

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

I B P T

**Situation du secteur
des communications électroniques
2012**

TABLE DES MATIÈRES

0. Préambule	4
1. Synthèse	6
2. Contexte du marché	8
2.1. CHIFFRE D’AFFAIRES.....	8
2.2. INVESTISSEMENTS TÉLÉCOMS	10
2.3. EMPLOI	11
2.4. ARPU MOBILE POUR L’ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE	12
3. Abonnés	13
3.1. ACCÈS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE FIXE	13
3.1.1. Accès voix directs sur le réseau fixe	13
3.1.2. Accès voix indirects sur le réseau fixe.....	15
3.2. ACCÈS À DES SERVICES MOBILES.....	16
3.2.1. Nombre d’abonnés mobiles actifs.....	16
3.2.2. Abonnés mobiles actifs par type de service (MVNO non compris)	17
3.2.3. Situation concurrentielle.....	18
3.3. PORTABILITÉ DES NUMÉROS.....	19
3.3.1. Portabilité des numéros mobiles	19
3.3.2. Portabilité des numéros fixes.....	20
3.4. LARGE BANDE	22
3.4.1. Large bande fixe.....	22
3.4.1.1. Volume	22
3.4.1.2. Évolution géographique de la large bande fixe	24
3.4.1.3. Situation concurrentielle	25
3.4.1.4. Vitesse.....	26
3.4.1.5. Réalisation de l’agenda numérique européen	28
3.4.1.6. Fourniture en gros d’accès à large bande fixe.....	31
3.4.2. La large bande mobile.....	32
3.4.2.1. Abonnés large bande mobile.....	32
3.4.2.2. Comparaison européenne de la pénétration large bande mobile (population)	33
3.5. OFFRES CONJOINTES RÉSIDENTIELLES.....	34
3.5.1. Pénétration:	34
3.5.2. Composition des offres conjointes résidentielles.....	34
3.5.3. Offres conjointes résidentielles à large bande fixe	35
3.5.4. Offres conjointes résidentielles comprenant la télévision numérique.....	35
3.5.5. Offres conjointes résidentielles avec téléphonie fixe	36
3.5.6. Offres conjointes résidentielles avec une composante mobile (voix/large bande).....	36
4. Utilisation	37
4.1. TÉLÉPHONIE VOCALE FIXE	37
4.1.1. Trafic vocal fixe sortant: volume	37
4.1.2. Trafic vocal fixe sortant: chiffre d’affaires.....	39
4.1.3. Trafic vocal entrant sur le réseau fixe: volume et chiffre d’affaires.....	40
4.2. TÉLÉPHONIE VOCALE MOBILE.....	42
4.2.1. Trafic vocal mobile sortant.....	42
4.2.1.1. Volume.....	42
4.2.1.2. Revenus de détail.....	45
4.2.1.3. ARPU voix mobile	46
4.2.2. Trafic vocal mobile entrant.....	47
4.2.2.1. Volume.....	47
4.2.2.2. Revenus.....	47
4.3. SMS.....	49
4.3.1. Volume	49
4.3.2. Revenus de détail	49
4.3.3. ARPU SMS mensuel.....	50
4.4. TRAFIC DE DONNÉES MOBILE (SMS NON COMPRIS)	51

4.4.1. <i>Volume</i>	51
4.4.2. <i>Revenus de détail</i>	51
4.4.3. <i>ARPU données mobiles</i>	52
5. Itinérance UE/EEE.....	53
5.1. RÉGULATION ET SURVEILLANCE.....	53
5.2. RÉSULTATS.....	54
6. Télévision.....	55

0. Préambule

Le document "situation du secteur des communications électroniques 2012" analyse les dernières tendances sur le marché des télécommunications du point de vue des revenus, des abonnés et des volumes.

Le rapport est basé sur des données rapportées à l'IBPT par une sélection représentative d'opérateurs actifs sur le marché des communications électroniques.

Une telle sélection est souhaitable pour des raisons d'efficacité. En vue d'une adéquation efficace entre les moyens mis en œuvre et l'obtention de résultats fiables avec la précision souhaitée, l'IBPT, fort de son expérience avec les acteurs du marché du secteur des communications électroniques, se base sur une sélection représentative d'acteurs du marché.

Pour l'année 2012, l'IBPT a interrogé 45 entreprises, soit le même nombre qu'en 2011. En fonction des marchés sur lesquels ces entreprises opèrent, leurs réponses sont fournies dans les indicateurs statistiques liés à ces activités. Ainsi, les données relatives à la téléphonie fixe ont trait à 15 entreprises et les données large bande fixe sont basées sur les données de 33 ISP. Les entreprises sélectionnées sont citées dans les différents chapitres respectifs.

L'IBPT a limité les indicateurs économiques généraux (chiffre d'affaires et investissements) à 11 entreprises.

En publiant ce rapport, l'IBPT vise à informer le public et les parties prenantes en toute transparence sur les informations demandées dans le cadre de ses compétences. D'autre part, conformément à l'article 34 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT remplit ainsi son obligation d'établir un rapport annuel sur l'évolution du marché des télécommunications que le Conseil doit soumettre au ministre.

Pour pouvoir publier des données de qualité à temps, l'IBPT a fixé trois conditions de recevabilité à remplir par les réponses données aux enquêtes de l'IBPT. Les répondants ont été priés de faire signer la confirmation que ces conditions étaient bien remplies par le CEO de l'entreprise et de la joindre à la réponse.

Ces conditions portent sur:

1. Le délai de réponse:

Les enquêtes statistiques sont obligatoires et doivent être transmises dans le délai fixé par l'IBPT.

Conformément à l'article 137 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'Institut peut, dans le cadre de ses compétences, exiger, par demande motivée, de toute personne concernée toute information utile. L'Institut fixe le délai de fourniture des informations demandées.

En effet, l'article 14, § 2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges stipule également que l'Institut fixe le délai de communication des informations demandées.

2. La qualité de la réponse:
Afin que les statistiques soient utilisables, elles doivent être complètes et cohérentes. L'exhaustivité implique qu'il soit répondu à tous les indicateurs statistiques demandés par l'IBPT, pour autant qu'ils soient pertinents pour l'entreprise. L'absence éventuelle d'une information doit être motivée de manière concluante. La cohérence implique d'une part une validation des relations logiques entre les différents indicateurs et d'autre part une comparaison avec les données de la dernière compilation de données afin de disposer d'une série de données logiques. Les écarts de plus de 10%, comparés à la période de référence précédente, doivent être documentés.
3. Confidentialité des informations :
L'article 23, § 3 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, impose l'obligation à l'IBPT de veiller à préserver la confidentialité des données fournies par les entreprises et qui sont considérées par l'entreprise comme des informations d'entreprise ou de fabrication confidentielles au sens de l'article 6, § 1er, 7°, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration.
En cas de transmission d'un document à l'IBPT, considéré comme un document contenant des données confidentielles, une version non-confidentielle de ce document est simultanément transmise à l'IBPT.

Après évaluation de ces conditions, les conclusions obtenues sont les suivantes:

1. Délai de réponse:
Bien que la majorité des opérateurs aient fourni une réponse dans le délai prévu (15 février 2013), il semblerait que ces réponses n'étaient pas toujours complètes. Des compléments ont été reçus après le 15 février 2013 à l'initiative de l'opérateur ou après validation par l'IBPT identifiant l'info manquante et la redemandant.
2. Qualité des réponses:
La cohérence entre les deux séries de données successives est capitale aux yeux de l'IBPT afin de garantir la qualité des données publiées. Dans le contexte de la mise à jour de 2012, l'IBPT constate à nouveau que la cohérence des statistiques dans une certaine série de données sur une période déterminée n'est pas toujours garantie. Cela reste donc un point important pour l'avenir.

Au niveau de la cohérence entre les séries de données, l'IBPT estime par contre que des progrès ont été réalisés. La cohérence entre les différents indicateurs a augmenté suite à l'établissement de liens via des formules dans le formulaire de statistiques à compléter en Excel.
3. Confidentialité:
La vérification des règles de confidentialité imposées à l'IBPT implique que les données demandées soient généralement représentées de manière agrégée.

Enfin, l'IBPT formule une considération générale concernant les données publiées. Pour certains points, ces données ont fait l'objet de modifications résultant de mises à jour fournies par les opérateurs et d'affinements méthodologiques. Certaines données sont donc différentes de celles publiées par le passé. Les modifications sont marquées dans les notes de bas de page.

1. Synthèse

1. Le chiffre d'affaires total des télécommunications et de la radiodiffusion des 11 opérateurs sélectionnés chute de 4,8% en 2012 pour atteindre 8,26 milliards d'euros.
Alors que les revenus des services de radiodiffusion sont à la hausse (+5,5%), les revenus des télécoms baissent de 6,1% pour atteindre 7,27 milliards d'euros. Tant le marché de détail que le marché de gros contribuent à la baisse du chiffre d'affaires.
2. Les revenus vocaux de détail et les revenus générés par la large bande fixe reculent, contrairement aux revenus de détail générés par la large bande mobile.
Les revenus vocaux fixes baissent de 6,3 % pour atteindre 1,24 milliards d'euros alors que les revenus vocaux mobiles diminuent de 6,5%, et retombent ainsi à 1,82 milliards d'euros. Les revenus de détail générés par la large bande mobile progressent de 67,5% pour atteindre 0,34 milliard d'euros.
3. Les investissements en télécommunications ont baissé de 1,1% pour atteindre 1,254 milliards d'euros, mais exprimé en pourcentage du chiffre d'affaires provenant des télécommunications fixes et mobiles, une hausse de 16,6 à 17,4% est cependant perceptible.
4. Le nombre de raccordements à la téléphonie fixe demeure constant et avoisine les 4,63 millions tandis que le nombre d'abonnés mobiles actifs recule pour la première fois (de 12,5 millions à 12,31 millions). La stabilité des accès au réseau de téléphonie fixe peut être imputée à la croissance sur le marché résidentiel (+ 2%, jusque 3,13 millions de connexions) alors que le marché professionnel recule en passant de 3,9% à 1,5 millions de connexions.
5. La rotation de la clientèle augmente sous l'impulsion de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms en octobre 2012. Depuis cette date, l'on peut observer une plus forte croissance du nombre de transferts de numéros, surtout sur le marché mobile (effet net calculé de 90.000 portages mobiles).
6. Le volume de minutes vocales initiées sur le réseau téléphonique fixe et mobile augmente en 2012. Le nombre de minutes vocales depuis un téléphone mobile est passé de 4,1% à 15,47 milliards de minutes. La téléphonie fixe affiche pour la première fois une hausse (+3,2% jusque 12,28 milliards de minutes) grâce au nombre croissant de minutes vers les appareils mobiles: hausse de 29%, pour atteindre 2,02 milliards de minutes.
7. Le coût moyen pour établir un appel vocal mobile en tant qu'abonné auprès des trois opérateurs de réseau mobile belges a chuté en passant de 13,8 eurocents/minutes à 13,1 eurocents/minute. Ce qui représente une différence de prix de 9,28 eurocents/minute par rapport à un appel de téléphonie fixe dont le coût moyen en 2012 est passé de 4,29 eurocents/minute à 3,82 eurocents/minute.
8. L'utilisation mobile continue de croître en 2012. Le volume d'appel mensuel d'un abonné mobile actif moyen d'un opérateur de réseau belge augmente de 1%, pour atteindre 101 minutes d'appel par mois. Ce même abonné actif moyen a également envoyé 28 messages SMS de plus qu'en 2011 (soit au total, 171 SMS par mois).
9. Le nombre d'utilisateurs de données mobiles actifs auprès des opérateurs de réseau mobiles a augmenté de 62,2% pour atteindre un chiffre de 4.148.206. 39,7% du nombre total d'utilisateurs mobiles actifs utilisent des données mobiles et un utilisateur de données mobiles actif consomme en moyenne 60 méga-octets.

10. Avec une hausse de 146.949 lignes large bande fixes, le marché de la large bande fixe n'a pas atteint le niveau des années précédentes (+177.035 en 2011 et +236.893 en 2010). La pénétration large bande mobile affiche une croissance de 19 à 32,8% pour atteindre le même niveau que la pénétration large bande fixe (33,2%).

11. La tendance à utiliser la large bande dans une catégorie de vitesse supérieure se poursuit. En 2012, la part de lignes large bande classées dans la catégorie de l'Internet super rapide (> 30 Mbps) est passée de 32 à 58%. Dans le classement européen des pays comptant la part la plus importante de lignes large bande super rapide, la Belgique s'empare de la première place en 2012 (53,7%).

En matière de pénétration de la large bande super rapide auprès des ménages, la Belgique renforce sa position de tête en 2012 en passant à 17,5%, comparé à 10,4% l'année précédente.

12. En 2012, 57% des ménages belges achètent plusieurs services auprès du même fournisseur, contre 49% un an plus tôt. Dans le nombre total d'offres conjointes, la part du double play recule (de 40 à 37%) au profit du triple play (de 56 à 58%) et du quadruple play (de 3 à 4%). 7,3% des offres conjointes résidentielles ont une composante mobile contre 6,3 % l'année précédente.

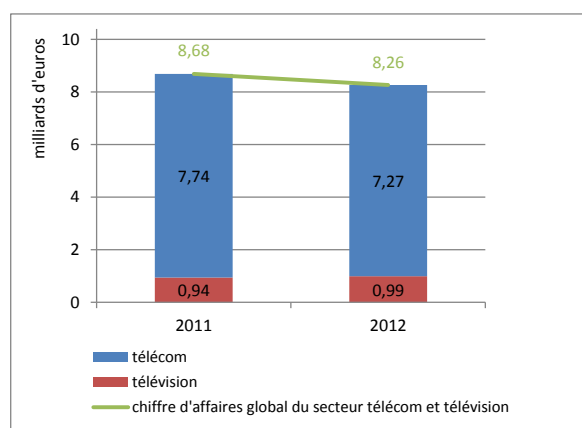
13. La part de la télévision numérique dans le nombre total de raccordements TV passe de 68 à 77%, au détriment de la télévision analogique dont la part chute de 32% à 23%.

2. Contexte du marché

1.1. Chiffre d'affaires

11 opérateurs¹ ont rapporté en 2012 un chiffre d'affaires de 8,26 milliards d'euros pour les télécoms et la radiodiffusion, soit une baisse de 4,8 % par rapport à l'année précédente. Alors que les services de radiodiffusion enregistrent une hausse de leurs revenus (+5,5%), les revenus des télécoms ont baissé de 6,1 % pour atteindre 7,27 milliards d'euros.

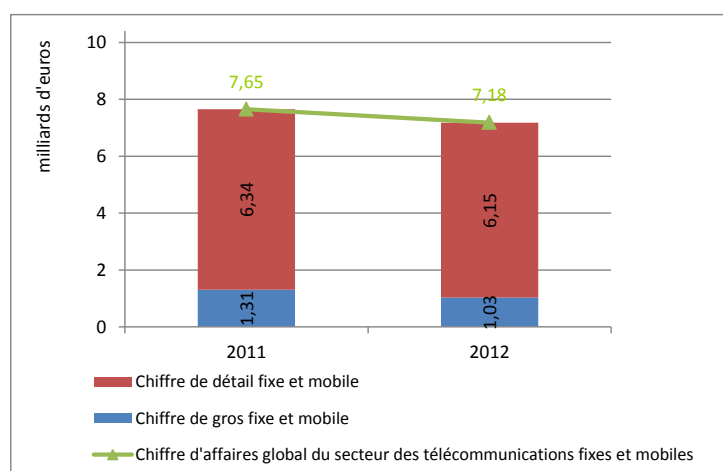
Figure 1.1: Evolution du chiffre d'affaires pour les télécoms et la radiodiffusion (retail + wholesale)



Source: IBPT (opérateurs)

Sur le chiffre d'affaires total des télécoms (7,27 milliards d'euros), 7,18 milliards d'euros sont liés aux revenus issus des activités télécoms fixes et mobiles. Une baisse de 6,1% peut être observée par rapport à 2011. Tant les services de détail que de gros contribuent à la baisse du chiffre d'affaires. Le chiffre d'affaires télécoms de gros a reculé de 21 % pour atteindre 1,03 milliards d'euros. Les revenus de détail sont passés de 6,34 milliards à 6,15 milliards d'euros.

Figure 1.2 : Chiffre d'affaires du secteur des télécoms fixes et mobiles selon une répartition au niveau du détail et de gros



Source : IBPT (opérateurs)

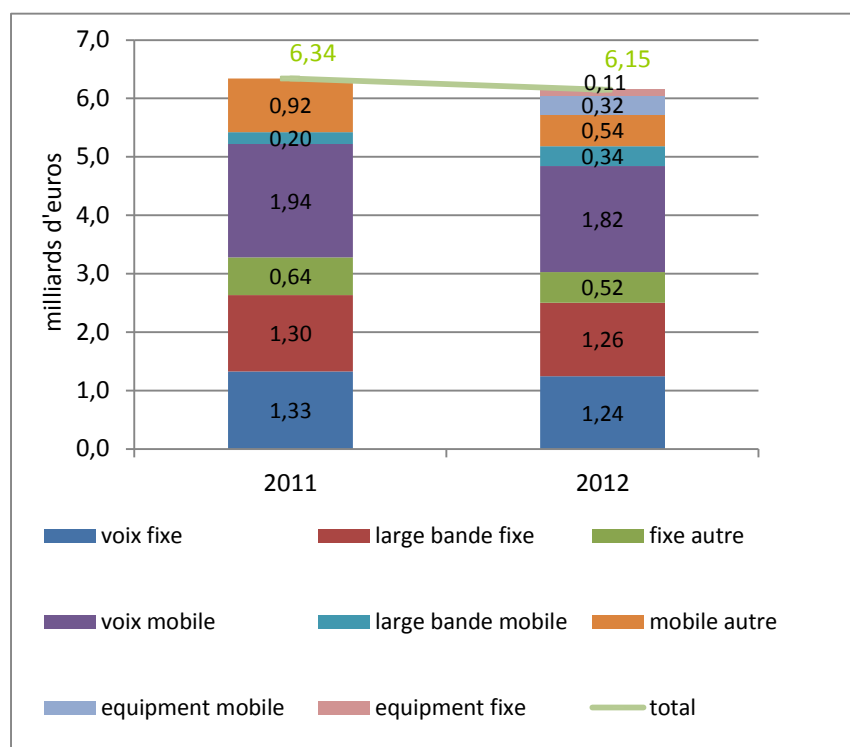
¹ Belgacom SA, KPN Group Belgium, BT Limited, Colt Telecom, Mobistar Enterprise services, Mobistar, Numericable, Telenet, Verizon Belgium Luxembourg SA, Brutélé, Tecteo.

La clôture de 2012 avec un chiffre d'affaires au niveau du détail de 6,15 milliards d'euros implique une diminution sur base annuelle de 3%.

Il s'agit du résultat combiné de:

- recettes croissantes de la large bande mobile: +67,5% (de 0,20 à 0,34 milliards d'euros).
- chute du chiffre d'affaires généré par la voix fixe: -6,3%
- chute du chiffre d'affaires généré par la voix mobile: -6,5%

Figure 1.3 : Chiffre d'affaires de détail des télécommunications fixes et mobiles, par type² (2011-2012)



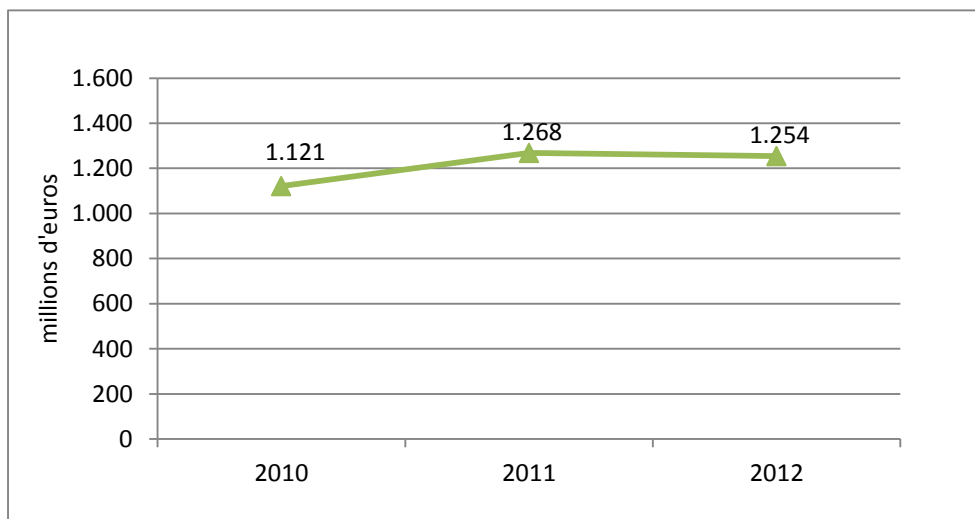
Source: IBPT (opérateurs)

² A partir de 2012, les revenus provenant des équipements fixes sont rapportés séparément et disparaissent par conséquent de la rubrique "fixe autres".

1.2. Investissements télécoms

L'IBPT estime que les investissements totaux en télécoms³ des 11 opérateurs télécoms équivalent en 2012 à 1,254 milliards d'euros, soit une baisse de 1,1% par rapport à 2011.

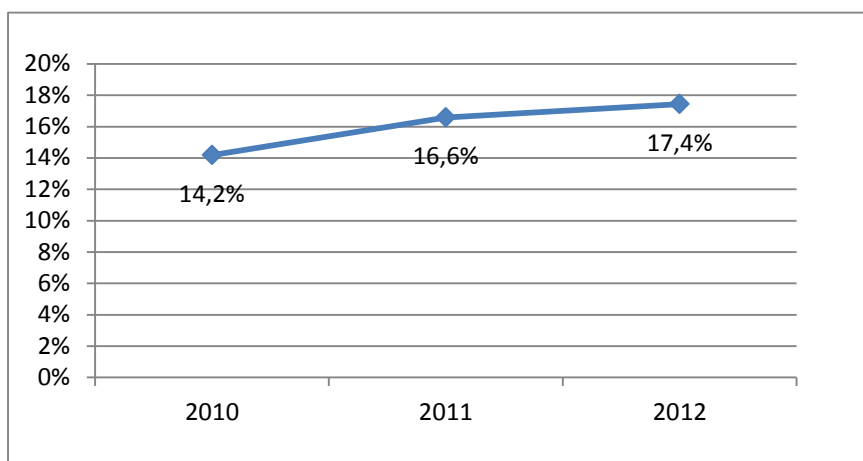
Figure 1.4: Évolution des investissements totaux en télécoms 2010 - 2012



Source: IBPT (opérateurs)

Comparé à 2011, une plus grande partie des revenus générés est réinvestie. En 2012, les investissements télécoms représentaient 17,4% du chiffre d'affaires provenant des télécommunications fixes et mobiles, comparé à 16,6% un an plus tôt.

Figure 1.5 : Investissements exprimés en pourcentage du chiffre d'affaires généré par le secteur des télécommunications fixes et mobiles.



