la télévision aux dépenses de capital (hors redevances de licence), ce qui représente une augmentation de 0,9 point de pourcentage par rapport à l'année précédente.



Figure 27 : Ratio capex/chiffre d'affaires 2023 (source : IBPT)

32. Sur une base annuelle, les investissements dans les télécommunications et la télévision (hors redevances de licence, droits de diffusion et contenu) augmentent de 99,4 millions d'euros (+3,9 %), ce qui est nettement inférieur à l'augmentation de 605 millions d'euros enregistrée l'année précédente. Alors que les investissements dans la fibre optique continuent d'entraîner une augmentation significative des investissements dans le segment fixe (+182,6 millions d'euros), les investissements dans le segment mobile restent relativement stables (+13,3 millions d'euros). Les investissements dans la télévision (hors droits de diffusion et contenu) retombent à 0,11 milliard d'euros (-70,7 millions d'euros) et les autres investissements diminuent également (-25,9 millions d'euros pour s'établir à 0,55 milliard d'euros).

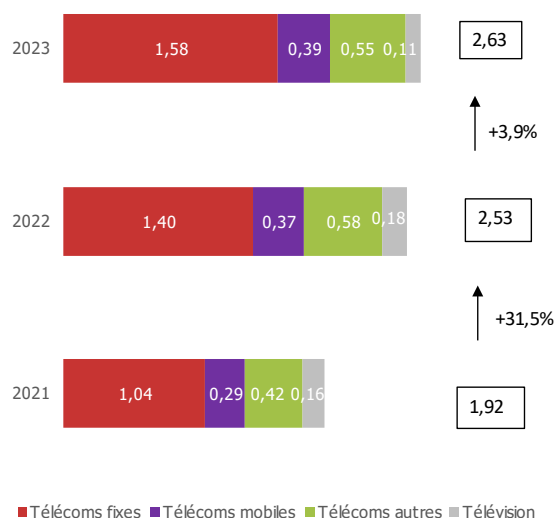


Figure 28 : Investissements dans les actifs fixes, télécommunications et télévision (source : IBPT)

5. Emploi

33. Le niveau d'emploi direct chez les opérateurs de télécommunications diminue légèrement de 203 équivalents temps plein (ETP) pour s'établir à 15 890,6. Un tiers d'entre eux sont des femmes, soit 1,7 point de pourcentage de plus qu'en 2022.

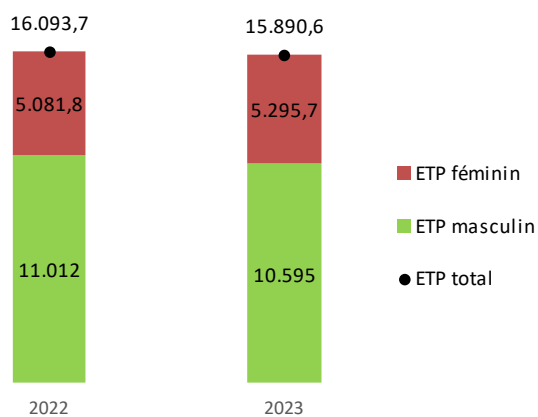


Figure 29 : Nombre d'équivalents occupés à temps plein (source : IBPT)

6. Déploiement et utilisation

6.1. Services fixes

6.1.1. Acteurs du marché

34. Fin 2022, l'opérateur de télécommunications **Edpnet**, qui offrait des services fixes et mobiles sur le réseau de Proximus, a connu des difficultés financières. En réaction, Proximus a acquis l'entreprise au printemps 2023. Cette acquisition a attiré l'attention de l'Autorité belge de la concurrence (ABC), qui a ouvert une enquête pour déterminer si Proximus avait pu abuser de sa position dominante. L'enquête a pris fin en novembre 2023 avec la décision de Proximus de revendre les activités d'Edpnet à Citymesh. Avec l'ajout d'Edpnet à son portefeuille, Citymesh entre pour la première fois sur le marché résidentiel.

Citymesh avait déjà acquis des droits d'utilisation du spectre avec Digi Communications lors de la mise aux enchères 5G à l'été 2022, dans le but de devenir le quatrième opérateur mobile en Belgique. Cependant, **Digi Communications Belgium** ne prévoit pas seulement de proposer des services mobiles. L'entreprise a également annoncé qu'elle lancerait une offre fixe en 2024³.

35. En 2023, **Orange** a acquis une participation majoritaire dans l'opérateur de télécommunications **VOO SA**. La conclusion de l'opération au début du mois de juin 2023 a conféré à Orange Belgium une participation de 75 % moins une action dans VOO SA, tandis que les 25 % plus une action restants ont été conservés par Nethys. Les termes de l'accord prévoyaient que Nethys pouvait convertir sa participation dans VOO en actions d'Orange Belgium sans devoir renoncer aux droits administratifs attachés à cette participation. Cette opération a été réalisée le 2 mai 2024⁴. En « troquant » ses parts dans VOO, Nethys obtient une participation d'environ 11 % dans Orange Belgium.
36. Le 1^{er} juillet 2023, **Wyre** est devenu le propriétaire légal des réseaux existants de Telenet et de Fluvius. La société d'infrastructure a été créée pour déployer un nouveau réseau de fibre optique pour l'accès à l'internet en Flandre et à Bruxelles (dans certaines parties). Telenet détient une participation de 66,8 % dans Wyre, tandis que Fluvius possède les 33,2 % restants.
37. Le groupe IT liégeois **NRB** a acquis WIN, la filiale informatique de l'intercommunale Nethys. En 2022, NRB a acheté du spectre 5G pour continuer à développer ses activités B2B, mais en avril 2024, la licence 5G a été vendue à Proximus.

³ <https://www.digi-belgium.be/>

⁴ <https://corporate.orange.be/fr/news-medias/annonce-publique-conform%C3%A9ment-%C3%A0-l%E2%80%99article-797-%C2%A741-du-code-des-soci%C3%A9t%C3%A9s-et-des>

6.1.2. Téléphonie fixe

38. La tendance à la baisse de la téléphonie fixe se poursuit. Le nombre de canaux d'accès⁵ au réseau téléphonique fixe diminue d'environ 299 000, ce qui porte le total à 2,67 millions à la fin de 2023.
39. Cette évolution va de pair avec une nouvelle baisse du nombre de minutes attribuées à la téléphonie fixe. En 2023, le volume de minutes vocales fixes diminue de 18,2 % pour s'établir à 3,096 milliards de minutes.
40. Le fait de conserver le même numéro de téléphone fixe lors du passage à un autre fournisseur de services de téléphonie vocale continue de jouer un rôle important pour garantir la liberté de choix des consommateurs. Après la baisse significative du nombre de numéros de téléphone fixes portés en 2022 (-75 876), ce chiffre a de nouveau augmenté (+19 782) en 2023, pour atteindre un total de 314 025.

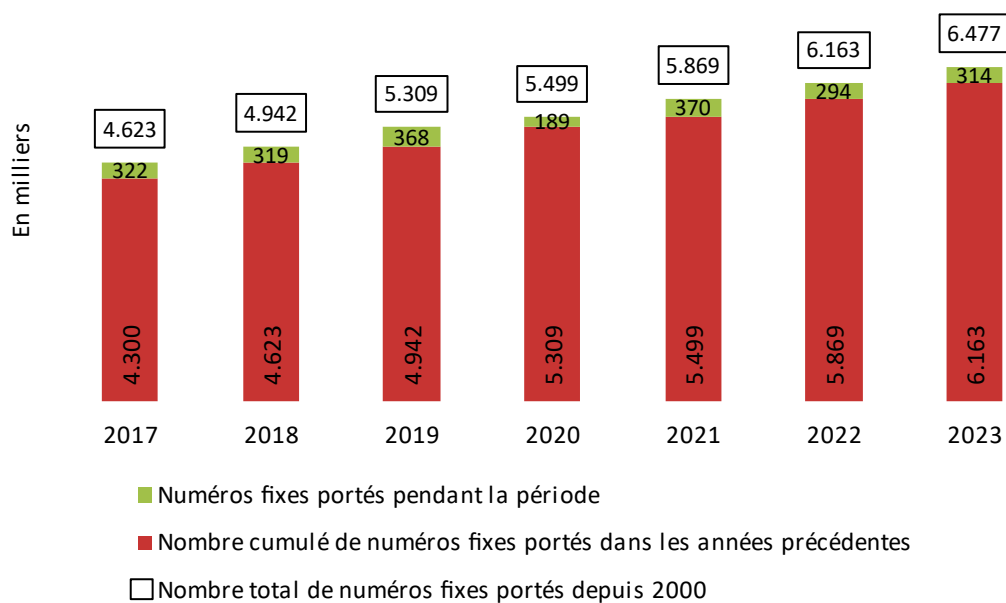


Figure 30 : Nombre de numéros fixes portés (source : CRDC, IBPT)

⁵ Dans le cadre d'un abonnement VOIP/VoB et d'un abonnement ISDN, plusieurs canaux vocaux sont pris en charge sur une seule ligne fixe, ce qui permet de passer plusieurs appels téléphoniques simultanément sur la même ligne.

6.1.3. Haut débit fixe

6.1.3.1. Disponibilité

41. L'augmentation de la consommation de données sur les réseaux fixes⁶ conduit au déploiement de réseaux à très haute capacité (VHCN⁷) qui fournissent aux utilisateurs finaux une connexion à une ligne fixe sur laquelle des services peuvent être offerts à un débit de téléchargement de données d'au moins 1 gigabit par seconde (Gbps).
42. Pour préparer le déploiement de l'infrastructure à haut débit avec des débits de l'ordre du gigabit, la CE a fixé en septembre 2016 un objectif selon lequel tous les ménages devraient avoir accès à des connexions de 100 Mbps d'ici 2025⁸. Avec un pourcentage de couverture nationale de 97,32 % en juin 2023, soit 0,11 point de pourcentage de plus qu'en août 2022, la Belgique progresse vers l'objectif de 2025. Dans l'UE-27, la couverture moyenne de 100 Mbps en juin 2022 était de 86,6 %, tandis que la Belgique situait au-dessus avec 96,9 %.

Afin de réduire davantage l'écart de couverture pour les catégories de vitesse supérieures, le ministre des Télécommunications a lancé deux appels à subvention en 2022-2023 avec un budget total de près de 27 millions d'euros. Cela permettra de connecter 15 500 ménages qui n'avaient pas encore accès à 100 Mbps à un réseau capable d'offrir des vitesses de téléchargement allant jusqu'à 1 Gbps d'ici fin 2025.

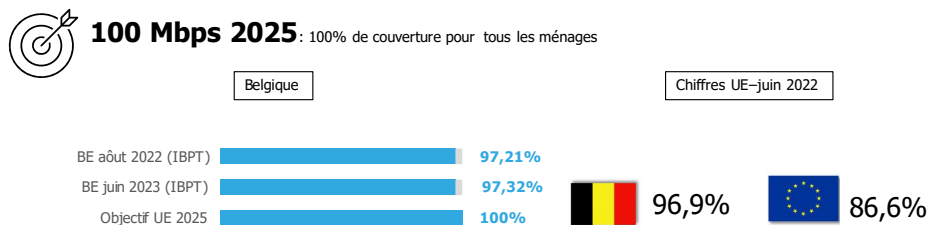


Figure 31 : Couverture 100 Mbps (source : IBPT⁹ et CE)

⁶ Voir le point 6.1.3.4

⁷ C.-à-d. 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, de résilience, de paramètres liés aux erreurs, de latence et de gigue (article 2 de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen).

⁸ Voir la communication de la Commission du 14 septembre 2016 : Connectivité pour un marché unique numérique compétitif – Vers une société européenne du gigabit
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0587>

⁹ Les chiffres de janvier 2024 sont validés et sont encore disponibles pour la publication.

43. En 2021, l'objectif de connectivité haut débit a été revu à la hausse dans le cadre des ambitions numériques de l'Europe pour la prochaine décennie. L'objectif est désormais que tous les ménages aient effectivement accès à un réseau gigabit d'ici 2030. Le cadre de gouvernance, développé pour atteindre les objectifs de la décennie européenne, est entré en vigueur le 9 janvier 2023¹⁰. Ce cadre repose sur un mécanisme de coopération impliquant à la fois la Commission et les États membres. Pour chaque objectif, une trajectoire européenne est élaborée avec les États membres, après quoi ces derniers présentent leurs feuilles de route stratégiques nationales.
44. Les progrès en matière de connectivité en position déterminée sont évalués sur la base du pourcentage de ménages ayant accès à des VHCN. Cela inclut aussi bien le FTTP¹¹ que l'Eurodocsis 3.1. Le FTTP fait également l'objet d'un suivi distinct et est pris en compte lors de l'interprétation des données VHCN.
45. La Belgique progresse vers l'objectif de connectivité pour 2030. En juin 2023, 82,92 % des ménages étaient déjà couverts par un réseau VHCN et en janvier 2024, ce pourcentage est passé à 92,77 %. Cela représente une augmentation de 20 points de pourcentage par rapport à août 2022. Par rapport aux autres pays européens, la Belgique accuse néanmoins un léger retard, puisque la couverture VHCN atteignait 68,92 % des ménages en juin 2022, alors que la moyenne européenne était alors de 70,2 %.

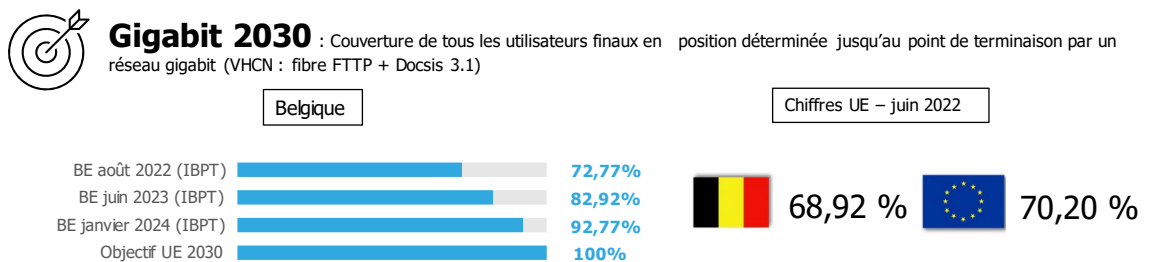


Figure 32 : Couverture VHCN (source : IBPT – CE)

46. Si l'on considère plus spécifiquement le déploiement de la fibre optique, il apparaît que la Belgique est encore plus à la traîne par rapport aux autres pays européens. En juin 2022, la Belgique se situe en bas du classement de l'UE-27, avec une couverture de 17,16 % contre 56,5 % dans l'UE-27. Selon les derniers chiffres de janvier 2024, 25 % des ménages sont désormais couverts par la fibre optique.

¹⁰Voir la décision (UE) 2022/2481 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1673334649142&uri=CELEX%3A32022D2481>

¹¹ Le FTTP (fiber-to-the-premises) un type de connexion Internet à large bande qui utilise des câbles de fibre optique pour fournir des données directement aux foyers ou aux entreprises. Cette définition inclut également le « FTTB », où la fibre est amenée jusqu'au bâtiment et où la distribution de la large bande à l'intérieur de celui-ci (par exemple jusqu'à plusieurs appartements) se fait via une autre technologie sans fibre optique, telle que le VDSL.



FTTP (FTTH + FTTB)

Belgique

Chiffres UE – juin 2022



Figure 33 : Couverture de la fibre optique (source : IBPT – CE)



Figure 34 : Couverture en fibre optique dans l'UE-27, 2022 (données de juin 2021) et 2023 (données de juin 2022) (source : CE)

47. La stratégie des opérateurs Proximus, Telenet et Orange pour les années à venir met fortement l'accent sur la disponibilité de connexions en gigabit. Cette augmentation de la disponibilité n'est pas seulement due au déploiement et à la mise à niveau de ses propres réseaux avec Eurodocsis 3.1 et la fibre optique. L'utilisation de l'accès aux réseaux des partenaires et/ou des concurrents peut également s'inscrire dans la stratégie d'extension de l'offre de 1 gigabit.








