

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 8 novembre 2022
concernant les résultats de la comparaison des tarifs
des services de télécommunication en Belgique
[Tarifs appliqués en Q3 2022]**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
2.	Executive Summary	6
2.1.	Méthodologie.....	6
2.2.	Services mobiles.....	6
2.3.	Services fixes et convergents	8
2.4.	Conclusions	12
3.	Les résultats par profil en un coup d'œil.....	15
3.1.	Remarques préliminaires.....	15
3.2.	Profils mobiles	17
	<i>Liesbeth, mobile de base</i>	17
	<i>Mila, mobile modéré</i>	19
	<i>Mayssa, mobile élevé</i>	21
	<i>Bloeme, mobile intensif</i>	23
3.3.	Profils fixes ou convergents.....	25
	<i>Niels, célibataire sans mobile</i>	25
	<i>Anna et Gabrielle, couple sans mobile</i>	27
	<i>Emma, étudiante avec mobile</i>	29
	<i>Nadine et Jonas, couple aux besoins limités</i>	32
	<i>Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins modérés</i>	35
	<i>Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés</i>	37
Annexe 1.	Méthodologie	39
1.1.	Introduction du concept de « profils de foyers ».....	39
1.2.	Spécificités de l'étude nationale.....	40
Annexe 2.	Les 10 profils	41
2.1.	Les 4 profils mobiles postpaid (standalone)	42
2.2.	Les 6 autres profils	44





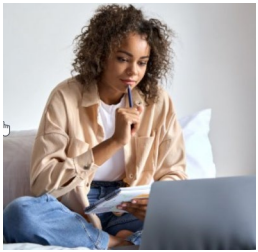
1. Introduction




1. « C'est la crise, tout augmente », « Les télécoms sont chers! ». Voilà des affirmations qui reviennent souvent dans les conversations et qui ne sont pas toujours dénuées de fondement. Si l'inflation a été répercutée sur les prix de certains opérateurs, le marché belge est cependant loin d'être uniforme, des ajustements d'offres ayant été opérés, notamment en ce qui concerne le volume offert dans le forfait. Ces ajustements encore faut-il les connaître mais aussi déterminer quels services correspondent le mieux à nos besoins et comparer les offres qui y répondent au mieux. C'est dans cette optique que, afin d'aider le consommateur à mener ce genre de réflexion, l'IBPT publie régulièrement depuis 2012 une étude comparant les prix des services fixes et mobiles proposés à la clientèle résidentielle.
2. Si vous voulez connaître les offres qui correspondent le mieux à vos besoins et les prix les plus avantageux que vous pouvez trouver sur le marché, une seule adresse : www.meilleurtarif.be. Récupérez votre profil de consommation récent sur votre espace client de votre opérateur actuel, cliquez sur le bouton renvoyant au simulateur tarifaire. Tout se déroule alors automatiquement : vos données de consommation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché. De la sorte, en quelques clics à peine, apparaît le plan tarifaire qui vous correspond le mieux ¹. Vous souhaitez changer d'opérateur ? Votre numéro Easy Switch figure également dans votre espace client.
3. L'IBPT a mis en exergue le cas de dix « foyers », c.-à-d. dix types d'utilisateurs dont les besoins ont été établis de façon suffisamment variée et différenciée que pour couvrir une gamme étendue de situations possibles et réalistes.
4. Les dix profils repris dans cette étude² :

<p style="text-align: center;">Liesbeth – Mobile de base</p>		<p style="text-align: center;">Liesbeth utilise peu son mobile et recherche un abonnement lui permettant de couvrir des besoins mensuels de base (60 minutes d'appels et 0,5 GB de data).</p>
<p style="text-align: center;">Mila – Mobile modéré</p>		<p style="text-align: center;">Mila veut un abonnement mobile lui permettant de tout faire raisonnablement sans s'inquiéter. Elle a besoin au moins de 120 minutes d'appels et de 5 GB de data.</p>

1. Pour plus d'informations, veuillez consulter [Comparer les offres avec un outil | IBPT](#)

2. Les caractéristiques complètes de chaque profil étudié sont détaillées à l'annexe 2 du présent rapport.

<p>Mayssa – Mobile élevé</p>		<p>Mayssa utilise son smartphone pour tout faire et a besoin de 10 GB de data et de 300 minutes d'appels par mois.</p>
<p>Bloeme – Mobile intensif</p>		<p>Bloeme est influenceuse, son smartphone est son outil de travail. Il lui faut au moins 20 GB de data et des minutes d'appels illimitées.</p>
<p>Niels – Célibataire sans mobile</p>		<p>Niels est un papa solo qui a besoin d'un accès à la TV et à Internet. Ses frais de mobile sont pris en charge par son employeur.</p>
<p>Anna et Gabrielle – Couple sans mobile</p>		<p>Les frais de mobile d'Anna et Gabrielle sont aussi pris en charge par leurs employeurs. A la maison, elles peuvent gérer tous leurs autres besoins avec un accès Internet (« cord-cutter »).</p>
<p>Emma – Etudiante avec mobile</p>		<p>La priorité télécom de cette étudiante est de disposer d'une connectivité fixe et mobile bon marché. La télévision n'est en revanche pas indispensable.</p>

<p>Nadine et Jonas – Couple aux besoins limités</p>		<p>Nadine et Jonas ne sont pas de grands utilisateurs télécoms et n'ont besoin que de solutions Internet et mobile avec peu de volumes.</p>
<p>Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins modérés</p>		<p>Cette famille veut tout : de l'Internet, du mobile, de la télévision et de la téléphonie fixe. L'usage qui en sera fait en termes de volume demeurera toutefois modéré.</p>
<p>Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés</p>		<p>Cette famille veut impérativement de l'Internet, la télévision avec décodeur et du mobile avec des volumes d'utilisation élevés.</p>

2. Executive Summary

2.1. Méthodologie

5. La méthodologie utilisée par l'IBPT pour procéder à l'étude comparative nationale de prix prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire les besoins que les différents types d'utilisateurs de services télécoms désirent satisfaire.
6. Concrètement, l'IBPT a établi une série de profils de consommateurs définis à partir de besoins télécoms à pourvoir. Ces besoins sont chaque fois considérés comme étant un minimum à satisfaire, c.-à-d. que toute offre répondant à ces besoins (y compris lorsqu'elle inclut davantage de services ou de volumes que nécessaire) est identifiée comme acceptable pour le consommateur. Celui-ci, dans cette étude, portera ensuite son choix sur l'offre dont le prix est le moins élevé parmi toutes celles possibles. Nous renvoyons à l'annexe 1 du présent rapport pour plus de détails sur la méthodologie employée.

2.2. Services mobiles

7. Les marques offrant des services télécoms mobiles peuvent être réparties en trois catégories :
 - a. Les marques « historiques » des MNO³ : Proximus, Orange et Telenet/BASE.
 - b. Les marques « low cost » (à bas prix) dont disposent les MNO : Scarlet et Mobile Vikings chez Proximus, hey! chez Orange.
 - c. Les MVNO⁴, parmi lesquels edpnet, FASTfiber, IP Telecom, Neibo, United Telecom, VOO et Youfone⁵.
8. Sur la base des parts de marché⁶, le marché mobile belge semble n'être constitué que de 3 marques : Proximus, Orange et Telenet/BASE. Ces marques détiennent en effet près de 90% de la clientèle mobile du pays, tandis que les MVNO et les marques « low cost » des MNO n'en possèdent qu'un peu plus de 10%.
9. En termes de coûts, l'analyse du marché mobile montre cependant que des économies substantielles peuvent être réalisées en comparant l'ensemble des offres disponibles – notamment en termes de volumes de data offerts - et en faisant davantage jouer la concurrence. En effet, comme le montre le graphique suivant, les marques historiques de MNO

3. Un MNO (« Mobile Network Operator ») est un opérateur qui dispose de son propre réseau mobile. Par ailleurs, par « marques historiques », il convient d'entendre le nom actuel des marques autour desquelles les MNO ont développé l'essentiel de leurs activités commerciales depuis leur lancement, bien que le nom de ces marques ait pu changer au fil du temps (par exemple Mobistar est devenu Orange en 2016).

4. Un MVNO (« Mobile Virtual Network Operator », ou « Opérateur mobile virtuel ») est un opérateur qui ne possède pas de réseau mobile propre et qui, pour offrir des services, utilise celui d'un MNO.

5. Ces MVNO sont ceux figurant dans la base de données du [simulateur tarifaire](#) au 1^{er} septembre 2022 inclus.

6. <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2021-presentation>

(points rouges) sont souvent – mais pas systématiquement – parmi les plus chères du marché, parfois de manière nette comparativement aux MVNO et aux marques low cost de MNO. Il est donc essentiel d’opérer régulièrement une comparaison des offres disponibles sur le marché des télécoms.

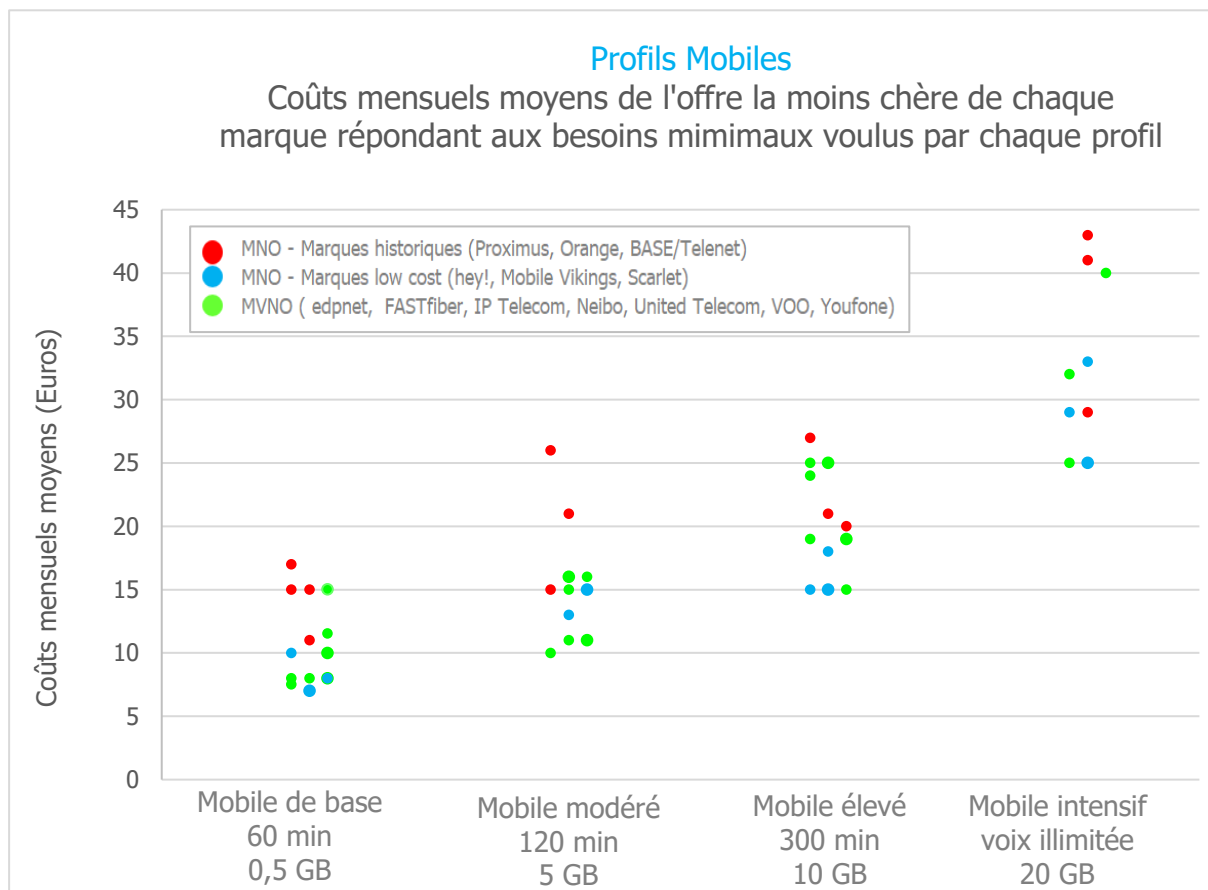


Figure1 : Coût mensuel moyen de l’offre la moins chère de chaque type de marques répondant aux profils considérés

Q3 2022	Coût mensuel moyen par catégorie de types de marques (EUR)			
Profil	Mobile de base	Mobile modéré	Mobile élevé	Mobile intensif
● MNO – Marques historiques	14,5 €	20,7 €	22,7 €	37,7 €
● MNO – Marques low cost	8,3 €	14,3 €	19,3 €	29,0 €
● MVNO	10,0 €	13,6 €	21,6 €	32,3 €

Figure 2 : Coût mensuel moyen (par catégorie de marques) des offres les moins chères de chaque marque répondant aux profils considérés

10. Comme le montre le tableau ci-dessous, le recours à un MVNO ou à une marque low cost de MNO permet, en moyenne, d’alléger de 54€ à près de 104€ la facture annuelle supportée par trois des quatre profils étudiés⁷.