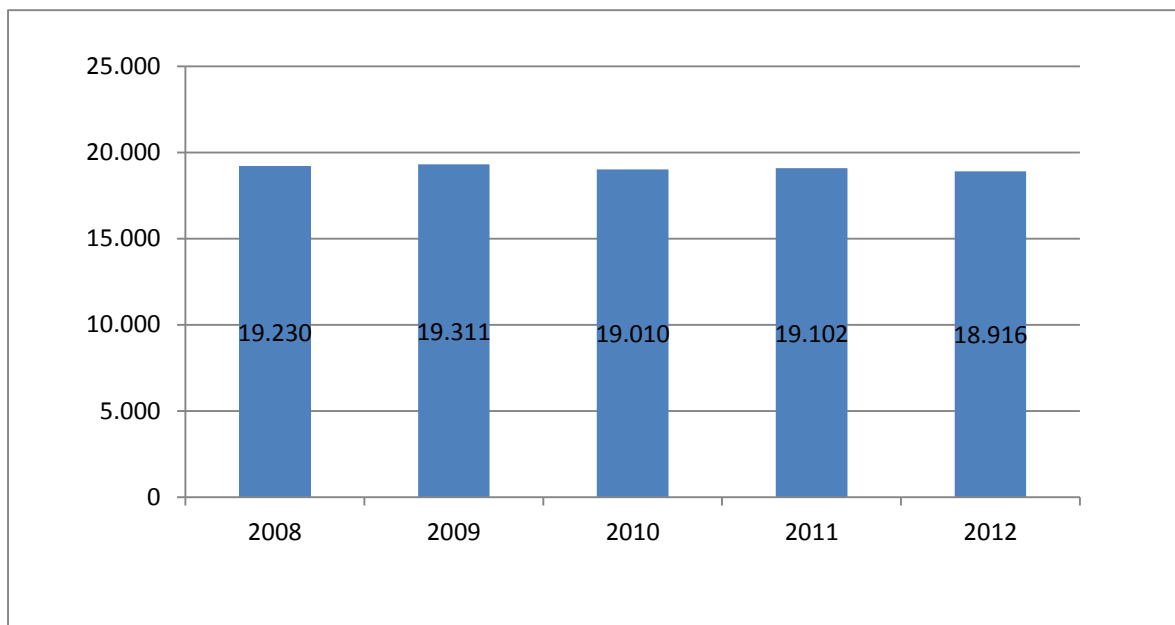
Source: Opérateurs (IBPT)

³ Actifs fixes matériels et immatériels, TV non comprise: capitalisation des décodeurs et droits de diffusion. La différence avec les données publiées en 2011 s'explique par le fait que Telenet et Belgacom n'avaient pas exclu tous les investissements '100%' télévision.

1.3. Emploi

L'emploi dans le secteur des télécoms a baissé au cours de l'année 2012. Fin 2012, 18.916 équivalents temps plein étaient occupés auprès des 11 opérateurs télécoms⁴, soit 186 équivalents temps plein (ETP) de moins que l'année précédente. Un peu plus de 70% sont occupés chez l'opérateur historique Belgacom.

Figure 1.6: Evolution du personnel (ETP) auprès des 11 opérateurs télécoms



Source: IBPT (opérateurs)

⁴ La différence avec les données publiées en 2011 est due à la modification de la définition: à partir de 2010, les chiffres tiennent compte du personnel employé pour la fourniture de services de radiodiffusion pour autant que les services de radiodiffusion traditionnels ne soient pas les seuls services offerts.

1.4. ARPU mobile pour l'ensemble de la clientèle⁵

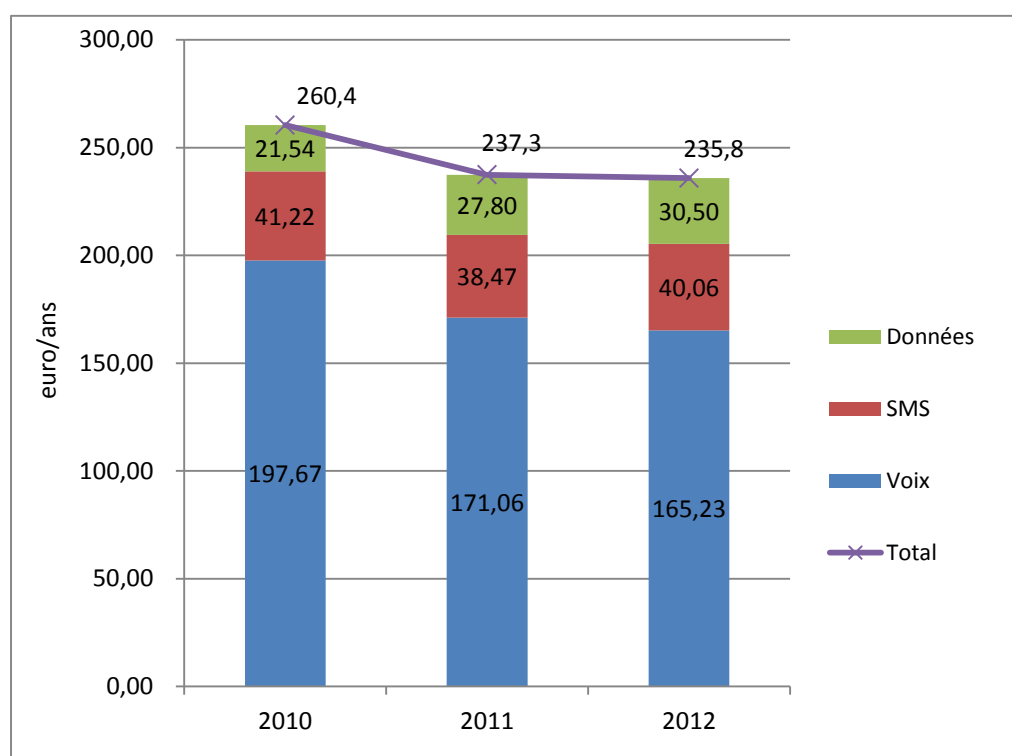
Un étalement des revenus mobiles de détail sur la clientèle mobile active totale (MVNO non compris) donne un chiffre d'affaires annuel moyen de 235,8 euros par rapport à 237,34 euros l'année précédente, soit une baisse de 0,7%.

Les abonnés mobiles actifs continuent à dépenser le plus par abonné en téléphonie mobile (165,23 euros/an) malgré la baisse de l'ARPU téléphonie mobile de 3,4%.

Cette baisse peut s'expliquer par un chiffre d'affaires de détail mobile net inférieur suite à une augmentation de la pression concurrentielle exercée par des plans tarifaires meilleur marché. Les mesures réglementaires ont également un impact: la poursuite de la baisse des MTR, la régulation de l'itinérance (nouvelle baisse le 1/07/2012) et l'impact de la nouvelle loi télécoms belge entrée en vigueur le 1er octobre 2012. L'accumulation des réductions différées est déduite des recettes de 2012 car les critères permettant de les étaler dans le temps conformément à la loi ne sont plus remplis.

L'ARPU des données mobiles progresse cependant en 2012: les utilisateurs mobiles actifs dépensent 30,5 euros par mois. Ce montant dépasse celui de 2011 de 2,7 euros.

Figure 1.7 : Evolution de l'ARPU mobile (euros/an)



Source : Opérateurs (IBPT)

⁵ L'ARPU mobile est défini comme les revenus de détail annuels générés par les communications mobiles (voix, SMS et données) des trois opérateurs de réseau mobile belges divisés par le nombre moyen de clients mobiles actifs au début et à la fin de l'année concernée.

3. Abonnés

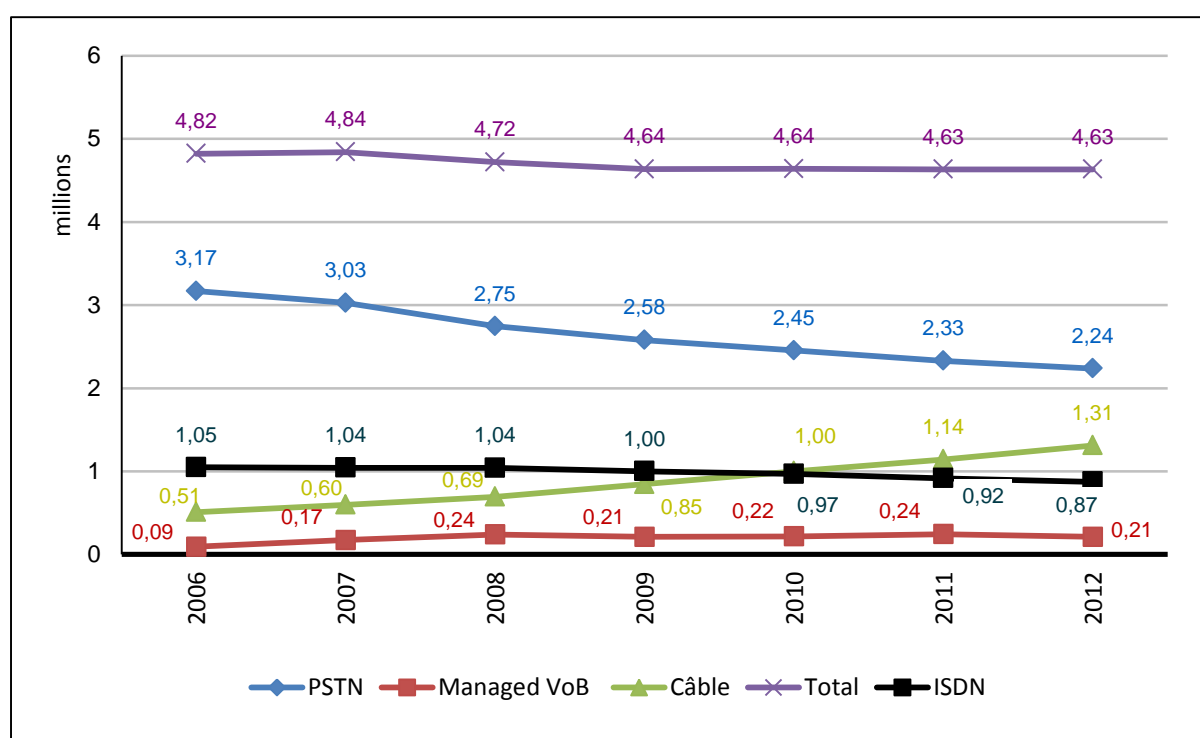
1.5. Accès au réseau téléphonique fixe

3.1.1. Accès voix directs sur le réseau fixe

Le nombre d'accès directs au réseau de téléphonie fixe reste relativement constant et avoisine les 4,63 millions de connexions.

Le succès permanent des offres multiple play et des plans tarifaires permettant de téléphoner gratuitement d'un appareil fixe vers un appareil mobile (lancement de Happy Time XL chez Belgacom le 3 octobre 2011 et de Freephone Mobile de Telenet en novembre 2011) entraîne l'érosion du marché des raccordements téléphoniques fixes.

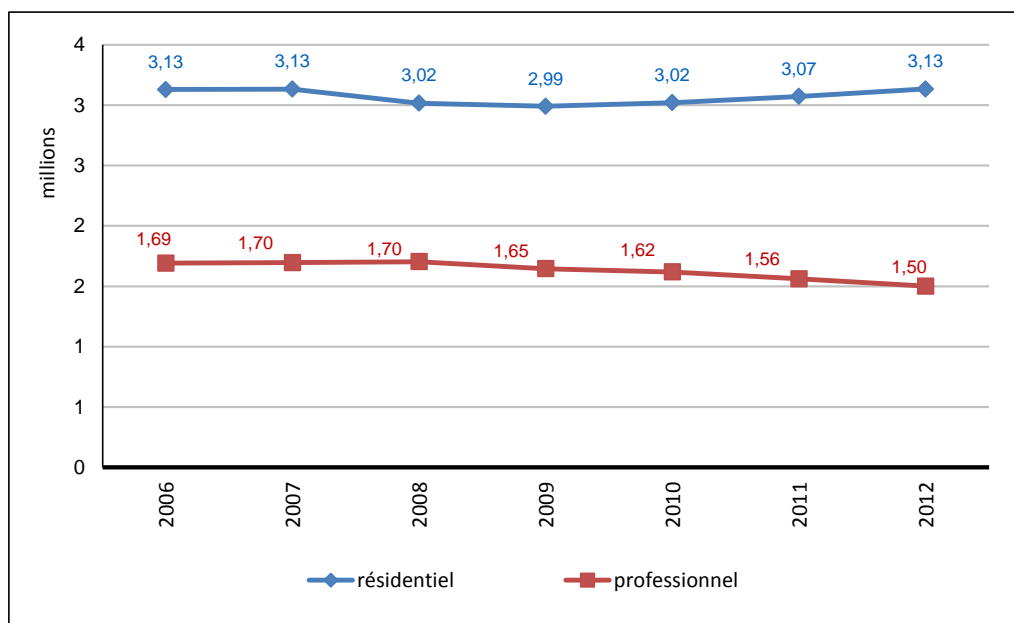
Figure 1.8 : Accès voix directs fixes 2009-2012 (canaux, en milliers)



Source : Opérateurs (IBPT)

La stabilité du nombre total d'accès voix directs fixes est entièrement imputable au marché résidentiel. En 2012, une croissance de 2% atteignant les 3,13 millions d'accès résidentiels a pu être observée. Au cours de la période 2009 -2012, l'on note une augmentation de 4,8% alors que le marché professionnel subit une baisse de 3,9%.

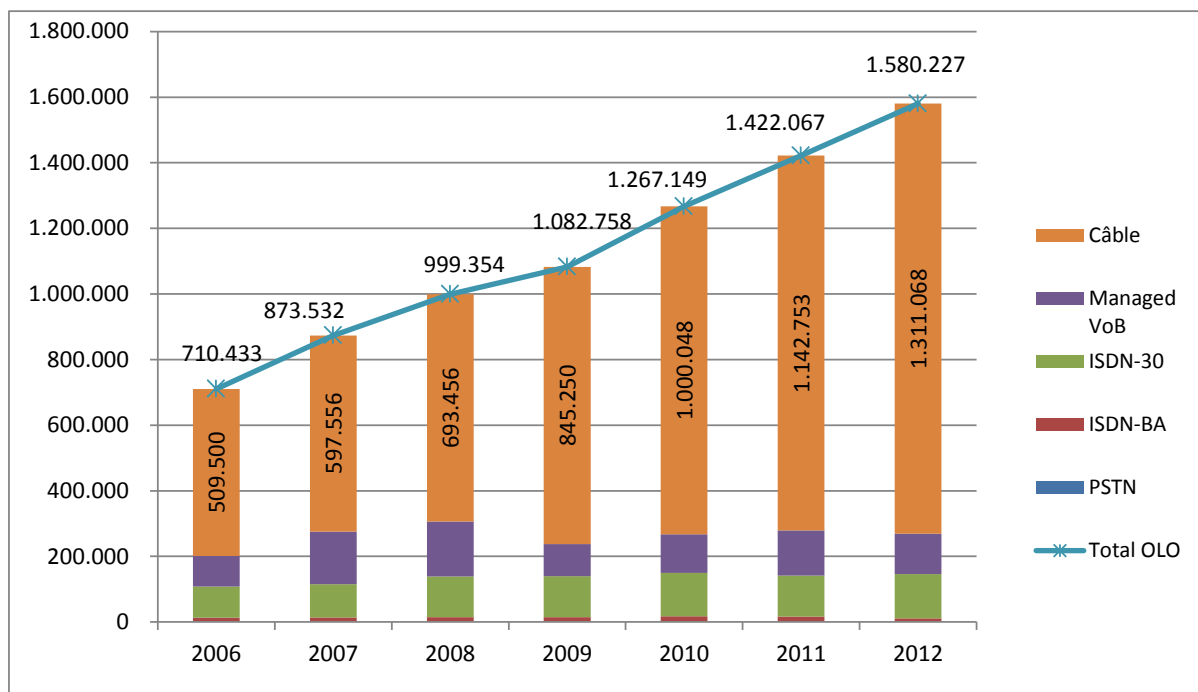
Figure 1.9: Accès voix directs fixes 2006-2012 : résidentiel/professionnel (canaux, en milliers)



Source : IBPT (opérateurs)

Avec 1,580 millions d'accès voix directs fixes, les OLO ont conquis⁶ 34,1% de part de marché, soit une croissance de 3,4 % par rapport à la fin 2011 (30,7%).

Figure 1.10 : Accès voix directs fixes OLO (Scarlet non comprise)



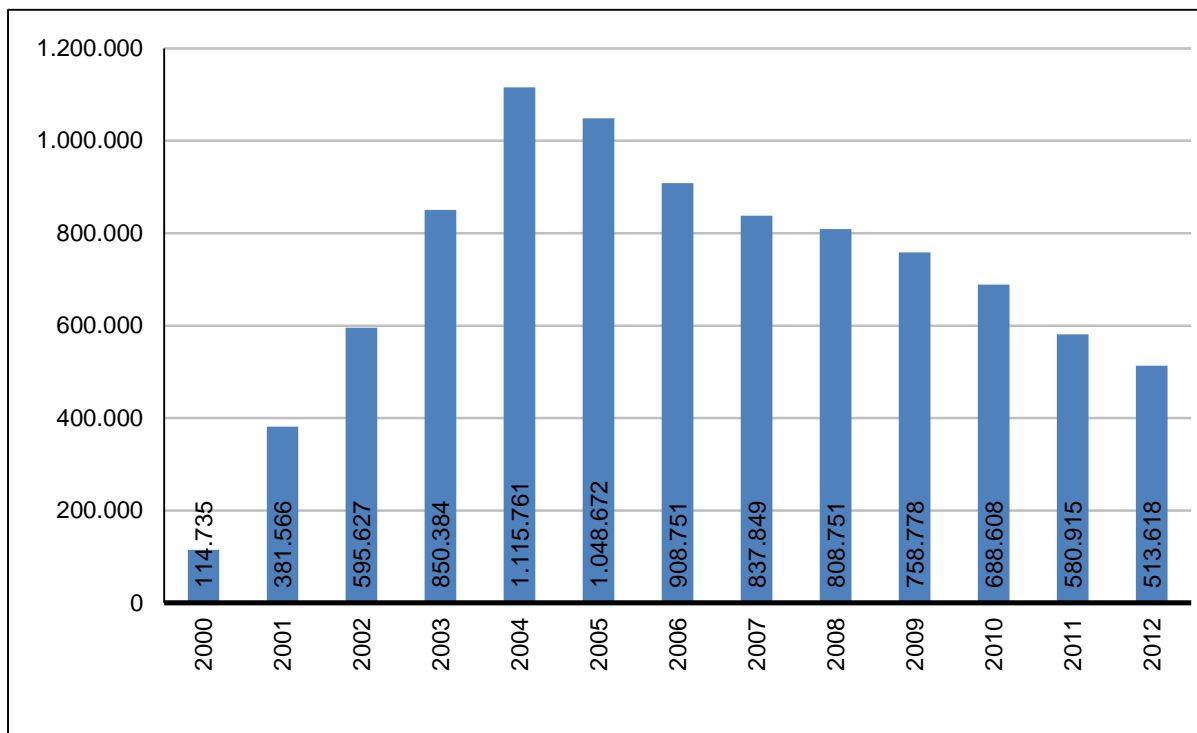
Source : Opérateurs (IBPT)

⁶ OLO = other licensed operator

3.1.2. Accès voix indirects sur le réseau fixe

Fin 2012, l'on comptait 513.618 numéros de téléphone actifs avec une présélection du transporteur (CPS)⁷. Ce qui représente une baisse de 11,6 % par rapport à la fin 2011.

Figure 1.11 : CPS actif



Source: Opérateurs (IBPT)

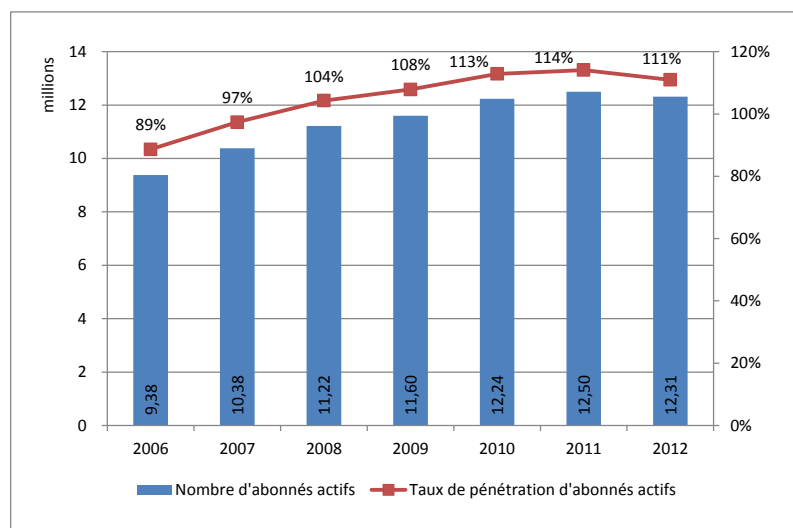
⁷ Dans le cadre du CPS, le client choisit un fournisseur télécoms pour effectuer des appels téléphoniques sans être directement raccordé au réseau de cet opérateur. L'appel est automatiquement routé du réseau PSTN/ISDN vers le réseau d'un autre opérateur.

1.6. Accès à des services mobiles

1.1.1. Nombre d'abonnés mobiles actifs

Le nombre d'abonnés mobiles actifs (MVNO compris, à l'exception du M2M⁸) a chuté jusqu'à 12,31 millions fin 2012. La baisse de 0,5% est surtout due à la suppression des clients inactifs du fichier clients.

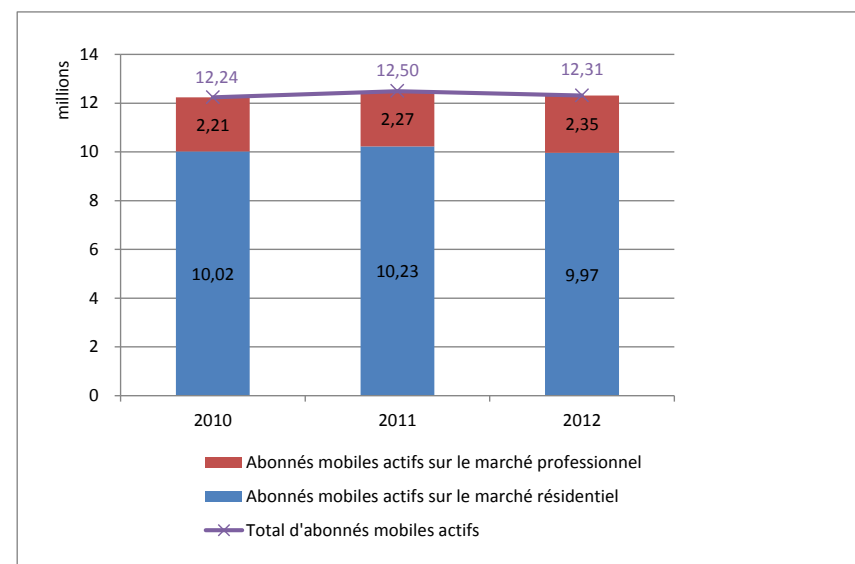
Figure 1.12: Nombre d'abonnés mobiles actifs et pénétration



Source : IBPT (opérateurs)

Le rapport résidentiel - professionnel est de 81% -19%.

Figure 1.13: Abonnés mobiles actifs résidentiels – professionnels (MVNO compris)



Source: IBPT (opérateurs)

⁸ Un service M2M est défini comme un service de communication où les données sont transférées automatiquement entre les équipements et/ou les applications sans ou avec peu d'intervention humaine.