	Disponibilité 1 gigabit	Objectif disponibilité gigabit
  	<ul style="list-style-type: none"> Fin 2023 : 30 % des bâtiments en Belgique pourront être connectés à la fibre optique à un débit de 1 Gbps Juillet 2023 : Internet à 10 Gbps devient disponible dans toutes les zones couvertes par la fibre optique 	<ul style="list-style-type: none"> D'ici 2025 : 50 % des bâtiments en Belgique D'ici 2032 : 95 % des bâtiments (+/- 6 millions)
 	<ul style="list-style-type: none"> 100% des clients peuvent surfer à 1 Gbps via le réseau HFC en Flandre, dans 13 communes bruxelloises et dans la Botte du Hainaut Début du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile en juillet 2023 en alliance avec Fluvius (JV Wyre) 	<ul style="list-style-type: none"> D'ici 2024 : réalisation d'un accord avec Orange pour l'accès au réseau HFC en Wallonie D'ici 2029 : 70 % des foyers en Flandre et dans certaines parties de Bruxelles et de Wallonie pourront être raccordés à la fibre optique D'ici 2038 : fibre optique sur 78 % de la Flandre et une partie de Bruxelles
 	<ul style="list-style-type: none"> Fin 2023 : offre internet haut débit à 1 Gbps à 95 % de tous les Belges via un réseau HFC modernisé de VOO avec la norme Eurodocsis 3.1 à Bruxelles et en Wallonie et un accès au réseau HFC et fibre optique dans les communes flamandes et bruxelloises où Telenet est actif Projet pilote Home Fiber d'Orange avec Fluvius dans plusieurs villes de Flandre 	<ul style="list-style-type: none"> D'ici fin 2025 : réduction du pourcentage restant de 5 % à 2 à 3 % D'ici 2040 : raccordement direct à la fibre optique pour 66 % des clients. Combinaison des connexions en fibre optique de Telenet en Flandre et à Bruxelles, de ses propres connexions en fibre optique en Wallonie et à Bruxelles et grâce à d'éventuelles nouvelles collaborations avec d'autres partenaires disposant de réseaux fibre optique

Figure 35 : Disponibilité d'un débit de 1 gigabit (source : IBPT)

48. Telenet indique que 100 % de ses clients peuvent surfer à une vitesse de téléchargement théorique de 1 gigabit/s¹². L'internet à 1 gigabit passe en Flandre, dans 13 communes bruxelloises et dans la Botte du Hainaut via le réseau câblé qui utilise une technologie hybride appelée HFC (hybrid fiber coax). Cette technologie combine la fibre optique et des câbles coaxiaux utilisés pour relier les derniers mètres du réseau entre le boîtier de distribution et les habitations.

Pour étendre le réseau de fibre optique aux habitations et aux entreprises, Telenet et Fluvius collaborent au sein de la société d'infrastructure Wyre, qui s'appuie sur les réseaux existants. La Commission européenne a donné son feu vert à cette collaboration le 31 mai 2023. Telenet détient une participation de 66,8 % dans Wyre tandis que Fluvius détient les 33,2 % restants. La première fibre optique a été raccordée à une adresse à Malines le 3 juillet 2023.

Wyre a pour objectif de retenir environ 70 % des ménages en Flandre et dans certaines parties de Bruxelles et de la Wallonie raccordables à la fibre optique d'ici 2029. D'ici 2038, 78 % de la Flandre et de certaines parties de Bruxelles devraient être couverts. Dans les zones où le déploiement de la fibre optique est trop coûteux, Wyre prévoit de continuer à moderniser le réseau HFC existant en introduisant les dernières normes de câblage (telles que Docsis 4.0), qui permettront également d'atteindre à terme des vitesses de 10 Gbps.

Enfin, Telenet se prépare à entrer sur le marché de détail du haut débit fixe dans la zone de couverture du câblo-opérateur wallon VOO. Le réseau de VOO a été ouvert à Telenet sur une base commerciale à la suite d'un accord conclu en janvier 2023.

49. La couverture en fibre optique de Proximus et de ses partenaires¹³ a atteint près de 30 % de tous les bâtiments belges fin 2023 (contre 21 % fin 2022). En 2023, 466 000 foyers et entreprises supplémentaires seront raccordables à la fibre optique, soit un total de 1,748 million¹⁴. Dans le cadre de la stratégie « Bold2025 » pour les années 2023-2025, Proximus a réaffirmé son ambition, avec ses partenaires, de rendre 95 % des bâtiments belges raccordables à la fibre d'ici 2032. D'ici 2025, 50 % devraient être raccordables. Le réseau de cuivre existant va disparaître progressivement, les premières fermetures ayant eu lieu fin 2022. En ce qui concerne la fermeture, la règle générale est que les lignes de cuivre de détail dans une zone spécifique sont effectivement fermées au plus tard 5 ans après que la FTTH y est disponible et que les clients finaux ont migré¹⁵.
50. À la suite de l'acquisition du câblo-opérateur VOO, Orange a présenté sa nouvelle stratégie pour la Belgique en juin 2023 : « Lead The Future ». Dans le cadre de cette stratégie, une modernisation accélérée du réseau hybride de VOO en Wallonie et à Bruxelles a été annoncée. En vue d'un accès à la Flandre, Orange a conclu un accord commercial avec Telenet début 2023. Cela permet à Orange d'offrir l'internet à haut débit avec des vitesses de 1 Gbps à 95 % de tous les Belges fin 2023¹⁶.
51. Conformément au cadre politique européen pour la décennie numérique, la Belgique a élaboré une feuille de route stratégique nationale. Cette feuille de route décrit les progrès annuels réalisés pour atteindre l'objectif d'une couverture VHCN de 100 % d'ici 2030. Pour combler l'écart entre la couverture en 2023 (82 %) et la couverture totale en 2030, une croissance annuelle moyenne de 2,8 % est nécessaire. Cela se traduit par l'évolution suivante au cours de la période 2023-2030 :

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Trajectoire BE	78 %	82 %	>82%	>85%	>88%	>91%	>94%	>97%	100 %

Figure 36 : Trajectoire de la Belgique vers une couverture VHCN à 100 % d'ici 2030
 (source : SPF Économie¹⁷)

¹³ Ces partenaires sont Eurofiber en Wallonie (JV Unifiber - 0,6 million de bâtiments), EQT Infrastructure en Flandre (JV FiberKlaar - 1,5 million de bâtiments), Ethias et la Communauté germanophone dans la région de langue allemande (JV Gofiber- Glasfaser Ostbelgien - 40 000 bâtiments).

Proximus détient une participation de 50 % - 1 action. Les partenaires détiennent la part restante.

Un protocole d'accord (« MoU ») a été signé avec un consortium de partenaires financiers belges en juin 2022 en vue de raccorder jusqu'à 1,7 million de bâtiments au réseau de fibre optique dans les zones rurales d'ici 2023. Des discussions sont toujours en cours pour la création d'une entreprise commune.

¹⁴ Voir la présentation des résultats Q4 de Proximus - slide 9

¹⁵ Voir la communication de l'IBPT du 20 juin 2023 concernant la mise hors service du réseau de cuivre par Proximus

<https://www.ibpt.be/operateurs/publication/communication-du-20-juin-2023-concernant-la-mise-hors-service-du-reseau-de-cuivre-par-proximus>

¹⁶ Cf. communiqué de presse du 18 janvier 2024 : Orange Belgium devient le premier fournisseur à proposer un réseau gigabit à l'échelle nationale.

¹⁷ <https://economie.fgov.be/fr/publications/digital-decade-2030-roadmap>

52. Les valeurs de la trajectoire belge, basée sur un taux de croissance annuel constant de 2,8 % à partir de 2023, sont supérieures aux valeurs de la trajectoire de base de l'UE. Cette trajectoire de base de l'UE décrit les progrès attendus de l'UE sur la base des tendances actuelles. Toutefois, les projections belges sont inférieures à la trajectoire européenne de la décennie numérique. La trajectoire de la décennie numérique décrit la voie idéale pour atteindre une couverture de 100 % d'ici 2030 et est basée sur une courbe en forme de S qui tient compte de l'adoption habituelle de nouvelles technologies¹⁸.

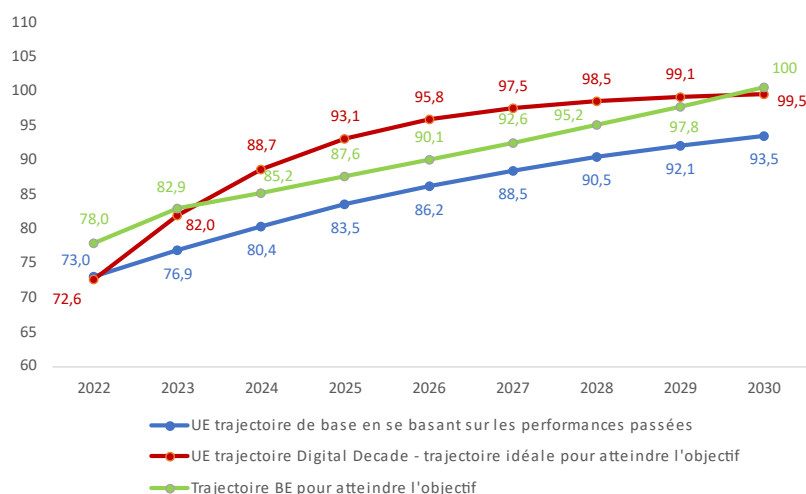


Figure 37 : Trajectoire vers une couverture VHCN à 100 % en 2030 au niveau de l'UE et de la Belgique (source : CE, IBPT)

53. Sur la base des informations publiques fournies par Proximus et ses entreprises communes, la trajectoire de déploiement de la fibre optique en Belgique prévoit une couverture d'environ 70 % en 2028 et 95 % en 2032. La couverture réelle est selon toute probabilité un peu plus élevée si l'on tient compte également des initiatives d'autres opérateurs en matière de fibre optique.

	2022	2025	2028	2032
Trajectoire BE	>20 %	>50 %	>70 %	>95 %

Figure 38 : Trajectoire de la Belgique vers une couverture FTTP à 100 % d'ici 2030 (source : IBPT)

¹⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/communication-establishing-union-level-projected-trajectories-digital-targets>

54. Au niveau de l'UE, la Commission européenne estime, sur la base de données historiques, que la fibre optique devrait atteindre 87,2 % des ménages d'ici 2030 sans changement de politique. Pour combler l'écart entre cette valeur estimée et l'objectif de 100 % d'ici 2030, la Commission européenne a élaboré une trajectoire théorique de progression jusqu'à cette valeur cible. Cette trajectoire idéale présente une tendance en forme de S, étant donné que le déploiement de l'infrastructure de fibre optique commence rapidement dans les zones densément peuplées où les coûts d'investissement sont raisonnables, mais progresse plus lentement dans les zones rurales où les coûts sont plus élevés.

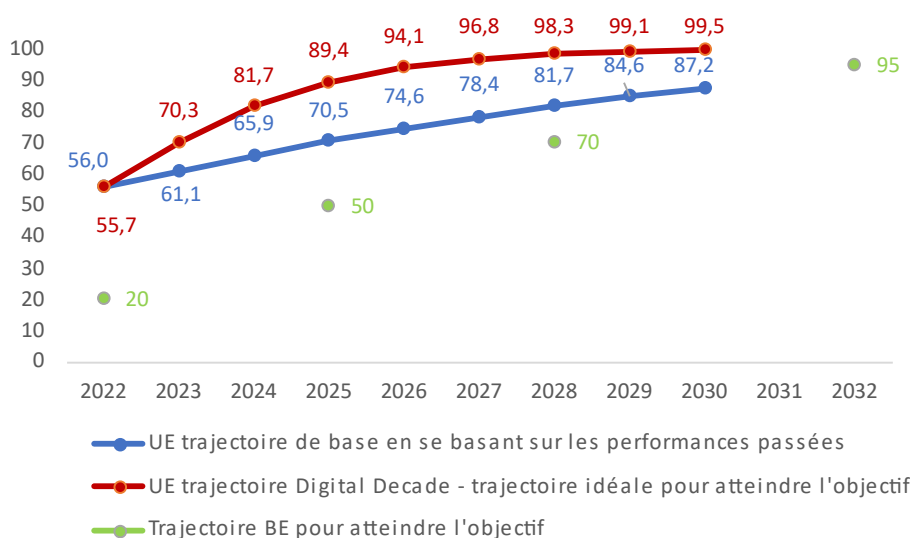


Figure 39 : Trajectoire vers une couverture FTTP à 100 % d'ici 2030 au niveau de l'UE et de la Belgique (source : CE, IBPT)

6.1.3.2. Haut débit fixe de détail : au niveau national

55. Les ventes de lignes fixes à haut débit continuent de croître, atteignant un total de 5,1 millions (+47 000 sur une base annuelle) et une moyenne de 43,6 connexions fixes à haut débit pour 100 habitants fin 2023.

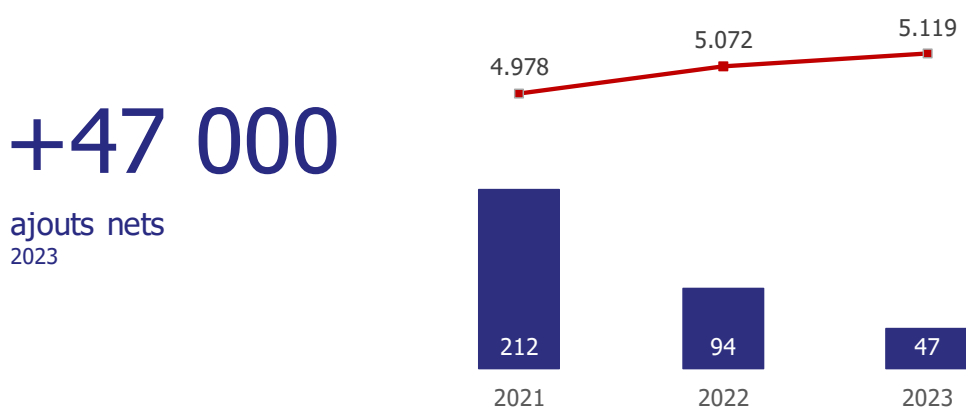


Figure 40 : Additions nettes haut débit fixe et volume fin 2023 (FWA¹⁹ compris) (source : IBPT)

56. En termes de ménages, l'adoption du haut débit fixe continue de croître : fin 2023, 81,2 % des ménages belges disposaient d'une ligne fixe à haut débit²⁰, soit 0,6 point de pourcentage de plus par rapport à l'année précédente.

Pour continuer à progresser, il est important non seulement de réduire encore le déficit de couverture de l'infrastructure à haut débit, mais aussi d'encourager l'utilisation active de ces services. Dans ce dernier domaine, la Belgique est certainement encore confrontée à un défi.

Un pourcentage de 5 % de la population belge âgée de 16 à 74 ans n'utilisait pas activement le haut débit fixe en 2023²¹. Le manque de compétences numériques contribue largement à cette situation : environ 41 % de la population belge âgée de 16 à 74 ans ne possède pas de compétences numériques « de base »²². Cependant, il est crucial d'acquérir ces compétences numériques essentielles pour profiter pleinement des opportunités

¹⁹ FWA = accès sans fil fixe utilisant des ondes radio.

²⁰ Calcul basé sur le nombre de lignes fixes à haut débit utilisées par les clients résidentiels pour leur usage personnel. En revanche, un client non résidentiel utilise principalement un ou plusieurs services de communication électronique pour exercer des activités économiques. Les clients non résidentiels comprennent les entreprises, les entrepreneurs/indépendants, les organisations non gouvernementales et les institutions du secteur public.

²¹ Source : enquête TIC auprès des ménages <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

²² Source : enquête TIC auprès des ménages <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages/competences-numeriques>

offertes par l'internet. Le gouvernement fédéral veut y contribuer et a alloué 1 million d'euros à cet effet en avril 2024.

57. Les ventes de haut débit par DSL diminuent (-94 000) au profit de la fibre optique (+143 000). La part de la fibre optique dans le nombre total de lignes fixes à haut débit augmente de 2,8 points de pourcentage pour atteindre 7,9 %. La part du câble augmente de 0,7 point de pourcentage pour atteindre 52,1 %.

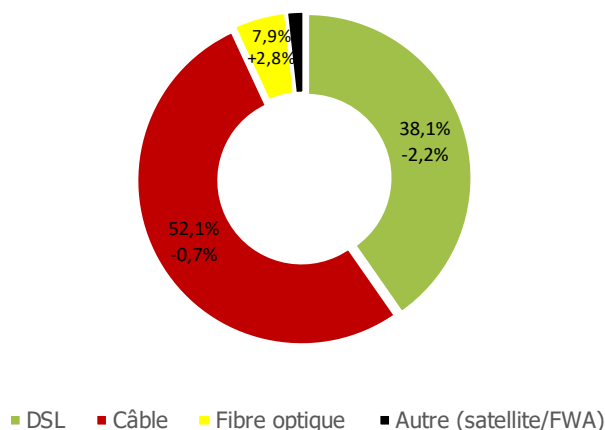
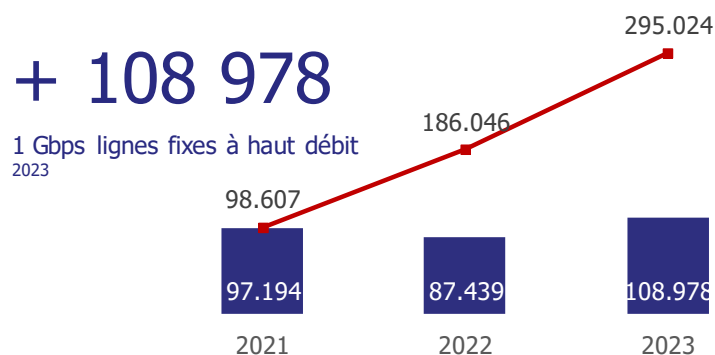


Figure 41 : Lignes fixes à haut débit par technologie (source : IBPT)

58. La croissance du haut débit fixe en 2023 est due principalement à la forte augmentation du nombre de lignes fixes à haut débit avec une vitesse de téléchargement théorique d'au moins 1 Gbps. Avec une adoption accrue (+108 978 lignes), le nombre total de ces lignes est passé à 295 000. La part des lignes à 1 Gbps dans le nombre total de lignes fixes à haut débit passe ainsi de 3,7 % à 5,8 %.