7. Cf. Annexes 1 et 2 pour plus de détails sur la méthodologie.

Q3 2022	Différence (en EUR) sur un an entre les marques historiques des MNO et :			
Profil	Mobile de base	Mobile modéré	Mobile élevé	Mobile intensif
● MNO – Marques low cost	- 74 €	- 76 €	- 40 €	- 104 €
● MVNO	- 54 €	- 85 €	- 13 €	- 64 €

Figure 3 : Lecture du tableau :

(1) Pour le profil « **Mobile de base** », les offres les moins chères de chaque marque low cost des MNO représentent une économie moyenne de 74€/an par rapport aux marques historiques de ces mêmes MNO ;

(2) Pour le profil « **Mobile modéré** », les offres les moins chères de chaque MVNO représentent une économie moyenne de 85€/an par rapport aux marques historiques des MNO.

2.3. Services fixes et convergents⁸

11. Les marques offrant des services télécoms fixes (et convergents) peuvent être réparties en trois catégories :
 - a. Les marques « historiques » des opérateurs disposant d'un réseau d'accès propre (cuivre ou câble) : Proximus (sur l'ensemble du pays), Telenet (en Flandre et dans une partie de Bruxelles) et VOO (en Wallonie et dans une autre partie de Bruxelles)⁹.
 - b. Les marques « low cost » (à bas prix) de ces mêmes opérateurs : Mobile Vikings et Scarlet pour Proximus, TADAAM pour Telenet et Zuny pour VOO.
 - c. Les opérateurs alternatifs ne disposant pas d'un réseau d'accès propre¹⁰ : Cybernet, edpnet, Orange, Starlink¹¹ et United Telecom¹².
12. Comme pour le marché du mobile, celui des services fixes se caractérise par la prédominance des marques historiques des opérateurs disposant de leur propre réseau d'accès au client final.
13. A la différence du marché mobile toutefois, cette prédominance n'est pas le fait de trois opérateurs au niveau national, mais de deux par région.

8. On parle de pack convergent lorsque celui-ci comprend à la fois des services fixes (c.-à-d. téléphonie fixe et/ou internet fixe et/ou télévision) et des services mobiles.

9. Comme pour le mobile, il convient d'entendre, par « marques historiques », le nom actuel des marques autour desquelles les opérateurs ont développé l'essentiel de leur activités commerciales depuis leur lancement, bien que ces noms aient pu changer au fil du temps (par exemple Belgacom est devenu Proximus en 2014).

10. Pour fournir leur services télécoms fixes à leurs clients, ces opérateurs utilisent le réseau d'accès fixe de Proximus, de Telenet et/ou de VOO.

11. Starlink Internet Services Limited, ci-après « Starlink » est un opérateur satellite.

12. Ces opérateurs sont ceux figurant dans la base de données du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au 01/09/2022.

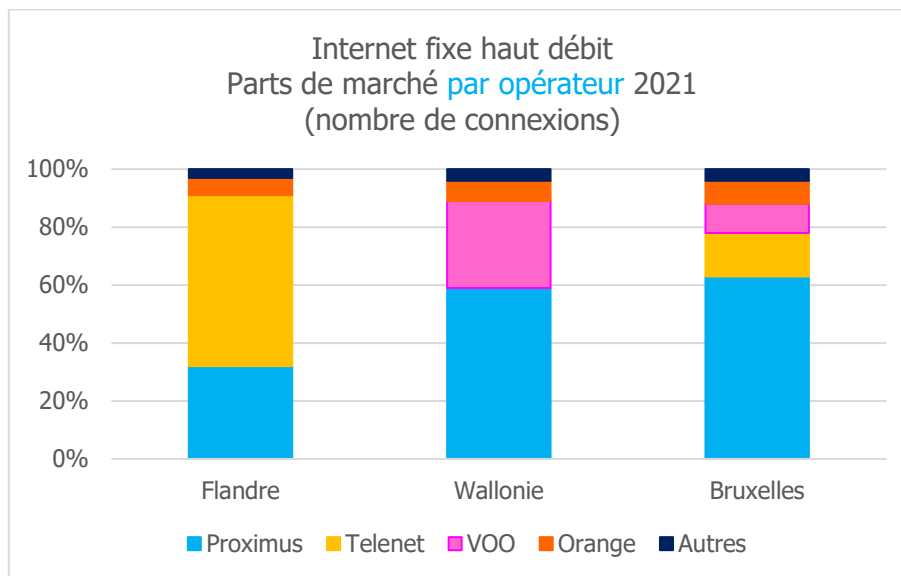


Figure 4 : Parts de marché haut débit fixe par opérateur et par région en 2021 (source : IBPT)^{13 14}

14. En termes de marques, la même tendance est observée que pour le marché du mobile : les marques « historiques » (Proximus, Telenet, VOO) détiennent plus de 80% de la clientèle haut débit, tandis que les marques « low cost » de ces opérateurs et les marques des autres opérateurs (Orange, etc.) en détiennent aux alentours de 15%.

15. De façon identique à ce qui a été observé sur le marché mobile, l'analyse du marché fixe et convergent indique que des économies considérables peuvent être réalisées en termes de coûts en comparant l'ensemble des offres disponibles et en faisant davantage jouer la concurrence. En effet, comme le montre le graphique suivant, les marques Proximus, Telenet et VOO (points rouges) sont souvent – mais pas systématiquement – parmi les plus chères du marché, parfois de manière nette comparativement aux autres types de marques.

13. Les parts de marché de Proximus, Telenet et VOO agrègent leurs marques historiques et low cost.
14. Pour rappel, Telenet et VOO sont présents à Bruxelles dans des communes distinctes.

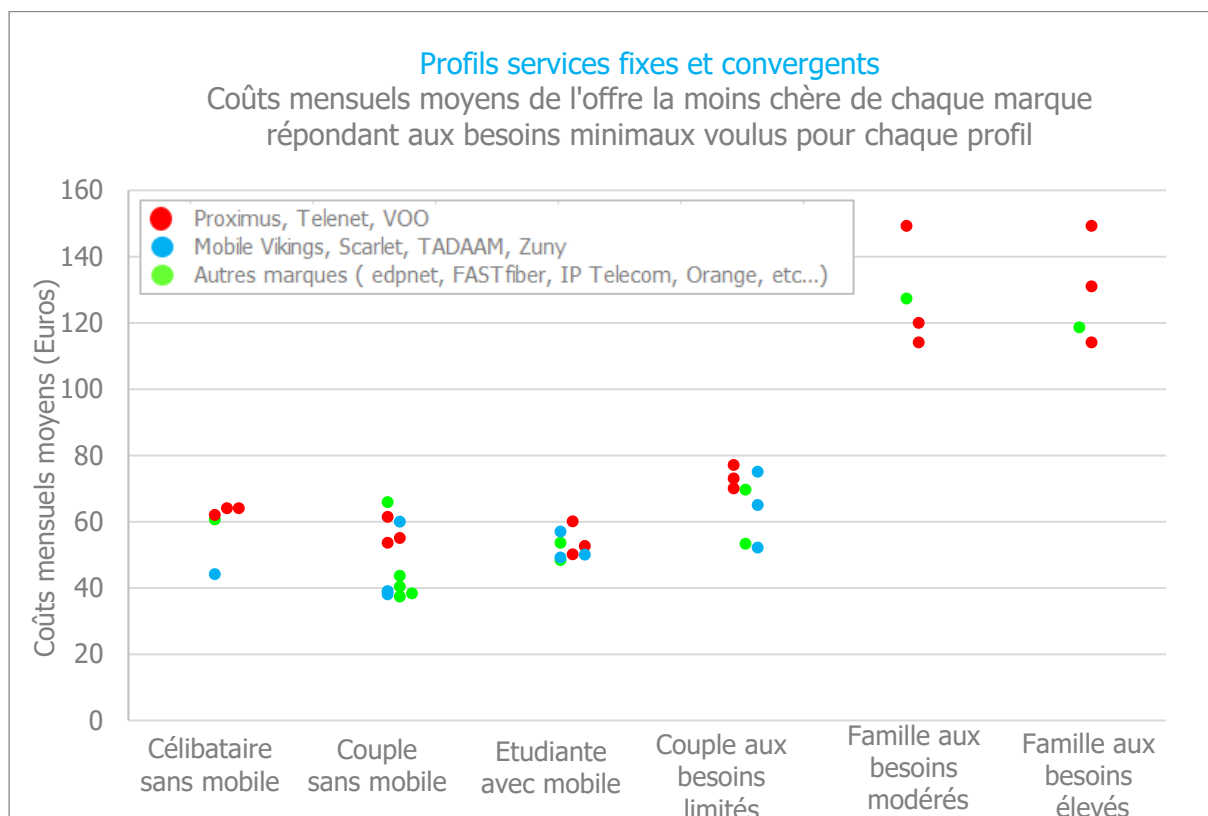


Figure 5 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque type de marques répondant aux profils considérés

Profils	Coût mensuel moyen par catégorie de marques (EUR)					
	Célibataire sans mobile	Couple sans mobile	Etudiante avec mobile	Couple aux besoins limités	Famille aux besoins modérés	Famille aux besoins élevés
● Marques Proximus, Telenet, VOO	64,2 €	56,7 €	51,9 €	73,4 €	127,8 €	131,4 €
● Marques Mobile Vikings, Scarlet, TADAAM, Zuny (low cost)	44,1 €	45,7€	52,0€	64,0 €	n/a	n/a
● Autres (edpnet, Orange, etc.)	60,6 €	39,9 €	51,7 €	61,5 €	127,4 €	118,6 €

Figure 6 : Coût mensuel moyen (par catégorie de marques) des offres les moins chères disponibles de chaque marque répondant aux profils considérés¹⁵.

16. Comme le montre le tableau suivant, le recours à une marque autre que Proximus, Telenet ou VOO permet, en moyenne, d'alléger la facture de certains profils jusqu'à 241 euros par an.