Alors que le nombre total d'abonnés mobiles actifs stagne sur le marché, la part des MVNO continue de croître. En 2012, la croissance des clients MVNO actifs (light + full)⁹ s'élevait à 1.872.735 clients en Belgique, ou 27,4%.

15,2% du nombre total d'abonnés mobiles actifs utilisaient en 2012 un MVNO contre 11,8% l'année précédente.

La clientèle active pour le M2M, qui n'est pas comprise dans le calcul de la figure 1.12, est estimée à 708.723.

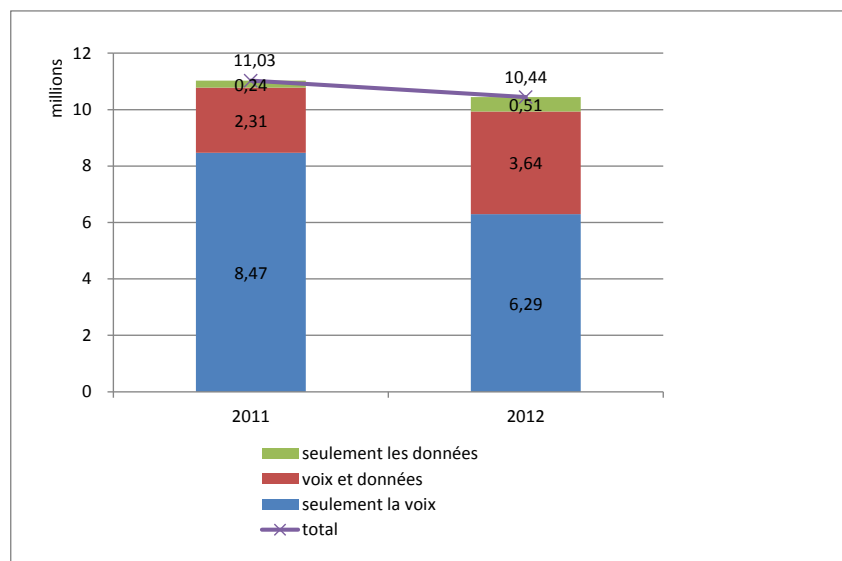
3.2.2. Abonnés mobiles actifs par type de service (MVNO non compris)

Des appareils mobiles sont de plus en plus souvent utilisés pour des données mobiles (autres que des SMS).

Le nombre d'abonnés mobiles actifs achetant uniquement des données mobiles auprès d'un opérateur de réseau mobile a augmenté en 2012 en passant de 243.301 à 509.186, soit une hausse de 109%.

Si les abonnés mobiles actifs sont ajoutés à ce chiffre, qui, en plus des données mobiles, achètent également des services vocaux auprès du même opérateur de réseau mobile, le nombre de clients actifs pour les données mobiles grimpe jusqu'à 4.148.206. Cela correspond à 39,7% de la clientèle mobile active totale (MVNO non compris).

Figure 1.14 : Nombre d'abonnés mobiles actifs par type de service (MVNO non compris)



Source : IBPT (opérateurs)

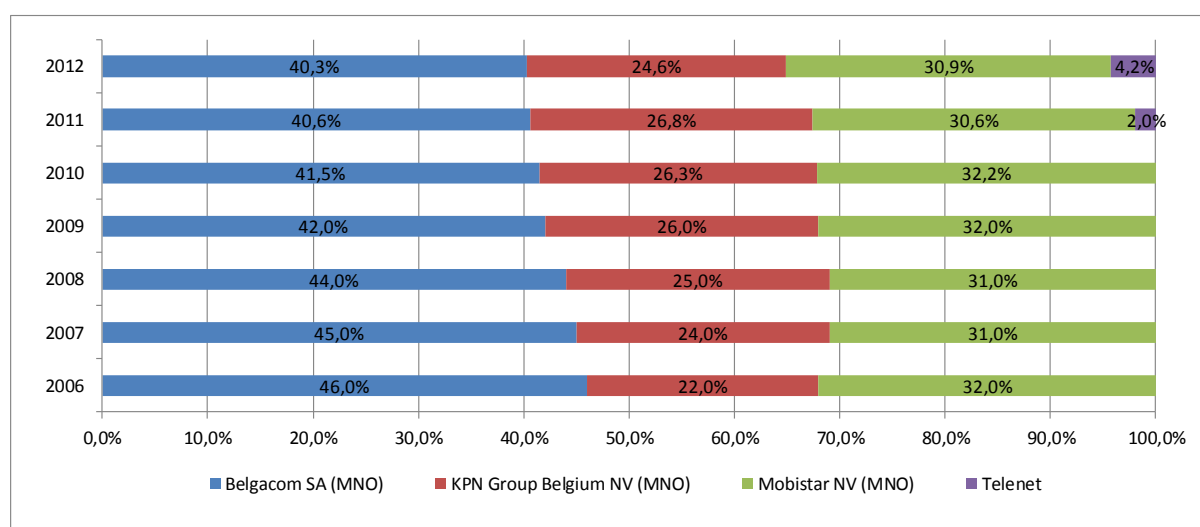
⁹ Les Full MVNO disposent d'éléments du réseau cœur d'une architecture mobile et de réserves de numéros propres (ils disposent d'ailleurs également de cartes SIM propres) ce qui leur permet de proposer directement des services d'interconnexion à d'autres opérateurs de réseaux publics fixes ou mobiles et même des services d'itinérance internationale. Les MVNO Light n'exploitent pas de moyens de réseau. Leur activité se limite à la commercialisation des services d'un opérateur de réseau mobile.

1.1.2. Situation concurrentielle

Les rapports sur le marché sont modifiés par:

- l'importance croissante de Telenet en tant que full MVNO. L'entreprise a vu sa clientèle plus que doubler jusqu'à atteindre 521.600 clients fin 2012 suite au succès de King et Kong, les plans tarifaires lancés en juillet 2012¹⁰. Cela résulte en une hausse de la part de marché de 2 à 4%.
- la perte de part de marché de KPN, plus particulièrement suite à la suppression de 334.000 clients wholesale prepaid inactifs de Ortel Mobile¹¹.

Figure 1.15 : Parts de marché par opérateur de réseau mobile (light MVNO compris) et par full MVNO: en termes d'abonnés mobiles actifs



Source: IBPT (opérateurs)

¹⁰ Voir communiqué de presse du 11 février 2013: résultats pour toute l'année 2012.

¹¹ Voir KPN Fact sheets Q4 2012

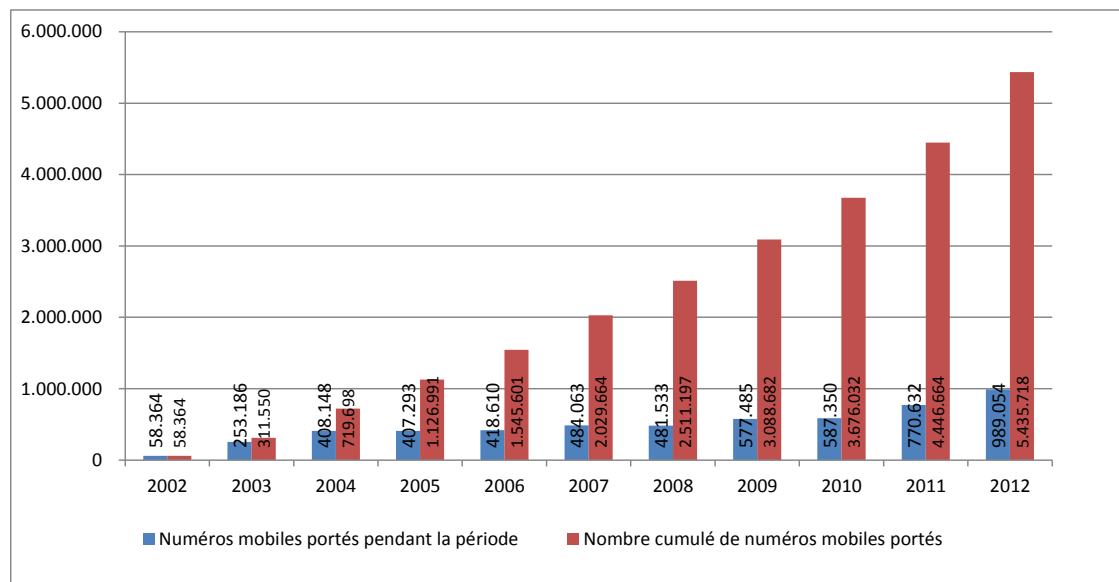
<http://www.kpn.com/corporate/aboutkpn/Investor-Relations/publications/Financial-publications.htm>

1.2. Portabilité des numéros

1.2.1. Portabilité des numéros mobiles

Depuis le lancement de la portabilité des numéros mobiles en 2002, 5.435.178 numéros mobiles ont été portés.

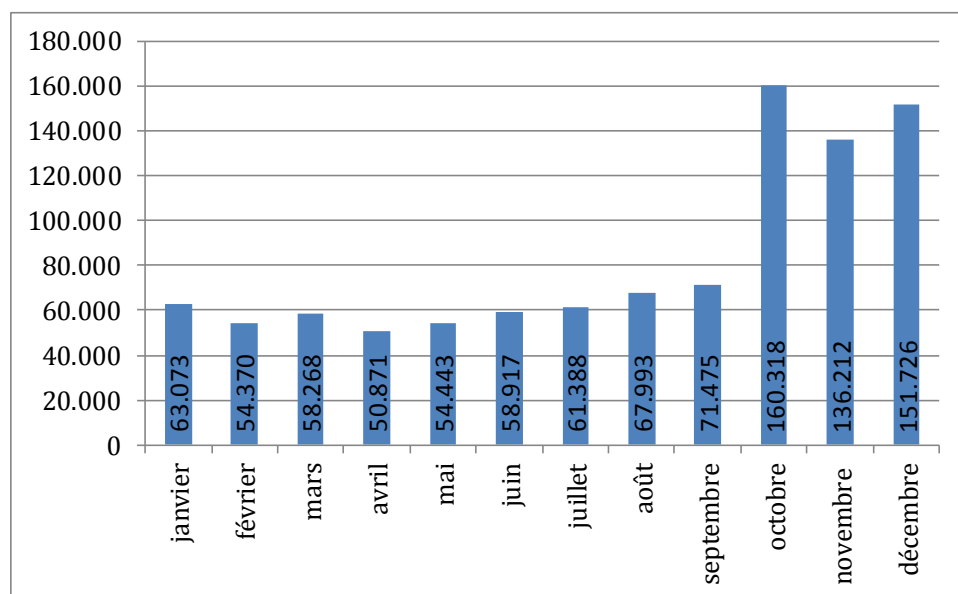
Figure 1.16 : Numéros mobiles portés cumulés et numéros mobiles portés par année



Source: ASBL Portabilité des numéros (IBPT)

Une analyse mensuelle pour 2012 fait apparaître une croissance plus forte du nombre de transferts de numéro depuis le mois d'octobre 2012. Cette croissance a été avivée par l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms: de nouvelles conditions contractuelles plus souples en cas de résiliation encouragent la liberté de mouvement des consommateurs et la concurrence entre les opérateurs se voit ainsi stimulée.

Figure 1.17: Nombre de portages mobiles mensuels en 2012

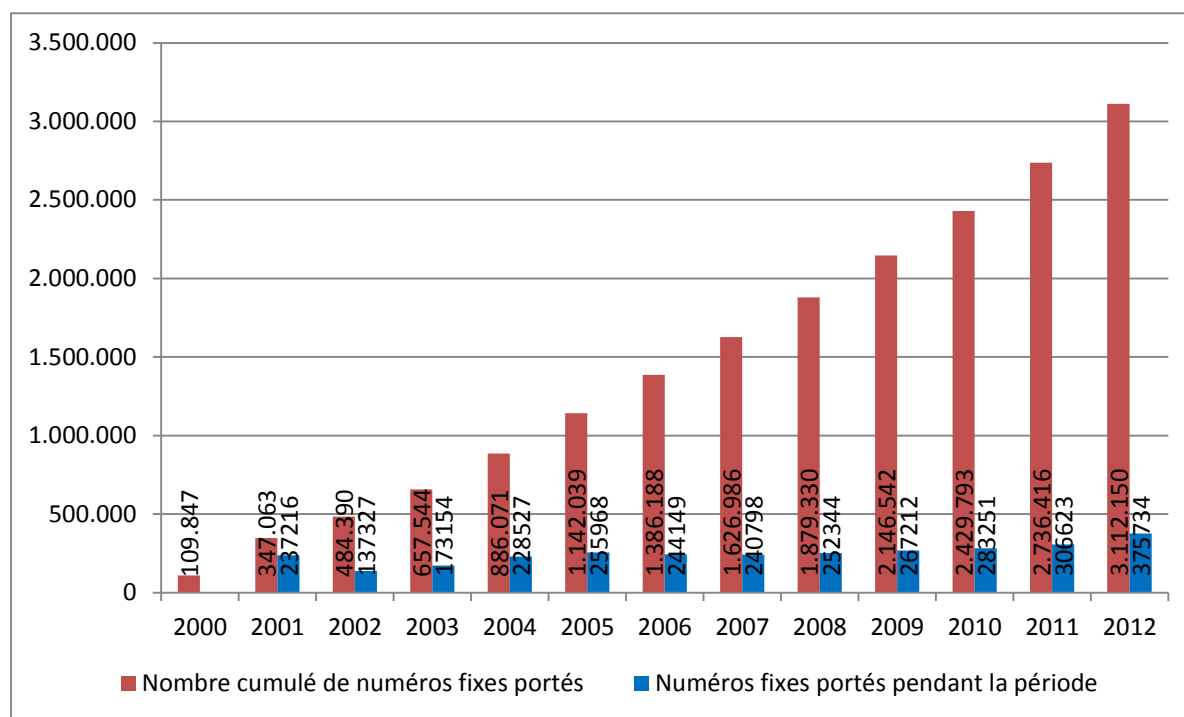


Source: ASBL Portabilité des numéros (IBPT)

3.3.2 Portabilité des numéros fixes

Dans le courant de 2012, 375.734 numéros fixes individuels ont été portés avec succès. Sur la période 2000 – 2012, le nombre total de numéros fixes portés s'élève à 3.112.150¹².

Figure 1.18: Numéros fixes portés cumulés (géographiques + non géographiques) et numéros fixes portés par année



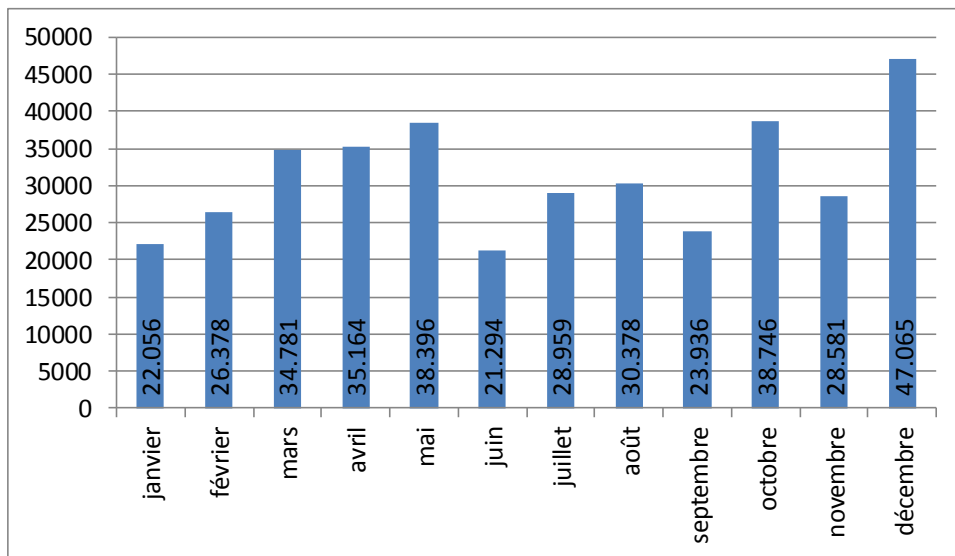
Source : ASBL Portabilité des numéros (IBPT)

En 2012, l'on compte une moyenne de 29.038 portages fixes par mois avant le 1er octobre 2012 (date de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms) et une moyenne de 38.131 portages après cette date.

L'incidence nette moyenne de 9.093 portages fixes par mois après l'introduction de la nouvelle loi télécoms est considérablement moins importante que sur le marché mobile (incidence nette mensuelle moyenne de 90.000 portages mobiles).

¹² Seuls les portages de numéros réussis sont portés en compte; les disconnects, updates et portages de blocs entiers de numéros tels que décidés par l'IBPT ne sont donc pas considérés comme des portages de numéros. Pour être précis: si un numéro (ou une série de numéros) déterminé(e) est porté(e) de l'opérateur A à l'opérateur B et, si celui-ci est ensuite de nouveau porté de l'opérateur B à l'opérateur A que ce soit ou non au cours de la même période, l'on considère qu'il y a eu deux portages de numéros.

Figure 1.19: Nombre de portages fixes mensuels en 2012



Source : ASBL Portabilité des numéros (IBPT)

1.3. Large bande

1.3.1. Large bande fixe

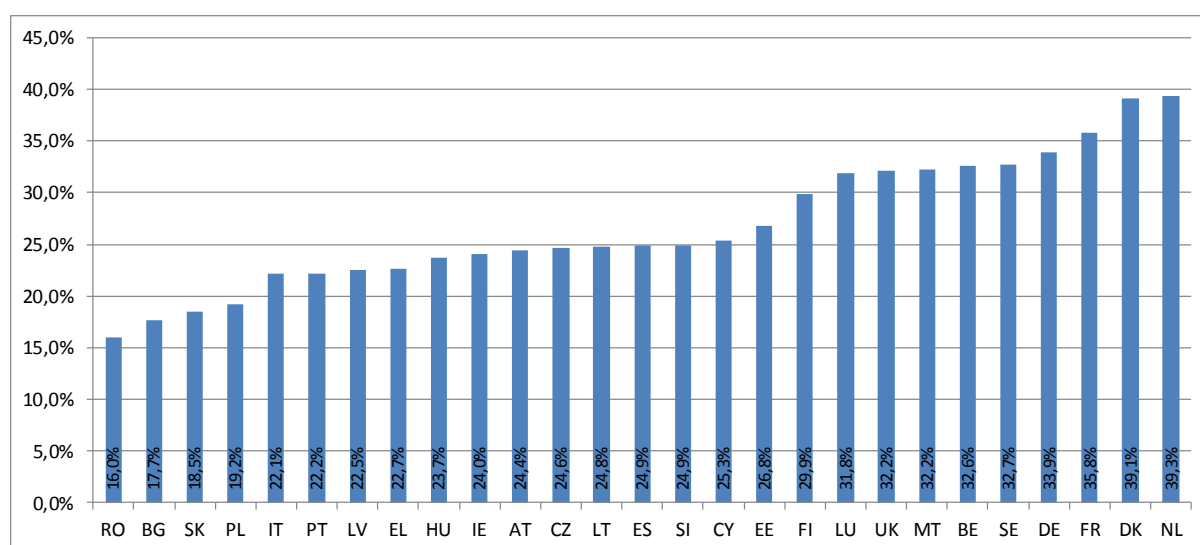
3.4.1.1. Volume¹³

Le marché de la large bande fixe en Belgique a continué de progresser, pour atteindre 3,69 millions de lignes. Fin 2012, il y avait 33,2 lignes large bande fixes pour 100 habitants belges.

Comparé à juillet 2012, la pénétration large bande a connu une hausse de 32,6% à 33,2%.

La Belgique, ainsi que huit autres pays UE, dépasse ainsi le seuil de 30 lignes large bande pour 100 habitants.

Figure 1.20: Pénétration large bande au sein de l'UE -(juillet 2012)

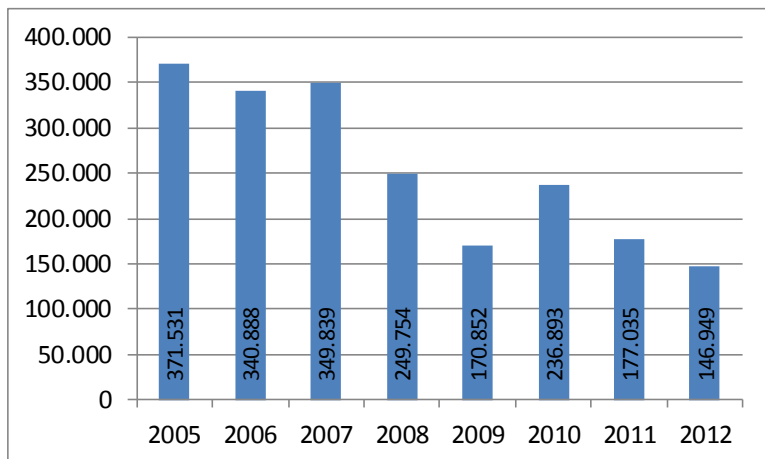


Source : Agenda numérique pour l'Europe (Commission européenne)

Avec une croissance nette de 146.949 lignes large bande fixes, le marché de la large bande fixe a cependant presté en dessous du niveau des années précédentes.