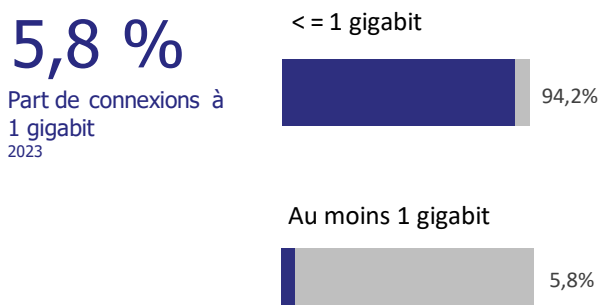
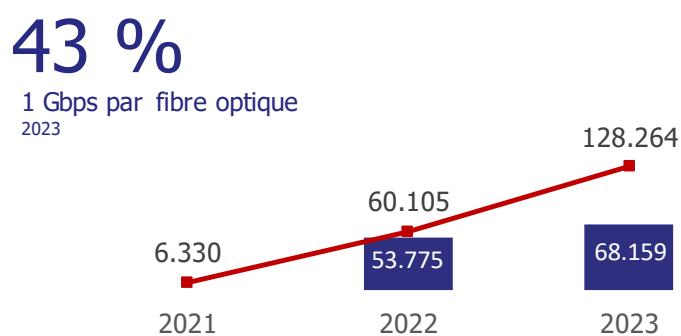


Figure 42 : Adoption d'au moins 1 Gbps dans le total des lignes fixes à haut débit (source : IBPT)

59. L'offre d'internet fixe avec une vitesse de téléchargement théorique de 1 Gbps est fournie en Belgique via le câble coaxial et la fibre optique, soit comme un produit séparé, soit groupé avec d'autres services (mobile, télévision, téléphonie fixe).

La majorité des lignes à 1 Gbps vendues sont basées sur le réseau câblé (57 %), les autres lignes étant vendues sur le réseau de fibre optique (43 %).
 Fin juin 2023, l'adoption des lignes à 1 Gbps via la fibre optique (104 000) représente environ 10 % des ménages ayant accès à la fibre optique à ce moment-là (20,93 %²³ de 5,142 millions de ménages).



²³ IBPT atlas fixe juin 2023

57 %

1 Gbps par câble
 2023

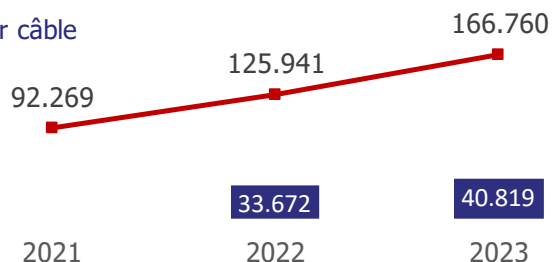


Figure 43 : Adoption de 1 Gbps par technologie large bande (Source : IBPT)

60. Telenet, Orange et VOO proposent un service d'accès à l'internet fixe de 1 Gbps sur une base standalone. Proximus ne propose ce service que dans le cadre d'une offre groupée. Chez Telenet, les clients paient 76,14 euros/mois, chez VOO 71 euros/mois et chez Orange 69 euros/mois²⁴.
61. Pour la fourniture de l'internet fixe avec une vitesse d'au moins 1 Gbps combinée à la télévision via un décodeur, les prix varient entre 83 euros/mois (VOO) et 92,32 euros/mois (Telenet). Les clients qui optent pour l'internet gigabit combiné avec le volume de données inclus le plus élevé d'un abonnement mobile paient entre 94 euros/mois (VOO) et 107,99 euros/mois (Proximus). Telenet et Orange se situent entre les deux, avec respectivement 95,39 euros/mois et 98 euros/mois.
 La combinaison de l'internet gigabit avec la télévision via un décodeur et le service mobile dans un forfait Triple Play n'est disponible que chez VOO et Orange au prix de 111 euros/mois et 117 euros/mois respectivement. L'internet gigabit dans le cadre d'une offre groupée Quadruple Play est facturé entre 117,54 euros/mois (Telenet) et 129 euros/mois (Orange).

²⁴ Prix au 1^{er} janvier 2024

	Par réseau coaxial (Eurodcosis 3.1)	Par fibre optique
		<ul style="list-style-type: none"> Pack Flex Fiber / INT + MOB (350 Go) Giga Fiber (2,5 Gbps téléchargement) + mobile = 107,99 €/mois Ultra Fiber (8,5 Gbps téléchargement) : +27 €/mois = 134,99 €/mois Pack Flex Fiber / INT + TV (décodeur) + téléphonie fixe Giga Fiber (2,5 Gbps téléchargement) + TV : 92,99 €/mois Ultra Fiber (8,5 Gbps téléchargement) + TV : = 119,99 €/mois Pack Flex Fiber / INT + TV (décodeur) + mobile (350 Go) + téléphonie fixe Giga Fiber (2,5 Gbps téléchargement) + TV + mobile = 125,99 €/mois Ultra Fiber (8,5 Gbps téléchargement) + TV + mobile = 152,99 €/mois
	<ul style="list-style-type: none"> 1-play internet All Internet Speedboost : 76,14 €/mois Giga Internet + Telenet TV Iconic (décodeur) : 92,32 €/mois ONEup internet + mobile (300 Go) + téléphonie fixe : 95,39 €/mois ONEup internet + TV (décodeur) + mobile + téléphonie fixe : 117,54 €/mois 	Tous les produits avec Internet à une vitesse de 1 Gbps que Telenet propose via le réseau coaxial sont également disponibles sur fibre. Le produit et le prix sont les mêmes.
	<ul style="list-style-type: none"> Orange : <ul style="list-style-type: none"> - 1 play Giga Fiber: 69 €/mois - Giga Fiber (1 Gbps) + TV (décodeur) : 88 €/mois - Giga Fiber (1 Gbps) + mobile (300 GB) : 98 €/mois - Giga Fiber (1 Gbps) + TV (décodeur) + mobile (300 Go) : 117 €/mois - Giga Fiber (1 Gbps) + TV (décodeur) + mobile (300 Go) + téléphonie fixe : 129 €/mois VOO : <ul style="list-style-type: none"> - SOLO internet giga rapide : 71 €/mois - DUO internet giga rapide + TV (décodeur) : 83 €/mois - DUO Internet giga rapide + mobile (90 Go): 94 €/mois - TRIO Internet giga rapide + TV (décodeur) + mobile (90 Go) : 111 €/mois - Quatro Internet giga rapide + TV + mobile (90 Go) + téléphonie fixe : 123 €/mois 	<ul style="list-style-type: none"> Home Fiber dans certaines villes de Flandre (projet pilote avec Fluvius) : les produits et prix sont les mêmes que l'offre via le réseau coaxial

Figure 44 : Offre d'au moins 1 Gbps de Proximus, Telenet et Orange (source : IBPT – site Internet opérateurs janvier 2024)

62. À la fin de 2023, Proximus (en ce compris Scarlet et Mobile Vikings) conserve la plus grande part de marché en volume sur le marché de détail, avec un pourcentage situé entre 40 % et 50 %. Cela représente une augmentation de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année précédente. Simultanément, la part de marché d'Orange/VOO a également augmenté, sur une base comparable, de 0,6 point de pourcentage pour atteindre [20 %-30 %]. En revanche, Telenet a perdu 1,2 point de pourcentage, mais reste le deuxième fournisseur de services fixes à haut débit sur le marché de détail, avec une part comprise entre 30 et 40 %.

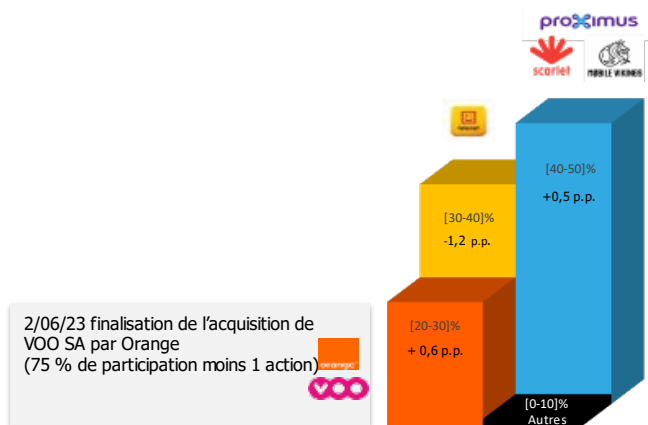


Figure 45 : Parts de marché du haut débit fixe, en volume, fin 2023 (source : IBPT)

6.1.3.3. Haut débit fixe de détail : par région

63. En Flandre et en Wallonie, environ 83 % des ménages disposent d'une connexion fixe à haut débit à la fin de 2023. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, le taux d'adoption est plus faible (75,5 %).

	Région flamande	Région wallonne	Région bruxelloise
Volume (milliers)	2.956 +2%	1.580 +1,4%	522 +1,1%
Résidentiel (milliers)	2.430 +1,9%	1.341 +1,3%	434 +0,8%
Non résidentiel (milliers)	526 +2,7%	239 +2,3%	88 +2,1%
Adoption (ménages)	82,9%	82,5%	75,5%

Figure 46 : Adoption du haut débit fixe par région²⁵ (source : IBPT)

²⁵ À l'exclusion de l'accès à haut débit de haute qualité et des lignes que les opérateurs de télécommunications ne peuvent pas attribuer à un code postal.

64. L'adoption des différentes technologies large bande varie d'une région à l'autre. En région flamande, plus de 60 % des lignes fixes à haut débit vendues restent basées sur la technologie du câble, tandis qu'en région wallonne, ce pourcentage est de 39 %. En région bruxelloise, ce pourcentage est encore plus faible, à savoir 31 %. L'xDSL reste la technologie la plus utilisée tant en Wallonie qu'à Bruxelles, avec respectivement 52 % et 46 % des connexions fixes à haut débit.

En ce qui concerne la vente de fibre optique, la part du nombre total de lignes fixes à haut débit est de 21 % à Bruxelles (+9 pp), tandis qu'en Flandre et en Wallonie, elle augmente de 2 pp pour atteindre 6 %. Malgré un pourcentage plus faible, la vente de fibre optique est plus élevée en termes absolus en Flandre, avec 182 000, par rapport à Bruxelles (109 000) et à la Wallonie (94 000).

	Région flamande	Région wallonne	Région bruxelloise
% DSL	29% -1 pp	52% -3 pp	46% -8 pp
% câble	64% -1 pp	39% +1 pp	31% +0 pp
% fibre	6% +2 pp	6% +2 pp	21% +9 pp
% FWA	1% +0 pp	3% +0 pp	3% +0 pp

Figure 47 : Adoption de haut débit fixe dans les régions, part des technologies large bande (source : IBPT)

65. Au cours de l'année écoulée, Telenet a perdu des parts de marché sur le marché national du haut débit fixe. Ce recul peut être observé tant en région flamande (-1,7 pp) qu'en région bruxelloise (-0,8 pp), toutes deux appartenant à la zone de couverture de l'infrastructure câblée de Telenet. Proximus a réussi à compenser cette perte en gagnant 0,9 pp de parts de marché en région flamande et 0,7 pp en région bruxelloise. Orange/VOO a également réussi à récupérer une partie de la perte de Telenet en région flamande. Leur part de marché s'y renforce de 0,6 pp pour atteindre [0-10] %.
66. Les changements dans les parts de marché n'ont pas d'impact sur les positions établies : Telenet conserve sa première place en Flandre avec une part de marché comprise entre [50-60] %, tandis que Proximus maintient sa position de leader dans la région bruxelloise avec [60-70] %.

67. Dans la région wallonne, seul Orange/VOO parvient à accroître sa part de marché, sur une base comparable, de 0,4 pp pour atteindre [40-50] %. Proximus perd 0,6 pp, mais reste le leader du marché avec [50-60] %.

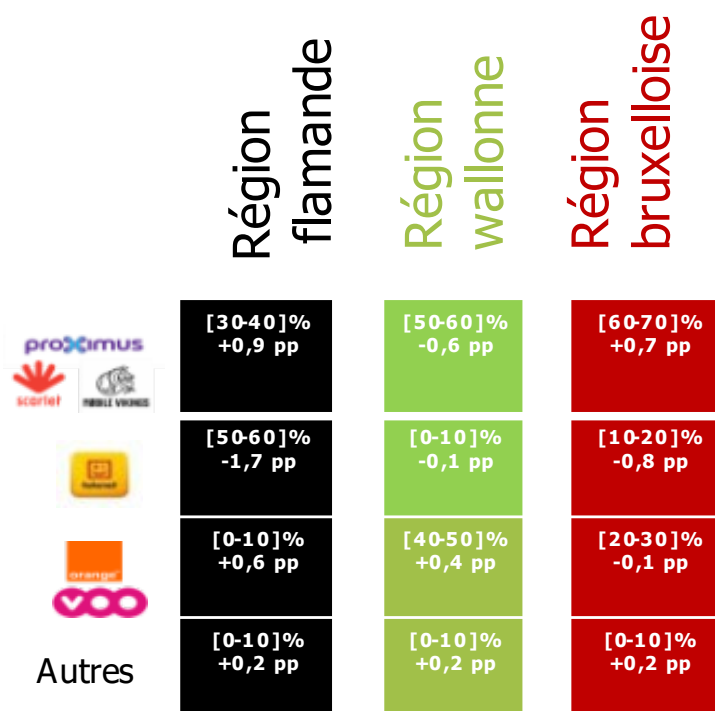


Figure 48 : Parts de marché du haut débit fixe, en volume (source : IBPT)

6.1.3.4. Trafic haut débit fixe de détail

68. Le volume du trafic haut débit fixe²⁶ continue d'augmenter régulièrement sous l'effet du passage à des technologies plus avancées offrant des vitesses plus élevées, telles que la fibre optique, et de la popularité croissante des services à plus forte consommation de bande passante, notamment les services de diffusion en continu de vidéos et de musique.

En 2023, la croissance était de 11 % pour atteindre 16,7 exaoctets.

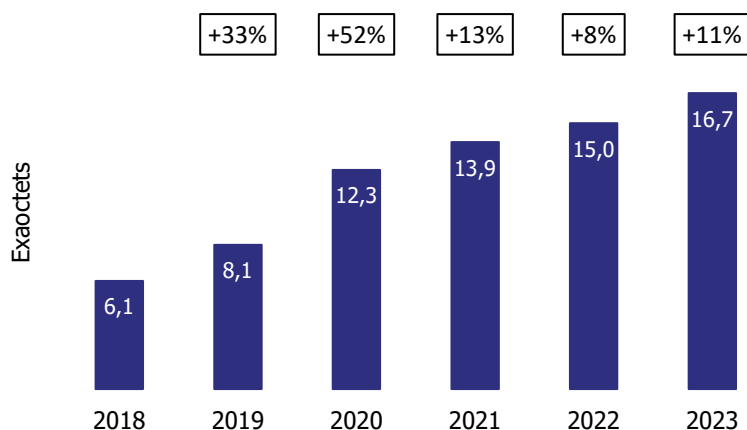


Figure 49 : Trafic haut débit fixe en exaoctets (source : IBPT)

69. La consommation mensuelle moyenne de données par ligne fixe à haut débit passe de 251 gigaoctets en 2022 à 278 gigaoctets en 2023.

²⁶ Le trafic Internet large bande fixe renvoie au trafic généré par les abonnés au haut débit fixe, mesuré au point d'accès de l'utilisateur final. Il est mesuré en additionnant le trafic de chargement et de téléchargement. Le trafic de gros, le « walled garden » (contrôle de l'accès d'un utilisateur au contenu et aux services web), l'IPTV et le trafic de télévision par le câble en sont exclus.

6.1.3.5. Haut débit fixe de gros

70. Les opérateurs de réseau proposent des contrats de gros permettant aux fournisseurs d'accès à l'internet qui ne disposent pas d'une infrastructure de réseau propre de commercialiser des produits haut débit. L'accès au réseau de l'opérateur de réseau est fourni sur la base à la fois d'accords commerciaux de gros et d'accords réglementés.
71. Les services de gros à haut débit régulés couvrent les services fournis via xDSL (sur cuivre), via FTTH point à point et point à multipoint (sur fibre optique) ou via Eurodocsis (sur câble coaxial) par les opérateurs de réseau qui ont été désignés comme étant puissants sur le marché²⁷ :
- **Proximus** est tenue d'offrir un accès de gros à son réseau de cuivre par le biais d'une combinaison d'accès local dégroupé et d'accès central (bitstream). Suite à la régulation ex ante de 2018²⁸, Proximus est également tenue d'offrir l'accès à son infrastructure de fibre optique à tous les opérateurs de télécommunications qui en font la demande. Cet accès au réseau FTTH point à multipoint, qui est déployé depuis 2017, est fourni au niveau central via bitstream²⁹.
 - **Fiberklaar et Unifiber**, entreprises communes créées par Proximus, sont obligées de donner leur réseau de fibre optique en location. Leur réseau FTTH point à point passif est soumis aux mêmes obligations que celles auxquelles Proximus est soumise en tant qu'opérateur dominant sur le marché de l'accès local.
 - Depuis juillet 2023, **Wyre** doit fournir un accès central au réseau câblé coaxial. Cette obligation a été imposée à la suite de l'acquisition du réseau câblé de Telenet, qui était déjà soumis à une obligation d'accès depuis 2018.
 - L'obligation d'accès central au réseau câblé qui incombe depuis 2018 à Brutélé et VOO SA, s'applique également à **Orange** depuis juin 2023, à la suite de l'acquisition de VOO.
72. La vente en gros non régulée de services à haut débit (également connus sous le nom de services 'carrier') est proposée par **Proximus** à la fois sur son propre réseau de cuivre et sur son réseau de fibre optique. La mise en location de l'infrastructure câble et fibre optique de **Wyre** à Orange/VOO se fait également conformément à un accord commercial de gros basé sur les offres de référence régulées de Telenet, Brutélé et VOO SA. L'accord date de juillet 2023 et fournit à Orange/VOO et Telenet/Wyre (qui a acquis le réseau coaxial de Telenet) un accès réciproque à leurs réseaux coaxiaux hybrides (HFC) pendant 15 ans, ainsi qu'un accès à leurs futurs réseaux FTTH.