15. L'indication « n/a » signale qu'aucune offre répondant aux besoins n'existe pour le type de marque concernée.

Profils	Différence (en EUR) sur un an entre la moyenne des marques Proximus, Telenet et VOO et :					
	Célibataire sans mobile	Couple sans mobile	Etudiante avec mobile	Couple aux besoins limités	Famille aux besoins modérés	Famille aux besoins élevés
● Marques Mobile Vikings, Scarlet, TADAAM, Zuny (low cost)	- 241 €	- 133 €	1 €	- 112 €	n/a	n/a
● Autres (Orange, etc.)	- 43 €	- 201 €	- 3 €	- 142 €	- 5 €	- 153 €

Figure 7 : Lecture du tableau :

- (1) Pour le célibataire sans mobile, les offres les moins chères des marques Mobile Vikings, Scarlet, TADAAM et Zuny représentent une économie moyenne de 241€/an par rapport à Proximus, Telenet et VOO
- (2) Pour le couple aux besoins limités, les offres les moins chères des autres marques (edpnet, FASTfiber, Orange...) représentent une économie moyenne de 142 €/an par rapport à Proximus, Telenet et VOO

17. Par rapport au marché des services mobiles seuls, une différence notable est toutefois à remarquer en ce qui concerne les services fixes et convergents : la variabilité du nombre de marques offrant une solution répondant aux profils considérés. Ainsi, si le profil « couple sans mobile » peut choisir l'offre qu'il préfère parmi au moins neuf marques par région, ce nombre tombe à trois par région pour le profil « famille aux besoins modérés ».
18. Les consommateurs ont cependant la possibilité d'élargir le panel de choix à leur disposition en « panachant » leurs fournisseurs, c.-à-d. en prenant par exemple des opérateurs différents pour leurs besoins fixes (Internet, télévision, téléphonie fixe) et mobiles.
19. A titre illustratif, le graphique ci-après montre à quel niveau de prix se situeraient les **solutions panachées** combinant pour chaque profil l'offre la moins chère possible pour les besoins fixes (ou convergents) et l'offre la moins chère possible pour les besoins mobiles. Avec une telle approche, d'importantes économies peuvent être réalisées pour certains profils. C'est le cas pour 3 des 4 profils pour lesquels nous avons implémenté cette approche :

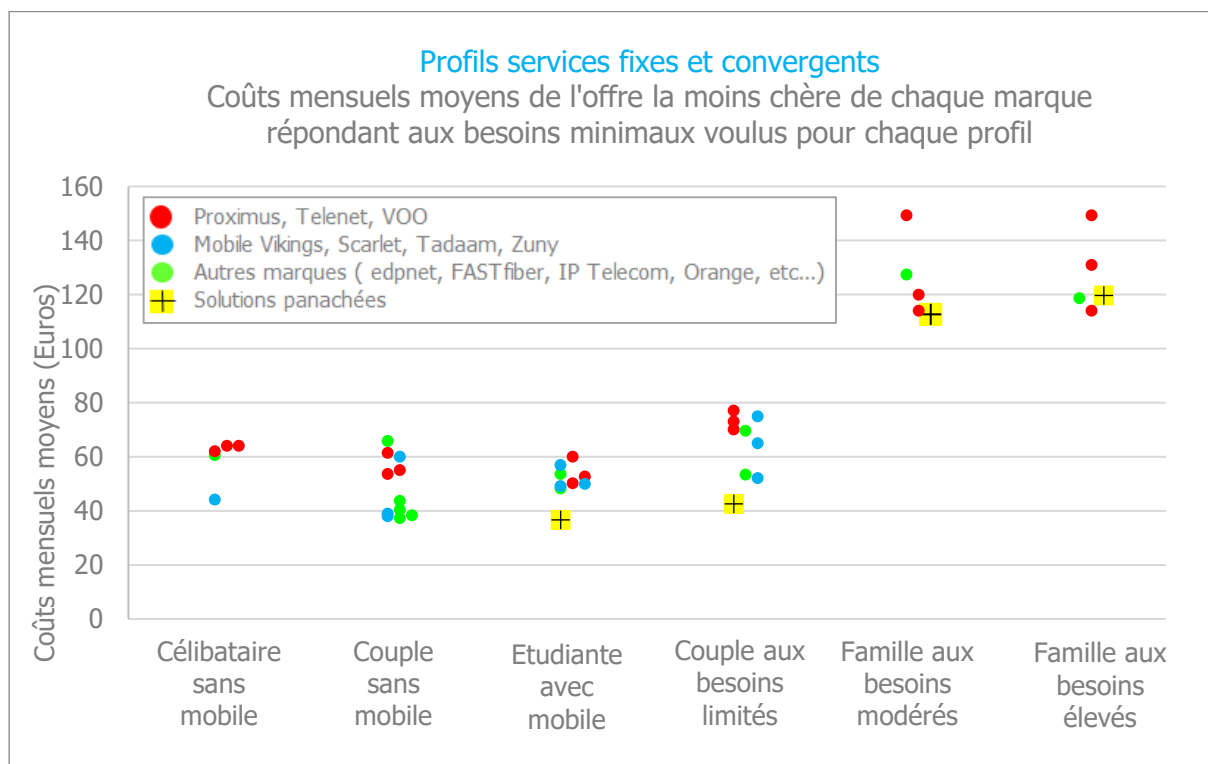


Figure 8 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant aux profils considérés, y compris les solutions panachées

2.4. Conclusions

20. Comme l'ont montré les paragraphes précédents, il est possible pour les consommateurs de réaliser d'importantes économies en faisant jouer la concurrence.
21. En pratique, cependant, les consommateurs belges sont essentiellement clients des marques Proximus, Telenet/BASE et Orange pour les services mobiles, et de Proximus, Telenet et VOO pour le fixe et le convergent. Pour expliquer cette situation, plusieurs facteurs peuvent être avancés, parmi lesquels :
 - a. L'inertie des consommateurs : les consommateurs belges ont en effet tendance à changer peu souvent de fournisseur(s) télécom(s). Une étude publiée dans l'Eurobaromètre montre que la part des clients qui, soit « n'ont encore jamais changé d'opérateur », soit « ont changé d'opérateur il y a plus de 5 ans » s'élève à 65% en Belgique¹⁶, cela alors que les marchés tant fixe que mobile ont connu d'importantes évolutions au cours des cinq dernières années comme l'a montré la récente étude relative à l'impact positif de la régulation sur le marché des télécoms¹⁷.
 - b. Les frais d'installation et/ou d'activation : certains opérateurs imposent toujours des frais uniques d'installation et/ou d'activation lors du changement d'opérateur (services

16. Cf. Eurobaromètre spécial 510 (juin 2021).

17. <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/libpt-constate-limpact-positif-de-la-regulation-sur-le-marche>

fixes), ce qui peut constituer un frein important au changement pour certains consommateurs.

- c. L'impact des « packs » : bien que les packs soient souvent achetés pour des raisons pratiques, ils ont également été identifiés comme un moyen pour les opérateurs de fidéliser leur clientèle. Cela, alors qu'il a été démontré ci-dessus que le choix de n'avoir qu'un seul fournisseur ou d'en accepter au moins deux (« solution panachée ») peut influencer de manière positive le niveau des dépenses télécoms d'un ménage. En outre, il est parfois plus intéressant de créer, chez le même opérateur, son propre pack - en combinant des éléments vendus en standalone - qui aura alors l'avantage d'être mieux dimensionné à ses propres besoins (« solution sur mesure »).
- d. La notoriété des « grandes marques », qui, à la fois, bénéficient d'une antériorité parfois importante sur le marché, mais aussi de budgets marketing conséquents par rapport à des opérateurs de taille petite ou moyenne, ce qui leur permet de mener de manière répétée des campagnes publicitaires de grande ampleur et de longue durée. A l'opposé, certains « petits » opérateurs demeurent méconnus du grand public du fait, entre autres, d'un manque d'exposition marketing.
- e. Le caractère récent de certaines offres et l'arrivée d'opérateurs sur de nouveaux segments du marché. On citera, à titre d'exemples, les changements intervenus depuis Q4 2021 :
 - En mobile, de nombreux opérateurs ont modifié la data offerte dans leurs offres : BASE, Proximus, Scarlet, VOO, Youfone ou boosté la data offerte aux clients existants (hey! boost),
 - Deux opérateurs ont récemment fait leur entrée sur le marché mobile : FASTfiber et IP Telecom.
 - L'arrivée de Mobile Vikings, opérateur low cost de Proximus, sur le segment internet fixe, le pack 2P combinant l'internet et le mobile ainsi que les packs 2P multi SIM¹⁸,
 - Proximus est également arrivé sur le segment 2P multi SIM,
 - VOO a lancé une télévision via app (TV Light) et a ainsi rejoint les offres similaires commercialisées par Orange (TV Lite), Proximus, TADAAM (=low cost de Telenet), Telenet (TV Flow) et Zuny (=low cost de VOO),
 - Telenet a augmenté la data offerte dans l'ensemble de ses packs,
 - Le déploiement progressif de la fibre dans les prochains mois¹⁹
 - Etc.
- f. La qualité et la disponibilité des services : pour guider leur choix, les consommateurs peuvent également prendre en compte des facteurs liés à d'autres paramètres télécoms. Ainsi, à titre d'exemple, les consommateurs pourront privilégier l'un ou l'autre opérateur télécom en fonction de la qualité de la couverture réseau de ceux-ci dans leur zone de domiciliation²⁰. A l'opposé, certains utilisateurs pourraient tout simplement ne pas avoir le choix de leur(s) fournisseur(s) parce que le territoire où ils résident n'est

18. Les packs multi SIM correspondent à des packs familiaux dont la data mobile peut être utilisée par plus d'une personne.

19. Pour en savoir davantage sur la fibre : [Info fibre | Tout ce vous voulez savoir sur la fibre](#) optique et connaître l'état d'avancement du déploiement de la fibre : [ibpt | Portail De Données - Carte de la fibre FTTH \(bipt-data.be\)](#)

20. Ce type d'informations est disponible dans le portail de données « Atlas mobile » développé par l'IBPT : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

desservi que par un seul opérateur²¹. D'autres éléments liés à la « qualité » peuvent également être pris en compte par les consommateurs au moment de poser leur choix, tels que le support technique ou administratif qui sera proposé en cas de problèmes, ou l'expérience de cas similaires rencontrés par le passé chez l'un ou l'autre opérateur, selon que la gestion de ces cas ait été satisfaisante ou douloureuse²².

- g. Le modèle marketing : ces dernières années ont vu l'éclosion d'offres dites « digitales » et de webdeal. Il s'agit d'offres et de promotions commercialisées exclusivement sur le net ce qui peut être vu comme une facilité bienvenue par certains consommateurs, être complètement neutre pour d'autres, ou au contraire constituer un obstacle rédhibitoire pour d'autres encore. On notera aussi une tendance de certains opérateurs à récompenser la fidélité de leurs clients existants en augmentant la data fournie si ceux-ci leur restent fidèle sur une certaine durée (« data boost » chez hey! ou « data jump » chez BASE).
- h. Des facteurs non-télécoms : les « grandes » marques tendent depuis quelques années à étoffer leur gamme de services avec des produits qui ne sont pas liés au marché télécom à proprement parler, comme, par exemple, l'inclusion gratuite dans l'abonnement télécom d'un abonnement numérique à un titre de presse. D'autres facteurs non-télécoms peuvent être liés à l'exclusivité de contenus que certains opérateurs parviennent à obtenir en différentes matières, tels que, par exemple, des droits de retransmissions sportives, des bouquets télévisés particuliers, des offres de streaming payant ou de gaming, etc.²³

22. Finalement, les consommateurs doivent donc arbitrer seuls entre plusieurs paramètres. Mais quelles que soient les raisons qui guideront leur choix, appliquer la démarche suivante sera toujours recommandé : définir clairement leurs besoins et leurs envies, s'informer et comparer régulièrement. Et pour connaître les meilleurs prix, surfer sur www.meilleurtarif.be.

21. Cf. La section du portail « Atlas » sur les lignes fixes : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

22. Cf. [Enquête de l'IBPT sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs \(2021\)](#).

23. Les exemples de services non-télécoms donnés dans ce paragraphe ne sont nullement exhaustifs.

3. Les résultats par profil en un coup d'œil

3.1. Remarques préliminaires



















23. Les pages qui suivent présentent en un tableau le plan commercial le moins cher de chaque opérateur²⁴ ou, dans le cas d'une solution panachée, la combinaison de plans de 2 opérateurs répondant aux besoins requis par le profil en question. La méthodologie complète utilisée pour réaliser cette étude est présentée dans les annexes 1 et 2 de ce rapport.
24. Une solution chez un opérateur unique sera précédée d'un chiffre dans un cercle noir ③ tandis qu'une solution panachée²⁵ sera précédée d'un chiffre dans un cercle transparent ③.
25. En outre, un graphe comparera les résultats de la dernière comparaison nationale relative aux résultats observés en Q4 2021 aux résultats actuels (Q3 2022) afin de montrer l'évolution récente du marché en ce qui concerne les solutions les plus accessibles de chaque opérateur.
26. Les plans proposés peuvent contenir davantage de volumes ou de services que strictement nécessaires pour répondre au profil étudié.
27. Si un opérateur n'apparaît pas dans un tableau consacré à un profil, cela signifie soit :
 - a. Qu'il n'a pas de plan répondant aux besoins minimaux du profil à satisfaire.
 - b. Que le prix du plan que l'opérateur en question peut proposer se trouve au-delà d'une valeur d'exclusion²⁶ définie par rapport aux 3 plans les moins chers de l'ensemble des plans répondant au profil concerné. La raison pour ne pas inclure de tels plans dans la liste des solutions possibles est qu'un consommateur rationnel n'y souscrirait pas pour ce profil particulier de consommation étant donné que son prix est si élevé par rapport aux autres possibilités du marché.
28. Les coûts mensuels moyens (ou « CMM ») reflètent le coût de l'abonnement mais aussi les éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés ainsi que, le cas échéant, les frais d'activation et/ou d'installation pour les services fixes. Les amortissements sont calculés sur une période de 3 ans. Il est clair que, dans la réalité, les consommateurs payeront cependant les frais uniques d'activation et/ou d'installation au moment de la mise en place de leur nouveau service, fixe ou convergent.
29. Les opérateurs comparés dans cette analyse sont ceux qui sont repris dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be, conformément à l'obligation légale²⁷ qui incombe aux opérateurs opérant en Belgique. Ces opérateurs sont, par ordre alphabétique :

24. On notera que cette solution chez un opérateur unique peut également prendre la forme de 2 plans vendus en standalone pour lequel il n'existe pas (encore) de pack commercial équivalent.