¹³ Sur la base de données de 33 ISP: Belgacom, Alpha Networks, Belgian Telecom, Brutélé, BT Limited, Numericable, Colt Telecom, Cybernet, Destiny, Easynet, EDPnet, Euphony, Evonet, Getronics, Idnet, KPN Group Belgium, LCR Telecom, Mac Telecom, Mobistar, Mobistar enterprise services, Mondial Telecom, Online Internet,Portima, Scarlet, Schedom, Tecteo, Telenet, Toledo Telecommunications, United Telecom,Vanco, Verizon Belgium Luxembourg, Newin, Clearwire

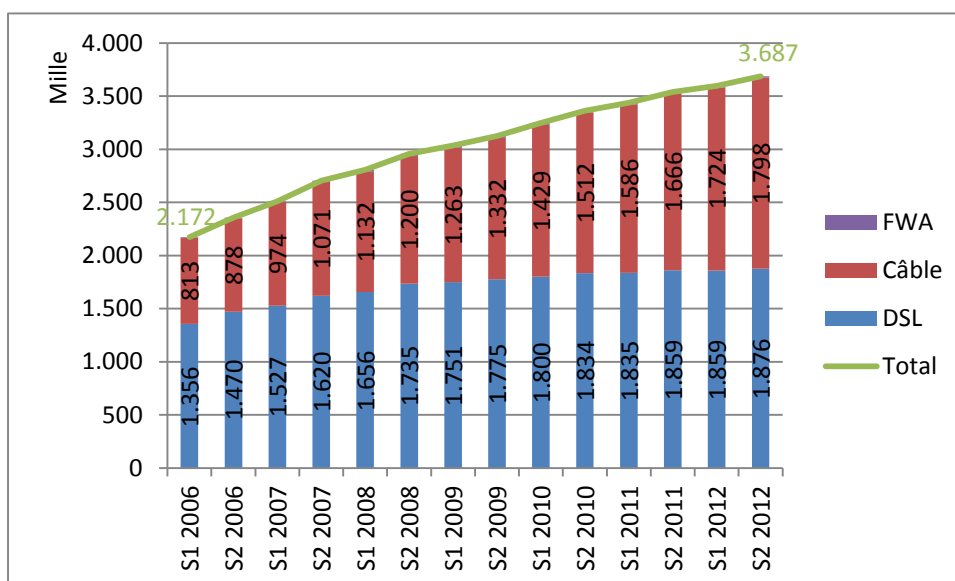
Figure 1.21: Croissance nette de la large bande par année (Belgique)



Source: IBPT (ISP)

Le DSL reste la technologie dominante parmi les accès à large bande fixe (51% du nombre total d'accès à large bande fixe)

Figure 1.22: Évolution de la large bande fixe par technologie

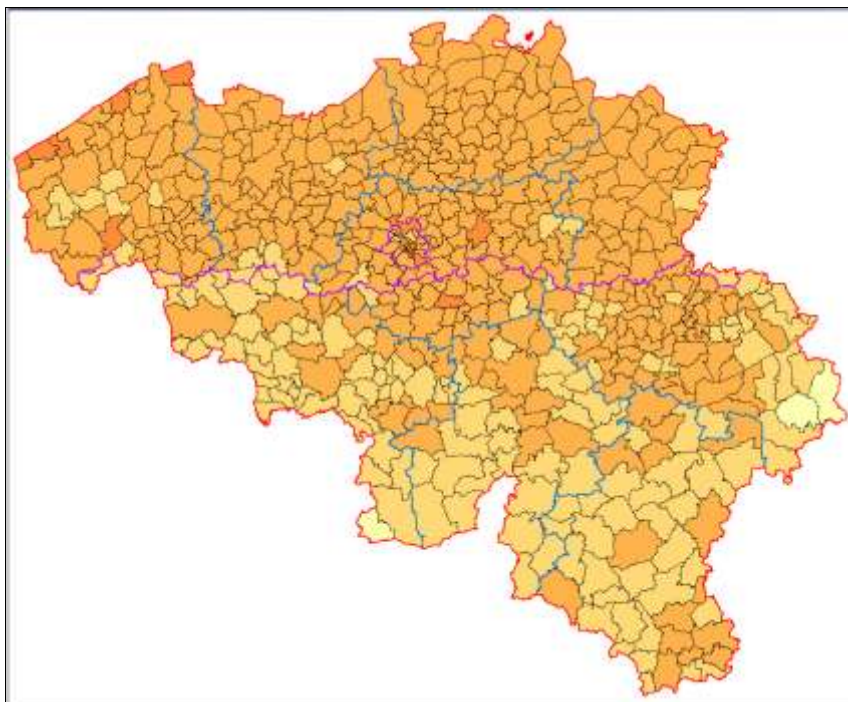


Source : IBPT (ISP)

3.4.1.2. Évolution géographique de la large bande fixe

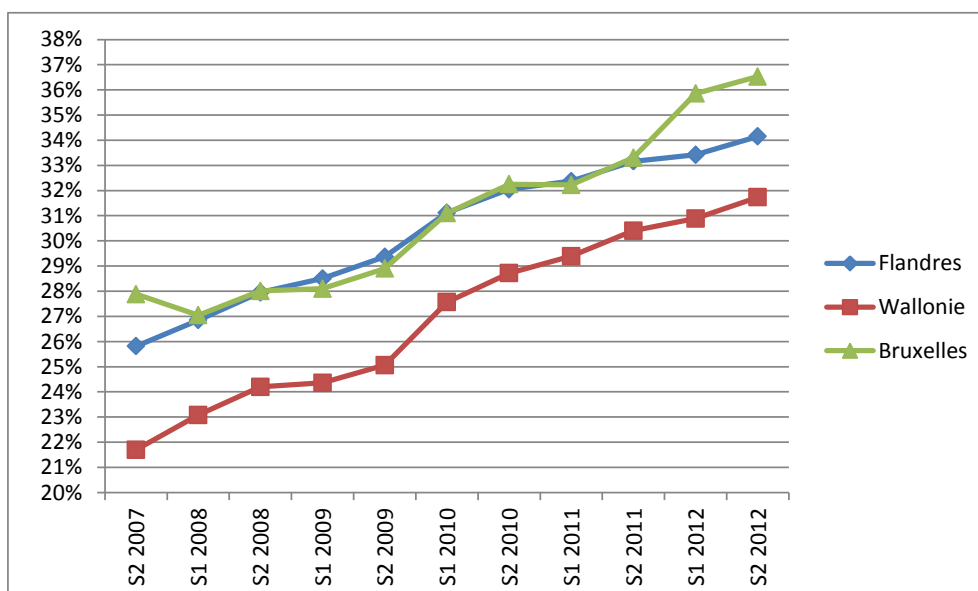
Fin 2012, la pénétration large bande à Bruxelles (36,5%) et en Flandre (34,1%) dépasse la moyenne nationale (33,2%)

Figure 1.23: Pénétration large bande par commune fusionnée (janvier 2013) ¹⁴



Source : IBPT (ISP)

Figure 1.24: Évolution de la pénétration large bande par région



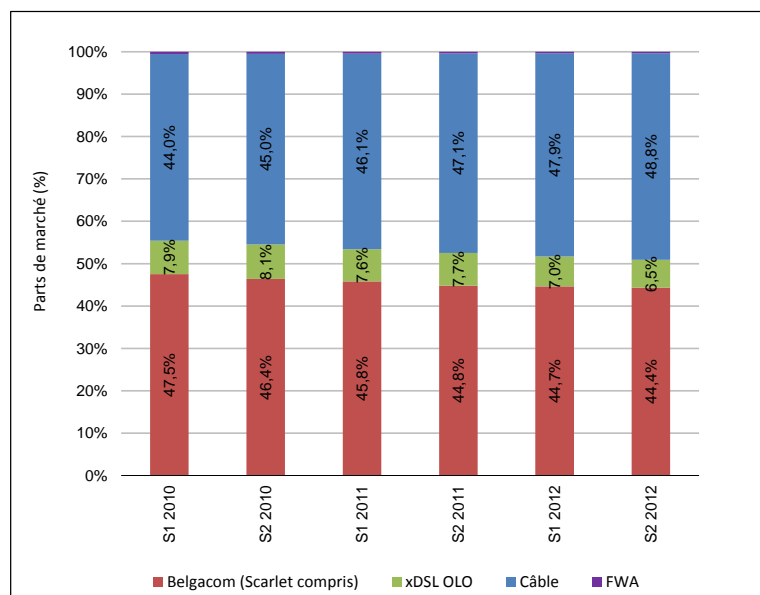
Source : IBPT (ISP)

¹⁴ Plus la couleur est foncée, plus élevée est la pénétration large bande.

3.4.1.3. Situation concurrentielle

La part de marché de l'opérateur historique poursuit sa tendance légèrement descendante. Fin 2012, la part de marché de Belgacom (y compris Scarlet) s'élevait encore à 44,4%, comparé à 44,7% un an plus tôt.

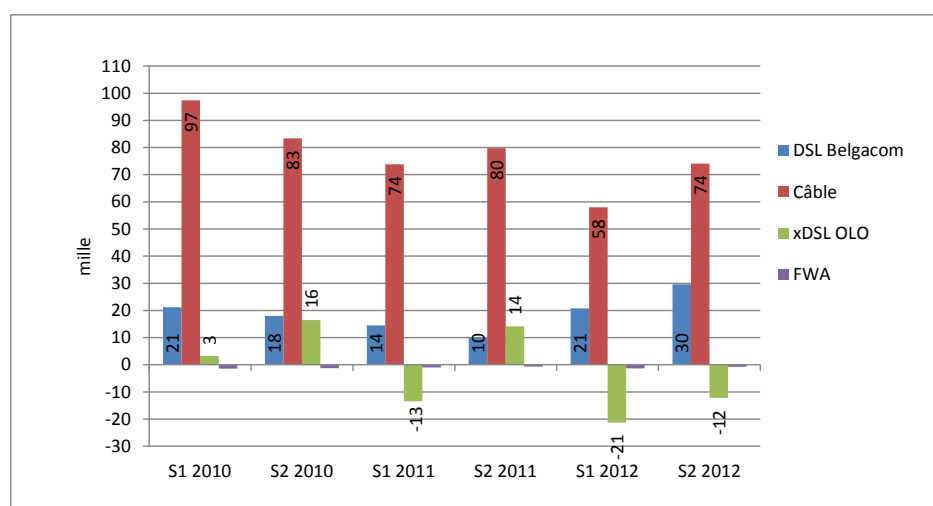
Figure 1.25 : Parts de marché des ISP (nombre de lignes large bande fin 2012)



Source : IBPT (ISP)

65,7% de la croissance du marché en 2012 est imputable aux OLO (96.557 lignes large bande fixes). Il s'agit du résultat combiné d'une croissance positive des câblo-opérateurs (+132.076 lignes à large bande fixe) et d'une croissance négative des autres OLO (-33.412 lignes DSL des OLO et -2.107 des lignes FWA). L'opérateur historique DSL a contribué à raison de 34 % aux nouvelles lignes large bande (50.392 lignes à large bande fixe)

Figure 1.26: Acquisitions nettes par technologie par semestre¹⁵



Source : IBPT (ISP)

¹⁵ Le nombre de nouveaux clients pour la large bande fixe moins le nombre de clients qui résilient le service large bande fixe.

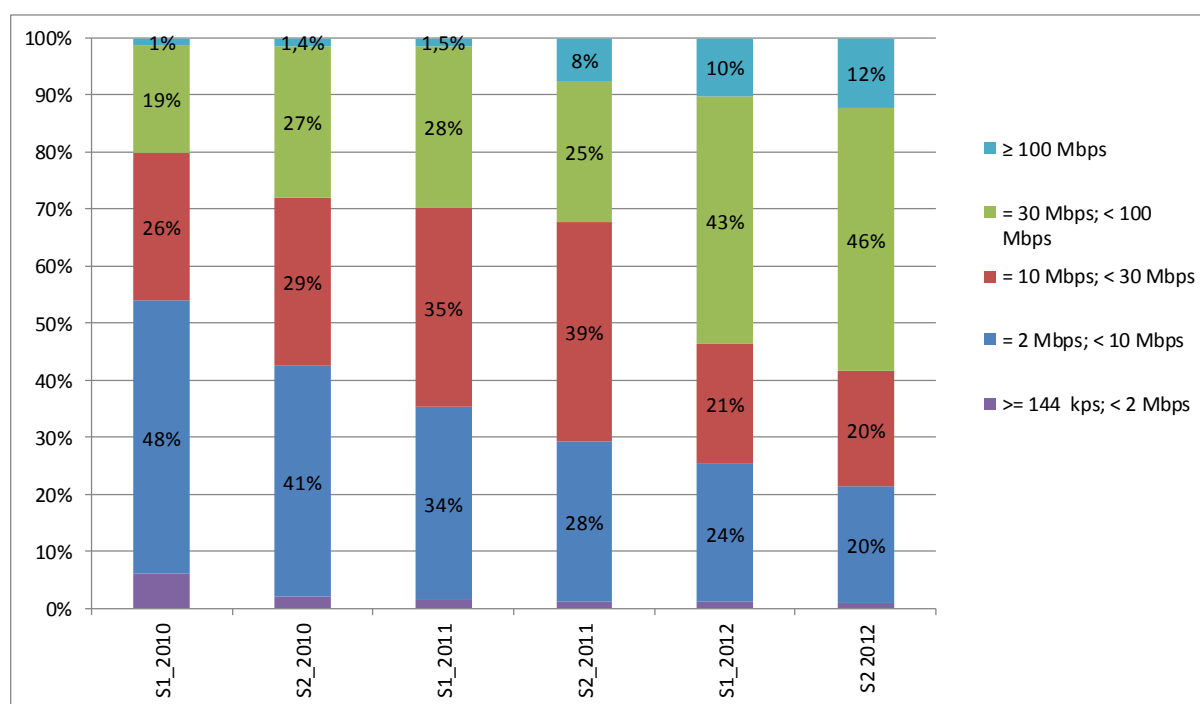
3.4.1.4. Vitesse

Fin 2012, les lignes à large bande fixe en Belgique peuvent être réparties entre les catégories de vitesse suivantes:

- * jusque 2 Mbps : 1,1 % des lignes large bande fixes
- * jusque 10 Mbps : 20,3% des lignes large bande fixes
- * jusque 30 Mbps : 20,3% des lignes large bande fixes
- * jusque 100 Mbps : 46,2% des lignes large bande fixes
- * >=100 Mbps : 12,2% des lignes large bande fixes

Sur la période 2010-2013, l'on observe une tendance claire en faveur de l'utilisation de la large bande dans une catégorie de vitesse supérieure. La part de lignes large bande classées dans la catégorie super rapide (> 30 Mbps) passe de 20 à 58%.

Figure 1.27: Évolution des lignes large bande fixes en Belgique par catégorie de vitesse (par semestre entre juillet 2010 et janvier 2013)¹⁶



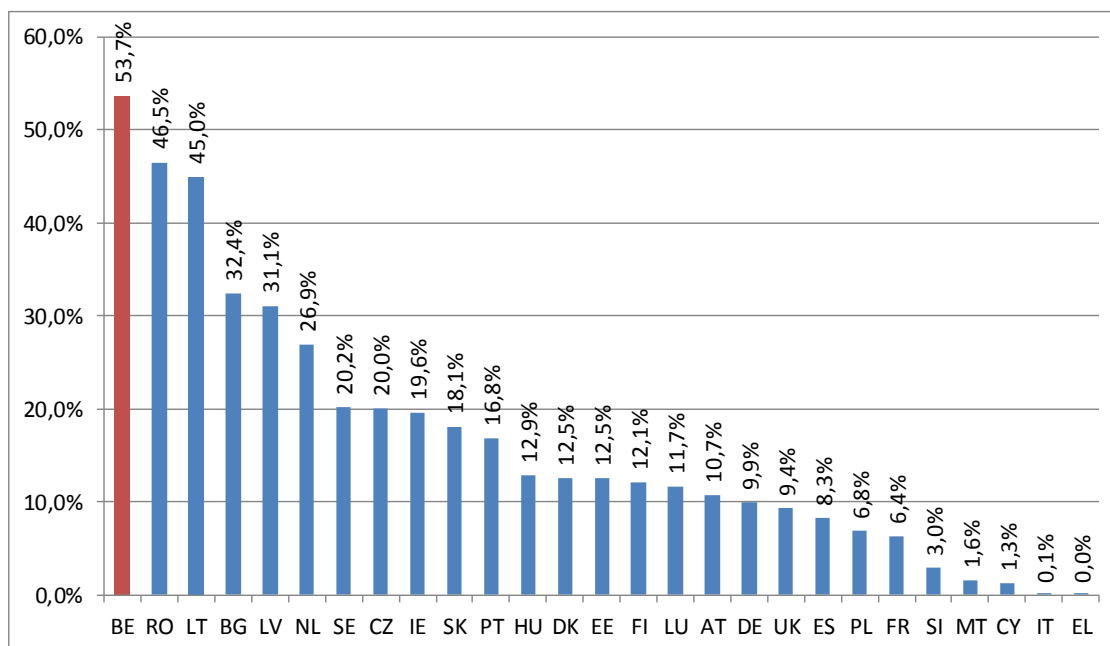
Source : IBPT (opérateurs)

En Europe, la Belgique est, fin juin 2012, le pays enregistrant le take-up le plus important en services large bande haut débit >= 30 Mbps (53,7% du nombre total de lignes large bande fixes).

Début 2012, la Belgique se situait, avec 32,2% du total des lignes large bande avec une vitesse inférieure à 30 Mbps, encore derrière la Lituanie (40%) et la Roumanie (45,2%).

¹⁶ Différence avec les données publiées 2011 suite à la mise à jour des catégories de vitesse de Telenet.

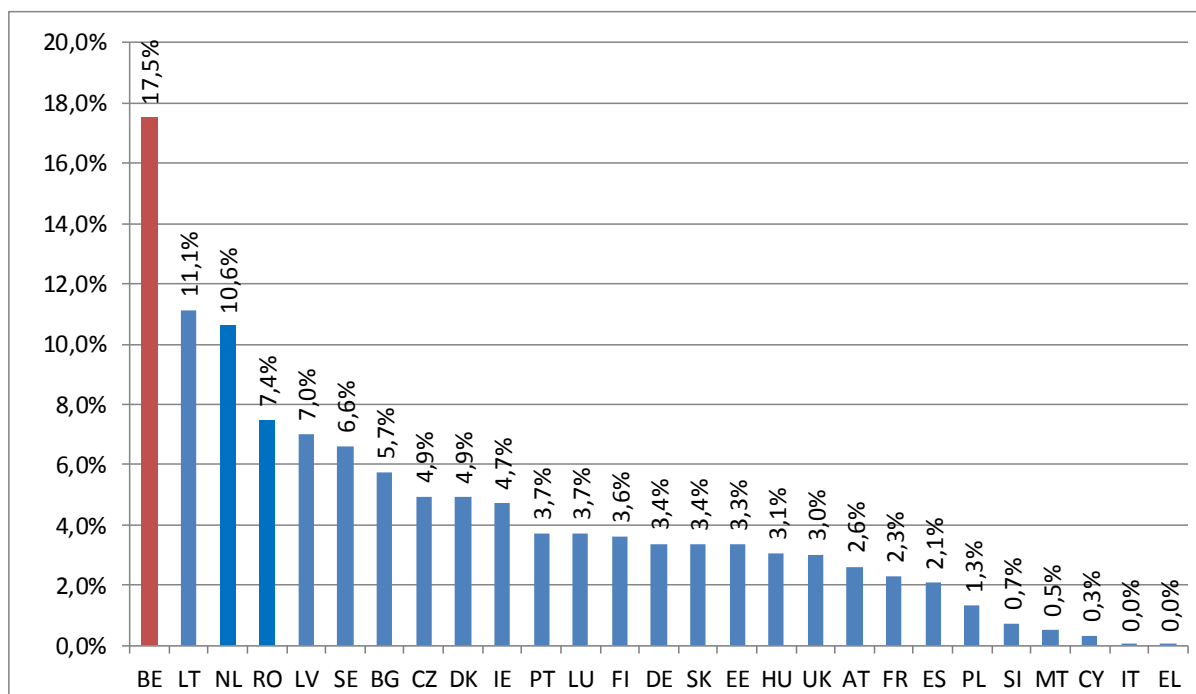
Figure 1.28 : % de lignes large bande fixes avec une vitesse ≥ 30 Mbps (juillet 2012)



Source : Agenda numérique pour l'Europe (Commission européenne)

En termes de ménages également, la Belgique a, au sein de l'Europe, la pénétration la plus élevée de la large bande fixe avec une vitesse ≥ 30 Mbps.

Figure 1.29 : Pénétration large bande fixe ≥ 30 Mbps (ménages)



Source : Agenda numérique pour l'Europe (Commission européenne)

3.4.1.5. Réalisation de l'agenda numérique européen

La Commission européenne a adopté l'agenda numérique européen dans le but d'accélérer l'évolution des TIC de pointe. Cet agenda, qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente et durable en matière de large bande, poursuit deux objectifs:

- un objectif de couverture de 30 Mbps à 100%
- un objectif de "take up" de 100 Mbps pour 50% des ménages européens

Pour ces deux objectifs, la Belgique est dans le peloton de tête du classement européen.

Selon l'étude "broadband coverage in the EU"¹⁷, la couverture NGA¹⁸ combinée des technologies de ligne fixe atteignait fin 2011 98% des ménages belges. Cette couverture a été réalisée grâce à un mélange de technologies permettant d'offrir des vitesses de 30 Mbps et plus:

- 1) Le FTTC/VDSL utilisant une connexion fibre optique du central vers la cabine de rue en combinaison avec le réseau de cuivre VDSL, a fin 2011 une couverture de 81%¹⁹. En 2012, ce chiffre a continué d'évoluer pour atteindre 85% des ménages²⁰.
- 2) Câble : fin 2011, 95,5% des ménages ont accès aux services sur base du réseau câblé. Cet accès est caractérisé par un upgrade complet vers Eurodocsis 3.0. Grâce à ce pourcentage, le câble est la forme de NGA la plus répandue en Belgique.
- 3) Le FTTP, qui consiste en une connexion fibre optique entre le central local et l'utilisateur final s'est vu attribuer fin 2011 en Belgique une couverture de 0,2%.

Avec une couverture NGA combinée de 98%, la Belgique occupe le troisième échelon le plus haut de la couverture NGA totale en Europe.

¹⁷ Voir l'étude "Broadband coverage in Europe in 2011", préparée par le consultant Point Topic pour la Commission européenne et publiée le 6 novembre 2012

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/itemdetail.cfm?item_id=8907

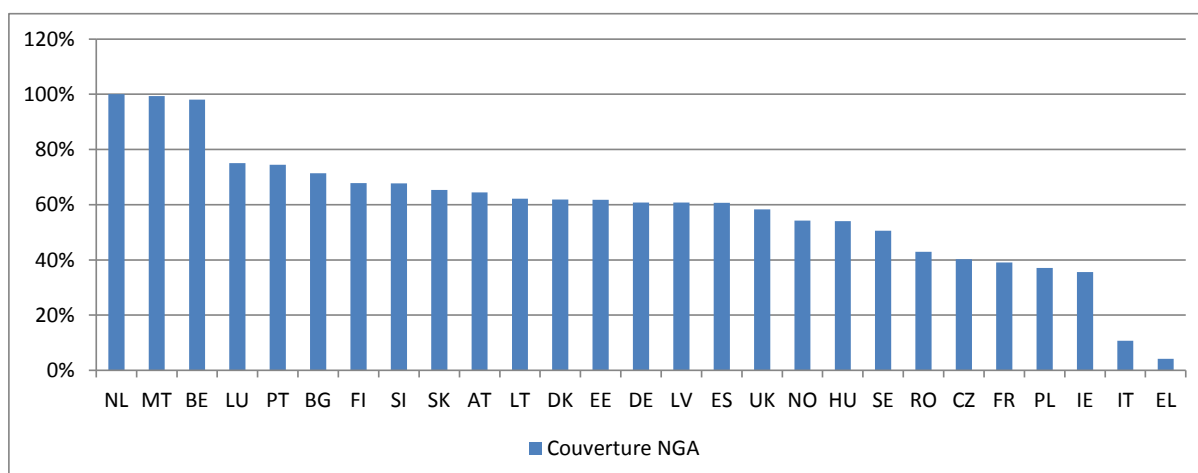
¹⁸ NGA: Next Generation Access

¹⁹ L'étude du consultant Point Topic se base pour fin 2011 sur une couverture VDSL de 78,9% en Belgique, alors que Belgacom rapporte qu'il s'agissait de 81%.