²⁷ L'obligation qui incombe aux opérateurs puissants sur le marché de fournir des produits haut débit a pour but de les empêcher d'user de leur puissance sur le marché et de refuser de répondre à des demandes d'accès.

²⁸ Conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

²⁹ Les trois formes d'accès local obligatoire (dégroupage virtuel (VULA), accès aux gaines et accès à une paire de longueurs d'onde (WDM)) ne sont actuellement pas commercialisées en raison de l'absence de demande.

73. À la fin de 2023, la demande d'accès de gros sur le réseau coaxial reste la plus élevée : environ 79 % du total des ventes de gros (à l'exclusion de l'autosuffisance³⁰) est fourni par le réseau câblé. Ce chiffre est inférieur à celui de 2022 (85 %), ce qui s'explique par l'acquisition des sociétés indépendantes Brutélé et VOO SA par Orange.
74. Fin 2023, environ 3 % des accès de gros vendus à des tiers sont livrés via la fibre optique. La part de la fibre dans le nombre total d'accès de gros augmente ainsi de 1,1 point de pourcentage, ce qui est plus qu'en 2022 où l'augmentation était de 0,2 point de pourcentage.

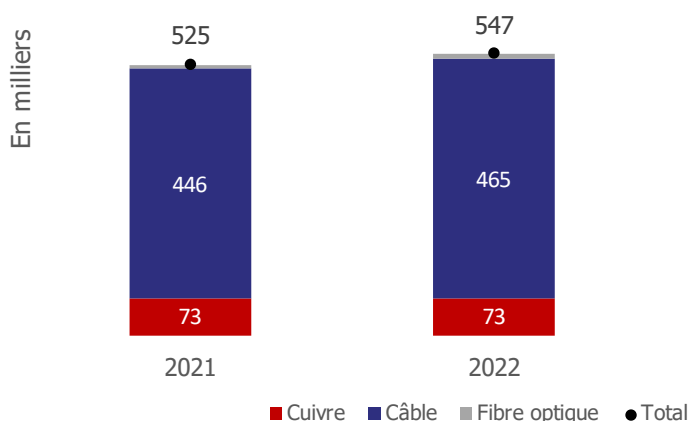


Figure 50 : Lignes de gros à haut débit par technologie, à l'exclusion de l'autosuffisance (source : IBPT)

75. L'accès bitstream, qui combine l'accès et le transport sur le réseau afin que les opérateurs alternatifs puissent offrir des services fixes à haut débit à leurs propres clients, reste la forme la plus courante d'accès de gros : 97,5 % des accès de gros à haut débit se font via l'accès bitstream. Les accès dégroupés, qui permettent à l'opérateur alternatif de choisir son propre équipement électronique, restent stables avec une part de 1 % du nombre total de lignes de gros achetées, tout comme les accès de gros revendus sur une base commerciale.
76. Une alternative aux obligations d'accès est le co-investissement. Des mesures spécifiques relatives au co-investissement dans les réseaux à très haute capacité ont été introduites dans le code des communications électroniques européen, adopté en décembre 2018, afin d'encourager les investissements dans ces réseaux et de contribuer à la réalisation des objectifs de la société européenne du gigabit. Les opérateurs puissants sur le marché (PSM) ont eu la possibilité de faire des propositions de co-investissement ouvertes à d'autres fournisseurs de réseaux ou de services de

³⁰ L'autosuffisance renvoie aux ventes internes au sein d'une entreprise verticalement intégrée ou aux ventes entre entités au sein d'une même entreprise plutôt qu'aux ventes à des tiers. Cette dernière situation se produit, entre autres, après la création d'une concentration dans le cadre de laquelle un changement durable de contrôle a lieu. C'est le cas lorsque deux entreprises décident de fusionner, lorsqu'une acquisition a lieu ou lorsque deux entreprises créent une entreprise commune.

communications électroniques. Si ces propositions remplissent les conditions du CCEE³¹, il appartient à l'autorité de régulation nationale (ARN) de rendre ces engagements obligatoires. En contrepartie, l'opérateur PSM est exempté de la régulation ex ante. La Belgique n'a pas eu recours à cette alternative. Les accords de coopération conclus entre opérateurs ne relèvent pas de ce régime.

77. En 2023, les opérateurs ont publiquement souligné leur souhait de pouvoir coopérer dans le but de favoriser la suite du déploiement de la fibre optique. Cette coopération est notamment présentée comme une alternative à la duplication des infrastructures de fibre optique, dont les coûts élevés peuvent entraîner des répercussions économiques importantes. Le 10 octobre 2023³², l'IBPT s'est déclaré prêt à étudier, en collaboration avec les régulateurs des médias, tout accord ou projet d'accord de coopération quelle que soit la zone géographique (rurale ou urbaine). À cet égard, une attention particulière sera accordée au fait que ces accords sont conçus de manière à garantir une concurrence effective et durable au profit des utilisateurs finaux.
78. Dans la communication du 10 octobre 2023, l'IBPT a annoncé que tous les développements en matière de coopération pour le déploiement de la fibre optique jusqu'à la mi-mai 2024 seront inclus dans la révision de l'analyse du marché du haut débit de 2018 que l'IBPT est en train de préparer. Cette révision tiendra compte des évolutions technologiques (telles que la migration du cuivre vers des réseaux à très haute capacité) et de la concurrence sur le marché, ainsi que de l'évolution du cadre réglementaire, des besoins et des modes de consommation.
79. En mai 2024, il s'est avéré que les opérateurs avaient besoin de plus de temps pour parvenir à des accords concernant le déploiement de réseaux communs de fibre optique. Toutefois, si les négociations progressent de manière significative dans les semaines suivant la mi-mai, l'IBPT reportera la finalisation de son projet d'analyse de marché (pour lequel la consultation était initialement prévue au quatrième trimestre 2024) afin d'en tenir compte³³.

³¹ La proposition doit notamment être transparente, publique, flexible et ouverte à tout fournisseur de services de communications électroniques et/ou opérateur de réseau : Voir l'article 76 du CCEE.

³² <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/communication-du-10-octobre-2023-concernant-le-deploiement-de-reseaux-ftth-en-cooperation>

³³ Communiqué de presse IBPT du 15 mai 2024 : <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/des-operateurs-envisagent-de-cooperer-pour-deployer-de-la-fibre-optique>

6.1.4. Accès à haut débit de haute qualité

6.1.4.1. Accès à haut débit de haute qualité sur le marché de détail

80. La demande de lignes de haute qualité³⁴ sur le marché de détail a augmenté de 1,2 % par rapport à 2022 pour atteindre 26 281 lignes. Proximus reste le leader du marché avec [40-50] % de parts de marché.

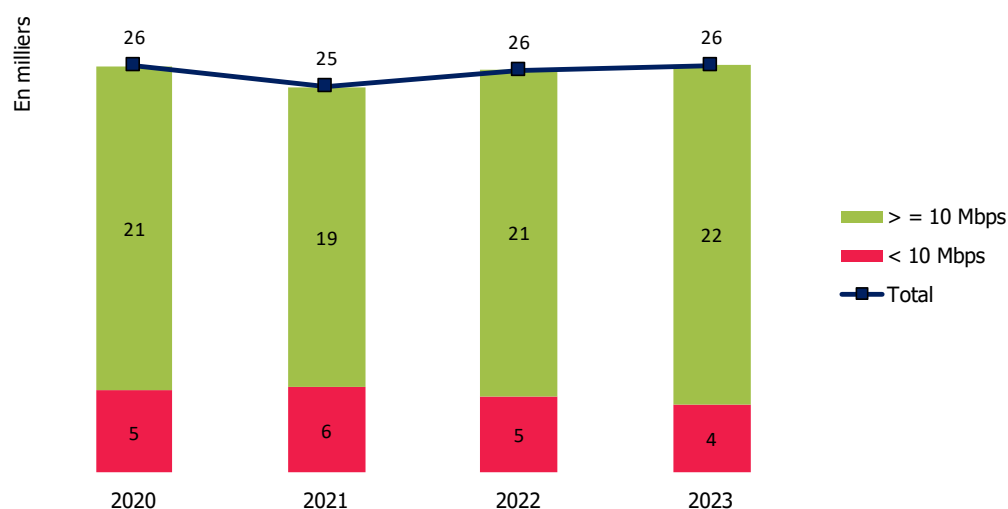


Figure 51 : Lignes d'accès à haut débit de haute qualité sur le marché de détail (source : IBPT)

6.1.4.2. Accès à haut débit de haute qualité sur le marché de gros

81. La vente d'accès à haut débit de haute qualité sur le marché de gros a légèrement augmenté par rapport à 2021 (+0,4 %). Cette augmentation du volume est entièrement imputable à la hausse du nombre de lignes avec une vitesse d'au moins 10 Mbps (+7,1 %), tandis que les lignes dont la vitesse est inférieure à 10 Mbps continuent à baisser (-34,5 %).

³⁴ 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.

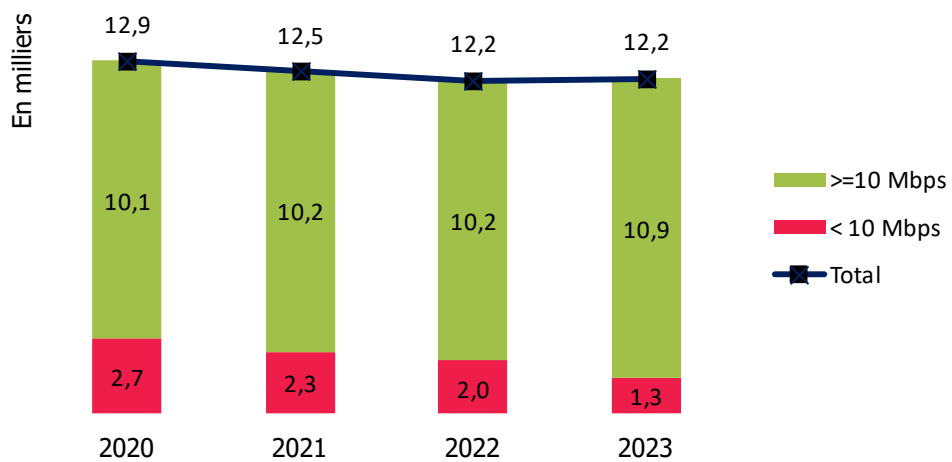


Figure 52 : Lignes d'accès à haut débit de haute qualité sur le marché de gros (source : IBPT)

6.2. Services mobiles

6.2.1. Acteurs du marché

82. Le marché belge reste desservi par 3 opérateurs de réseau : Proximus, Orange et Telenet. Digi Communications Belgium S.A. a l'intention d'entrer sur le marché en tant que quatrième acteur en 2024. Les droits d'utilisation du spectre pour développer un réseau propre pour les particuliers ont été remportés lors de la mise aux enchères belge à l'été 2022 par Citymesh Mobile, une entreprise conjointe entre l'opérateur roumain Digi et l'opérateur B2B belge Citymesh. Étant donné que l'établissement d'un réseau propre prend plusieurs années, Digi offrira ses premiers services commerciaux en 2024 en tant qu'opérateur mobile virtuel. À cet égard, un accord a été conclu en août 2024, permettant à Digi d'utiliser le réseau de Proximus pendant cinq ans. L'accord conclu comprend également l'achat de 400 sites d'antenne avec toute l'infrastructure passive associée (pylônes, câblage...), ce qui contribue à une accélération du déploiement du réseau propre. Cela concerne des sites que Proximus avait en trop en raison de la création de l'entreprise conjointe MWinz avec Orange afin de mettre en commun leur infrastructure d'accès.
83. En 2023, la situation des opérateurs de réseau mobile virtuel (MVNO)³⁵ a changé en raison :
- du rachat du full MVNO VOO par Orange Belgium, conclu le 2 juin 2023. Depuis lors, les clients mobiles de VOO sont transférés du réseau de Telenet à celui d'Orange Belgium. Fin 2023, seuls Lycamobile et Vectone sont encore actifs en tant que full MVNO.
 - du lancement d'Undo en juillet 2023 en tant que light MVNO sur le réseau d'Orange.

6.2.2. Déploiement

84. En mars 2024, il y avait, selon des estimations 5 023 sites 5G opérationnels en Belgique. Ces sites sont utilisés pour déployer la 5G en utilisant des stations de base sur lesquelles différentes bandes de spectre sont implémentées³⁶. 4 327 stations de base 5G sont actives dans la bande 700 MHz. 2 424 stations de base soutiennent les bandes de spectre entre 3,4 et 3,8 GHz, tandis que 337 stations de base fonctionnent dans les bandes de spectre 4G en utilisant le spectrum sharing dynamique (DSS). Enfin, 3 878 stations de base 5G sont actives dans les bandes non pionnières.

³⁵ Un light MVNO délègue la gestion opérationnelle de son réseau à l'opérateur hôte. Un full MVNO dépend uniquement de l'opérateur de réseau mobile pour le réseau d'antennes et crée un réseau cœur avec une infrastructure propre.

³⁶ L'on compte une station de base par opérateur pour un emplacement (site), même si la station de base fonctionne dans plusieurs bandes de fréquence. Les opérateurs de réseau mobile qui partagent un réseau d'accès radioélectrique (RAN) sont comptabilisés comme deux opérateurs parce qu'ils ne savent pas quelles technologies et fréquences sont implémentées par l'autre sur le RAN.

85. L'UE a fixé, dans le cadre du « programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030 », l'objectif que toutes les zones habitées soient couvertes par des réseaux sans fil à haut débit de nouvelle génération dont les performances sont au moins équivalentes à celles de la 5G³⁷.
86. Les progrès dans le sens de l'objectif sont mesurés par le pourcentage de zones habitées couvertes par au moins un réseau 5G, quelle que soit la bande de spectre utilisée³⁸.
87. La feuille de route stratégique nationale relative à la décennie numérique³⁹, introduite auprès de la CE à l'automne 2023, esquisse la trajectoire des progrès belges pour la réalisation de l'objectif de 100 % d'ici 2030. La trajectoire nationale définie part d'une couverture moyenne réelle de 30 % en 2022. Pour 2023, la prévision est que la couverture 5G atteigne 50 % et pour la période 2024-2027, 99,5 %. À partir de 2028, la trajectoire prévoit une couverture de 99,8 % pour atteindre 100 % en 2030.
88. Les droits d'utilisation 5G, en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2022, garantissent que l'objectif d'une couverture de 100 % sera atteint d'ici à 2030. Les obligations de couverture pour la bande de fréquences 700 MHz y contribuent : les opérateurs existants doivent avoir une couverture de 70 % de la population après 1 an, de 99,5 % après 2 ans et couvrir 99,8 % après 6 ans. Les nouveaux opérateurs doivent atteindre 30 % après 1 an, 70 % après 2 ans et 99,8 % après 8 ans.
89. La couverture 5G belge est comparée chaque année par la CE avec la prévision de la valeur de cet indicateur dans la trajectoire de référence pour la décennie numérique au niveau européen. La trajectoire de référence européenne pour le développement de la 5G prévoit, sur la base des données des années 2020 à 2022 inclus, que près de 100 % des zones habitées dans l'UE soient couvertes par des réseaux 5G d'ici 2024. Selon les tendances actuelles, il est attendu que la couverture 5G dans l'UE continuera de croître à 96,66 % des ménages en 2023 et 99,49 % en 2024. Pour atteindre d'ici 2030 la couverture à 100 %, le pourcentage de couverture en 2025 continuera d'évoluer vers 99,92 % et 99,99 % en 2026⁴⁰.

³⁷ DÉCISION (UE) 2022/2481 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32022D2481> - Article 4

³⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32023D1353>
Décision d'exécution (UE) 2023/1353 de la Commission du 30 juin 2023 établissant des indicateurs clés de performance pour mesurer les progrès accomplis vers les cibles numériques définies à l'article 4, paragraphe 1, de la décision (UE) 2022/2481 du Parlement européen et du Conseil.