25. Une solution panachée est une solution combinant 2 plans de 2 opérateurs différents.

26. La définition de cette valeur d'exclusion est développée aux points 102 et 103 de l'annexe 1.

27. Cf. l'article 111, §3, 3^e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Logo	Catégories	Mobile	Fixe/Convergent
	BASE	MNO	n/a
	Cybernet	n/a	Autres
	edpnet	MVNO	Autres
	FASTfiber	MVNO	Autres
	hey!	Low cost MNO	n/a
	IP Telecom	Low cost MNO	n/a
	Mobile Vikings	Low cost MNO	Low cost
	Neibo	MVNO	n/a
	Orange	MNO	Autres
	Proximus	MNO	Proximus-Telenet-VOO
	Scarlet	Low cost MNO	Low cost
	Starlink	n/a	Autres
	TADAAM	n/a	Low cost
	Telenet	MNO	Proximus-Telenet-VOO
	United Telecom	MVNO	Autres
	VOO	MVNO	Proximus-Telenet-VOO
	Youfone	MVNO	n/a
	Zuny	MVNO	Low cost

3.2. Profils mobiles

Liesbeth, mobile de base

30. Liesbeth a de faibles besoins en télécom. Où qu'elle soit, elle veut être joignable, pouvoir envoyer des SMS et envoyer quelques photos à sa petite-fille Alice. 60 minutes d'appels et 0,5 GB de data par mois lui suffisent.
31. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

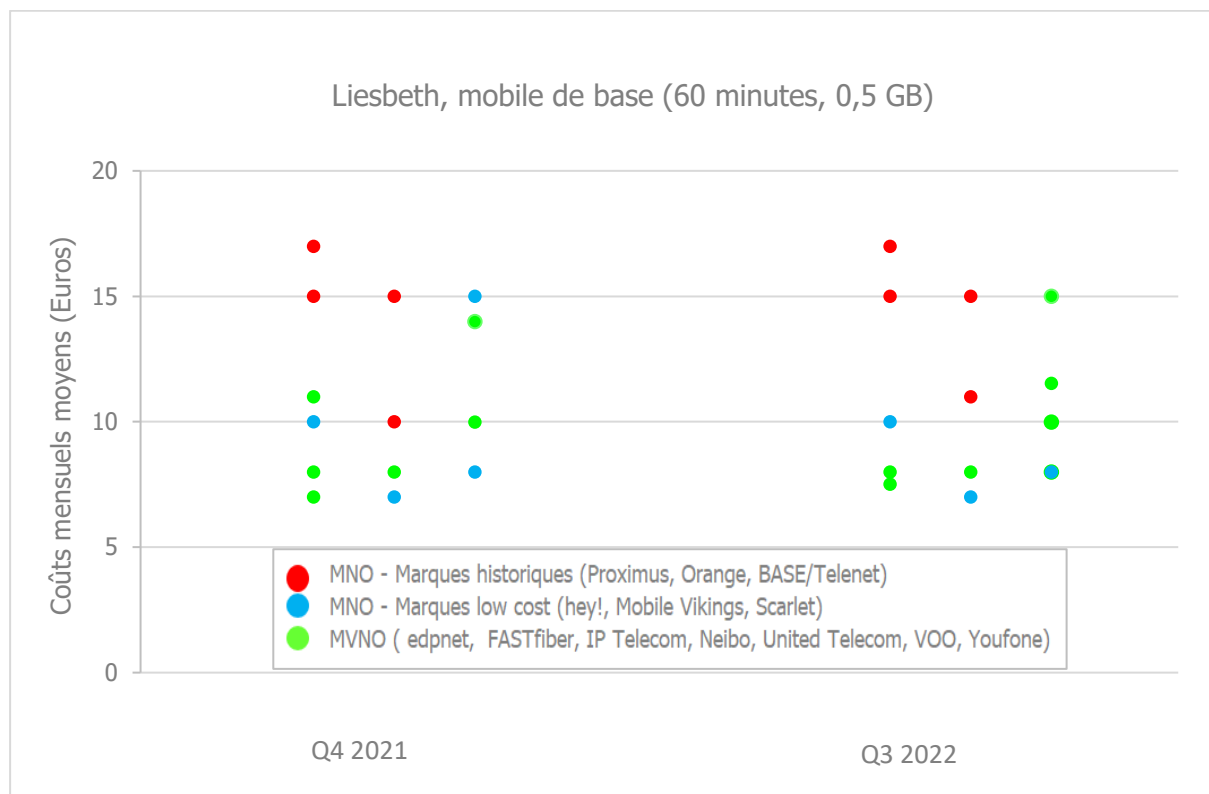
Mobile de base (0,5GB et 60 minutes)



Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM	Réseau mobile
①	hey!	hey!, 1 GB	7,00 €	Orange
②	Youfone	200 min./SMS + 500 MB	7,51 €	Proximus
	edpnet mobile	400 min./SMS + 1GB data	8,00 €	Orange
③	FASTfiber	400 min./sms + 1 GB DATA	8,00 €	BASE/ Telenet
	Neibo	Neibo Mix Budget	8,00 €	Orange
	Scarlet	Mobile Red	8,00 €	Proximus
④	IP Telecom	Unlimited min./sms + 2GB	9,99 €	Proximus
⑤	Mobile Vikings	Abonnement 10€ (1,5 GB et 150 min.)	10,00 €	Proximus
⑥	Orange	Go Light	11,00 €	Orange
⑦	United Telecom	U Start	11,53 €	BASE/Telenet
	BASE	BASE 15	15,00 €	BASE/Telenet
⑧	Proximus	Mobile 10	15,00 €	Proximus
	VOO	Mobile Solo 5 GB	15,00 €	BASE/Telenet
⑨	Telenet	Prix selon usage	17,00 €	BASE/Telenet

CMM = coût mensuel moyen

32. **En Q3 2022 , l'offre financièrement la plus intéressante est l'offre hey! « 1 GB »²⁸ (réseau d'Orange) dont le coût mensuel moyen s'élève à 7,00€ et qui inclut 60 minutes d'appels, 500 SMS/MMS et 1 GB en Belgique et en roaming dans les pays membres de l'Union européenne.**
33. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



34. Peu de changements sont constatés, en termes de coût, pour les offres d'entrée de gamme depuis la dernière comparaison nationale. Deux opérateurs mobiles ont disparu (One Bill Global et Base Turk) et deux nouveaux opérateurs sont arrivés sur le marché en Q2 2022 : IP Telecom (en vert, réseau Proximus) et FASTfiber (en vert, réseau BASE/Telenet).
35. BASE, Orange et VOO ont modifié leurs offres mobiles en 2022, en augmentant les données mobiles comprises dans le forfait, certains avec augmentations de prix (VOO); d'autres, sans (BASE, Orange). Dans certains cas, cela implique un changement de plan pris en considération par rapport à la dernière comparaison nationale.

28. On notera qu'il s'agit d'une offre digitale, c.-à-d. qui ne peut être achetée qu'en ligne.

Mila, mobile modéré

36. Mila souhaite un abonnement mobile lui permettant de tout faire sans s'inquiéter d'avoir suffisamment de données mobiles. Sa consommation mobile est raisonnable, mais déjà confortable. 120 minutes d'appels et 5 GB de data par mois lui suffisent.
37. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.



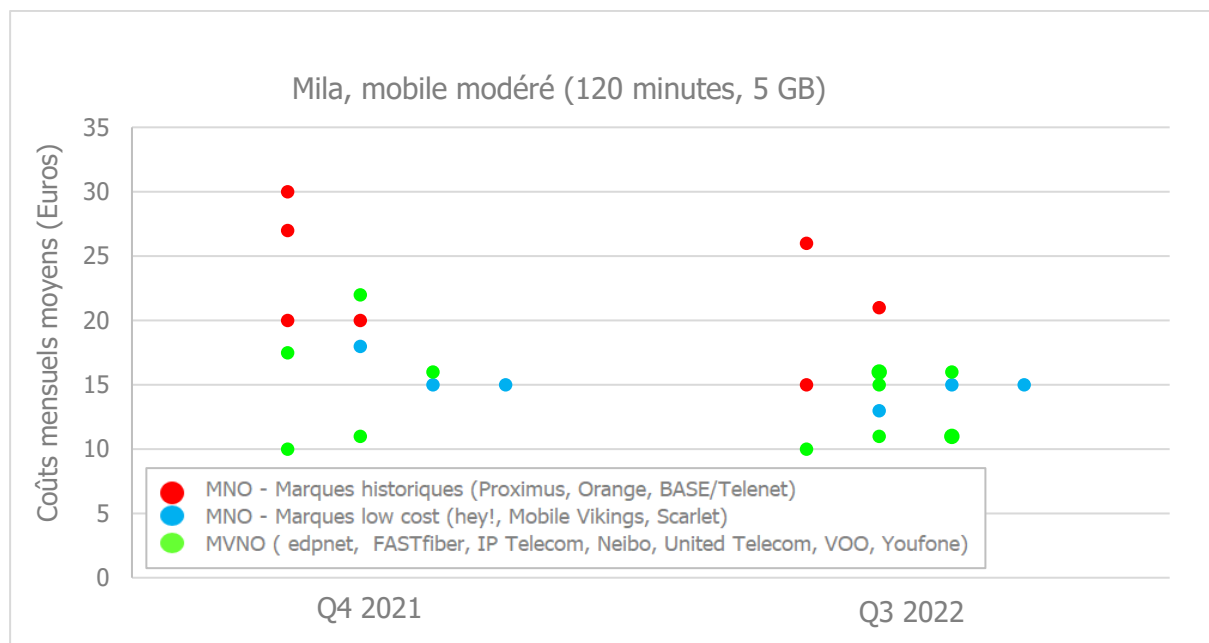
Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM	Réseau mobile
①	Youfone	200 min./SMS + 5 GB	10,00 €	Proximus
②	edpnet mobile	400 min./SMS + 5 GB de data	11,00 €	Orange
	FASTfiber	400 min./sms + 5 GB Data	11,00 €	BASE/ Telenet
③	Scarlet	Mobile Cherry	13,00 €	Proximus
④	BASE	BASE 15	15,00 €	BASE/ Telenet
	hey!	hey! 10 GB	15,00 €	Orange
	Mobile Vikings	Abonnement 15€ (10 GB +min. illim.)	15,00 €	Proximus
	VOO	Mobile Solo 5 GB	15,00 €	BASE/ Telenet
⑤	Neibo	Neibo Mix Comfort	16,00 €	Orange
	IP Telecom	Unlimited min./sms + 5 GB	16,00 €	Proximus
⑥	Orange	Go Plus	21,00 €	Orange
⑦	Proximus	Mobilus S	25,99 €	Proximus

CMM = coût mensuel moyen

38. **En Q3 2022, l'offre mobile financièrement la plus intéressante pour Mila est l'offre digitale²⁹ de Youfone « 200 minutes et/ou SMS + 5 GB » (réseau de Proximus) dont le coût mensuel moyen s'élève à 10,00€ donnant accès mensuellement à 5 GB et à 200 minutes d'appels et/ou SMS répartis en 120 minutes et 80 SMS, pour répondre à la définition de ce profil particulier de consommation.**

29. On notera qu'il s'agit d'une offre digitale, c.-à-d. qui ne peut être achetée qu'en ligne.

39. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



40. L'augmentation de data incluse dans les plans des opérateurs a permis la prise en compte d'offres meilleur marché pour répondre à ce profil. C'est notamment le cas chez BASE (en rouge), Proximus (en rouge), Scarlet (en bleu) et VOO (en vert) et ce, malgré la répercussion de l'inflation sur les prix en Q2 2022. IP Telecom (en vert) et FASTfiber (en vert) ont fait leur entrée sur le marché, respectivement à 16,00 € et 11,00 € pour ce profil.
41. La concurrence accrue des MVNO et MNO low cost a pour effet de diminuer la valeur d'exclusion³⁰ et d'éliminer de ce fait les plans mobiles de Telenet des plans considérés comme pertinents pour ce profil de consommation particulier.
42. Visuellement, l'accroissement de la concurrence se traduit par une plus forte concentration des offres vers les prix les plus favorables aux consommateurs en Q3 2022 pour le profil modéré, correspondant à une consommation mensuelle de 120 minutes d'appels et de 5 GB de données. En 2021, la consommation mensuelle moyenne de données mobiles sur le marché résidentiel belge s'élevait à 5,1 GB et le volume voix mensuel moyen à 143 minutes. Ce profil est donc celui qui se rapproche le plus du consommateur belge moyen³¹.