²⁰ Voir présentation de Belgacom résultats annuels 2012

http://www.belgacom.com/be-fr/annex_investors/Inv_Fin_results_2012.page

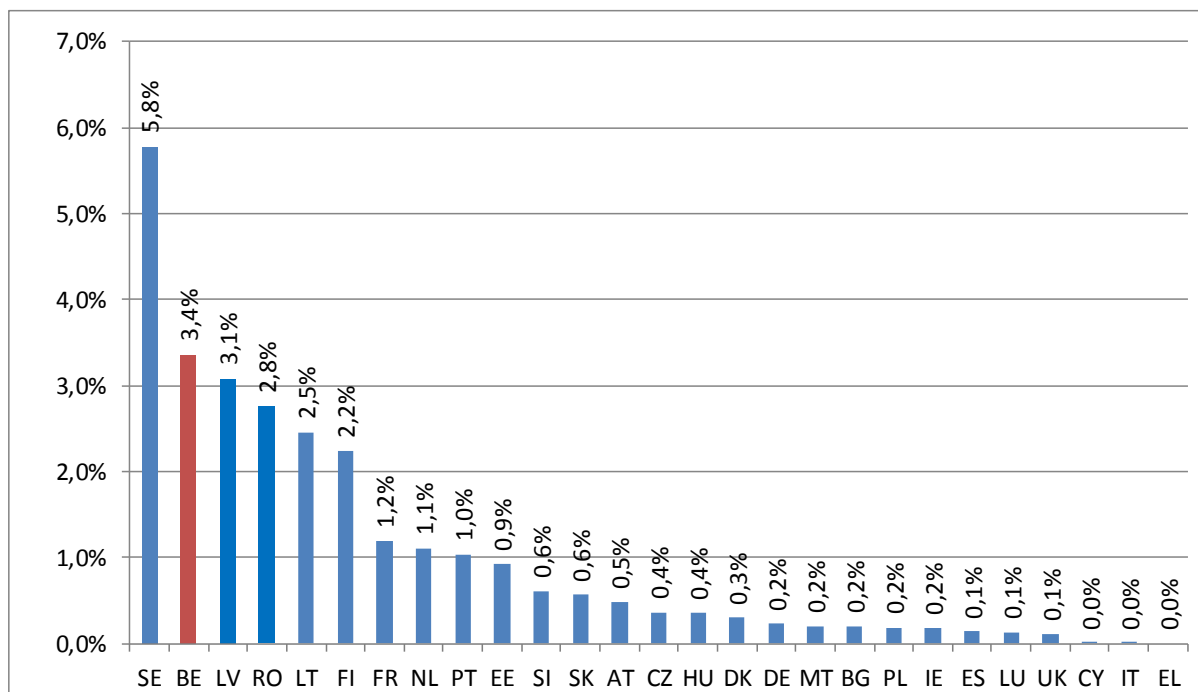
Figure 1.30 : Couverture NGA totale des technologies fixes (fin 2011)



Source : Broadband coverage in Europe in 2011 – EC (data table page 42)

Au niveau du deuxième objectif (take-up de 50% de la large bande ≥ 100 Mbps), la Belgique est, fin 2012, encore loin d'atteindre le but fixé. Les connexions super rapide dépassant 100 Mbps restent encore rares malgré une croissance annuelle de la pénétration en termes de population de 2,4% à 3,4%. Comparé à d'autres pays européens, la Belgique occupe cependant la 2e position.

Figure 1.31 : Pénétration des lignes large bande d'au moins 100 Mbps (en termes de population)



Source: Agenda numérique pour l'Europe (Commission européenne)

Malgré le chiffre de pénétration peu élevé des lignes de 100 Mbps (en termes de population), atteindre le seuil des 50% devrait, en termes de ménages, être jouable d'ici 2020, selon une étude effectuée par le consultant Analysys Mason pour le compte de Telecom Italia et Telefonica²¹. Avec un take-up de 100 Mbps estimé à 70% des ménages d'ici 2020, la Belgique serait classée parmi les six pays qui, selon toute probabilité, dépasseront le seuil des 50% (aux côtés du Danemark, de l'Allemagne, de la Finlande, des Pays-Bas et du Portugal).

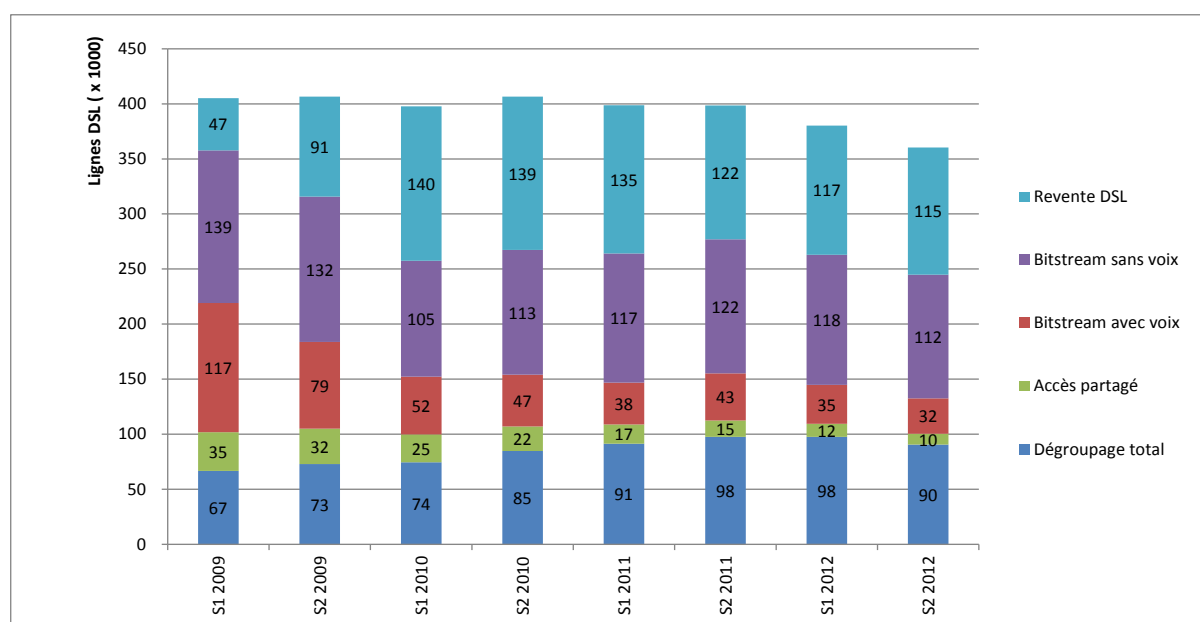
²¹ Policy orientations to reach the European Digital Agenda targets – Analysys Mason – 23 mai 2012 - <http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs/wp-content/uploads/2012/06/Policy-orientations-to-reach-the-European-Digital-Agenda.pdf>

Page 50. L'étude se base sur les données historiques du take-up de la large bande de première génération pour faire une estimation de l'étendue du take-up NGA dans les zones avec DSL et couverture câble en Europe. Cette étendue est ensuite combinée à une estimation de la couverture 100Mbit/s dans chaque Etat Membre d'ici 2020 afin de déterminer l'étendue du take-up NGA propre à chaque pays. Enfin, un certain nombre de facteurs de take-up sont analysés par pays (PNP par capita, pénétration PC et part de la population habitant en zone urbaine) pour déterminer quelle sera l'étendue probablement atteinte par un pays donné.

3.4.1.6. Fourniture en gros d'accès à large bande fixe

Les OLO utilisent de préférence les lignes de gros bitstream²² de Belgacom afin de vendre la large bande fixe aux clients de détail (144.554) sous leur propre marque déposée. La revente est utilisée comme deuxième option pour avoir accès au réseau de Belgacom (115.420). Le dégroupage est la forme la moins utilisée d'accès de gros (90.476 lignes totalement dégroupées et 9.853 lignes à accès partagé).

Figure 1.32 : Évolution des connexions large bande de gros de Belgacom²³



Source: Belgacom (IBPT)

²² L'accès bitstream concerne une situation où l'opérateur historique installe une ligne d'accès haut débit vers les bâtiments du client et les met ensuite à la disposition de tierces parties afin que ces dernières puissent également proposer des services haut débit à leurs clients.

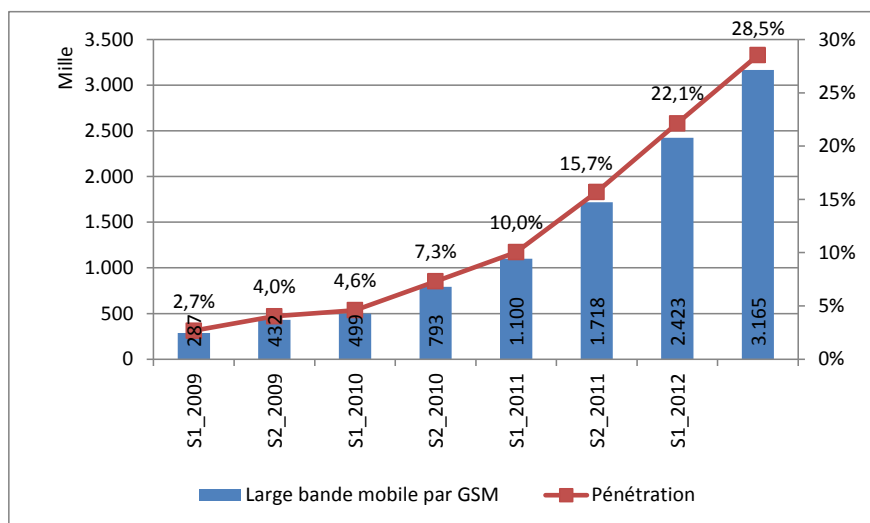
²³ Y compris les lignes de gros vendues à Scarlet

1.3.2. La large bande mobile

3.4.2.1. Abonnés large bande mobile

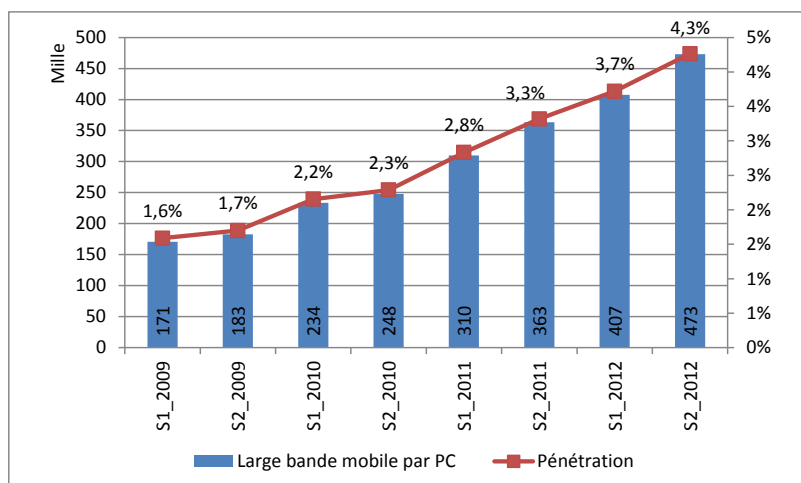
La large bande mobile via PC et via GSM s'est fortement développée en 2012. Le degré de pénétration des utilisateurs de données mobiles est passé de 19 à 32,8 %²⁴. Comme illustré dans les figures ci-dessous, cette hausse peut être essentiellement imputée aux GSM (de 15,7 à 28,5%). Le degré de pénétration des cartes de données mobiles via PC n'a augmenté que de 3,3 à 4,3 %.

Figure 1.33: Évolution des utilisateurs large bande mobiles actifs via GSM



Source : Opérateurs (IBPT)

Figure 1.34 : Évolution des utilisateurs large bande mobiles actifs via le PC



Source : Opérateurs (IBPT)

²⁴ Le nombre d'abonnements large bande mobile par PC/GSM des trois opérateurs de réseau mobile belges et du full MVNO Telenet (3.638.434) comparé à la population belge au 1er janvier 2012 (11.094.850) équivaut au degré de pénétration mobile de 32,8%.

Le pourcentage de la clientèle active totale des trois opérateurs belges de réseau mobile utilisant ces données mobiles (39,7% à la page 15) est calculé par 4.148.206 utilisateurs de données mobiles (y compris 2-2,5G) à diviser par 10.440.640 abonnés mobiles actifs.

3.4.2.2. Comparaison européenne de la pénétration large bande mobile (population)

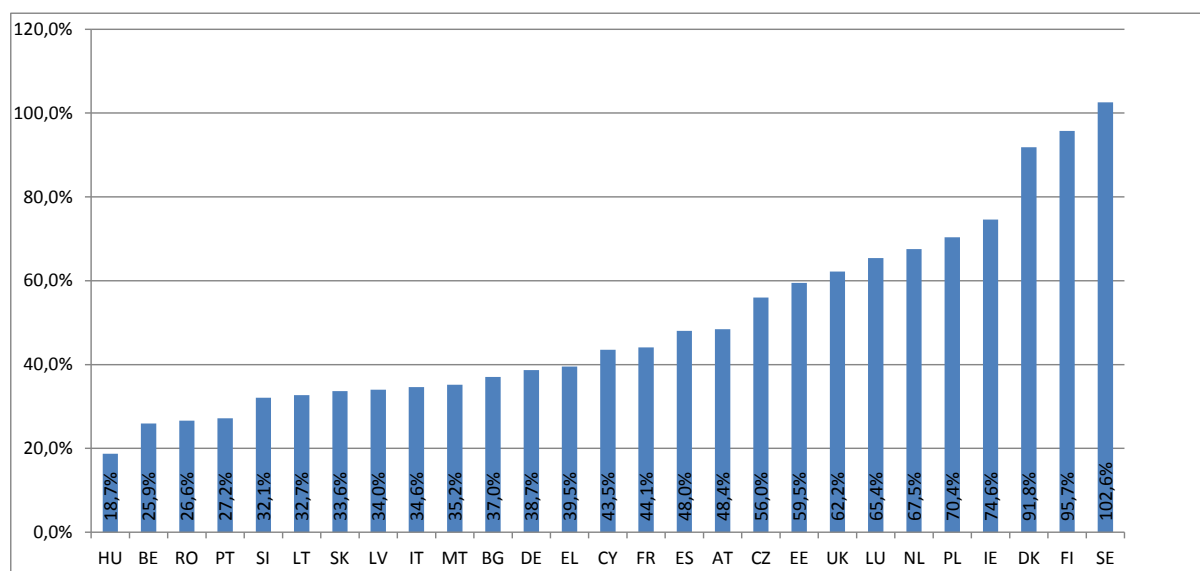
Avec une pénétration large bande mobile 3G de 25,9% fin juin 2012, la Belgique se trouve en bas du spectre. Même si toutes les lignes Internet mobile via 2G-2,5G sont comptabilisées, la pénétration grimpe jusqu'à 36,1% à la fin du premier semestre de 2012 et jusqu'à 39,9% à la fin de 2012.

Pour la transmission de données mobiles, une majorité de la population belge préfère le réseau 3-3,5 G au réseau EDGE-GPRS (75% de l'utilisation)²⁵

En 2013, la large bande mobile sera rendue plus attrayante grâce à la disponibilité de la 4G. Ce réseau 4G a été ouvert en novembre 2012 par Belgacom pour les consommateurs de 8 villes (Hasselt, Anvers, Gand, Louvain, Liège, Namur, Mons et Wavre). En 2013, 9 nouvelles villes seront ajoutées: Bruges, Malines, Charleroi, Tournai, Ostende, La Panne, Nieuwport, Knokke-Heist et Blankenberge.

Les pays les plus avancés au sein de l'Union européenne sont les pays scandinaves avec une pénétration large bande mobile de plus de 90%.

Figure 1.35 : Pénétration large bande mobile (3G) au sein de l'UE (population) – juillet 2012



Source : Digital Agenda Scoreboard 2012

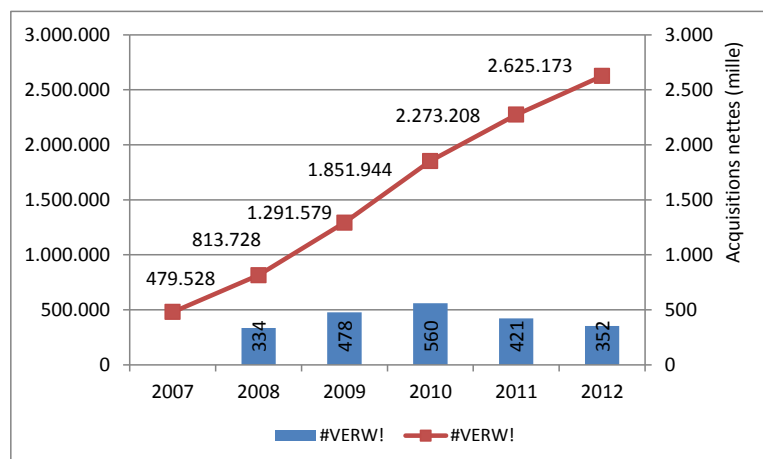
²⁵ Source : Enquête IBPT auprès des opérateurs de réseau mobile concernant la protection de leurs services téléphoniques mobiles (novembre 2012).

1.4. Offres conjointes résidentielles²⁶

1.4.1. Pénétration:

Le nombre d'abonnés résidentiels d'offres conjointes est passé de 2.273.208 fin 2011 à 2.625.173 fin 2012. 57% des ménages belges achètent ainsi plusieurs services auprès du même fournisseur contre 49% un an plus tôt.

Figure 1.36 : Évolution du nombre d'abonnés résidentiels disposant d'une offre conjointe

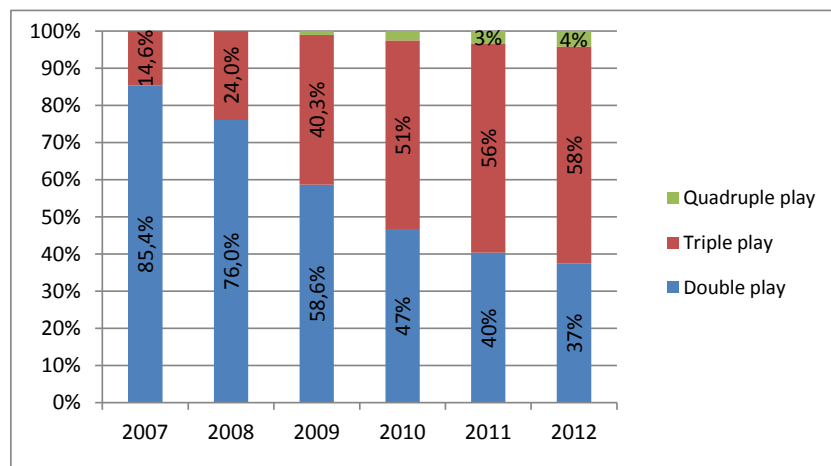


Source : Opérateurs (IBPT)

1.4.2. Composition des offres conjointes résidentielles

Un nombre croissant d'offres conjointes est constitué du triple play. Leur part dans le nombre total d'abonnés résidentiels disposant d'une offre conjointe est passée de 56 à 58%.

Figure 1.37: Évolution du nombre d'abonnés résidentiels par type d'offre conjointe



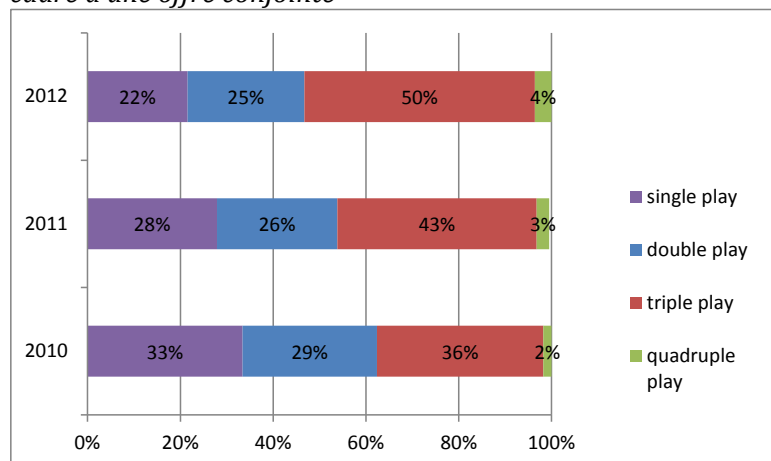
Source : Opérateurs (IBPT)

²⁶ Par offre conjointe, l'on entend l'achat de plusieurs produits (Internet large bande, téléphonie fixe, téléphonie mobile et/ou télévision numérique) auprès du même opérateur par des utilisateurs résidentiels. Ces offres conjointes sont en général facturées au moyen d'une facture unique. La présence d'une réduction par rapport à l'achat séparé de ces produits ne constitue pas une condition requise.

1.4.3. Offres conjointes résidentielles à large bande fixe

79% des abonnés large bande fixe résidentiels achètent la large bande dans le cadre d'une offre conjointe. Une majorité (50%) achète 2 produits supplémentaires. 25% ont acheté la large bande dans le cadre d'une offre conjointe double play et 4% dans le cadre d'une offre conjointe quadruple²⁷.

Figure 1.38: Part des abonnés résidentiels large bande fixe achetant la large bande fixe dans le cadre d'une offre conjointe

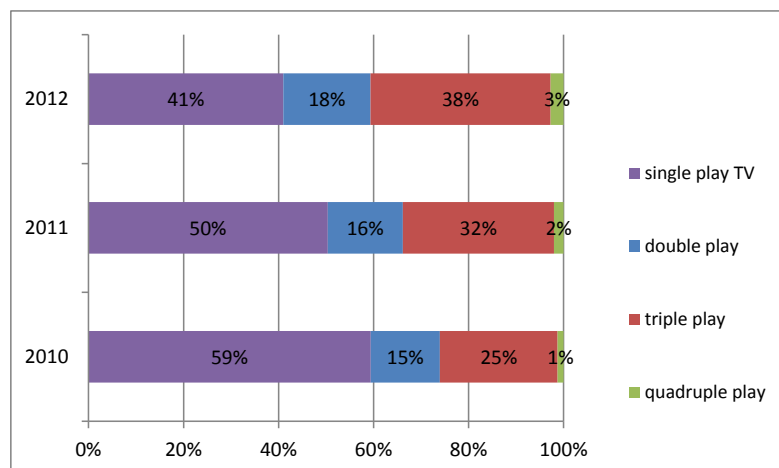


Source : Opérateurs (IBPT)

1.4.4. Offres conjointes résidentielles comprenant la télévision numérique

59% des abonnés TV résidentiels achètent la télévision numérique dans le cadre d'une offre conjointe. 38% achètent 2 produits supplémentaires, 18% achètent la télévision numérique dans le cadre d'une offre conjointe double play et 3% dans le cadre d'une offre conjointe quadruple.²⁸

Figure 1.39: Part des abonnés résidentiels à la télévision numérique achetant la TV numérique dans le cadre d'une offre conjointe



Source : Opérateurs (IBPT)

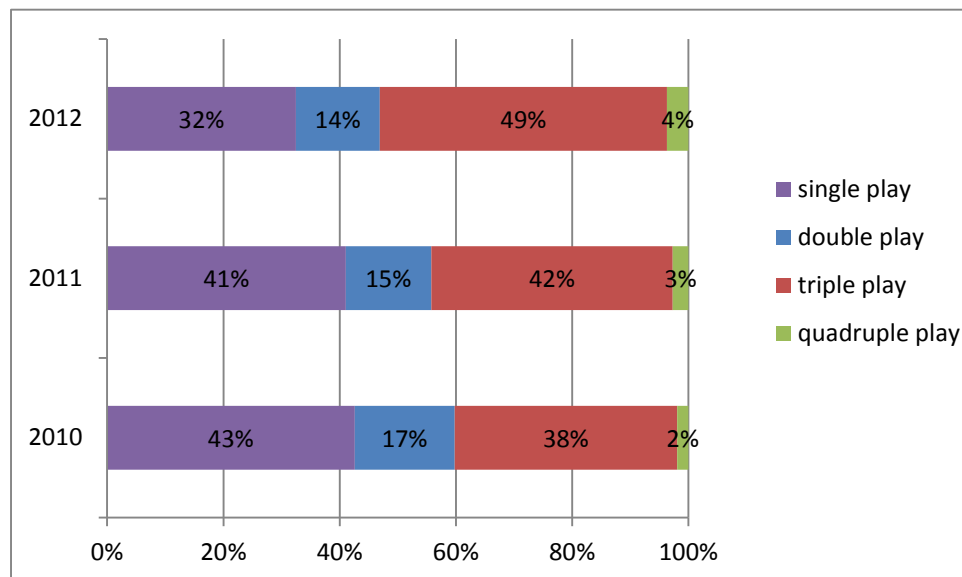
²⁷ Différence des données publiées en 2011 suite à la mise à jour de Telenet

²⁸ Différence des données publiées en 2011 suite à la mise à jour de Telenet

1.4.5. Offres conjointes résidentielles avec téléphonie fixe

67% des abonnés résidentiels à la téléphonie fixe l'achètent dans le cadre d'une offre conjointe. Une majorité (49%) achète 2 produits supplémentaires. 14% ont acheté la téléphonie fixe dans le cadre d'une offre conjointe double play et 4% dans le cadre d'une offre conjointe quadruple.