³⁹ <https://economie.fgov.be/fr/publications/digital-decade-2030-roadmap>

⁴⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/communication-establishing-union-level-projected-trajectories-digital-targets>

90. Dans le rapport Digital Decade de 2023, la première évaluation de la couverture 5G est présentée en Belgique, les données utilisées reflétant la situation fin juin 2022⁴¹. Par rapport à la moyenne européenne de 81 %, la Belgique est derrière, avec une couverture 5G de 30 %⁴². Les chiffres plus récents pour janvier 2024 montrent cependant que le fossé avec l'objectif de couverture 5G de 100 % d'ici 2030 se rétrécit rapidement : en janvier 2024, 65 % du territoire belge avait déjà une bonne couverture 5G à l'intérieur. En termes de ménages, la couverture 5G atteint un taux d'adoption de 87,4 %⁴³.

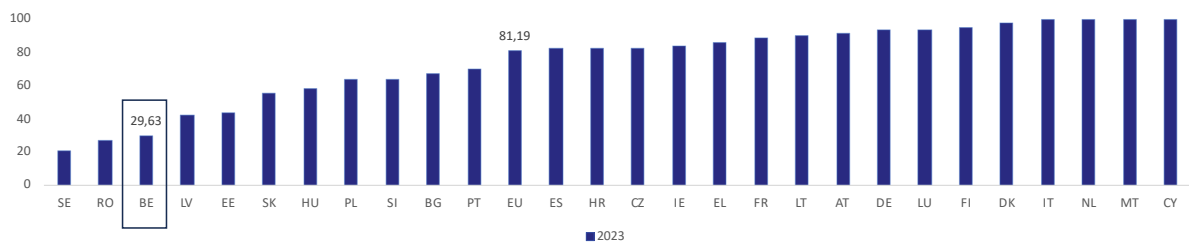


Figure 53 : Pourcentage de ménages couverts en 5G, 2023 (données de juin 2022) (source : CE)

91. La couverture dans la bande 5G pionnière⁴⁴ 3,4-3,8 GHz reste faible en 2022⁴⁵. Avec un pourcentage de couverture de 5,6 %, la Belgique se situe sous la moyenne de 40,7 % de l'UE-27.
La faible couverture 5G dans la bande 3,4-3,8 GHz indique que les droits d'utilisation sur 3,6 GHz octroyés en juillet 2020 à Orange, Proximus et Telenet ont contribué de manière limitée à l'augmentation de la couverture 5G à 30 % fin juin 2022. Ce sont plutôt les bandes de spectre existantes qui ne sont pas utilisées pour la 5G, telle que les vieilles bandes 2,1 GHz, qui ont permis d'augmenter la couverture.

⁴¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/country-reports-digital-decade-report-2023>
et
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2023-report-state-digital-decade>

⁴² Source : Le rapport « Broadband coverage in Europe 2022 », publié le 27 septembre 2023 (données pour juin 2022). La couverture 5G mesurée est indépendante de la qualité du service. La Commission poursuit ses travaux pour mesurer la qualité et la couverture de la 5G du point de vue de l'utilisateur final.
[Broadband coverage in Europe 2022 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/digital-strategy/en/broadband-coverage-in-europe-2022-shaping-europes-digital-future)
Voir également : DESI dashboard 2023 for the digital decade
<https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>

⁴³ Voir l'Atlas mobile de l'IBPT : <https://www.bipt-data.be/fr>
Les données sont fournies par les opérateurs de réseau mobile et validées par les tests sur route de l'IBPT.

⁴⁴ Les bandes pionnières sont 700 MHz (703-733 MHz et 758-788 MHz), 3,6 GHz (3400-3800 MHz) et 26 GHz (1000 MHz dans 24250-27500 MHz)

⁴⁵ Situation au 1^{er} octobre 2022 au lieu de fin juin 2022

92. La position belge en ce qui concerne le déploiement de la 5G en 2022 est due à la préparation à la 5G, c.-à-d. la quantité de spectre attribuée et prête pour l'utilisation 5G dans les bandes 5G « pionnières »⁴⁶. En février 2022, le score belge pour la préparation à la 5G se situait, avec 3,33 %⁴⁷, loin derrière la moyenne européenne de 56 %, ce qui peut être attribué à l'attribution tardive du spectre 700 MHz et 3,6 GHz à l'été 2022. Depuis la mise aux enchères, le score de la Belgique pour la préparation à la 5G s'est amélioré, la Belgique recollant en 2023 avec la moyenne des pays de l'UE. La mise aux enchères a également résultant en l'arrivée d'un nouvel acteur, Digi, qui contribue à la poursuite du déploiement de la 5G.

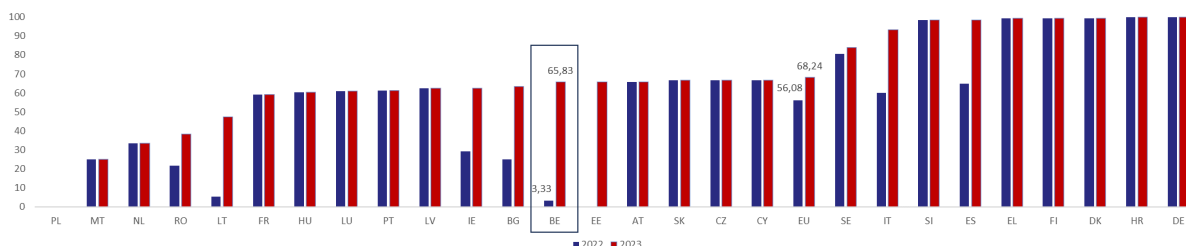


Figure 54 : Score pour la préparation à la 5G en février 2022 et en avril 2023 (source : DESI CE)

93. L'écart en 2022 avec les 9 pays les plus performants en 2022 s'explique par l'attribution de fréquences dans la bande pionnière 26 GHz. En Belgique, aucun droit d'utilisation de la 5G dans la bande 26 GHz n'a été octroyé jusqu'à présent. L'IBPT a lancé le 1^{er} septembre 2023 une nouvelle consultation pour sonder la demande du marché pour la mise en place et l'exploitation d'une installation émettrice dans cette bande⁴⁸. Lors d'une première consultation du marché en avril 2019 concernant une utilisation possible de la bande de fréquences 26 GHz pour de futures applications 5G, les acteurs du marché n'avaient montré aucun intérêt. Avec la consultation en 2023, la Belgique répond à la recommandation formulée par la CE dans le Digital decade country report de 2023 d'évaluer régulièrement la demande du marché pour le spectre non attribué dans la bande 26 GHz et de l'attribuer lorsque la demande existe. Il ressort de la consultation que l'écosystème sur 26 GHz n'est pas encore développé. L'on s'attend à ce que les besoins dans cette bande soient plus grands lors de la période 2025-2030.

⁴⁷ Le score de l'indicateur de spectre 5G est calculé sur la base de la proportion de spectre allouée à chaque bande pionnière pour l'introduction de la 5G par rapport au spectre maximal réalisable, qui est le suivant : 60 MHz dans la bande 700 MHz, 400 MHz dans la bande 3,6 GHz et 1000 MHz dans la bande 26 GHz. Les 3 bandes pionnières ont un poids similaire. Cela donne la valeur suivante pour la Belgique en avril 2023 : $(60/60)/3 + (390/400)/3 + (0/1000)/3 = 0,006583$ (65,83 %)

⁴⁸ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/consultation-du-1er-septembre-2023-concernant-l'utilisation-de-la-bande-26-ghz-pour-la-5g>

6.2.3. Connexions mobiles

6.2.3.1. Cartes SIM actives pour les particuliers

94. Le nombre de cartes SIM actives, hors M2M⁴⁹, grimpe à 12,69 millions, soit une augmentation de 2,5 % par rapport à la fin 2022. La part de cartes SIM postpaid passe de 85,7 % à 86,3 %.

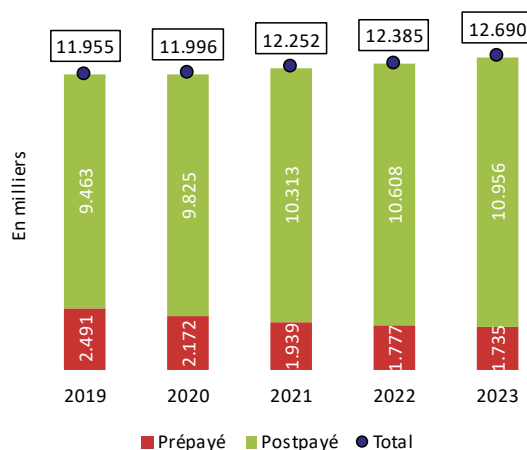


Figure 55 : Volume de cartes SIM actives (source : IBPT)

95. Le changement au sein des acteurs sur le marché mobile a fait passer la part des MVNO, light et full, dans le nombre total de cartes SIM actives de 7,8 % à 5,8 %.
96. Sur une base comparable, Telenet perd, light MVNO compris, 0,7 point de pourcentage de part de marché en termes de clients actifs. Les clients qui quittent Telenet partent principalement chez les full MVNO et Orange/VOO, qui ont respectivement augmenté leur part de marché de 0,6 et 0,2 point de pourcentage. Ainsi, Orange/VOO dessert entre 20 et 30 % des clients actifs fin 2023 et est le deuxième acteur après Proximus, dont la part de marché se situe entre 40 et 50 %.

⁴⁹ Le nombre de cartes SIM postpaid actives signifie le nombre de cartes SIM disposant d'un contrat valide. Par nombre de cartes SIM actives prepaid, l'on comprend les cartes SIM qui ont, au moins une fois au cours des trois derniers mois, passé ou reçu un appel, envoyé un SMS ou MMS ou utilisé des services de données.

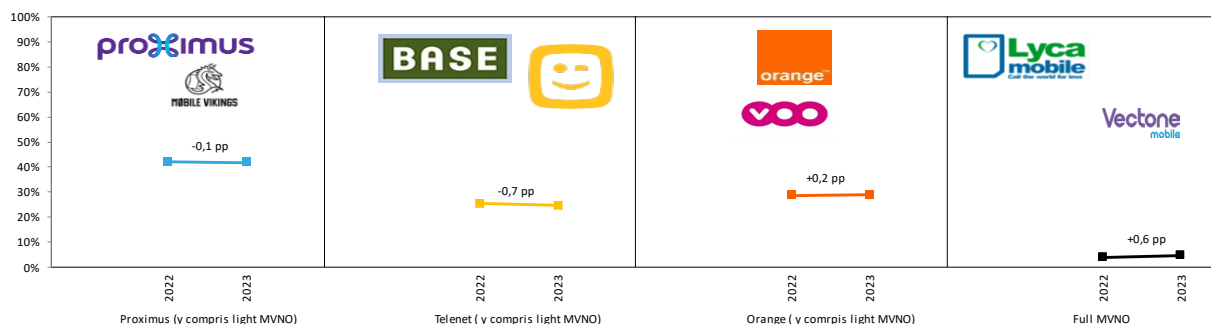


Figure 56 : Parts de marché des cartes SIM actives par MNO/full MVNO, sur une base comparable (source : IBPT)

6.2.3.2. Cartes SIM de données actives des particuliers

97. Le nombre total de cartes SIM de données actives⁵⁰ a continué d'augmenter de 4,6 % l'année dernière pour atteindre 11 573 705. L'adoption du haut débit mobile, en termes d'abonnements actifs pour 100 habitants, passe de 95,2 à 98,6. La part de la 5G dans le nombre total de cartes SIM de données actives a grimpé en un an de 12,8 % à 27 %.

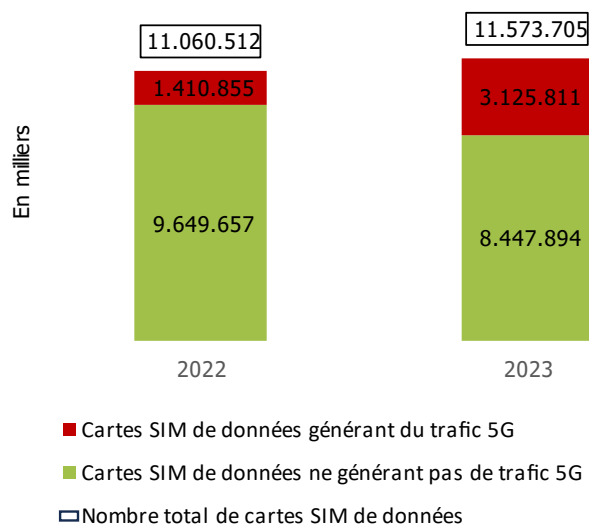


Figure 57 : Nombre de cartes SIM de données (source : IBPT)

⁵⁰ Les abonnements de données et les abonnements voix doivent avoir été utilisés dans les trois derniers mois pour établir une connexion de données mobiles. Les abonnements « data only » avec des frais d'abonnement récurrents sont repris comme des abonnements de données, peu importe leur utilisation effective. Les abonnements au haut débit mobile prépayés requièrent une utilisation active s'il n'y a pas d'abonnement mensuel.

98. En juillet 2023, le Danemark avait le taux d'adoption de la 5G le plus élevé parmi les 18 pays de 38 membres de l'OCDE qui fournissent des données par le biais d'abonnements 5G. Avec 82,1 cartes SIM de données actives par 100 habitants, le Danemark mène la liste. En 2023, la Belgique comptait 13,3 cartes SIM de données 5G actives pour 100 habitants.

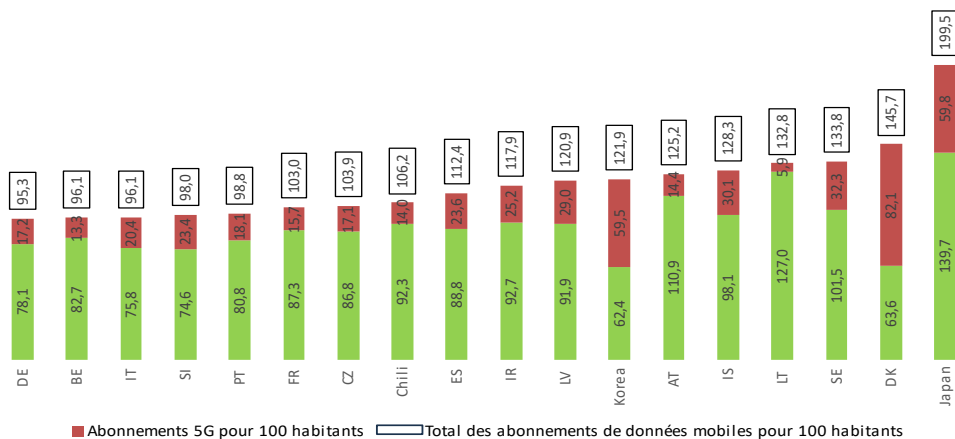


Figure 58 : Abonnements à la large bande mobile par 100 habitants, juillet 2023 (source : OCDE⁵¹)

⁵¹ <https://www.oecd.org/sti/broadband/broadband-statistics/>

6.2.3.3. Connexions IoT

99. Les connexions IoT présentent en 2023 un pourcentage de croissance de 15 % par an, le nombre total dépassant les 7 millions.

+15 %

connexions IoT
2023

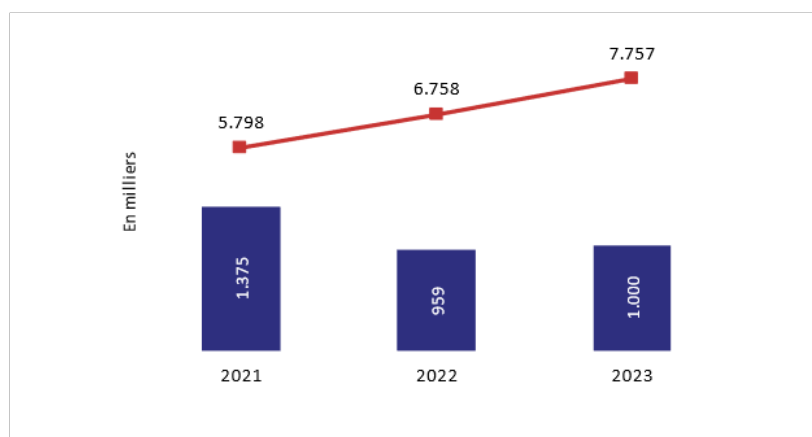
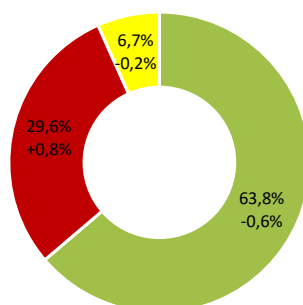


Figure 59 : Nombre de connexions IoT, ajouts nets et total (source : IBPT)

100. Sur le nombre total de connexions IoT, 63,8 % (4,95 millions) sont connectées via le réseau mobile autorisé, tandis que les connexions LPWA représentent 36,2 %, soit une augmentation de 0,6 point par rapport à l'année précédente. L'augmentation du nombre de connexions LPWA est principalement due au déploiement de compteurs d'électricité intelligents, qui a augmenté le nombre de connexions de 400 000 pour atteindre 2,8 millions de connexions. Il convient de noter que 82 % des connexions LPWA ont une licence, ce qui indique que la préférence des clients pour les connexions LPWA basées sur des licences plutôt que les options non basées sur des licences.