30. Le concept de valeur d'exclusion est expliqué aux points 102-103 de l'annexe 1 relative à la méthodologie


31. Cf. page 22 du rapport 2021 sur le secteur des communications électroniques :

<https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2021-presentation>

Mayssa, mobile élevé

43. Mayssa est étudiante en kot et utilise son smartphone pour tout faire (téléphoner, surfer, prendre des photos, regarder des films ...). Elle a besoin de 10 GB de données et 300 minutes par mois.
44. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

Mobile élevé (10 GB et 300 minutes)



Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM	Réseau mobile
①	hey!	hey! 10 GB	15,00 €	Orange
	Mobile Vikings	Abonnement 15€ (10 GB + min. illimitées)	15,00 €	Proximus
	Youfone	Min./SMS illimités + 10 GB	15,00 €	Proximus
②	Scarlet	Mobile Hot	18,00 €	Proximus
③	edpnet mobile	400 min./SMS + 10 GB data	19,00 €	Orange
	FASTfiber	400 min./SMS + 10 GB data	19,00 €	BASE/ Telenet
④	BASE	BASE 20	20,00 €	BASE/ Telenet
⑤	Orange	Go Plus	21,00 €	Orange
⑥	Neibo	Neibo Mix Relax	24,00 €	Orange
⑦	IP Telecom	Unlimited min./sms + 15 GB	25,00 €	Proximus
	VOO	Mobile Solo 15 GB	25,00 €	BASE/ Telenet
⑧	Proximus	Mobilus M	26,99 €	Proximus

CMM = coût mensuel moyen

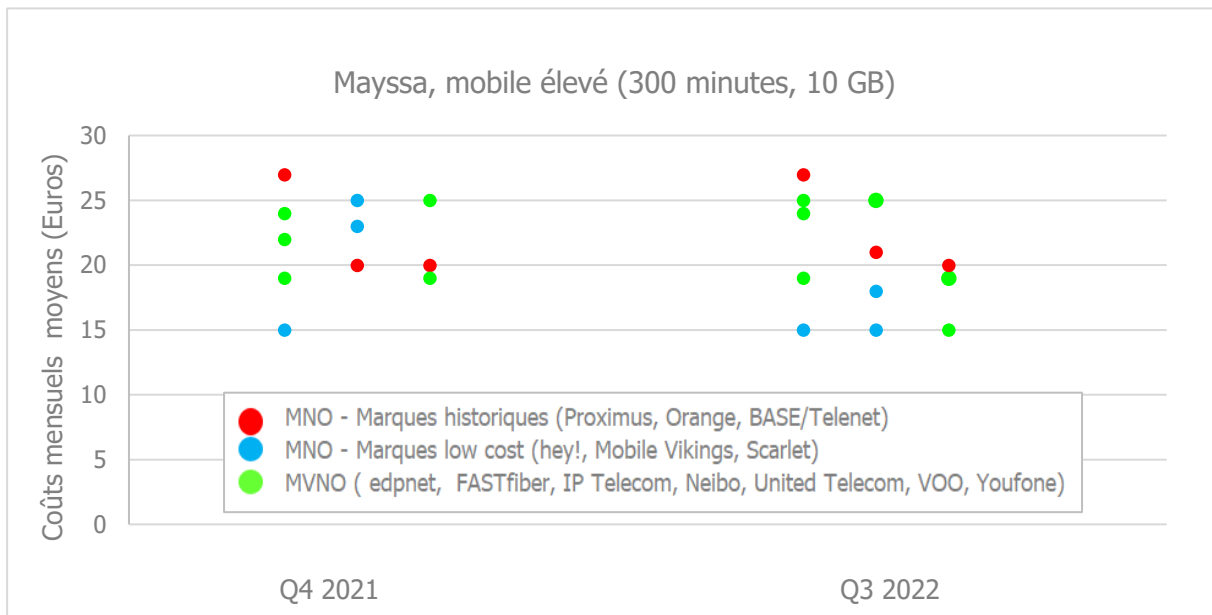
45. **En Q3 2022, pour le profil élevé, 3 offres³² sont financièrement les plus intéressantes, ex aequo avec un coût mensuel moyen s'élevant à 15,00€. Il s'agit, par ordre alphabétique, des offres mobiles suivantes :**

32. On notera qu'il s'agit de deux offres digitales, c.-à-d. qui ne peuvent être achetées qu'en ligne.

- « 10 GB » d'hey! (réseau d'Orange) avec 10 GB, appels illimités et SMS/MMS illimités,
- « Abonnement 15€ (10 GB + minutes illimitées) » de Mobile Vikings (réseau de Proximus)
- et « Minutes et SMS illimités + 10 GB » de Youfone (réseau de Proximus)

donnant toutes 3 accès mensuellement à 10 GB de données ainsi qu'à des minutes d'appels illimitées et à des SMS illimités.

46. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



47. On assiste ici également à un déplacement du coût mensuel moyen vers le bas pour ce profil de consommation par rapport aux résultats de Q4 2021. Ceci est dû à 2 tendances :

- La hausse de la data incluse chez BASE (en rouge), Orange (en rouge), Scarlet (en bleu) et VOO (en vert) impliquant la prise en compte d'autres plans qu'en Q4 2021 souvent – mais, vu l'inflation, pas systématiquement (Orange et VOO) – associés à un coût moindre (BASE, Scarlet).
- D'autres opérateurs tels qu'hey ! (en bleu) ou Youfone (en vert) ont gardé le même plan qu'en Q4 2021 mais en ont soit sensiblement diminué le coût³³ soit adapté les caractéristiques à coût inchangé³⁴.

33. Ce plan de Youfone est passé de 19 € à 15 €.

34. Le plan hey! 10 GB est passé de 200 minutes incluses dans le forfait à des appels illimités, à coût inchangé.

Bloeme, mobile intensif

48. Bloeme est influenceuse. Son smartphone est son outil de travail. Elle ne veut surtout pas tomber à court de données mobiles et doit impérativement pouvoir rester en contact avec ses followers via les réseaux sociaux. Elle opte pour un abonnement XL avec minimum 20 GB et des minutes illimitées.
49. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

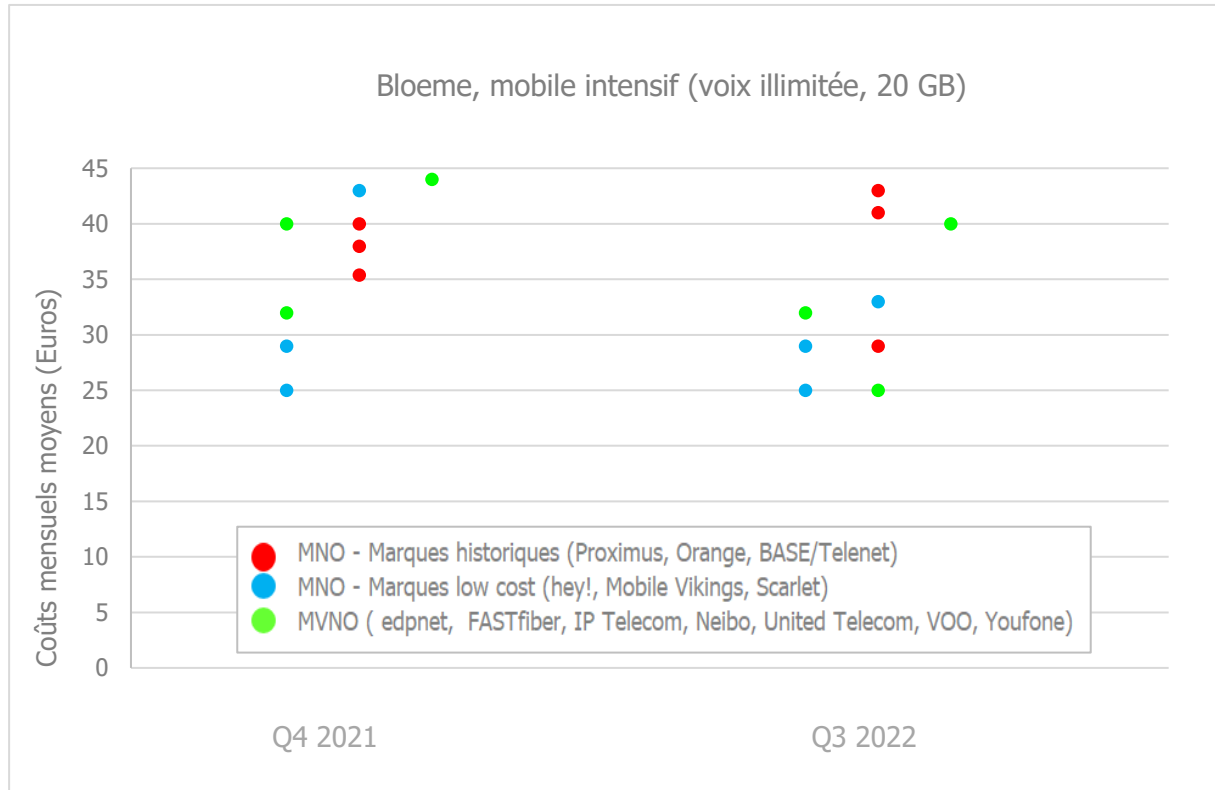
Mobile intensif (20 GB et minutes illimitées)				
Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM	Réseau mobile
①	hey!	hey! 40 GB	25,00 €	Orange
	Youfone	Min./SMS illimités + 20 GB	25,00 €	Proximus
②	BASE	BASE 29	29,00 €	BASE/Telenet
	Mobile Vikings	Abonnement illimité 29€ (50 GB + minutes illimitées)	29,00 €	Proximus
③	Neibo	Neibo Mix Max	32,00 €	Orange
④	Scarlet	Mobile Hot	33,00 €	Proximus
⑤	VOO	Mobile Solo 30 GB	40,00 €	BASE/Telenet
⑥	Orange	Go Plus	41,00 €	Orange
⑦	Proximus	Mobilus Maxi	42,99 €	Proximus

CMM = coût mensuel moyen

50. **Deux offres mobiles sont financièrement les plus intéressantes ex aequo pour le profil intensif avec un coût mensuel moyen de 25,00€. Ce sont, par ordre alphabétique, les offres digitales³⁵ suivantes:**
- **hey ! « 40 GB » (réseau d'Orange) donnant accès mensuellement à 40 GB, à des minutes d'appels illimitées et à des SMS illimités ;**
 - **Youfone « Minutes et SMS illimités + 20 GB » (réseau de Proximus) donnant accès mensuellement à 20 GB, à des minutes d'appels illimitées et à des SMS illimités.**

35. On notera qu'il s'agit de deux offres digitales, c.-à-d. qui ne peuvent être achetées qu'en ligne.

51. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



52. Le fait de prendre en compte de nouveaux plans mobiles (suite aux changements de data incluse dans les plans) donne lieu, pour les consommateurs, à une diminution du coût à consacrer à leurs besoins télécoms chez BASE (en rouge), chez Scarlet (en bleu) et chez VOO (en vert) pour faire face à ce profil particulier de consommation par rapport à la situation de Q4 2021. Chez Proximus (en rouge) et chez Orange (en rouge), les coûts augmentent, l'un suite à la disparition du plan considéré en Q4 2021 (Proximus) ; l'autre (Orange), du fait de la prise en compte de l'inflation.
53. Youfone apparaît dans cette catégorie de profil et est directement placé en 1^o position, ex aequo avec hey! avec un coût mensuel moyen de 25,00€.
54. A l'exception de BASE (MNO marque historique), pour ce profil intensif, les plans financièrement les plus intéressants sont le fait des MVNO (en vert) et des marques low cost (en bleu).