Figure 1.40: Part des abonnés résidentiels à la téléphonie fixe achetant la téléphonie fixe dans le cadre d'une offre conjointe

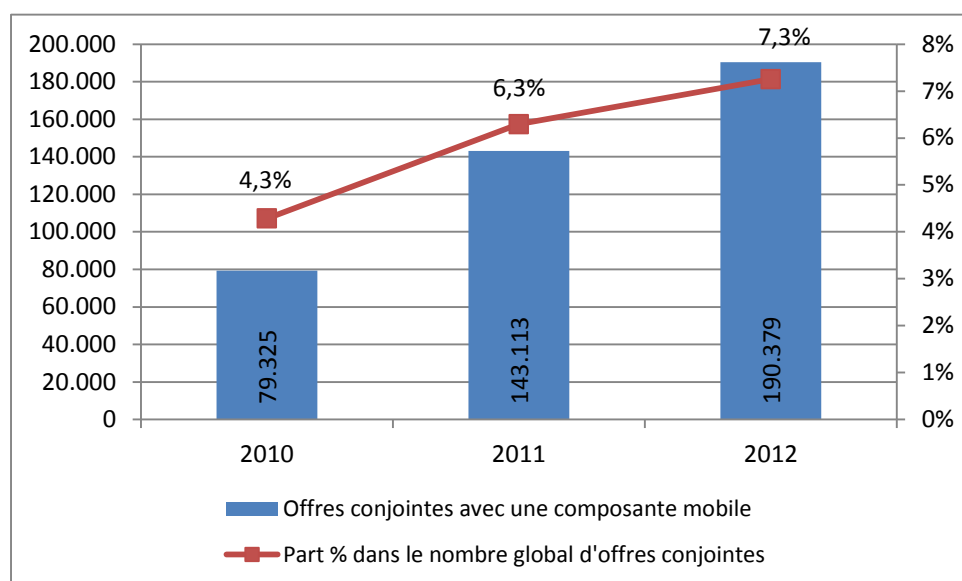


Source : Opérateurs (IBPT)

3.5.6. Offres conjointes résidentielles avec une composante mobile (voix/large bande)

7,3% du nombre total d'offres conjointes comprennent une composante mobile.

Figure 1.41: Nombre d'offres conjointes avec une composante mobile et part du nombre total d'offres conjointes



Source : Opérateurs (IBPT)

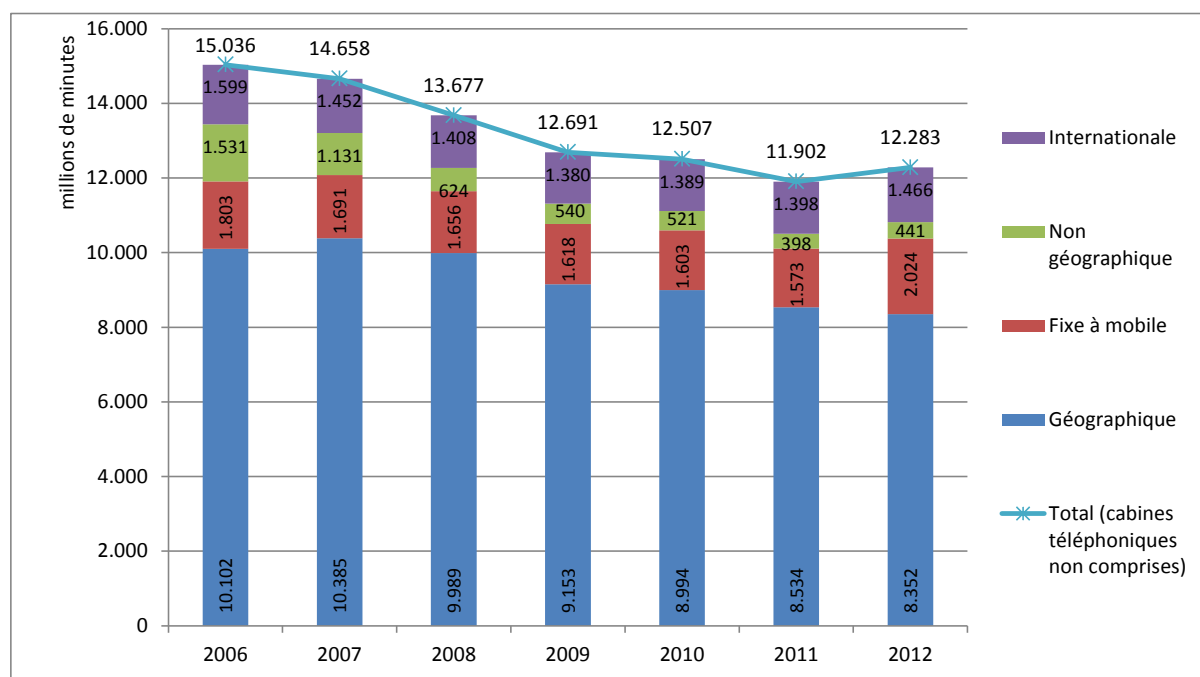
4. Utilisation

2.1. Téléphonie vocale fixe²⁹

1.4.6. Trafic vocal fixe sortant: volume

Le marché de la téléphonie vocale fixe est en augmentation pour la première fois en 2012: la hausse d'année en année est de 3,2%. C'est le résultat du nombre croissant de minutes vers les appareils mobiles suite à l'introduction des plans tarifaires permettant de téléphoner gratuitement d'un appareil fixe vers un appareil mobile (Happy Time XL de Belgacom et Freephone Mobile de Telenet)

Figure 1.42 : Évolution du trafic vocal fixe 2006-2012³⁰



Source : Opérateurs (IBPT)

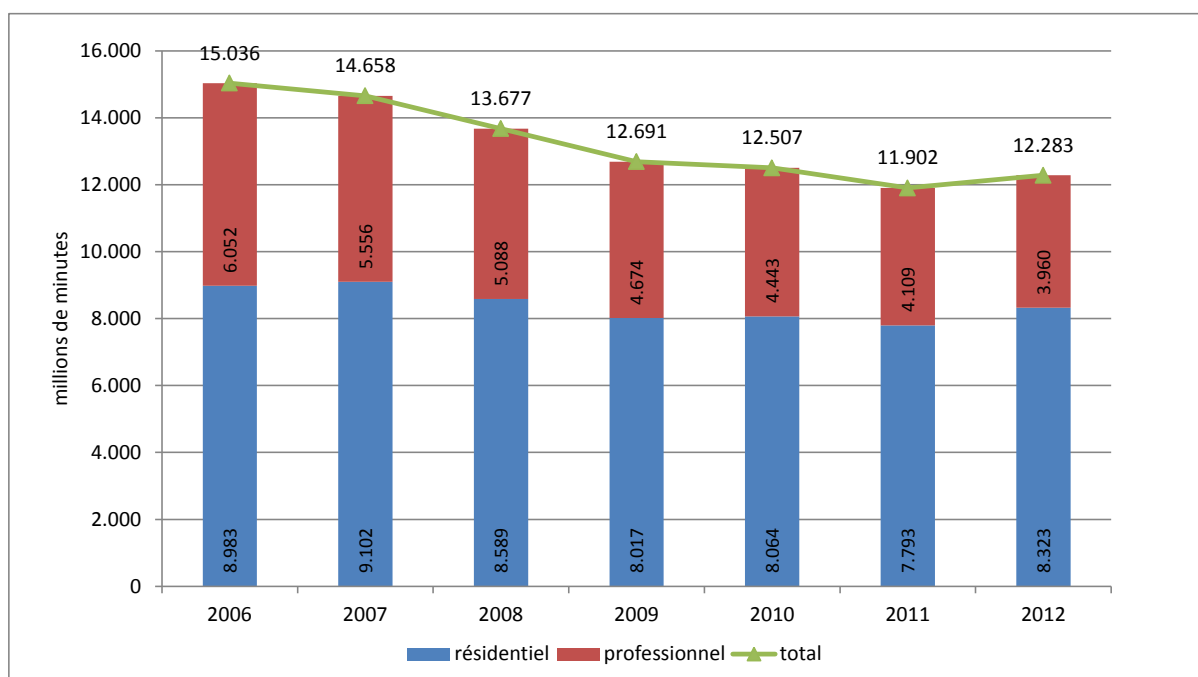
Une répartition en fonction du type de consommateurs montre que le trafic téléphonique vocal fixe sur le marché professionnel a chuté en 2012 de 149 millions de minutes à 3,96 milliards de minutes.

Seul le volume vocal résidentiel contribue à la croissance globale du volume voix fixe en 2012: + 6,8% à 8,32 milliards de minutes.

²⁹ Téléphonie vocale offerte par un fournisseur qui contrôle l'accès et les propriétés du réseau propre. La communication vocale pour laquelle le public utilise Internet n'est pas comprise. La voix par Internet de PC à PC n'est pas comprise non plus. Le managed voice over broadband est cependant compris.

³⁰ Minutes de téléphonie vocale fixe vendues par 15 sociétés: 3StarsNet, Belgacom, Brutélé, Crosscom Belgium, BT Limited, Colt Telecom, Telenet, Mobistar, Mobistar Enterprise, Scarlet Belgium, KPN Group Belgium, Tecteo, Toledo, Numericable, Verizon Belgium Luxembourg (y compris les minutes internationales vendues aux revendeurs).

Figure 1.43 : Évolution du trafic vocal fixe 2006-2012 : résidentiel - professionnel

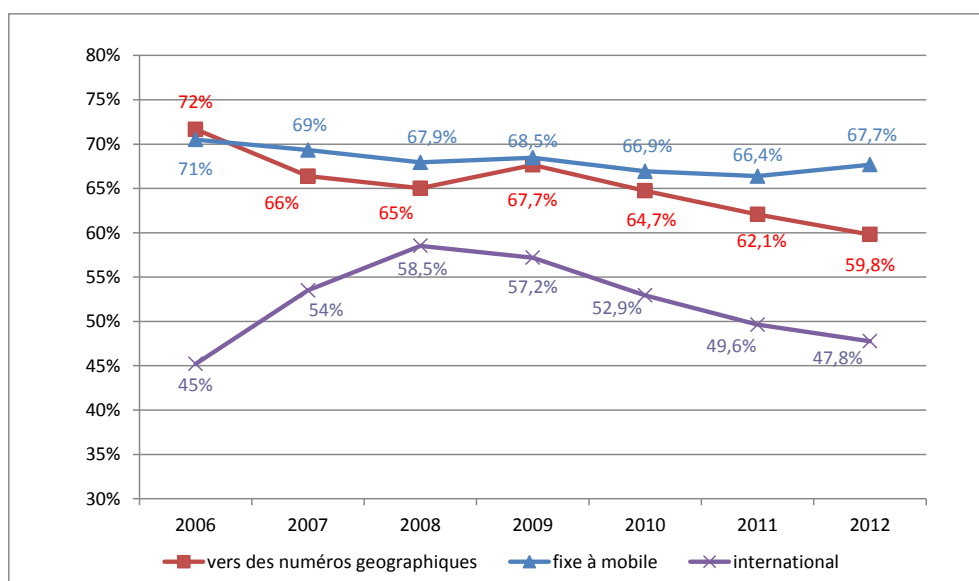


Source : Opérateurs (IBPT)

En 2012, les OLO (y compris le câble) ont vu leur part de marché augmenter en termes de volume, en passant de 38,7% à 40%.

Avec une part de marché globale de 60 %, Belgacom (y compris Scarlet) reste cependant dominante sur le marché global. Cela vaut également pour tous les types de trafic, à l'exception du trafic vocal international. Sur ce marché, Belgacom possède depuis 2011 une part de marché inférieure à 50%.

Figure 1.44: Part de marché de Belgacom sur le marché du trafic téléphonique vocal fixe: par type de trafic (en volume) - y compris Scarlet depuis 2009



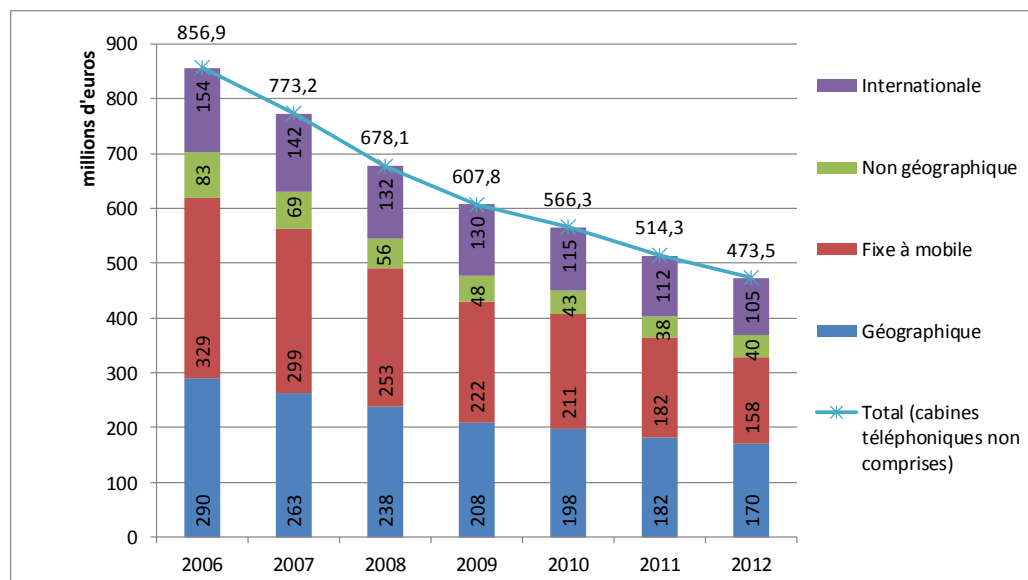
Source : Opérateurs (IBPT)

1.4.7. Trafic vocal fixe sortant: chiffre d'affaires

Les revenus générés par le trafic téléphonique fixe ont baissé chaque année de 9,4% en moyenne entre 2006 et 2012.

Bien que les communications vers des appareils mobiles constituent 16 % du trafic vocal fixe total (cabines téléphoniques non comprises), elles contribuent le plus aux revenus vocaux fixes (33%).

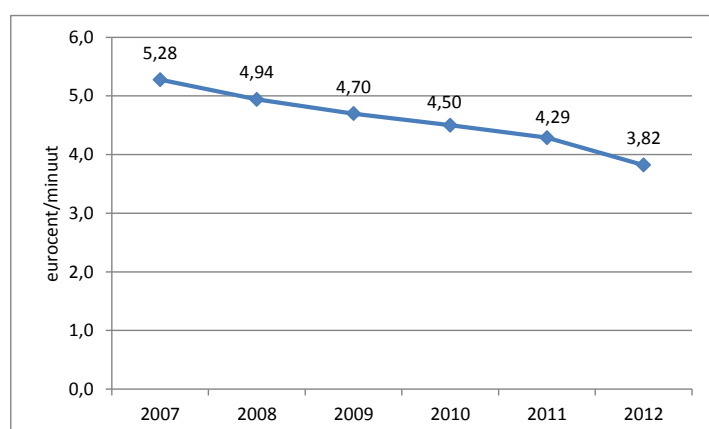
Figure 1.45: Revenus générés par le trafic vocal fixe (cabines téléphoniques non comprises)



Source : Opérateurs (IBPT)

Le prix moyen par minute vocale fixe enregistre une baisse et passe de 4,29 eurocents/minute en 2011 à 3,82 eurocents/minute en 2012 : - 11,6%.

Figure 1.46: Évolution du prix moyen par minute d'appel fixe (eurocent/minute) (cabines téléphoniques non comprises)³¹



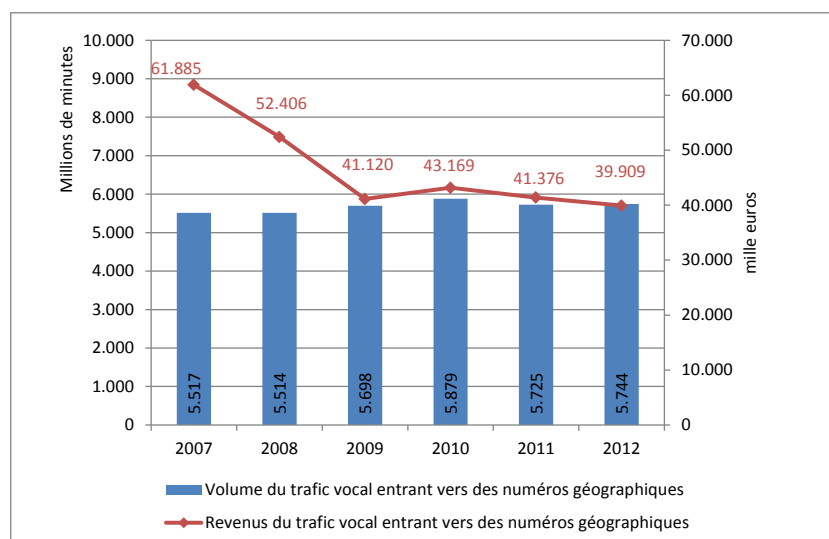
Source : Opérateurs (IBPT)

³¹ Différence avec les données publiées en 2011 suite à la suppression des minutes des cabines téléphoniques du volume de trafic vocal et la suppression des minutes internationales de gros et des revenus.

1.4.8. Trafic vocal entrant sur le réseau fixe: volume et chiffre d'affaires

Depuis le 1er avril 2012, tous les opérateurs appliquent les mêmes tarifs pour la terminaison des communications sur le réseau fixe³². Auparavant, les OLO pouvaient s'écarter de 15% des tarifs de terminaison de Belgacom³³. La disparition des écarts tarifaires résulte en moins de revenus, en dépit d'une hausse du volume de terminaison de 0,3% à 3,5%.

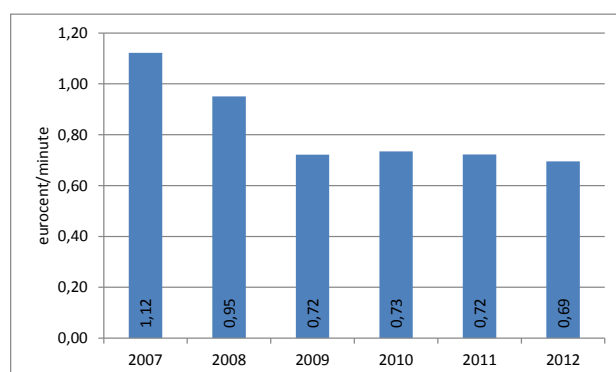
Figure 1.47 : Évolution du prix moyen de la terminaison d'un appel vers un numéro géographique sur le réseau fixe.



Source : Opérateurs : IBPT

C'est entre autres suite à la régulation symétrique des prix d'achat fixes que la moyenne du tarif de terminaison fixe pour des appels géographiques est passée de 0,72 à 0,69 eurocents/minute.

Figure 1.48: Évolution du prix moyen de terminaison d'un appel vers un numéro géographique sur le réseau fixe³⁴



³² L'obligation de symétrie des tarifs de terminaison fixes découle de la décision du Conseil du 2 mars 2012 concernant l'analyse de marché du marché de la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée.

³³ La décision de l'IBPT du 11 août 2006 concernant la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public fixe introduit une obligation de tarifs maximums pour tous les OLO. Depuis le 1er janvier 2009, les tarifs de terminaison des OLO ne peuvent pas dépasser les tarifs de Belgacom de plus de 15%.

³⁴ Sur la base de données de 7 opérateurs de télécommunications: Belgacom, Brutélé, Verizon, Telenet, Mobistar, Mobistar Enterprise, Numericable

Source : Opérateurs (IBPT)

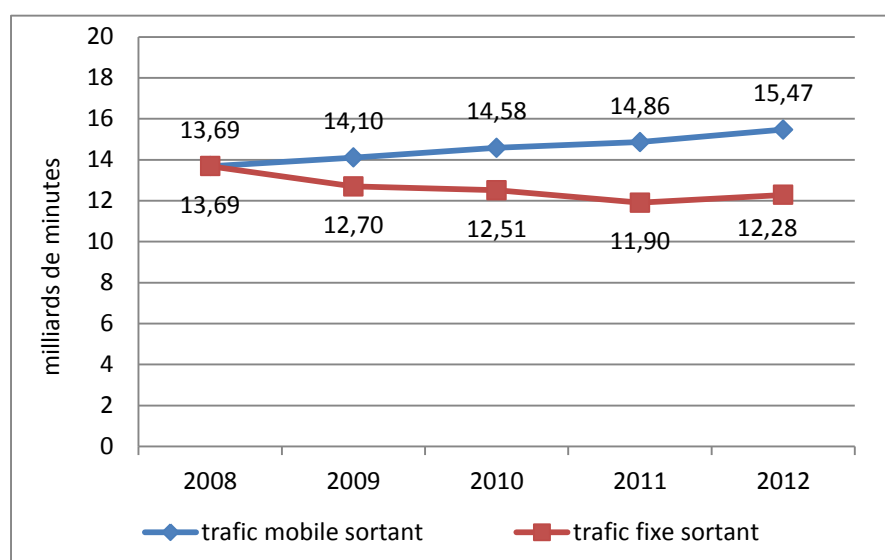
2.2. Téléphonie vocale mobile

1.4.9. Trafic vocal mobile sortant

4.2.1.1. Volume

Les minutes vocales mobiles initiées sur le réseau des opérateurs de réseau mobile belges (MVNO compris) acquièrent pour la première fois en 2012 moins de parts dans le nombre total de minutes vocales. En dépit d'une hausse de volume de 4,1% à 15,47 milliards de minutes, la part ne passe que de 55,5 à 55,7%. La pression concurrentielle des plans tarifaires gratuits pour les appels de fixe vers mobile explique cette tendance.