■ via un réseau mobile avec licence ■ LPWA avec licence ■ LPWA sans licence

Figure 60 : Pourcentage de connexions IoT par type (source : IBPT)

101. La grande majorité des connexions IoT établies sur un réseau mobile autorisé sont basées sur la technologie 2G : 63,6 % des appareils connectés utilisent la 2G. Bien que l'utilisation de la 2G ait diminué d'environ 7,6 points de pourcentage en 2023, la 2G reste la technologie dominante. La 3G n'est utilisée que dans une mesure restreinte (3,7 %), soit une baisse de 0,8 point de pourcentage. Toutefois, la part des réseaux 4G/5G augmente de 8,3 points de pourcentage pour atteindre 32,8 %.

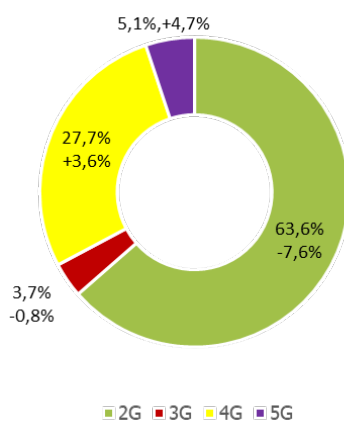


Figure 61 : Pourcentage de connexions IoT via un réseau mobile autorisé, par technologie (source : IBPT)

6.2.4. Utilisation mobile

6.2.4.1. Voix

102. Le trafic téléphonique mobile des abonnés de fournisseurs mobiles belges⁵² présente un pic en 2020 avec 21,73 milliards de minutes d'appel. L'évolution est restée plutôt stable au cours des deux années suivantes. Cependant, en 2023, les minutes d'appel mobiles ont présenté pour la première fois une baisse significative de 0,81 milliard de minutes (-3,7 %), malgré le fait que les appels illimités soient de plus en plus courants dans les abonnements mobiles. Cela indique une préférence croissante pour les services de communications over-the-top (OTT) (tels que WhatsApp, iMessage et Facebook Messenger) sur la base de la voix ou de messages, par rapport aux services vocaux traditionnels.
103. les appels mobiles vers un réseau fixe (-0,57 milliard de minutes) et l'itinérance sortante⁵³ (-0,13 milliard de minutes) contribuent le plus à cette baisse. La baisse du volume d'appel mobile vers un réseau mobile (-0,09 milliard) et du trafic international sortant (-0,02 milliard) est moins grande.

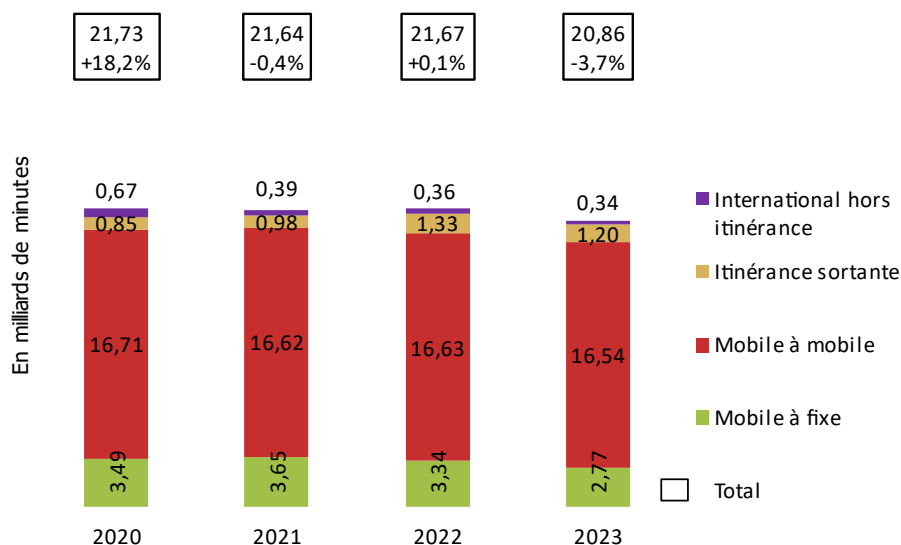


Figure 62 : Volume de trafic vocal mobile MNO et MVNO (source : IBPT)

⁵² Contribution de Proximus (y compris Scarlet), Orange, Telenet : volume d'utilisation résidentiel et de gros des light et full MVNO. Hors appels vers messagerie vocale.

⁵³ L'itinérance sortante fait référence à l'utilisation de services mobiles hors du réseau domestique de l'abonné, où le fournisseur mobile de l'abonné a un accord avec un autre fournisseur pour octroyer l'accès à son réseau.

104. Une analyse du volume d'appel mobile par segment de clientèle des opérateurs de réseau mobile (MNO)⁵⁴ montre que la baisse se produit pour la première fois en 2023 sur le marché résidentiel. Sur le marché non résidentiel, en revanche, l'on pouvait déjà constater une diminution en 2021 et en 2022, après le point culminant en 2020.

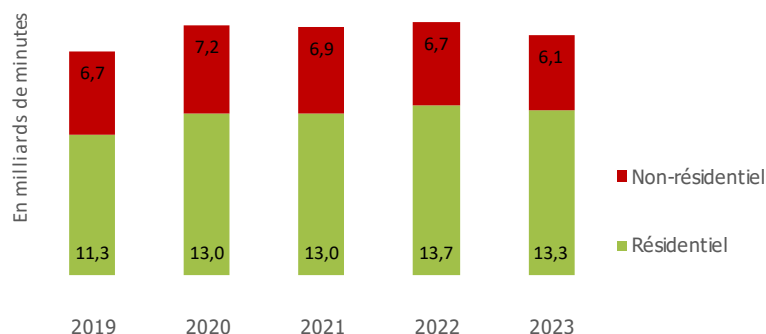


Figure 63 : Minutes d'appel mobile des MNO par répartition résidentiel/non résidentiel (source : IBPT)

105. En moyenne, la durée d'appel par carte SIM active et par mois en 2023 a baissé de 8 minutes par rapport à l'année précédente pour un total de 139 minutes par mois.

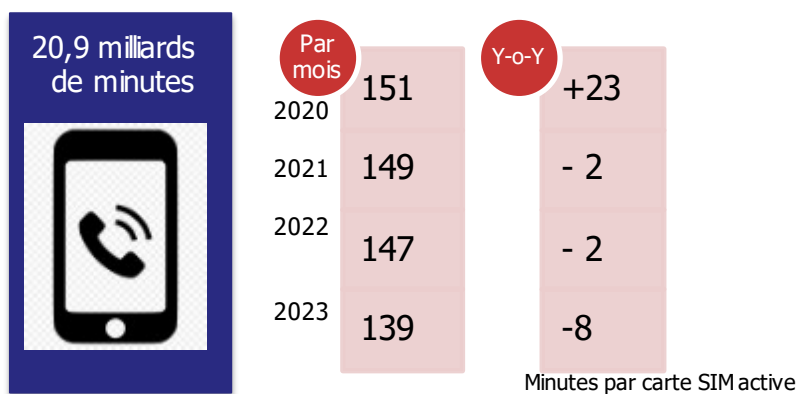


Figure 64 : Volume mensuel moyen d'appel mobile 2020-2023 et sur une base annuelle (source : IBPT)

106. En 2023, 1 046 646 de numéros mobiles ont été portés lors du changement de fournisseur, ce qui correspond à 8,2 % du nombre total de cartes SIM actives⁵⁵. Ce pourcentage est 0,05 point de pourcentage plus bas qu'en 2022.

⁵⁴ Volume d'appel mobile de Proximus (y compris Scarlet), Orange (hors VOO) et Telenet.

⁵⁵ Hors portage de numéro au sein de Proximus Group de Mobile Vikings vers Proximus.

6.2.4.2. SMS

107. Les SMS poursuivent leur tendance à la baisse. Le volume de SMS, y compris l'itinérance sortante, a baissé de 13,5 % en 2023 pour s'établir à 9,89 milliards.

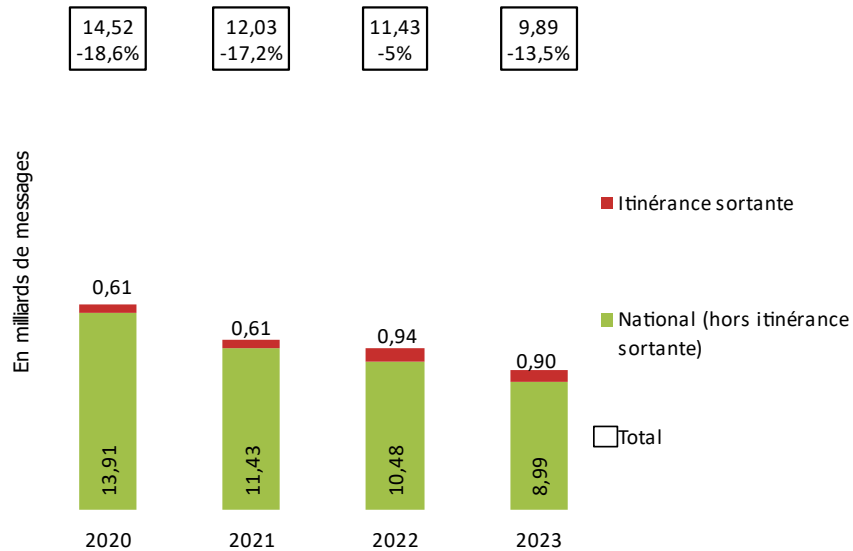


Figure 65 : Nombre de SMS (source : IBPT)

108. Le nombre mensuel moyen de SMS par carte SIM active est passé de 77 à 66, soit une baisse de 11 messages par cartes SIM actives qu'en 2022.

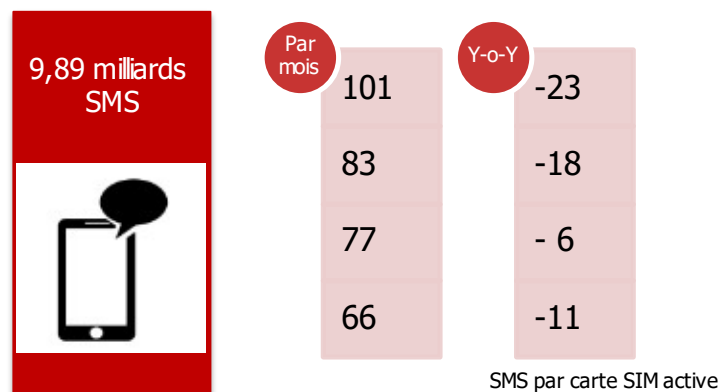


Figure 66 : Nombre mensuel moyen de SMS par carte SIM active MNO et MVNO (Source : IBPT)

6.2.4.3. Données

109. En 2023, la consommation de données mobiles, y compris l'itinérance, des fournisseurs mobiles belges a continué d'augmenter, avec une croissance d'environ 30 %. Cela est conforme à la tendance des années précédentes.

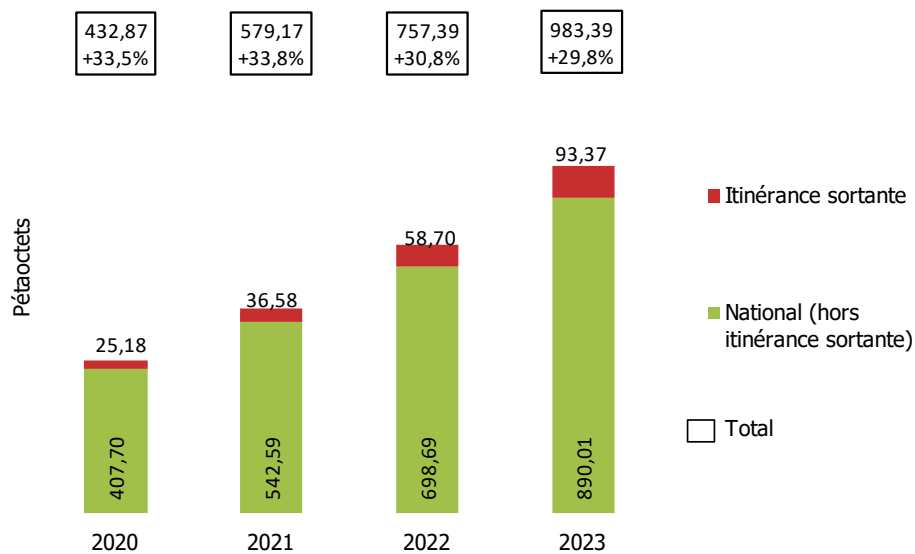


Figure 67 : Consommation de données mobiles par an (source : IBPT)

110. Une répartition du nombre de cartes SIM postpaid résidentielles selon la consommation de données mobiles montre qu'une part croissante de ces cartes utilise un volume de données plus élevé. La part de cartes SIM postpaid résidentielles qui consomme maximum 2 Go par mois a baissé de manière significative, passant de 50 % à 39 %. Toutes les catégories avec une consommation de données supérieures à 2 Go en bénéficient. C'est pour les cartes SIM postpaid résidentielles utilisant plus de 20 gigaoctets que l'augmentation est la plus forte : en décembre 2022, cette catégorie représentait 8 % du nombre total de cartes SIM postpaid résidentielles, alors qu'un an plus tard, elle était passée à 14 %, soit une augmentation de 6 points de pourcentage.

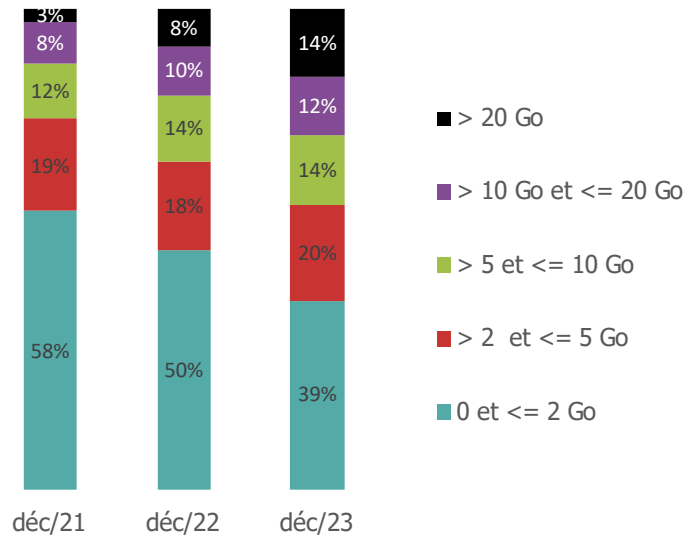


Figure 68 : Répartition des cartes SIM postpaid résidentielles selon la consommation de données mobiles en décembre (source : IBPT)

111. Le trafic de données mobiles des opérateurs de réseau mobile⁵⁶ représente environ 90 % de la consommation totale de données mobiles. En 2023, il a été multiplié par 1,3 pour atteindre 887 pétaoctets. La part de 5G est passée de 1,5 % à 7 % tandis que la part de 4G est passée de 96 % à 92 % du trafic total de données mobiles.

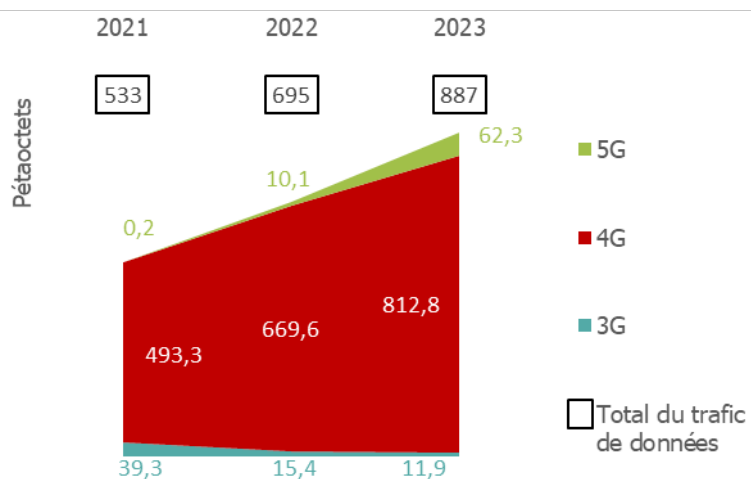


Figure 69 : Trafic de données mobiles de Proximus, Orange et Telenet (source : IBPT)

⁵⁶ Proximus (y compris Scarlet, hors Mobile Vikings), Orange (hors VOO), Telenet

112. 98,8 % du volume de données des opérateurs de réseau mobile sont vendus dans le cadre d'un abonnement. Sur le marché résidentiel, le trafic de données mobile augmente de 133,42 pétaoctets pour atteindre 651,27 pétaoctets. Cela représente une part de 73,4 % du volume total de données mobiles. Sur le marché non résidentiel, la croissance absolue est plus faible, soit 58,51 pétaoctets, pour atteindre 235,8 pétaoctets.

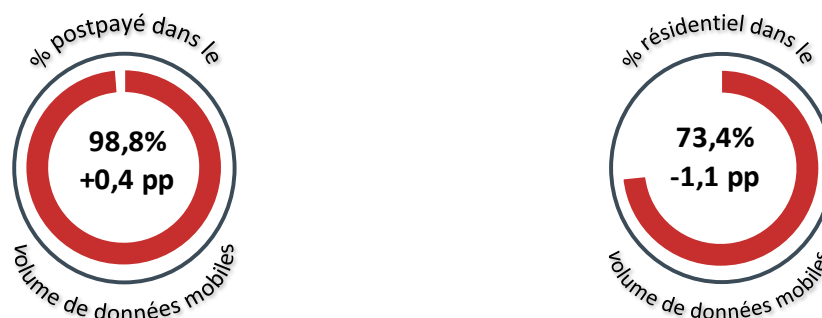


Figure 70 : Part de résidentiel et de postpaid dans la consommation de données mobiles MNO (source : IBPT)

113. La consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données active passe de 6,1 gigaoctets à 7,5 gigaoctets, soit 1,4 gigaoctet de plus qu'en 2022. La croissance observée est la plus haute jamais enregistrée.