3.3. Profils fixes ou convergents

Niels, célibataire sans mobile

55. Niels est papa solo. Il a besoin d'un accès à la TV et à l'internet. Sa téléphonie mobile est totalement prise en charge par son employeur (smartphone et abonnement). La téléphonie fixe peut être ajoutée, mais ce n'est pas indispensable pour lui. Pour l'internet, Niels a besoin d'une solution standard avec une vitesse minimale de 50 Mbps et un volume mensuel de 150 GB. Pour la TV, il veut une solution avec décodeur reprenant les chaînes généralistes standards (une trentaine suffisent).
56. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A lui de faire son choix.

Célibataire sans mobile



Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM
①	Scarlet	Scarlet Trio	44,14 €
②	Orange	Home Internet et TV	60,64 €
③	Proximus	Flex (INT+TV)	63,99 €
④	VOO	Duo Super Relax net+TV	64,06 €
⑤	Telenet	Easy Internet + TV iconic, avec box-TV	64,60 €

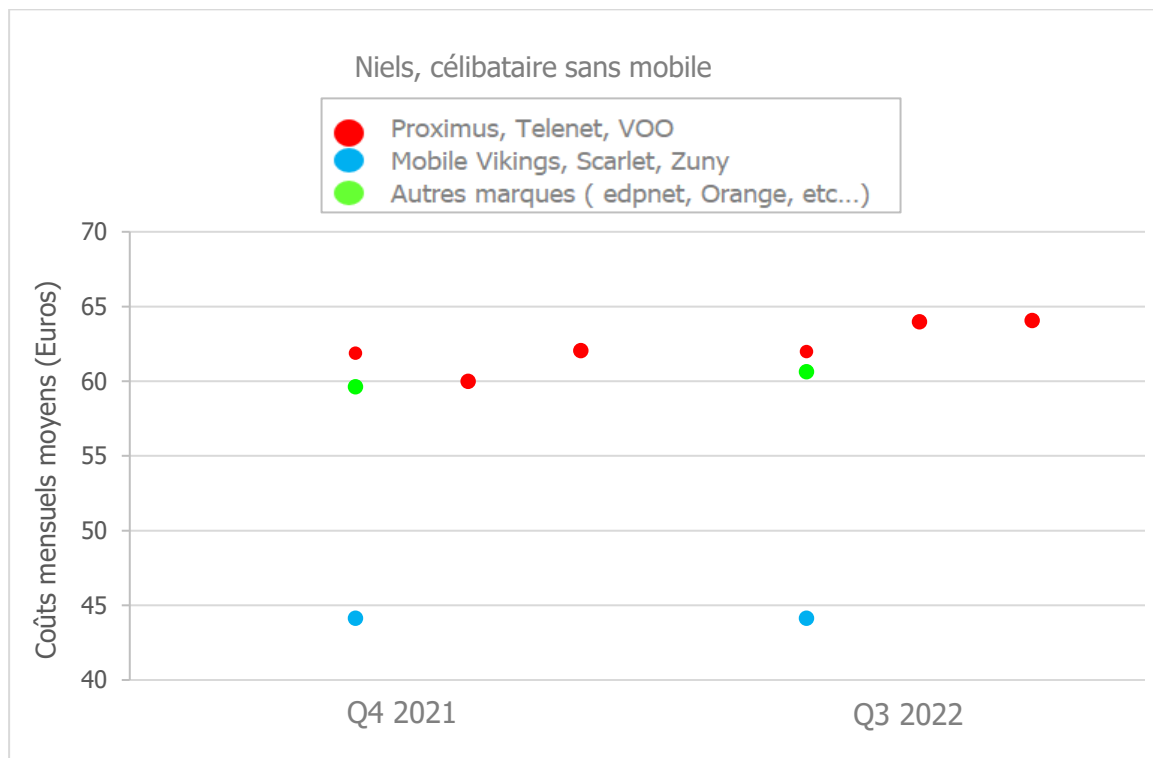
CMM = coût mensuel moyen³⁶

57. **Comme en Q4 2021, l'offre pack financièrement la plus intéressante pour Niels, tout opérateur et tout type de solutions confondus est l'offre triple play fixe « Scarlet Trio » de Scarlet, l'opérateur low cost de Proximus, dont le coût mensuel moyen s'élève à 44,14€. Il s'agit d'une solution DSL avec décodeur offrant plus de 30 chaînes de télévision, une vitesse internet théorique de 50 Mbps couplée à un volume illimité, des appels illimités vers les lignes fixes nationales vers tout réseau en heures creuses et week-ends.**
58. **Notons que ce forfait a l'avantage d'offrir plus que le strict nécessaire pour Niels, la téléphonie fixe étant considérée comme optionnelle pour lui. Chaque**

36. Les coûts mensuels moyens (ou « CMM ») reflètent le coût de l'abonnement mais aussi les éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés ainsi que, le cas échéant, les frais d'activation et/ou d'installation pour les services fixes. Les amortissements sont calculés sur une période de 3 ans.

consommateur dans un même cas est bien sûr libre de décider si le critère du prix prévaut ou non sur la réponse stricte à ses besoins avant de conclure un contrat.

59. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



60. Peu de changements sont observés par rapport à Q4 2021 si ce n'est la répercussion sur le coût mensuel moyen de la prise en compte de l'inflation par l'ensemble des opérateurs (Orange, Proximus, Telenet et VOO), à l'exception de Scarlet (en bleu).

Anna et Gabrielle, couple sans mobile

61. Anna et Gabrielle sont adeptes de Spotify et de Netflix de façon intensive, elles veulent donc une vitesse minimale de 100 Mbps et un volume illimité. En ce qui concerne un service TV ou de téléphonie fixe, ceux-ci sont optionnels pour elles : elles peuvent très bien s'en passer ou satisfaire tous leurs besoins en la matière via Internet (elles ont donc un profil de « cord-cutter »). Quant à leur mobile, il est pris en charge par leurs employeurs.
62. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins. A elles de faire leur choix.

Couple sans mobile



Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM
1	edpnet	FIBER XS (sans routeur)	37,34 €
2	Mobile Vikings	Unlimited Fast Internet	38,00 €
3	United Telecom	Surf@home VDSL	38,38 €
4	Zuny	Internet illimité + Séries	39,00 €
5	FASTfiber ³⁷	DSL 100	40,34 €
		FIBER 150	
6	Orange	Home internet	43,64 €
7	Proximus	Maxi	53,64 €
8	VOO	Solo Super Relax	55,06 €
9	TADAAM	TADAAM Platinum ³⁸	60,00 €
10	Telenet	All-Internet	61,43 €
11	Cybernet	Cybernet DSL Unlimited	65,88 €

CMM = coût mensuel moyen

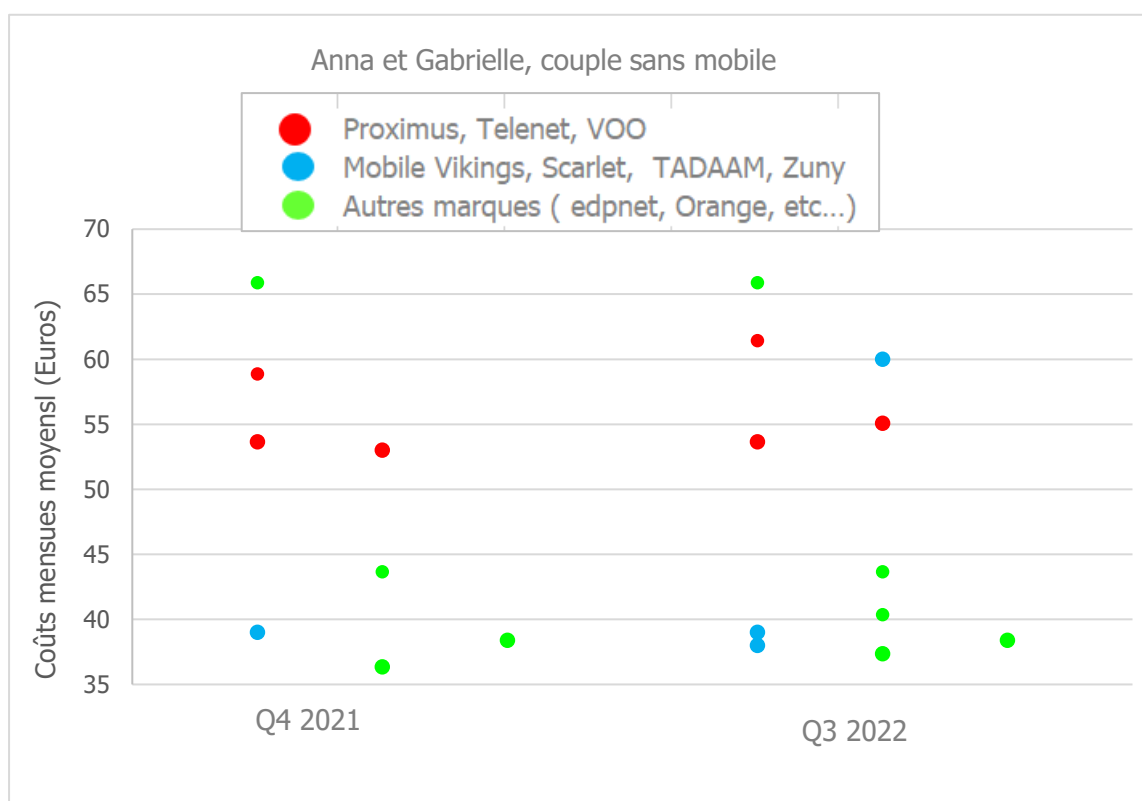
63. **Parmi les solutions présentées, l'offre financièrement la plus intéressante pour Anna et Gabrielle, tout opérateur et tout type de solutions confondus est donnée par un opérateur alternatif : il s'agit de l'offre Internet standalone « Fiber XS (sans routeur) » d'edpnet dont le coût mensuel moyen s'élève à 37,34€, solution fibre avec une vitesse internet de 150 Mbps et un volume illimité. Offre pour laquelle**

37. Cet opérateur offre pour le même coût mensuel moyen une offre DSL ou fibre. La disponibilité de la fibre à votre adresse d'installation du service peut être vérifiée directement sur le site de l'opérateur via ce lien: [disponibilité de la fibre](#)

38. TADAAM n'offre pas d'Internet standalone. L'offre TADAAM Platinum est un service Internet et TV via le réseau mobile.

l'ajout de la téléphonie fixe est gratuit avec des minutes illimitées en réseau propre³⁹.

64. **La disponibilité de la fibre à votre adresse d'installation du service peut être vérifiée directement sur le site de l'opérateur via ce lien : [disponibilité de la fibre](#).**
65. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



66. Certains opérateurs ont répercuté l'inflation sur les prix pratiqués : il s'agit de Telenet, VOO (tous en rouge) et d'edpnet (en vert). On observe une stabilité des prix chez d'autres opérateurs : Cybernet, Proximus, Scarlet, United Telecom et Zuny.
67. On notera l'arrivée de Mobile Vikings à 38,00 € (en bleu) et FASTfiber à 40,34 € (en vert) qui dynamisent les offres internet standalone en accentuant la concentration du marché vers les prix les plus bas.
68. TADAAM à 60€ (en bleu) est une nouvelle offre internet et tv via le réseau mobile.

39. Les offres internet standalone et pack 2P internet et téléphonie fixe d'edpnet ont un coût mensuel moyen identique de 37,34€, la téléphonie fixe étant gratuite pour les appels limités à l'on net.

Emma, étudiante avec mobile

69. Emma est étudiante en kot et a obligatoirement besoin d'un accès à l'internet et, éventuellement, mais pas obligatoirement à la TV. Elle n'est pas du tout intéressée par la téléphonie fixe. Pour l'internet, elle veut au minimum une vitesse de 50 Mbps et un volume de 50 GB. Elle est ouverte à tous types de solutions en ce qui concerne la télévision (TV via application ou TV avec décodeur). Pour ses services mobiles, Emma a besoin de 5 GB/mois.
70. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins (Internet et mobile). A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché si elle accepte de ne pas passer par un fournisseur unique mais de panacher ses services télécoms entre deux vendeurs (l'un pour ses besoins fixes, l'autre pour ses besoins mobiles).