Figure 1.49 : Volume de minutes vocales initiées sur le réseau téléphonique fixe et mobile



Source: Opérateurs (IBPT)

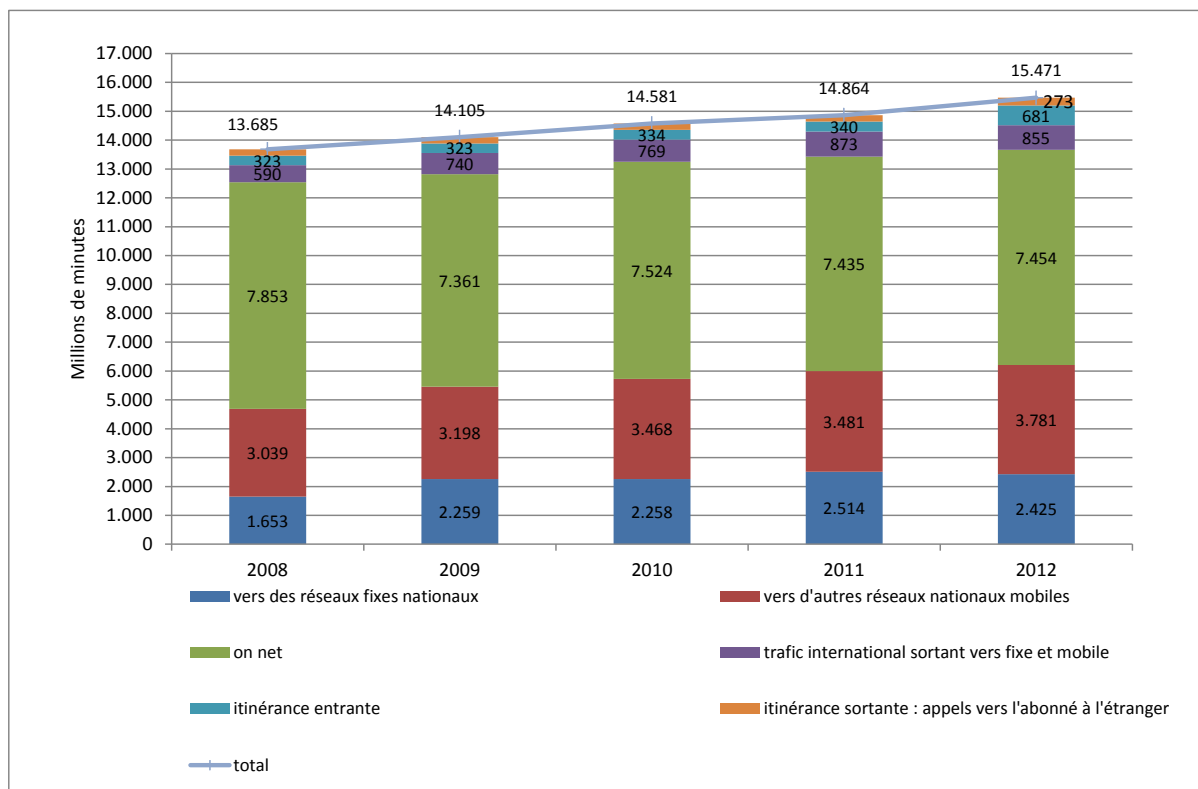
Bien que le volume vocal mobile initié sur le réseau d'un opérateur de réseau mobile belge augmente de 4,1%, les appels vers des réseaux fixes nationaux présentent une baisse de 3,5%, pour atteindre 2,43 milliards de minutes. Le trafic international sortant (fixe+mobile) recule également: -2% pour atteindre 855 millions de minutes.

Cette baisse est compensée par une croissance des autres types de trafic :

- Les minutes d'itinérance entrante³⁵ doublent, en passant de 340 à 681 millions de minutes.
- Les appels d'itinérance sortante vers l'abonné mobile à l'étranger enregistrent également une forte croissance de +23% pour atteindre 273 milliards de minutes.
- Les communications mobiles on-net (communications vers d'autres réseaux mobiles nationaux) progressent de 8,6% jusqu'à 3,78 milliards de minutes et les communications mobiles on-net (communications vers le même réseau mobile national) augmentent de 0,3% jusqu'à 7,45 milliards de minutes.

³⁵ Itinérance entrante: un abonné d'un réseau mobile étranger qui utilise le réseau mobile d'un opérateur mobile belge.

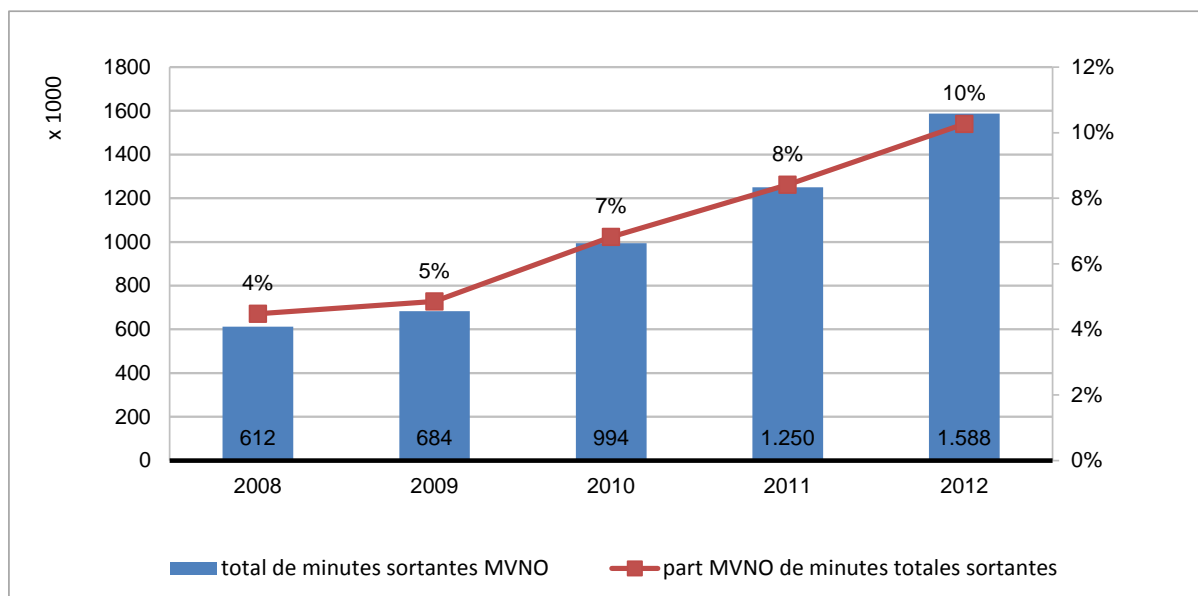
Figure 1.50 : Volume vocal mobile initié sur le réseau des opérateurs belges de réseau mobile par type (MVNO compris, excepté les appels vers la messagerie vocale)



Source : Opérateurs (IBPT)

En 2012, les opérateurs de réseau mobile virtuel représentent 10% du trafic mobile sortant, comme le montre la figure ci-dessous.

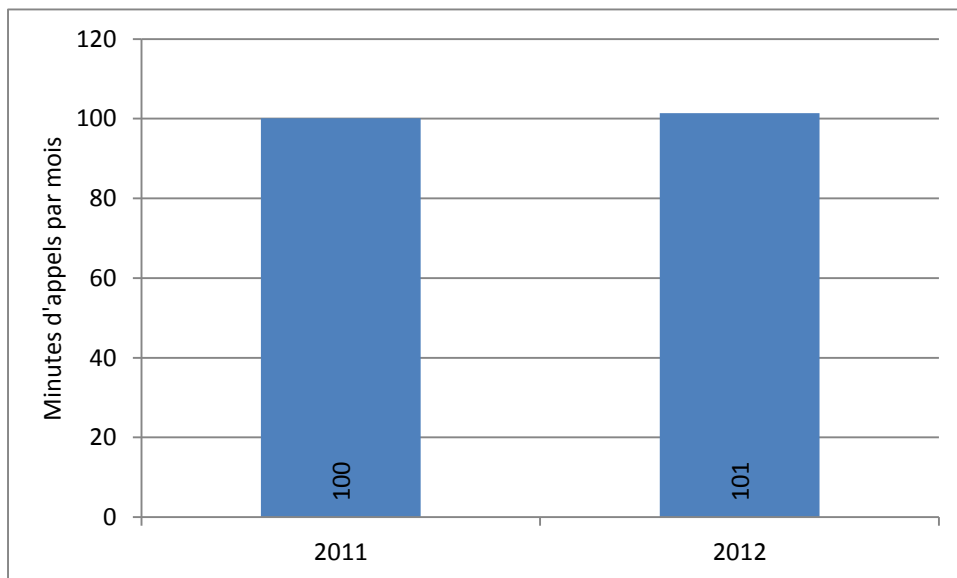
Figure 1.51: Volume de trafic mobile sortant des MVNO (light + full)



Source : Opérateurs (IBPT)

Le volume d'appel mensuel moyen par abonné mobile actif augmente de 100 à 101 minutes.

Figure 1.52: Volume d'appel mensuel moyen d'un abonné mobile actif moyen (MVNO compris, appels vers la messagerie vocale non compris) ³⁶



Source : Opérateurs (IBPT)

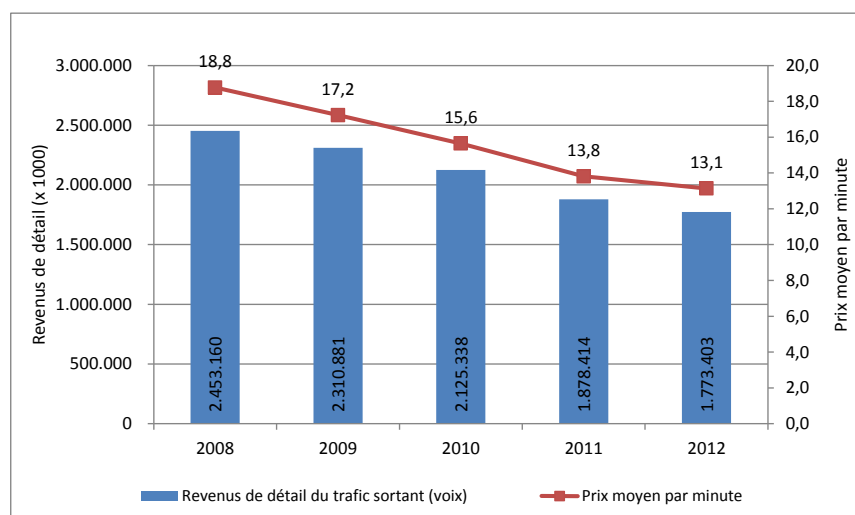
³⁶ Le volume d'appel mensuel moyen est calculé par le trafic vocal mobile initié sur le réseau des opérateurs de réseau belges mobiles par des abonnés mobiles actifs des opérateurs de réseau belges mobiles et des MVNO (appels vers la messagerie vocale non compris) à diviser par le nombre total d'abonnés mobiles actifs au début et à la fin de l'année concernée et ensuite par 12. Pour 2012, cela équivaut à 15.471 millions de minutes (figure 1.50) - 681 millions de minutes (minutes initiées par itinérance) + 300 millions de minutes (appels en itinérance sortante de l'abonné à l'étranger) / 12,40 millions d'abonnés mobiles actifs en Belgique / 12 mois.

4.2.1.2. Revenus de détail

Les trois opérateurs de réseau mobile belges ont vu leurs revenus de détail générés par les communications vocales mobiles (y compris les communications vocales d'itinérance de détail³⁷) diminuer de 5,6% en 2012 pour atteindre 1,77 milliards d'euros.

Le prix moyen par minute³⁸ enregistre une baisse et passe de 13,8 eurocents/minute en 2011 à 13,1 eurocents/minute en 2012.

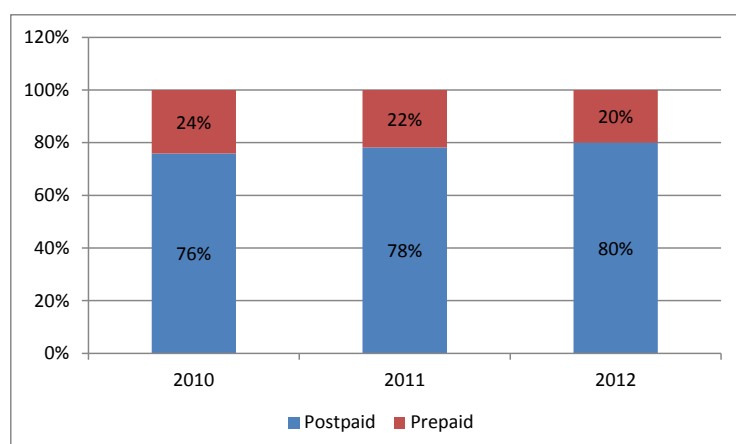
Figure 1.53 : Évolution des revenus de détail générés par le trafic vocal mobile sortant (en euros) et prix moyen par minute d'appel vocal sortant (en eurocents/minute).



Source : Opérateurs (IBPT)

Les consommateurs migrent des plans tarifaires prepaid vers des plans tarifaires postpaid. En 2012, 80% des revenus ont été générés par des clients postpaid et les 20% restants par des clients prepaid.

Figure 1.54 : Revenus de détail du trafic vocal mobile sortant



Source : Opérateurs (IBPT)

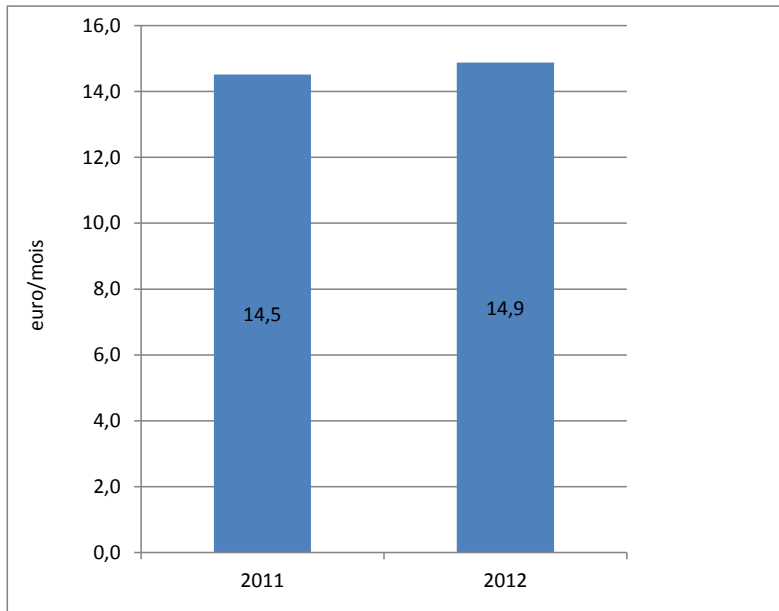
³⁷ Communications vocales d'itinérance de détail = appels vocaux réalisés et reçus par des abonnés d'un réseau mobile belge se trouvant à l'étranger.

³⁸ Le prix moyen par minute est calculé en divisant les revenus de détail mobiles liés à la voix (itinérance entrante et trafic MVNO non compris) par le volume vocal réel correspondant (appels vers la messagerie vocale non compris).

4.2.1.3. ARPU voix mobile

Des revenus de détail inférieurs générés par les communications vocales mobiles (-5,6%) combinés à une diminution du nombre d'abonnés aux communications vocales mobiles auprès des trois opérateurs de réseau mobile belges (-7,9% à 9,93 millions) entraînent un ARPU qui augmente, en passant de 14,5 à 14,9 euros/mois.

Figure 1.55: ARPU voix mobile/mois



Source : IBPT (opérateurs)

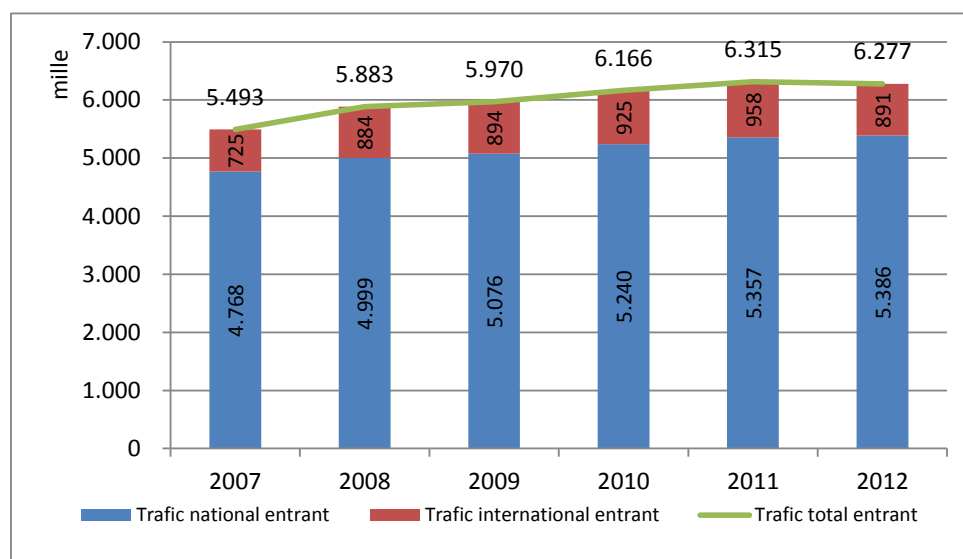
4.2.2. Trafic vocal mobile entrant

4.2.2.1. Volume

Le volume de trafic vocal mobile qui est terminé sur le réseau des trois opérateurs de réseau mobile belges atteint en 2011 6,3 milliards de minutes (y compris le volume de clients MVNO).

Le trafic national représente 86% de celui-ci.

Figure 1.56: Volume de trafic vocal mobile entrant



Source : Opérateurs (IBPT)

4.2.2.2. Revenus

En 2010, l'IBPT a déterminé les tarifs de terminaison d'appel mobile selon la méthode de coûts LRIC pure³⁹ pour la période du mois d'août 2010 au 1er janvier 2013. Le 1er janvier 2012, la troisième phase de la diminution progressive a été réalisée. Par conséquent, le tarif de terminaison d'appel réel maximum de Belgacom est passé de 3,83 à 2,46 eurocents/minute. Pour Mobistar et KPN Group Belgium, les tarifs de terminaison d'appel maximums s'élèvent donc respectivement à 2,62 eurocents/minute et à 2,92 eurocents/minute.

Figure 1.57 Tarifs de terminaison d'appel mobile réglementés (en eurocents/minute)

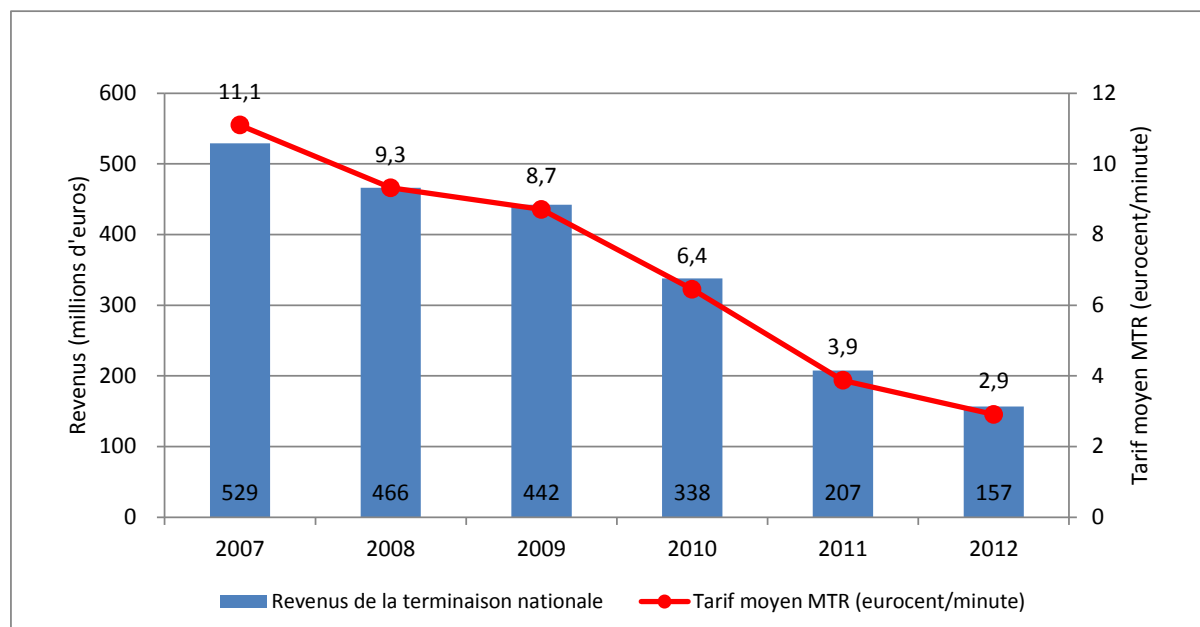
	Avant le 1/08/2010	1/08/2010	1/01/2011	1/01/2012	1/01/2013
Belgacom	7,30	4,52	3,83	2,46	1,08
Mobistar	9,02	4,94	4,17	2,62	1,08
KPN Group Belgium	11,43	5,68	4,76	2,92	1,08

³⁹ Un modèle LRIC pur est un modèle où seuls les coûts réels d'acheminement des communications téléphoniques sont pris en considération. Il s'agit là des coûts qui peuvent être évités en ne mettant plus à la disposition de tiers la terminaison d'appel au niveau de gros.

En 2012, la diminution des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile a eu un impact de 50 millions d'euros sur les revenus générés par la terminaison d'appel nationale.

Le tarif réel moyen de terminaison d'appel vocal⁴⁰ mobile nationale enregistre une baisse et passe de 3,9 eurocents/minute en 2011 à 2,9 eurocents/minute en 2012.

Figure 1.58 : Les revenus de gros générés par la terminaison d'appel mobile nationale



Source : Opérateurs (IBPT)

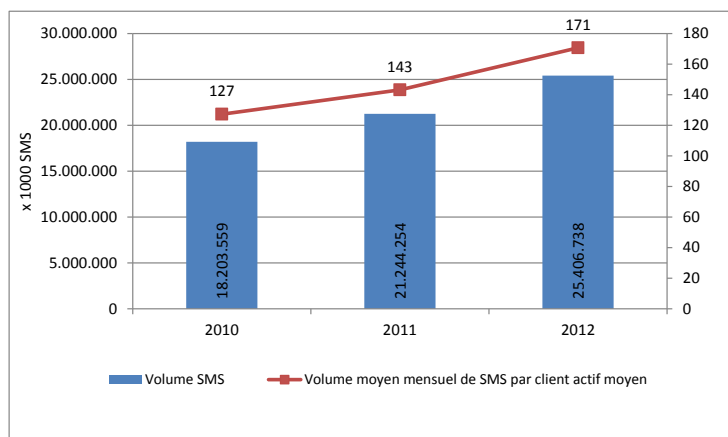
⁴⁰ Le tarif de terminaison d'appel mobile national moyen est calculé en divisant les recettes générées par la terminaison d'appel nationale par le volume de trafic national entrant.

2.3. SMS

1.4.10. Volume

Le nombre total de messages SMS envoyés par les utilisateurs mobiles (MVNO compris) s'élevait en 2012 à 25,4 milliards, soit 20% de plus qu'en 2011. Par abonné mobile actif moyen (abonnés MVNO inclus), 171 messages SMS ont été envoyés chaque mois.

Figure 1.59 : Volume SMS et volume SMS mensuel moyen par abonné mobile actif moyen⁴¹.