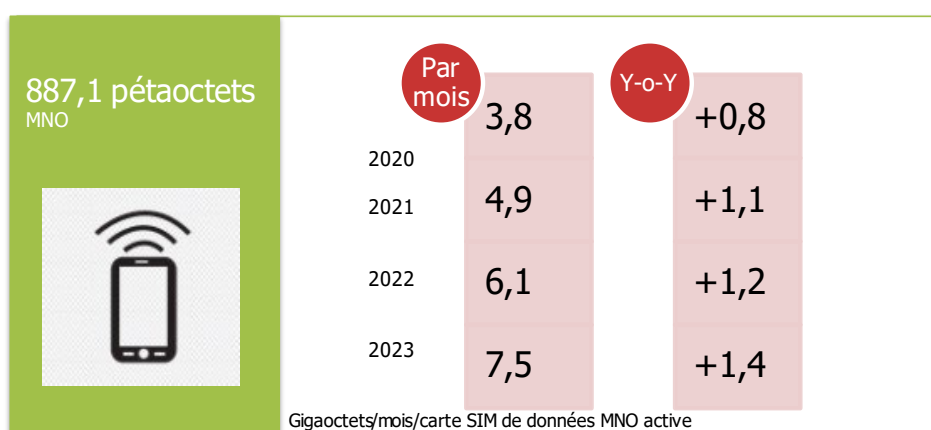


Figure 71 : Consommation mensuelle moyenne de données mobiles MNO en gigaoctets (source : IBPT)

6.2.4.4. Trafic IoT

114. Le trafic généré par les appareils IoT via des réseaux de spectres autorisés augmente de 35 % pour atteindre 3,54 pétaoctets. La part de LPWA avec licence y contribue à 7 %.

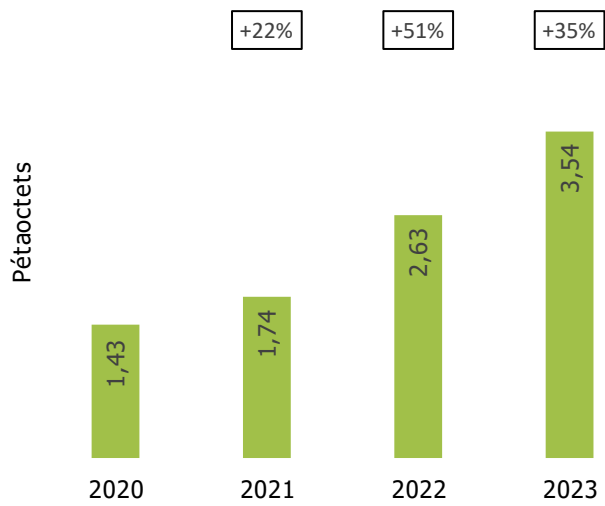


Figure 72 : Trafic IoT, en pétaoctets (source : IBPT)

6.3. Raccordements à la télévision

116. Le nombre total de raccordements à la télévision est passé en 2023 à 4 123 358, ce qui représente une baisse de 128 625. Le rythme du déclin s'est accéléré : en 2023, le nombre de raccordements à la télévision résiliés (128 625) a plus que doublé par rapport à l'année précédente, où 61 377 raccordements en moins avaient été dénombrés.

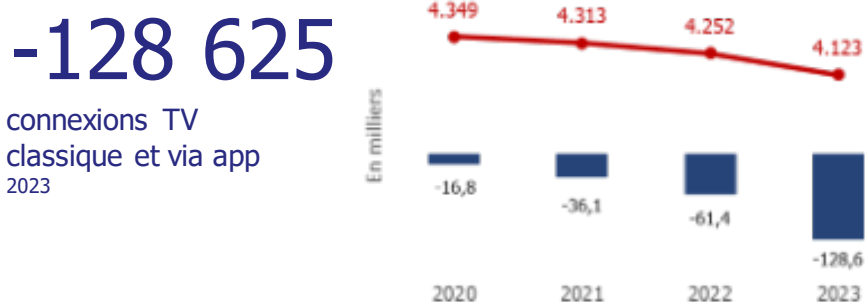


Figure 73 : Nombre de raccordements à la télévision, ajouts nets et total (source : IBPT)

117. La télévision est de moins en moins regardée de manière classique. Le nombre de raccordements traditionnels à la télévision, hors satellite, a baissé de 141 373 en 2023. Au début 2023, il y avait 4 160 422 raccordements de ce type, mais à la fin de l'année, ce nombre était passé à 4 019 049.

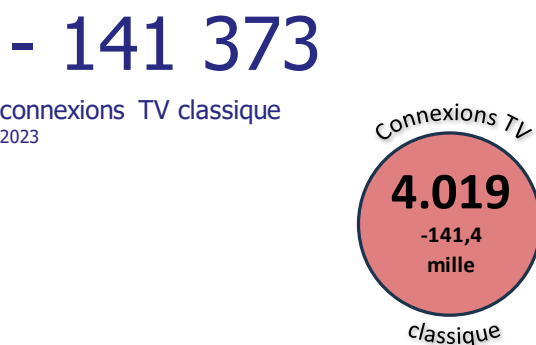


Figure 74 : Nombre de raccordements traditionnels à la télévision (source : IBPT)

118. L'on constate un glissement des abonnements à la télévision, les clients ne regardant plus la télévision que par le biais d'une application. Ce type d'abonnement, offert par les opérateurs de télécommunications, est passé de 91 561 à 104 309. Malgré cela, cette croissance de la télévision OTT est insuffisante pour compenser la baisse du nombre de raccordements traditionnels à la télévision auprès des opérateurs de télécommunications.

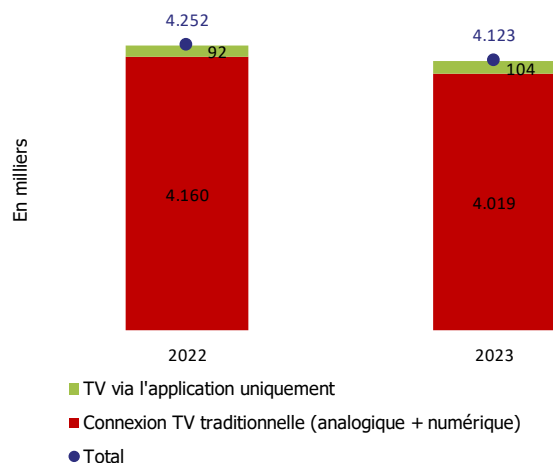


Figure 75 : Raccordements à la télévision opérateurs de télécommunications (source : IBPT)

119. Moins de clients choisissent un raccordement à la télévision de Telenet. Cela fait reculer la part de marché de Telenet au niveau national de 1 point de pourcentage pour s'établir à [30-40] %. La perte de part de marché est remarquée tant en région flamande (-1,5 point de pourcentage) qu'en région bruxelloise (-0,7 point de pourcentage) où Telenet est actif.

En même temps, Proximus gagne du terrain dans toutes les régions : il a augmenté sa part de marché de 1 point de pourcentage en région flamande, de 0,9 point de pourcentage en région bruxelloise et de 0,3 point de pourcentage en région wallonne.

Orange/VOO parvient à consolider sa part de marché sur une base comparable en région flamande (+0,3 point de pourcentage). Toutefois, la part de marché dans les deux autres régions est en recul. En région wallonne, la perte en point de pourcentage (-0,4 pp) est plus grande qu'en région bruxelloise (-0,2 pp).







	Région flamande 2 524 milliers -77,51 (-3 %)	Région wallonne 1 294 milliers -35,46 (-2,7 %)	Région Bruxelloise 306 milliers -15,67 (-4,9 %)	National 4 123 milliers -128,63 (-3 %)
	[30-40] % +1 pp	[50-60] % +0,3 pp	[60-70] % +0,9 pp	[40-50] % +0,7 pp
	[60-70] % -1,5 pp	[0-10] % +0,1 pp	[10-20] % -0,7 pp	[30-40] % -1 pp
	[0-10] % +0,3 pp	[40-50] % -0,4 pp	[10-20] % -0,2 pp	[10-20] % +0,1 pp
	[0-10] % +0,3 pp	[0-10] % +0 pp	[0-10] % +0 pp	[0-10] % +0,2 pp
 TV VLAANDEREN				
 TÉLÉSAT				

Figure 76 : Parts de marché de la télévision, au niveau national et par région, en volume (source : IBPT)

6.4. Offres groupées

6.4.1. Nombre de clients résidentiels disposant d'une offre groupée

121. En 2023, une baisse peut être observée pour la première fois dans le nombre de clients résidentiels achetant une offre groupée⁵⁷. Le nombre total s'élève à 3 434 721, soit 38 383 de moins que l'année précédente.

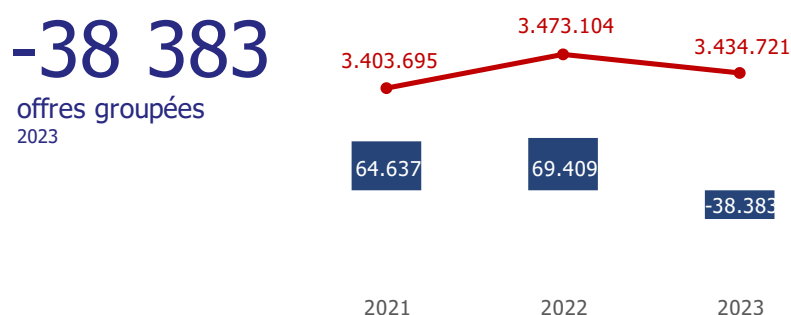


Figure 77 : Clients résidentiels disposant d'une offre groupée : ajouts nets et volume à la fin de l'année (source : IBPT)

6.4.1.1. Volume par X-Play et par combinaison d'offre groupée

122. Une répartition des offres groupées selon le nombre de services qui constituent l'offre groupée montre que le Double Play est le seul moteur de croissance. Tant le Triple Play que le Quadruple Play perdent en importance. Le Quadruple Play reste la plus grande combinaison d'offre groupée, avec 1 081 040 offres groupées.

⁵⁷ 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 :

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

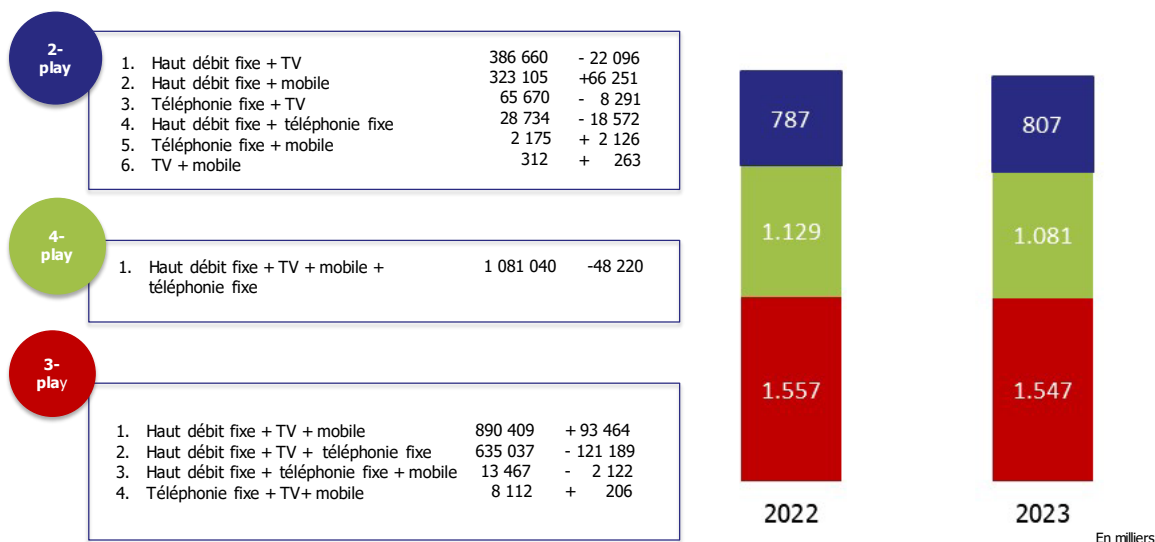


Figure 78 : Nombre de clients par combinaison d'offre groupée et par X-Play (source : IBPT)

6.4.1.2. Volume par service compris dans une offre groupée

123. Depuis 2020, les offres groupées s'articulent le plus souvent autour du haut débit fixe. En 2020, 96,6 % des offres groupées contenaient le haut débit fixe et ce pourcentage a continué d'augmenter chaque année pour atteindre 97,8 % fin 2023, bien que le volume de ce type d'offre groupée présente pour la première fois une baisse de 28 703 pour s'établir à 3 358 452.



Figure 79 : Volume des offres groupées avec le haut débit fixe et part dans le nombre total d'offres groupées (source : IBPT)

124. Le nombre de clients qui prennent le haut débit fixe en tant qu'élément d'une offre groupée baisse dans le cas des offres groupées Triple Play (-6 066) et Quadruple Play (-48 220). Toutefois, la vente du haut débit fixe continue d'augmenter de +25 583 en tant qu'élément d'une offre groupée Double Play. En outre, le nombre de clients du haut débit fixe hors offre groupée augmente fortement : +59.948.

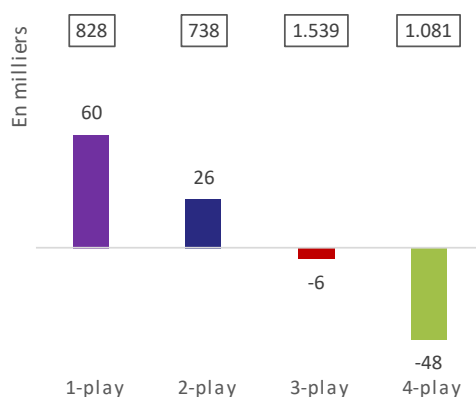


Figure 80 : Ajouts nets par X-Play avec le haut débit fixe en 2023 (source : IBPT)

125. Les ajouts nets entraînent une augmentation du pourcentage de clients qui achètent le haut débit fixe en standalone de 1,3 point de pourcentage pour atteindre 19,8 % du nombre total de clients du haut débit fixe. Le haut débit fixe dans les offres groupées n'augmente que dans les offres groupées qui contiennent des services mobiles : leur part augmente de +2,2 points de pourcentage pour atteindre 55,1 %. Le haut débit fixe dans une offre groupée sans mobile perd 3,5 points de pourcentage pour s'établir à 25,1 %.

80,2 %

taux d'adoption
du haut débit
dans les
offres groupées
2023

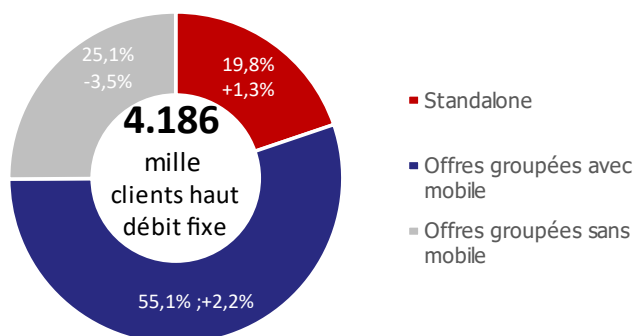


Figure 81 : Nombre de clients disposant du haut débit fixe (source : IBPT)

126. La télévision est le service qui, après le haut débit fixe, représente la part la plus importante des offres groupées, même si le nombre d'offres groupées avec la télévision baisse constamment depuis 2022 : -63 304 en 2022 et -86 508 en 2023. La part de ce type d'offre groupée dans le nombre total d'offres groupées passe ainsi de 90,8 % à 89,3 %. L'émergence de fournisseurs OTT externe et l'évolution de la demande en contenu télévisuel stimulent la demande en offres groupées sans télévision et la vente de ces dernières.

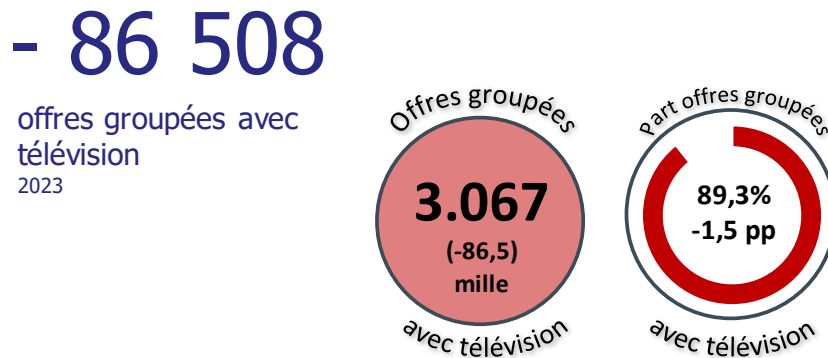


Figure 82 : Offres groupées avec la télévision : total et part dans le nombre total d'offres groupées (source : IBPT)

127. Chaque type d'offre groupée X-Play avec la télévision perd en importance. Le Quadruple Play avec la télévision présente la baisse la plus forte des offres groupées avec télévision avec -48 220, suivi par le Double Play (-30 124) et le Triple Play (-8 164). Outre la télévision par le biais d'une offre groupée, la télévision achetée hors offre groupée perd également du terrain : fin 2023, la télévision achetée en standalone a perdu 70 342 clients.

