

Un positionnement limpide et systématiquement démontré

Dès les premiers jours de l'année 2019, Orange Belgium a une nouvelle fois donné le ton et imposé le rythme sur le marché belge des télécommunications en faisant plusieurs promesses majeures à ses clients : pas d'augmentation de prix, une garantie de ne payer que pour les services désirés, par le biais du lancement d'une offre sans télévision, et une totale tranquillité d'esprit via notamment la garantie d'une couverture à l'intérieur de leur domicile. Un positionnement fort, qui a imprimé l'ensemble de la stratégie du groupe en 2019.

Orange Belgium bouscule le marché

Orange Belgium n'a eu de cesse, en 2019, de bousculer le marché belge des télécoms en répondant au mieux aux attentes des consommateurs. En simplifiant ses offres, notamment sur le marché professionnel, mais surtout en offrant toujours plus à ses clients pour le même prix. Le point d'orgue de cette stratégie reste toutefois le lancement en juillet de l'offre Love Duo, combinant un abonnement mobile avec un service d'internet fixe, sans la télévision et à un prix particulièrement attractif. Une offre appelée à bousculer le statu quo sur le marché convergent, et qui a directement rencontré son public. Tout au long de l'année, la clientèle convergente dans son ensemble a continué à croître, validant le pari du groupe et les efforts consentis pour améliorer la régulation en matière d'accès de gros aux réseaux câblés.

Quelques avancées en termes de régulation

En termes de régulation, l'année 2019 n'aura pas connu d'évolution particulièrement significative, mais une certaine continuité dans les avancées sur le marché convergent. C'est ainsi que le dispositif du Single Installer, qui permet à Orange de prendre en main les interventions techniques pour l'installation de nouveaux clients, sans devoir attendre une pré-intervention des câblo-opérateurs, permet une bien meilleure expérience client et un contrôle accru sur le processus. Orange Belgium s'est donné les moyens de tirer profit de cette nouvelle dynamique en formant de nombreux techniciens en amont. Reste qu'une évolution est nécessaire sur les tarifs de gros pratiqués par les câblo-opérateurs pour l'accès à leur réseau : à cet égard, une nouvelle proposition de tarif présentée par l'IBPT est clairement un pas dans la bonne direction, même si certains aménagements pourraient encore améliorer la copie. Orange Belgium a répondu à la consultation sur le texte et espère une évolution rapide du cadre en 2020. Objectif : notamment, pouvoir lancer une offre internet fixe standalone, actuellement impossible à envisager d'un point de vue financier. L'année 2019 aura toutefois également été marquée par le retard significatif pris par les autorités belges dans la procédure d'attribution et de reconduction des fréquences radio, notamment pour la 5G. Orange Belgium appelle de ses vœux une évolution très rapide de ce dossier en 2020, ainsi que de celui des normes d'émissions imposées aux sites d'antennes, afin que la Belgique n'enregistre pas un retard trop important en matière de 5G.

Une nouvelle dynamique sur le marché B2B

L'année 2019 aura également été marquée par une attention particulière pour le marché B2B, dont le moment-clé fut l'acquisition de l'entreprise BKM, un important acteur belge en matière de communications unifiées, de services IT et d'outils de collaboration. Un investissement important qui permet de solidement renforcer la position d'Orange Belgium sur ce marché, avec une progression de plus de 50% des effectifs dédiés au marché professionnel et une gamme élargie de services à proposer, afin de positionner Orange Belgium en véritable one-stop-shop des services IT. Orange Belgium mise en outre largement sur l'innovation et les partenariats, comme en témoigne la prise de participation, en mars, dans la scale-up CommuniThings, pépite spécialisée dans les solutions de smart parking et passée par le programme d'accélération Orange Fab.

En matière d'innovation, Orange Belgium a inauguré au mois de décembre dans la zone du port d'Anvers un ambitieux pôle de test 5G destiné aux entreprises, et recruté une série d'importants acteurs industriels pour y participer. Le pôle de test, caractérisé par l'installation d'un réseau 5G standalone (l'ensemble de l'infrastructure est en 5G, un cas unique en Belgique) doit permettre de dégager des business cases pertinents afin de développer l'industrie 4.0.

Un partenariat ambitieux a également été conclu avec Liège Airport, centré sur le développement de solutions issues de l'Internet des Objets et de services intelligents pour le secteur logistique.

Des paris audacieux

Conscient de l'importance du chantier à venir de la 5G et de la responsabilité des opérateurs en matière de performances opérationnelles et donc énergétiques, Orange Belgium a annoncé en juillet la mise en place d'un partenariat avec l'opérateur Proximus, centré sur le partage de réseau d'accès mobile de leurs réseaux respectifs. Un accord prenant la forme d'une joint-venture détenue à parts égales par les opérateurs, et qui se chargera du déploiement et de l'entretien de ces infrastructures. Un partage d'infrastructures qui ne touche toutefois pas au cœur de réseau et n'empêche aucunement les opérateurs de rester concurrents et de se différencier sur l'expérience client, la stratégie en matière de spectre, etc. Objectif : permettre un déploiement plus rapide et extensif de la 5G en Belgique, améliorer l'expérience mobile générale, l'efficacité opérationnelle et réduire la consommation énergétique de ces infrastructures.

2020, l'heure de la concrétisation

L'année 2020 sera surtout marquée par les étapes importantes à franchir en matière de régulation : nouveaux tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés, organisation de la procédure d'attribution des licences télécoms et évolution potentielle des normes d'émission. Des étapes nécessaires au maintien d'une dynamique positive sur le marché. Des étapes nécessaires, surtout, pour le déploiement commercial de la 5G et – c'est une ambition forte pour Orange Belgium – le lancement d'une offre internet fixe standalone à un prix attractif, pour répondre encore mieux aux évolutions du marché belge.

Orange Belgium a inauguré un ambitieux pôle de test 5G destiné aux entreprises dans la zone du port d'Anvers.