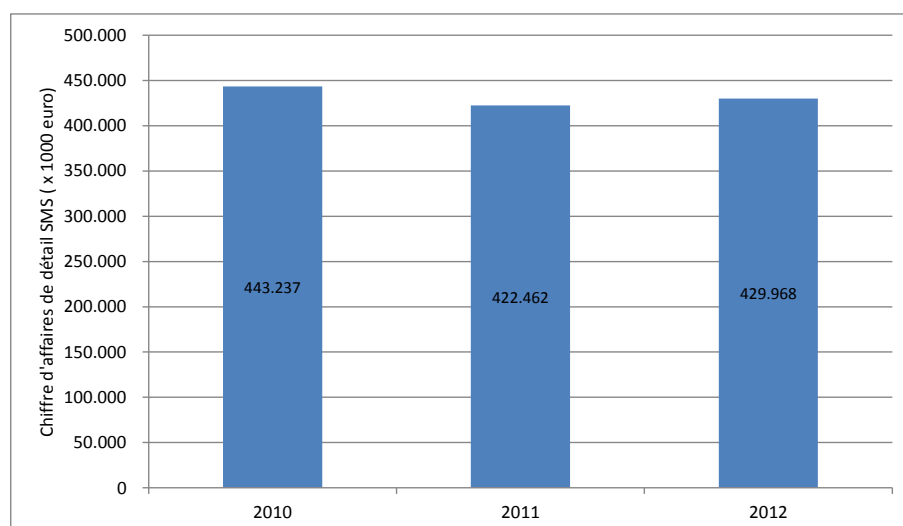


Source : Opérateurs (IBPT)

1.4.11. Revenus de détail

Les revenus de détail nets générés par les SMS (SMS d'itinérance de détail compris) des trois opérateurs de réseau mobile belges affichent une augmentation de 1,8% à 429,97 millions d'euros.

Figure 1.60 : Évolution des revenus de détail nets générés par les SMS des trois opérateurs de réseau mobile belges



Source : Opérateurs (IBPT)

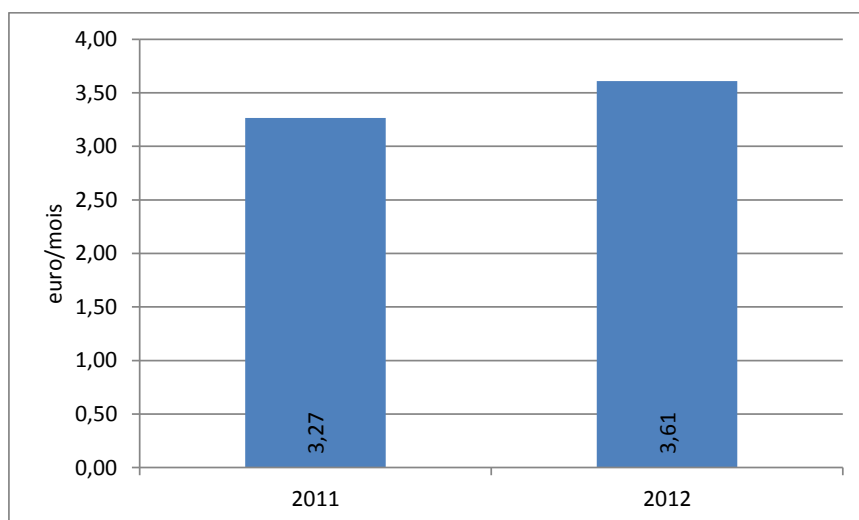
⁴¹ Le volume SMS mensuel moyen par abonné mobile actif moyen est calculé en divisant le volume SMS total MVNO compris (25,4 milliards de SMS) par le nombre total d'abonnés mobiles actifs au début de l'année et en le divisant par deux à la fin de l'année $(12,5 + 12,3) / 2 = 12,40$ millions d'abonnés mobiles actifs) et ensuite par 12.

Le prix moyen par SMS de détail des trois opérateurs de réseau mobile belges s'élève en 2012 à 1,8 eurocents⁴².

4.3.3. ARPU SMS mensuel

L'ARPU SMS mensuel par abonné vocal mobile actif des trois opérateurs de réseau mobile belges est de 3,61 euros par mois en 2012.⁴³ Par rapport à 2011, l'on peut observer une hausse suite à la baisse des clients actifs pour la voix/SMS en 2012.

Figure 1.61 : ARPU SMS mensuel des trois opérateurs de réseau mobile belges



Source : Opérateurs (IBPT)

⁴² Le prix moyen par SMS est calculé en divisant les revenus de détails nets générés par les SMS (429,9 millions d'euros) par le volume SMS MVNO non compris (24,41 milliards de SMS) = 1,8 eurocents par SMS.

⁴³ L'ARPU SMS mensuel est calculé en divisant les revenus de détail nets générés par les SMS (429,9 millions d'euros) par le nombre d'abonnés mobiles actifs pour la voix/SMS, MVNO non compris (9,93 millions : voir figure 1.14) et ensuite par 12.

2.4. Trafic de données mobile (SMS non compris)

1.4.12. Volume

Le volume généré par la consommation de données mobiles atteint les 3.601.461 giga-octets. Les MVNO y représentent 19% avec 689.836 giga-octets.

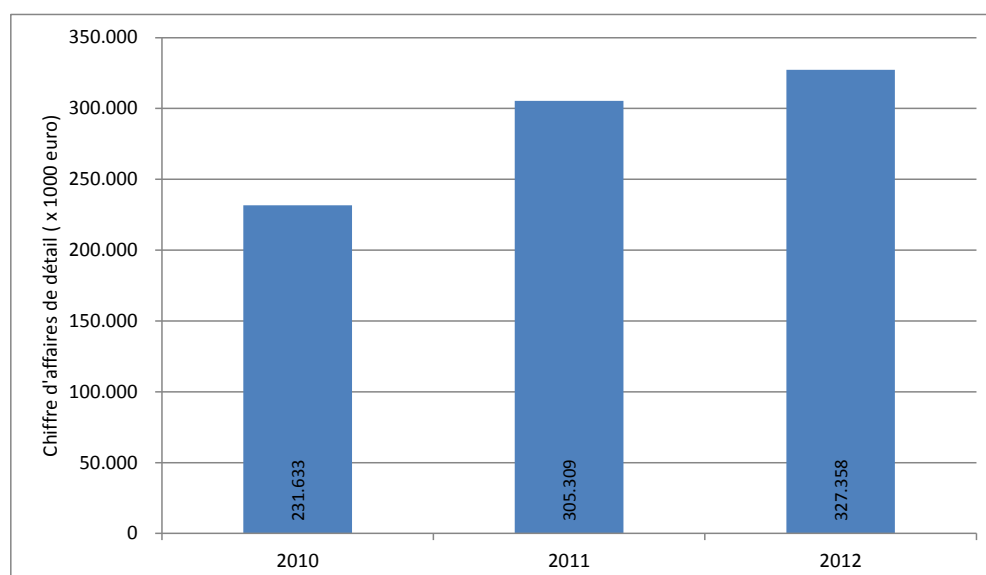
85% des données mobiles sont consommées via des plans tarifaires postpaid. Une minorité (15%) est vendue via des plans tarifaires prepaid.

Un utilisateur de données mobiles actif d'un opérateur de réseau mobile belge (MVNO non compris) consomme 60 méga-octets par mois.⁴⁴

1.4.13. Revenus de détail

Les revenus de détail nets générés par les services de données mobiles des trois opérateurs de réseau mobile belges ont augmenté de 32% pour atteindre 327,36 millions d'euros.

Figure 1.62: Évolution du chiffre d'affaires généré par le trafic de données mobiles

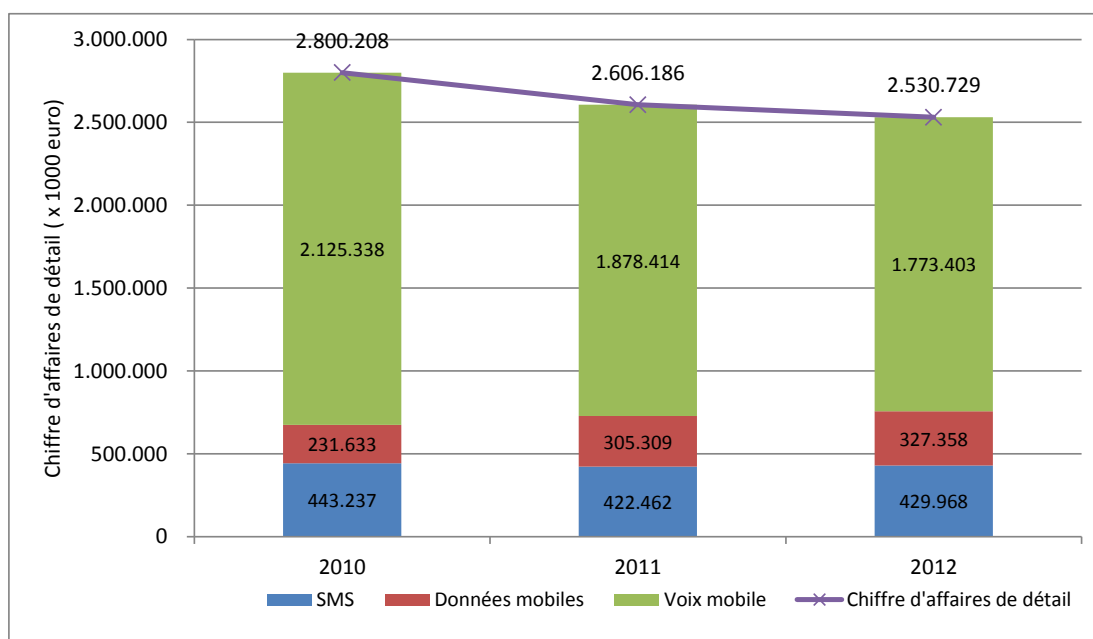


Source : Opérateurs (IBPT)

Ce qui fait augmenter leur part dans le chiffre d'affaires mobile total des trois opérateurs de réseau mobile de 16 à 17%.

⁴⁴ La consommation de données mobiles mensuelle moyenne est calculée en divisant la consommation de données mobiles des opérateurs de réseau mobile belges, MVNO non compris (2.911.625 GB) par le nombre d'utilisateurs de données mobiles actifs des opérateurs de réseau mobile belges (4.148.206 de la figure 1.14) et ensuite par 12.

Figure 1.63: Nombre de services mobiles distincts dans le chiffre d'affaires de détail mobile net

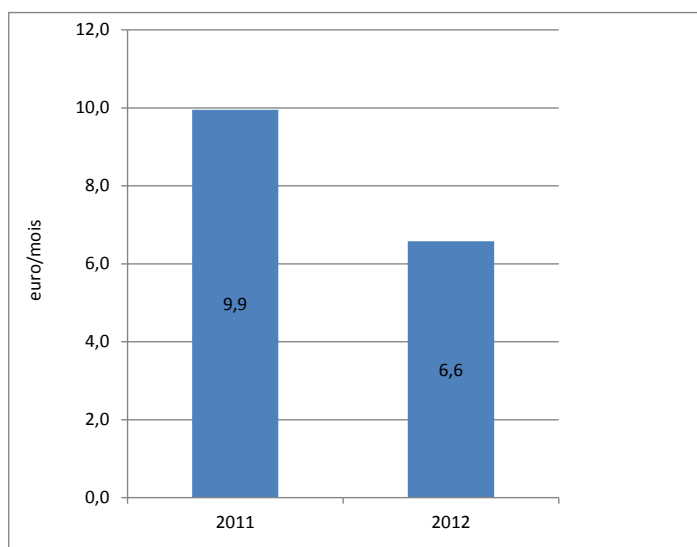


Source : Opérateurs (IBPT)

4.4.3. ARPU données mobiles

Une forte augmentation du nombre d'utilisateurs actifs de données mobiles, combinée à des revenus de détail supérieurs, résulte en un ARPU données mobiles (MVNO non compris) qui baisse de 9,9 à 6,6 euros/mois.

Figure 1.64: ARPU mensuel données mobiles⁴⁵



Source : Opérateurs (IBPT)

⁴⁵ L'ARPU mensuel données mobiles est calculé en divisant les revenus de détail générés par les données mobiles des trois opérateurs de réseau mobile belges (327,36 millions d'euros) par le nombre d'utilisateurs de données mobiles actifs, MVNO non compris (4.148.206 à la figure 1.14) et ensuite par 12.

5. Itinérance UE/EEE⁴⁶

3.1. Régulation et surveillance

En 2012, l'IBPT a surveillé le respect des obligations tarifaires européennes en matière d'itinérance par les fournisseurs de communications mobiles. Ces obligations tarifaires, définies dans le Règlement sur l'itinérance II, ont trait à l'application des tarifs maximums suivants depuis le 1er juillet 2011:

Figure 1.65: Prix plafonné conformément au Règlement sur l'itinérance II à partir du 1er juillet 2011

Prix plafonné de détail	
Communications sortantes (EUR/min)	0,35 EUR/min
Communications entrantes (EUR/min)	0,11 EUR/min
SMS (EUR/SMS)	0,11 EUR/SMS
Prix plafonné de gros	
Voix	0,18 EUR/min
SMS	0,04 EUR/SMS
Données	0,50 EUR/MB

La surveillance des tarifs d'itinérance appliqués par les opérateurs de réseau mobile durant le second semestre de 2012 sera mise en oeuvre en 2013.

De nouveaux plafonds tarifaires réglementés sont d'application à cet égard, vu qu'en juillet 2012 le troisième Règlement sur l'itinérance est entré en vigueur. Compte tenu de l'extension du règlement sur l'itinérance aux données de détail, les données de détail feront donc aussi pour la première fois l'objet d'une surveillance tarifaire.

Figure 1.66: Prix plafonné conformément au Règlement sur l'itinérance III à partir du 1er juillet 2011

Prix plafonné de détail	1er juillet 2012	1er juillet 2013	Du 1er juillet 2014 au 30 juin 2017
Communications sortantes (EUR/min)	0,29	0,24	0,19
Communications entrantes (EUR/min)	0,08	0,07	0,05
SMS (EUR/SMS)	0,09	0,08	0,06
Données (EUR/MO)	0,70	0,45	0,20
Prix plafonné de gros			
Voix	0,14	0,10	0,05
SMS	0,03	0,02	0,02
Données	0,25	0,15	0,05

⁴⁶ L'itinérance UE/EEE) porte sur:

-les appels effectués par un client d'itinérance si le départ et la terminaison de ces appels a lieu au sein de l'UE/EEE -les appels reçus par un client d'itinérance si la terminaison de ceux-ci a lieu au sein de l'UE/EEE, indépendamment de l'endroit de leur départ.

3.2. Résultats

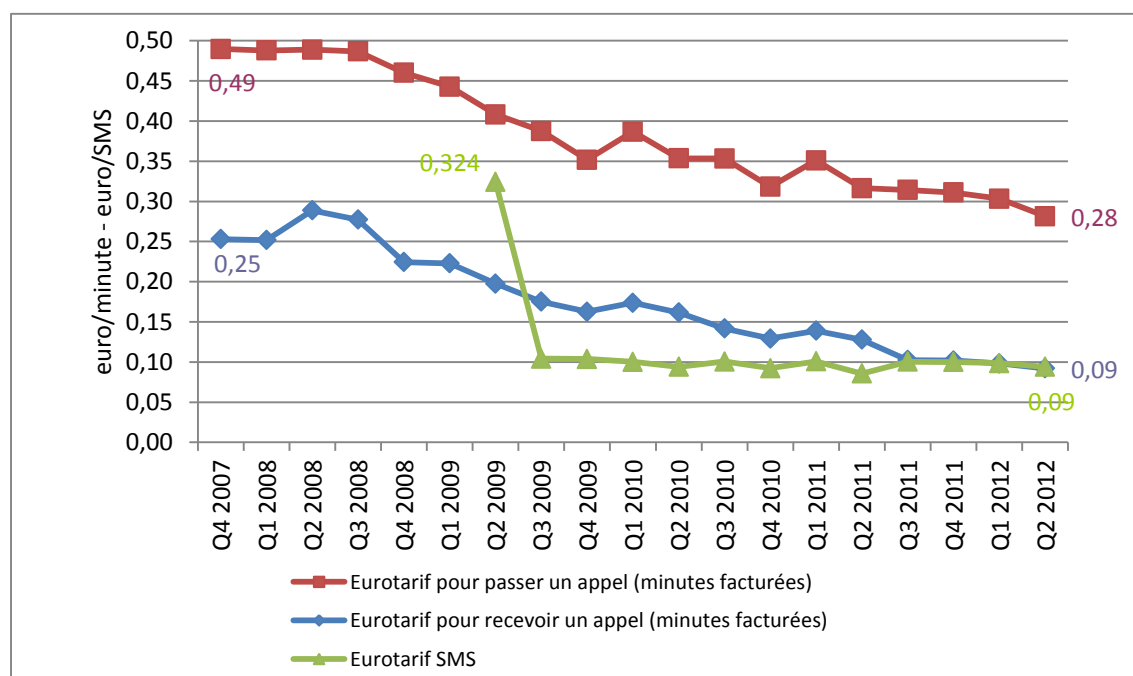
Il ressort des données compilées par l'IBPT pour le premier semestre de 2012 que les opérateurs de réseau mobile belges offrent des tarifs d'itinérance conformes aux plafonds tarifaires réglementés du Règlement sur l'itinérance II.

L'Eurotarif moyen réglementé pour l'établissement d'un appel est de 0,281 euros/minute pour le premier semestre de 2012. Cela représente une baisse de 43% depuis le quatrième trimestre de 2007.

Pour recevoir un appel vocal en itinérance, l'Eurotarif réglementé en Belgique a diminué au cours de la même période d'en moyenne 60% pour passer de 0,25 EUR/minute à 0,09 EUR/minute.

Le prix de détail moyen régulé pour les SMS a baissé de 71% depuis l'introduction de la réglementation en juillet 2009 (de 0,32 à 0,09 EUR/SMS)

Figure 1.67: Évolution des tarifs de détail pour les services d'itinérance UE/EEE réglementés



Source : IBPT (opérateurs de réseaux mobiles)

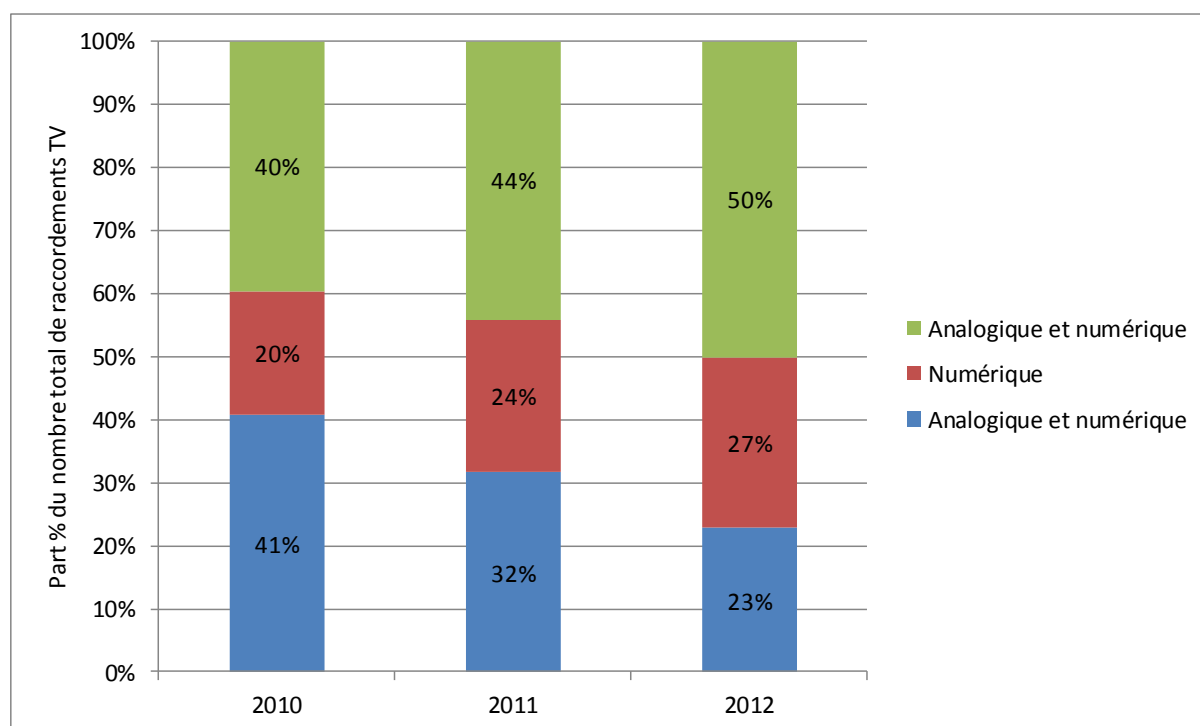
Sur le marché de gros, les prix d'itinérance moyens pour la voix, les SMS et les données s'élevaient au cours du premier semestre de 2012 à respectivement 0,16 eurocents par minute, 0,03 EUR/SMS et à 0,15 EUR par MO de trafic de données.

6. Télévision

Le nombre de raccordements à la télévision a continué de croître en 2012 pour passer à un chiffre de 4.271.630 à 4.383.417⁴⁷.

77% des raccordements comprenaient la télévision numérique. Avec une perte de 356.119 raccordements en 2012, la télévision analogique (sans TV numérique) voit sa part du nombre total de raccordements baisser de 32 à 23 %.

Figure 1.68: % de raccordements TV par technologie



Source : IBPT (opérateurs TV)

⁴⁷ Sur la base des données de Alpha Networks, Belgacom, Brutélé, Mobistar, Numericable, Scarlet, Tecteo, Telenet, Wolu-TV (TV-Vlaanderen non comprise).

Abréviations utilisées

ARPU	Average revenue per user
CPS	Carrier preselection service
DSL	Digital subscriber line Le DSL est une technique de communication de données qui permet d'atteindre un débit de données relativement élevé via une liaison de fil de cuivre. Plusieurs solutions DSL existent, comme l'ADSL, le SDSL et la dernière variante le VDSL2.
CE	La Commission européenne
EEE	Espace économique européen
FWA	Fixed wireless access. La technologie sans fil remplace le cuivre pour relier les clients au réseau large bande.
FTE	Full time equivalent
FTTC	Fiber to the cabinet. Fibre optique du central vers la cabine de rue
FTTP	Fiber to the premises – Fiber to the home. Fibre optique jusqu'à l'habitation
ICT	Information and communications technology
ISDN	Integrated services digital network
ISDN-BA	Integrated services digital network – basic access
ISDN-PRA	Integrated services digital network – primary access
ISP	Internet service provider
LRIC	Long run incremental costs
M2M	Machine to machine
MVNO	Mobile virtual network operator Le concept de MVNO implique que ces opérateurs offrent leurs propres services mobiles via le réseau d'un opérateur de réseau mobile existant.
MO	Méga-octet
Mbit/s	Méga-octet par seconde

NGA	Next generation access. Réseaux d'accès câblé composés entièrement ou partiellement d'éléments optiques capables de fournir des services d'accès large bande présentant de meilleures caractéristiques (comme un débit supérieur) comparé aux services fournis par des réseaux de cuivre déjà existants. Généralement, les NGA sont le résultat d'une amélioration d'un réseau d'accès cuivre ou coaxial déjà existant.
OLO	Other licensed operator
PSTN	Public services telephone network
SMS	Short message service
VOB	Voice over broadband