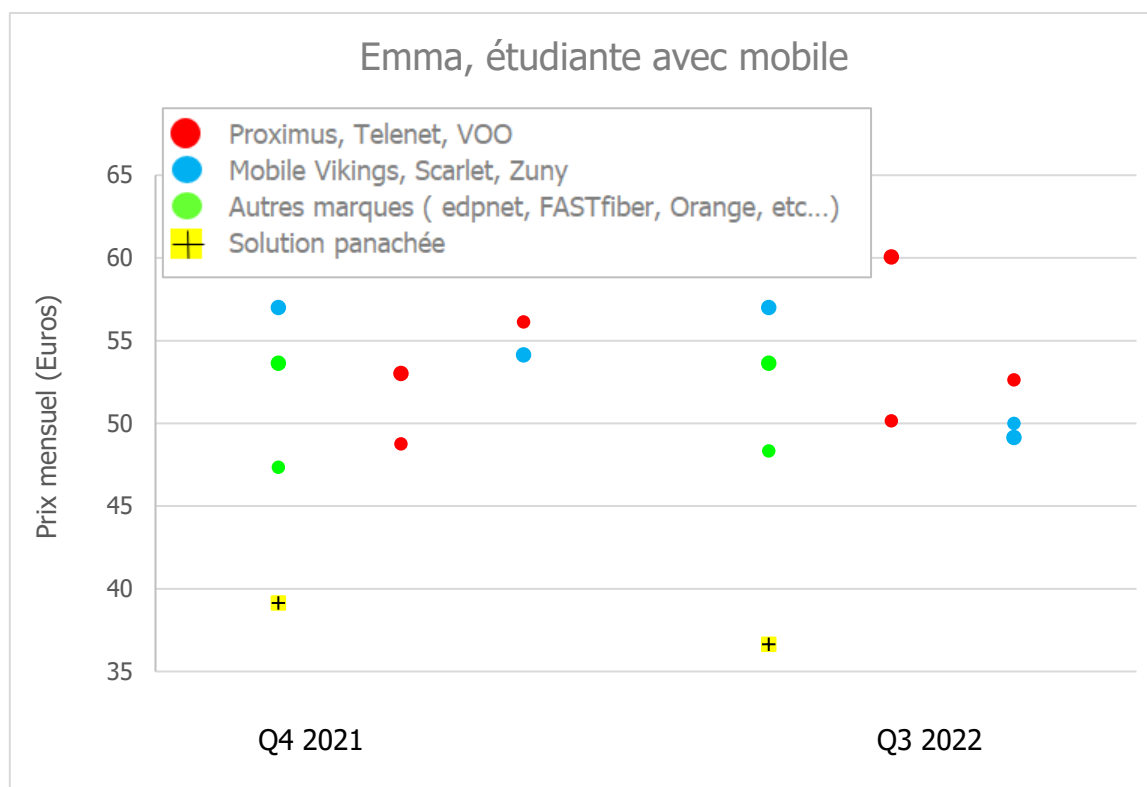
Etudiante avec mobile			
Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM
①	Proximus + Youfone	Essential + 200 min. et/ou SMS + 5 GB	36,64 €
②	edpnet	Fiber XS sans routeur + Mobile 400 min. et/ou SMS & 5Go	48,34 €
③	Scarlet	Internet Loco + Mobile Cherry	49,14 €
④	Mobile Vikings	Fast internet 100 Mbps + mobile 10 GB	50,00 €
⑤	Telenet	Easy Internet + Prix selon usage	50,16 €
⑥	Proximus	Essential + Mobilus S avec data option 2.5 GB	52,63 €
⑦	Orange	Love Duo Go Plus	53,64 €
⑧	Zuny	Internet + séries + Mob 18 GB + Min. & SMS illimités	57,00 €
⑨	VOO	Solo Super Relax+MOB 5 GB	60,06 €

CMM = coût mensuel moyen

71. **La solution la moins chère, avec un coût mensuel moyen de 36,64€, est donnée par la combinaison de**

- **l’offre DSL « Essential » de l’opérateur historique Proximus à 26,64€ avec une vitesse internet de 50 Mbps et un volume forfaitaire de 100 GB**
- **et, l’offre mobile du MVNO Youfone « 200 min. et/ou SMS + 5 GB » (réseau de Proximus) offrant 5 GB de données mensuelles, 200 unités à répartir entre les minutes d’appels et les SMS et 5 GB pour 10€.**

72. Si l’on a assisté au cours des derniers mois à un fort développement des packs 2P couplant du mobile à l’internet fixe sur le marché résidentiel belge⁴⁰, le graphe suivant montre néanmoins que, pour ce profil particulier de consommation, il est souvent financièrement plus intéressant d’opter pour des solutions couplant un abonnement mobile à un internet, tous 2 vendus en standalone⁴¹ :



73. La prise en compte de l’inflation est visible sur les résultats d’edpnet (vert), de Telenet (rouge) et de VOO (rouge).

74. Proximus (en rouge) a diminué le prix de son internet d’entrée de gamme “Essential” à caractéristiques inchangées (50 Mbps, 100 GB) par rapport à l’offre “Start” Une autre offre a

40. Voir à ce sujet les figures 9 et 10 de l’annexe 2

41. Dans le tableau ci-avant, les solutions couplant 2 plans standalone - d’un même opérateur ou de 2 opérateurs - sont celles où la dénomination du plan est décrite sur 2 lignes, le plan internet étant le premier plan ; le plan mobile, celui sur la seconde ligne.

été prise en compte pour la partie mobile: il s'agit de l'offre Mobilus S à laquelle l'option 2,5 GB extra data a été ajoutée. Le coût de cette solution est donc moindre qu'en Q4 2021. Quant à VOO (en rouge), le changement de plan mobile⁴² et internet⁴³ pris en considération et la prise en compte de l'inflation pousse le prix à la hausse par rapport à la solution proposée en Q4 2021.

75. Deux offres tirent les prix vers le bas : il s'agit de Scarlet d'une part dont le composant mobile de la solution proposée a changé par rapport à Q4 2021⁴⁴ et de Mobile Vikings d'autre part qui a récemment fait son entrée sur le marché pour ce type de packs.
76. Comme en Q4 2021, la solution panachée la plus intéressante est donnée par la combinaison de l'internet d'entrée de gamme de Proximus et l'offre mobile de Youfone. Le coût a diminué du fait de la diminution du prix du composant internet fixe, à caractéristiques identiques.

42. Pour ce profil de consommation, suite aux changements d'offres mobiles de VOO en Q1 2022, l'offre désormais prise en compte est l'offre « Mobile Solo 5 GB » (5 GB, ∞,∞) au lieu de l'offre « Hero 10 GB » (10 GB, 1000 minutes et/ou SMS) en Q4 2021.

43. L'offre d'entrée de gamme « Solo Light » (75 Mbps, 100 GB) a disparu de l'éventail des offres commercialisées par VOO depuis le 17 août 2022 et est remplacée par l'offre « Solo Super Relax » (200 Mbps, volume illimité) pour ce profil de consommation.

44. Suite aux changements de données incluses dans les différentes offres de Scarlet depuis le 1^{er} juillet 2022, l'offre prise en compte pour ce profil de consommation est désormais l'offre « Mobile Cherry » (6 GB, 600 minutes, ∞) au lieu de l'ancienne offre « Mobile Hot » (6 GB, ∞,∞) en Q4 2021.

Nadine et Jonas, couple aux besoins limités

77. Nadine et Jonas ont des besoins télécoms faibles : une connexion internet fixe à 50 Mbps et 50 GB de volume mensuel suffit et la télévision et la téléphonie fixe sont optionnelles. Quant au mobile, il leur faut 2 cartes SIM avec 1 GB de data et 300 minutes d'appels par mois par carte.
78. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins (Internet et 2 abonnements mobiles). A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs (l'un pour l'internet standalone, l'autre pour les 2 abonnements mobiles).

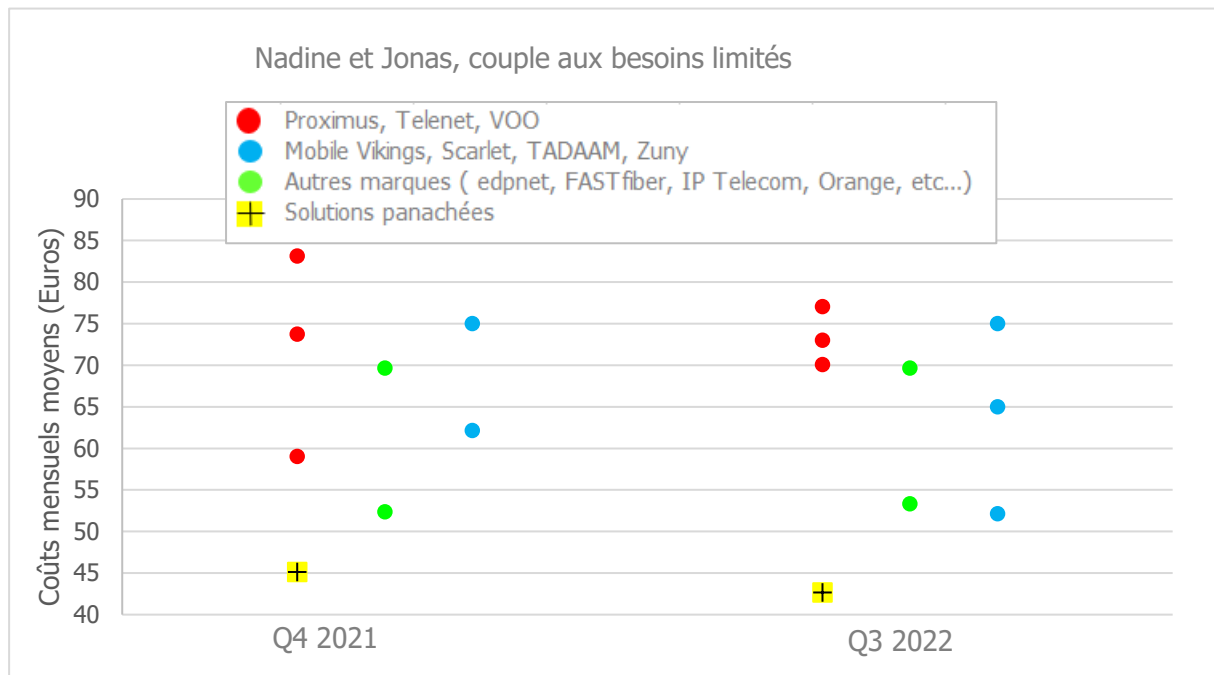
Couple aux besoins limités			
Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM
①	Proximus + edpnet mobile OU FASTfiber OU Scarlet	Essential + 2*400min/SMS + 1 GB de données mobiles OU + 2* 400min/SMS + 1 GB de data OU + 2* Mobile Red	42,64 €
②	Scarlet	Internet Loco +2* Mobile Red	52,14 €
③	edpnet mobile	Fiber XS (sans routeur) + 2*400min/SMS + 1 GB de données mobiles	53,34 €
④	Mobile Vikings	Fast internet 100 Mbps + mobile 10 GB, 2 ^{nde} SIM= mobile 10 GB	65,00 €
⑤	Orange	Love Duo Go Plus, 2 ^{nde} SIM=Go Plus	69,64 €
⑥	VOO	Duo Super Relax NET +2* MOB 5 GB	70,06 €
⑦	Proximus	Flex INT+ Mobile Flex (5 GB), 2 ^{nde} SIM= Flex 5 GB	72,99 €
⑧	Zuny	Internet illimité +Séries +mobile 18 GB, 2 ^{nde} SIM = Mobile 18 GB	75,00 €
⑨	Telenet	Pack 2P : Easy Internet + Telenet Mobile + Telenet Mobile	77,04 €

CMM = coût mensuel moyen

79. **La solution financièrement la plus intéressante pour ce type de profil en Q3 2022 a un coût mensuel moyen de 42,64€ et est donnée par la solution panachée composée**

- **D'une part, du plan internet standalone « Essential » de Proximus à 26,64€, solution DSL avec une vitesse théorique de 50 Mbps et un volume de 100 GB,**
- **D'autre part, de deux abonnements mobiles standalone à 8€/abonnement qui peuvent être pris chez l'un ou l'autre des opérateurs suivants ou par la combinaison de 2 d'entre eux :**
 - o **edpnet mobile, « 400 min.et/ou SMS + 1 GB de de données mobiles » (réseau d'Orange) offrant 1 GB et 400 unités mensuelles dont la répartition sera ici de 300 minutes d'appels et 100 SMS ;**
 - o **FASTfiber, « 400 min.et/ou SMS + 1 GB de data » (réseau de BASE/Telenet) offrant 1 GB et 400 unités mensuelles dont la répartition sera ici de 300 minutes d'appels et 100 SMS ;**
 - o **Scarlet, « Mobile Red » (réseau de Proximus) offrant 1 GB, 300 minutes et des SMS illimités.**

80. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



81. On peut constater que le recours à une solution panachée plutôt qu'à un seul opérateur permet de faire d'importantes économies (voir carré jaune) pour ce profil de consommation particulier. Cette année, la concurrence accrue se traduit par le fait que 3 opérateurs différents peuvent être choisis pour le composant mobile de la solution panachée, tous 3 répondant au profil pour un même coût mensuel moyen.