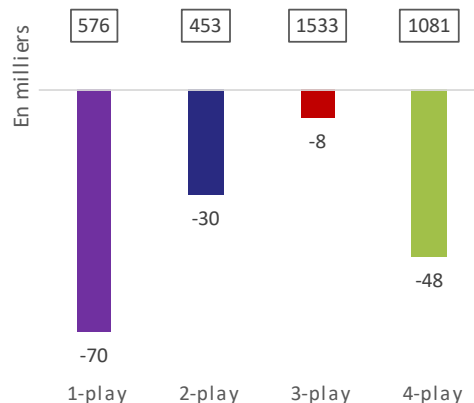


Figure 83 : Offres groupées avec la télévision, ajouts nets et volume total (source : IBPT)

128. Dans le nombre total de clients avec la télévision, qui a baissé de 4,1 % pour s'établir à 3,642 millions, les clients achetant la télévision dans une offre groupée représentent 84,2 %. Seule la part d'offres groupées avec la télévision dans une offre convergente présente une croissance : +3,3 points de pourcentage pour atteindre 54,3 %. Le pourcentage des offres groupées avec télévision sans mobile baisse de 2,1 points de pourcentage pour s'établir à 29,8 %, tout comme la télévision en standalone, dont la part a perdu 1,2 point de pourcentage pour s'établir à 15,8 %.

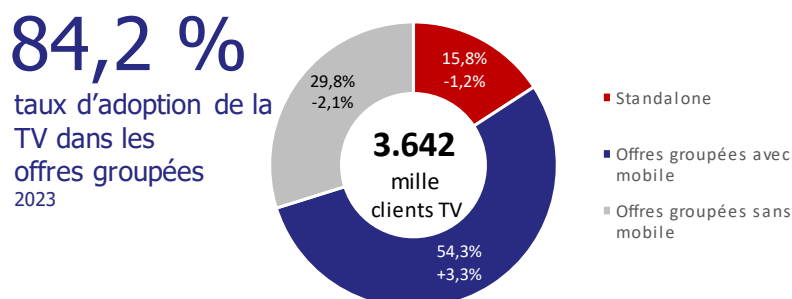


Figure 84 : Nombre de clients avec la télévision (source : IBPT)

129. Les offres groupées avec mobile continuent d'augmenter (+106 000 pour atteindre 2,32 millions), mais la croissance a été divisée par deux par rapport aux deux dernières années. Alors que des chiffres de croissance supérieurs à 200 000 sur une base annuelle ont été atteints en 2021 et 2022, l'augmentation en 2023 est limitée à 105 889. .



Figure 85 : Nombre d'offres groupées convergentes en % dans le nombre total d'offre groupées (source : IBPT)

130. La majorité des offres groupées convergentes sont des offres groupées composées de quatre services, même si cette part a baissé pour la première fois sous la moitié du nombre total d'offres groupées convergentes pour s'établir à 46,6 %.

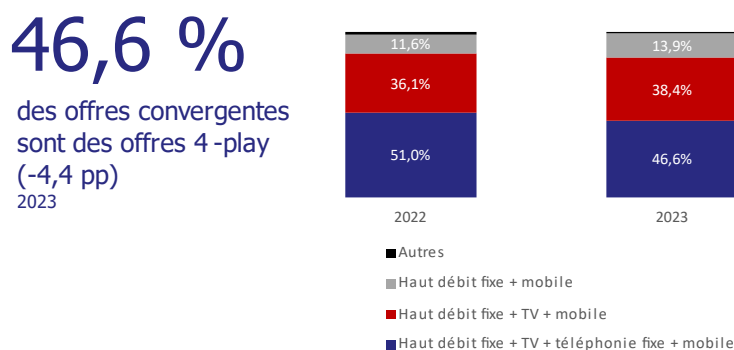


Figure 86 : Nombre d'offres groupées convergentes par X-Play (source : IBPT)

6.4.1.3. Taux d'attrition des clients des offres groupées

131. Le pourcentage de clients résidentiels qui résilient leur offre groupée de télécommunications et quittent leur fournisseur continue d'augmenter au fil des années. Cette tendance est visible tant pour les offres groupées Double Play et Triple Play que Quadruple Play, le pourcentage le plus élevé étant à constater pour le Double Play, avec 23,1 % de la clientèle résidentielle moyenne disposant d'une offre Double Play.

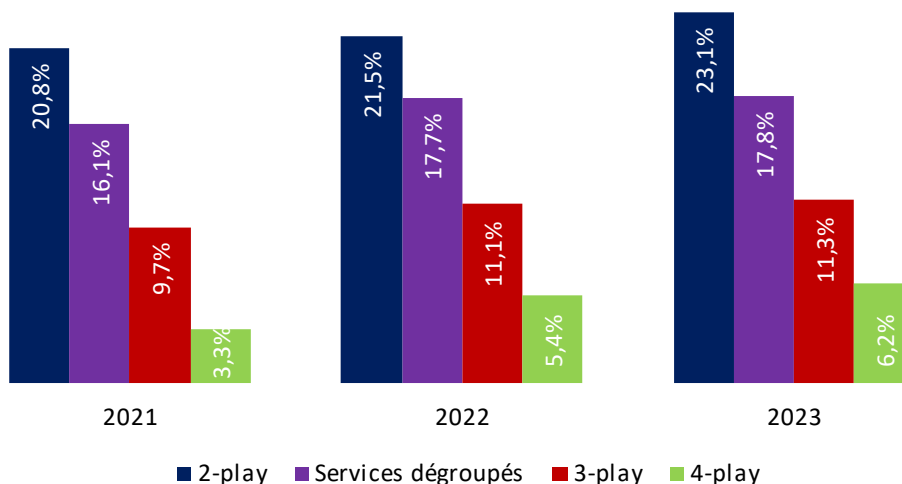


Figure 87 : Taux d'attrition par X-Play (source : IBPT)

6.4.1.4. Parts de marché en volume

132. La concentration sur le marché national des offres groupées résidentielles a augmenté en 2023. Le rachat de VOO par Orange fait augmenter l'indice Herfindahl-Hirschman⁵⁸ de 335,97 points pour atteindre 3 576,69. Les trois plus grandes entreprises détiennent ensemble 99,7 % du marché, contre 87,6 % un an auparavant. Sur une base comparable, les parts de marché passent de Telenet (-0,4 pp) et d'Orange/VOO (-0,4 pp) à Proximus (+1 pp).

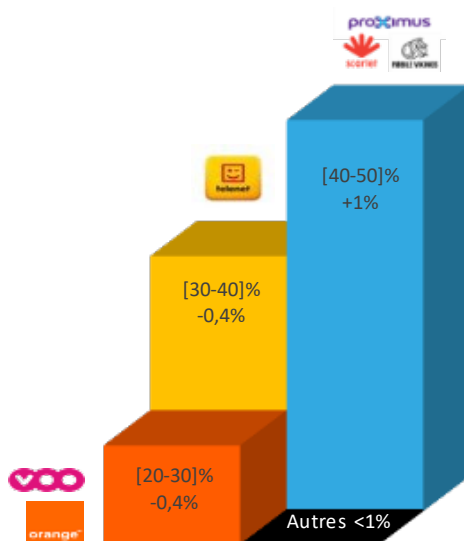


Figure 88 : Parts de marché des offres groupées en volume (source : IBPT)

⁵⁸ L'indice Herfindahl-Hirschman est une mesure utilisée pour mesurer le degré de concentration dans un marché. Il est calculé en reprenant la somme des parts de marché de toutes les entreprises d'un certain marché au carré. Plus l'indice Herfindahl-Hirschman est élevé, plus la concentration du marché est élevée. Cet indice varie de presque 0 à 10 000 (dans le cas d'un marché avec un seul monopoleur).

6.4.2. Nombre de clients non résidentiels disposant d'une offre groupée

133. Contrairement au marché résidentiel, le nombre de clients d'offres groupées sur le marché non résidentiel continue d'augmenter. L'augmentation s'élevait à 45 098 en 2023 pour un total de 534 772.

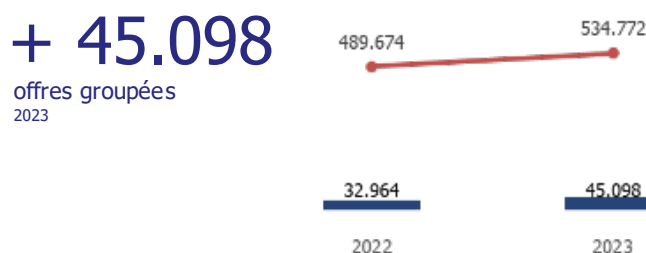


Figure 89 : Nombre de clients non résidentiels disposant d'une offre groupée (source : IBPT)

134. Plus de 69 % des clients non résidentiels d'offres groupées achètent une offre groupée convergente, soit plus de 4,9 points de pourcentage de plus qu'un an auparavant.

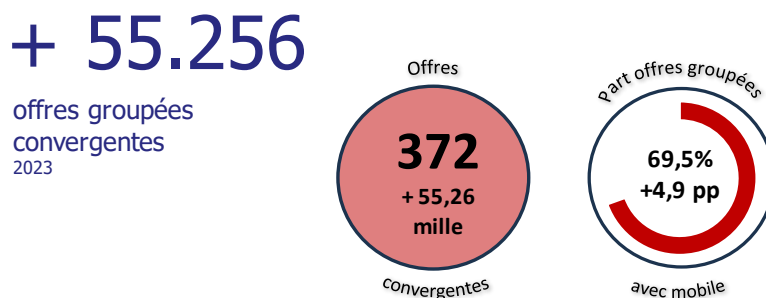


Figure 90 : Clients non résidentiels disposant d'une offre groupée convergente (source : IBPT)

135. Le Quadruple Play continue de perdre en popularité : la part de clients non résidentiels disposant d'une offre groupée qui comprend 4 services passe de 32 % à 27,9 % du nombre total de clients non résidentiels d'offres groupées. Le Double Play et le Triple Play continuent en revanche d'augmenter de respectivement 1,5 et 2,6 points de pourcentage.

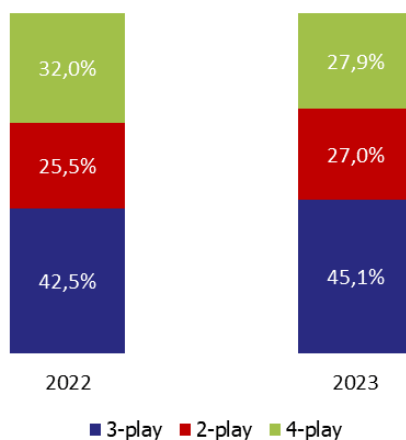


Figure 91 : Clients non résidentiels disposant d'une offre groupée par X-Play (source : IBPT)

136. Seul Orange étend sa part de marché en volume. Avec une augmentation de 8,4 points de pourcentage, la barre des 10 % est dépassée pour la première fois. Tant Proximus (-4,8 pp) que Telenet (-3,4 pp) perdent des parts de marché au profit d'Orange. Proximus reste cependant un solide leader sur le marché avec une part de marché supérieure à 50 %.

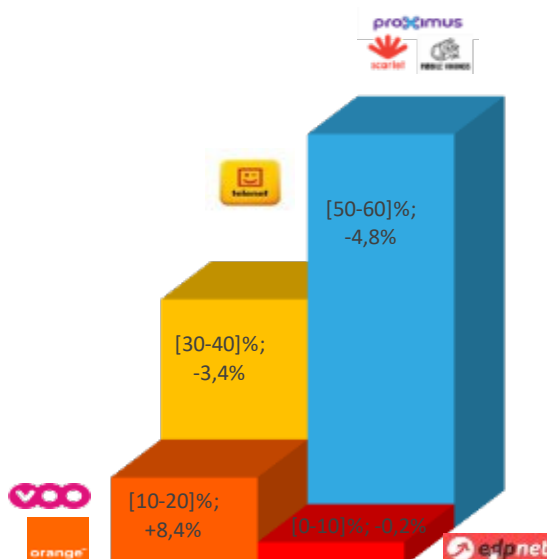


Figure 92 : Parts de marché des offres groupées non résidentielles, en volume (source : IBPT)

6.5. Taux d'attrition des clients via Easy Switch

138. En juillet 2017, la procédure Easy Switch a été lancée pour simplifier la migration vers un autre fournisseur de services fixes. Dans le cadre de celle-ci, le nouvel opérateur a la responsabilité de clôturer le service d'accès à l'internet fixe, de télévision ou les offres groupées comprenant au moins un service d'internet fixe ou de télévision auprès de l'ancien opérateur.
139. D'abord, la procédure ne s'appliquait qu'aux consommateurs, aux entreprises ou aux organisations sans but lucratif qui avaient un plan tarifaire pour les consommateurs auprès de leur ancien opérateur. Depuis octobre 2023, la procédure Easy Switch est également disponible pour les utilisateurs d'un plan tarifaire standard pour les entreprises. Il s'agit d'un plan tarifaire non négociable : le prix et les autres paramètres sont fixés et ne peuvent pas être négociés. De manière générale, ces plans tarifaires sont disponibles sur le site Internet de l'opérateur.
140. À partir du 1^{er} octobre 2023, un certain nombre d'obligations supplémentaires ont été imposées aux opérateurs afin de simplifier et d'améliorer le déroulement de la procédure Easy Switch. Ces mesures portent sur :
- L'opérateur receveur fournit des informations précises et claires à l'abonné sur l'avancement du traitement de sa demande de désactivation adressée à l'opérateur donneur ;
 - Le code unique pour Easy Switch (« Easy Switch-ID ») est communiqué sur la première page de la facture et doit dorénavant également comporter un code de contrôle pour éviter les notifications erronées ;
 - Les données de migration sont facilement consultables sur un smartphone sans que l'opérateur donneur ne le sache : cela évite la situation où des clients dans un magasin de téléphonie doivent retarder ou reporter la migration parce qu'ils n'ont pas les données nécessaires avec eux ;
 - Les compensations pour les techniciens qui ne sont pas présents dans la plage horaire convenue passent de 10 € à 30 € et seront automatiquement comptabilisées, sans qu'une demande de l'abonné ne soit nécessaire ;
 - Les compensations suivantes sont introduites :
une compensation automatique de 10 € par jour qu'un client se retrouve sans fournisseur pendant la migration. Une compensation de 6 € par jour de retard pour l'activation du nouveau service d'accès à l'internet et/ou de télévision par rapport à la date d'activation promise. Il s'agit d'une compensation sur demande.
141. Le pourcentage d'utilisation de la procédure Easy Switch est en constante augmentation. En 2023, 30,5 % des nouveaux clients résidentiels pour l'internet fixe, la télévision et les offres groupées ont été acquis par le biais d'Easy Switch, contre 23,9 % un an auparavant. La croissance annuelle, de 6,6 points de pourcentage, est la plus élevée jamais enregistrée.

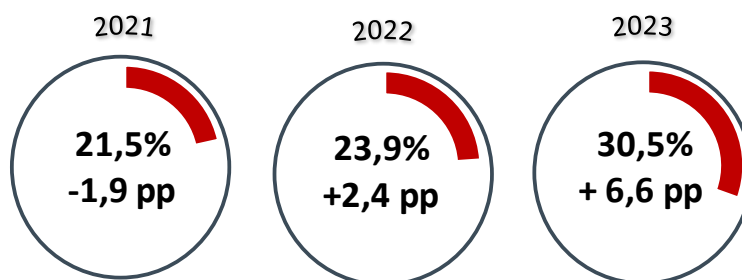


Figure 93 : Pourcentage des acquisitions de clients résidentiels basées sur Easy Switch (source : IBPT)

142. Par rapport aux autres opérateurs, le pourcentage d'acquisitions de clients ayant utilisé Easy Switch chez Telenet au cours de la période 2017-2022 a été significativement plus faible, variant entre 3,6 % et 6,6 %. Chez les autres opérateurs, ce pourcentage a évolué vers une valeur située entre 25 et 38 % en 2022. Une tendance similaire a été observée en 2023. Alors que le pourcentage d'acquisitions de clients ayant utilisé Easy Switch est resté stable chez Telenet, ce pourcentage a continué d'évoluer chez les autres opérateurs pour atteindre une valeur comprise entre 32 % et 45 %.
143. Ces chiffres plus faibles ont entraîné des contrôles en 2023 dans les points de vente de Telenet. Les services de contrôle de l'IBPT se sont rendus dans près de 90 points de vente de Telenet et ont alors constaté qu'une nette majorité des points de vente de Telenet ne proposait pas Easy Switch comme procédure standard et donc que Telenet n'agissait pas conformément aux règles établies en la matière. Pour cette raison, l'IBPT a imposé une amende de 1 000 000 € à Telenet⁵⁹.

⁵⁹ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/libpt-impose-a-telenet-une-amende-de-1-million>