82. C'est également le cas des solutions couplant 2 plans standalone d'un même opérateur, on parle alors de « solution sur mesure »⁴⁵. Ceci est dû à 2 éléments :
- D'une part, au recours à des plans mobiles standalone compétitifs pour un profil de consommation limitée (1 GB et 300 minutes d'appels),
 - D'autre part, au recours à des plans standalone ou convergents mieux dimensionnés par rapport aux besoins réels de ce profil.
83. On notera que certains opérateurs (Orange, Proximus, VOO) pratiquent des avantages multi-produits qui, dans certains cas, rendent les solutions « sur mesure » chez un opérateur unique équivalentes aux packs que ces mêmes opérateurs commercialisent.
84. On notera, par rapport à Q4 2021, l'arrivée de Mobile Vikings et Proximus en 2P multi SIM ainsi que la concurrence accrue en mobile standalone pour ce profil limité. Certains opérateurs ont également modifié la data incluse dans leurs offres (Scarlet) ce qui modifie le plan mobile pris en compte dans les solutions panachées et "sur mesure", à l'avantage des consommateurs. Il ressort de ces différents éléments que les solutions les moins chères en Q3 2022 ont un coût mensuel moyen compris entre 42,64€ et 77,04€ contre 45,10€ et 83,12€ en Q4 2021.

45. Dans le tableau ci-avant, les solutions couplant 2 plans standalone sont celles où la dénomination du plan est décrite sur 2 lignes. La première ligne décrit, selon les cas, le composant internet ou le composant 2P internet + mobile. Le composant mobile est décrit sur la seconde ligne.

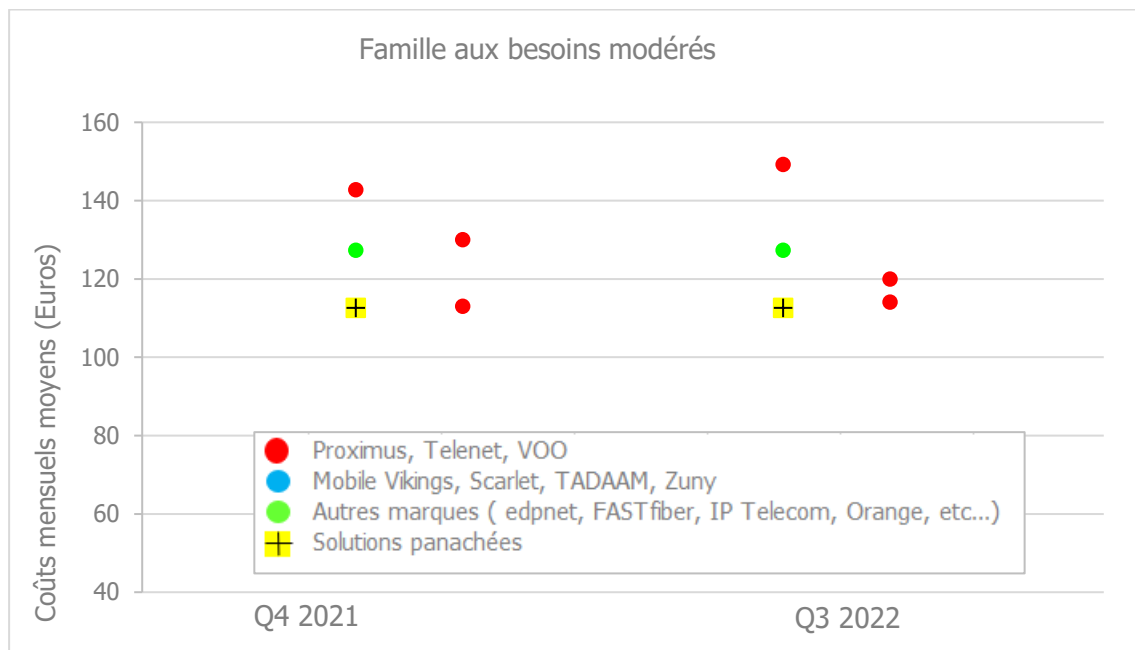
Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins modérés

85. Arthur, Els et leurs enfants Nelle et Lucas veulent tous les services :
- Internet fixe : débit d'au moins 100 Mbps et volume minimal de 200 GB
 - TV : diffusion linéaire via décodeur avec 50 chaînes au moins
 - Une ligne téléphonique fixe est indispensable
 - Mobile : 4 cartes SIM avec 2G et 300 minutes d'appels chacune
86. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins (4P multi SIM). A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs (l'un pour leur pack 4P, l'autre pour les 3 autres abonnements mobiles OU l'un pour la partie 3P fixe, l'autre pour les 4 abonnements mobiles).

Famille aux besoins modérés			
Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM
①	Orange + IP Telecom	Love Trio Go Plus + Fixed Phone + 3* Unlimited min/SMS + 2 GB de données	112,61 €
②	VOO	Quatro Super Relax +3* MOB 5 GB	114,06 €
③	Proximus	Flex (INT+TV+TEL) +4* Mobile Flex 5 GB	119,99 €
④	Orange	Love Trio Go Plus+ fixed Phone + 3* Go Plus	127,36 €
⑤	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB) + TEL + TV iconic, avec Box TV	149,24 €

CMM = coût mensuel moyen

87. **La solution financièrement la plus intéressante pour ce profil en Q3 2022 est donnée par la solution panachée composée du pack 4P d'Orange « Love Trio Go Plus + Fixed Phone » dont le coût mensuel moyen s'élève à 82,64€ et à 3 abonnements mobiles d'IP Telecom « Unlimited min/SMS + 2 GB de données » (réseau de BASE/Telenet) avec un coût mensuel moyen unitaire de 9,99€. Le coût mensuel moyen de cette solution panachée est donc de 112,61€.**
88. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



89. Peu de changements sont observés pour ce profil de consommation en termes de coûts mensuels moyens si ce n'est la prise en compte de l'inflation sur le niveau de prix par ces 4 opérateurs (Orange, Proximus, Telenet et VOO).
90. VOO a récemment modifié son éventail d'offres et en particulier l'aspect mobile de celles-ci. Par conséquent, l'offre qui répond à ce profil y répond désormais pour un coût mensuel moyen moindre (114,06€) que celui prévalant en Q4 2021 (130,05€).
91. Comme en Q4 2021, la partie 4P de la solution panachée est donnée par l'offre 4P d'Orange dont le coût mensuel moyen s'élève à 82,64€. La partie mobile est le fait d'IP Telecom (réseau de BASE/Telenet), nouveau venu sur le marché mobile, avec un abonnement dont le coût mensuel moyen s'élève à 9,99€ l'unité.

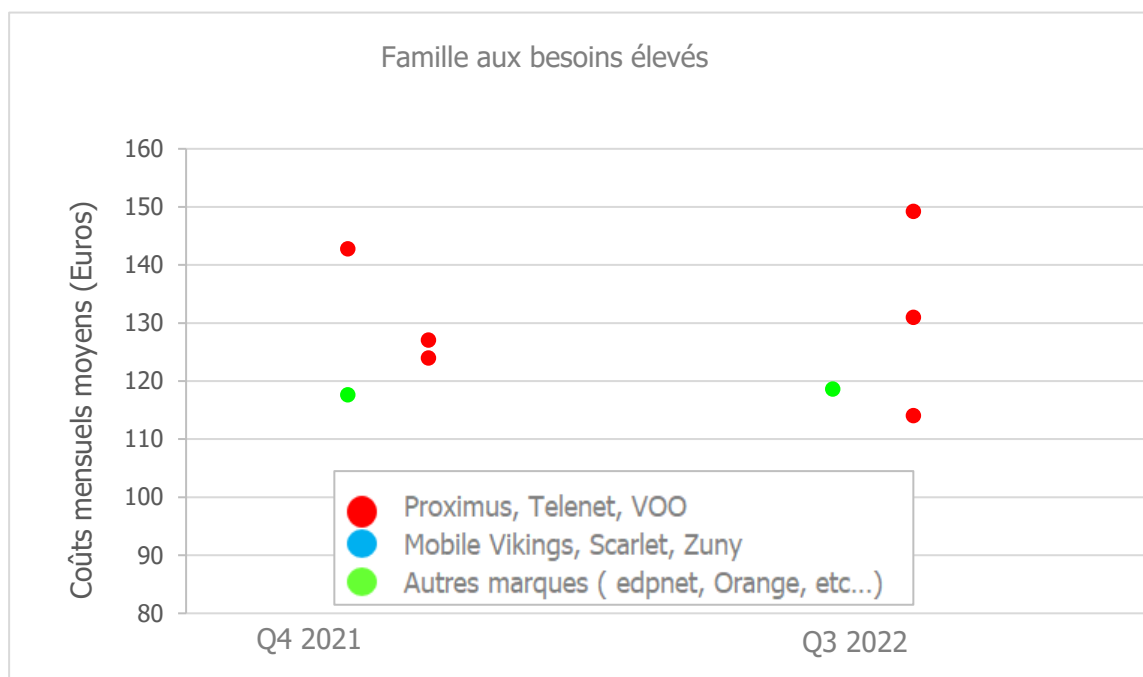
Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés

92. Izza et Benoît ont 2 adolescents. Leur usage télécom est essentiellement lié à l'Internet fixe et au mobile. Leur usage mobile est par ailleurs élevé en termes de volume.
- Internet fixe : débit d'au moins 100 Mbps et volume minimal de 200 GB
 - TV via décodeur
 - Téléphonie fixe : optionnelle
 - Mobile : 2 cartes SIM avec 5 GB de data et 2 cartes SIM avec 10 GB de data. Chaque carte doit en outre permettre de téléphoner durant 300 minutes.
93. Sur la base de ces critères, voici les offres 3P multi SIM⁴⁶ les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins. A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs.

Famille aux besoins élevés			
Q3 2022	Opérateur	Plan	CMM
①	VOO	Trio Super Relax net +MOB 15 GB +TV où SIM 1 = SIM 2 = MOB 15 GB, SIM 3 = SIM 4= MOB 5 GB	114,06€
②	Orange	Love Trio Go Plus où SIM 1 = SIM 2 = SIM 3 = SIM 4 = Go Plus	118,64 €
③	Orange + edpnet OU FASTfiber + hey! OU Mobile Vikings OU Youfone	Love Trio Go Plus + Fixed Phone + 2* 400 min./SMS + 5 GB Data OU 2* 400 min./SMS + 5 GB Data + 1* hey! 10GB OU 1*abonnement 15€ (10 GB+min.illimitées) OU 1* Min./SMS illimités +10 GB	119,64€
④	Proximus	Flex (INT +TV) + Flex 5 GB où SIM 1=SIM 2= Mobile Flex S et SIM 3=SIM 4= Mobile Flex M	130,99 €
⑤	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB) + TEL + TV iconic, avec Box TV	149,24 €

46. Les packs multi SIM correspondent à des packs familiaux dont la data mobile peut être utilisée par plus d'une personne ; un pack 3P multi SIM est un pack combinant l'internet fixe, la télévision et plusieurs abonnements mobiles.

94. Contrairement aux profils précédents, la solution financièrement la plus intéressante pour ce type de profil en Q3 2022 n'est pas donnée par une solution panachée (qui se trouve ici en 3^o position ; celle-ci n'est par conséquent pas reprise dans le graphe ci-après).
95. **La solution la moins chère pour répondre à ce profil de consommation est donnée par le pack 3P multi SIM "Trio Super Relax net +MOB 15 GB +TV" de VOO. Ce plan offre une connexion internet avec une vitesse de 200 Mbps et un volume illimité, 90 chaînes de télévision, 2 abonnements mobiles avec 5 GB de data mobile et 2 autres avec 15 GB (réseau BASE/Telenet).**
96. L'évolution entre Q4 2021 et Q3 2022 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :



97. VOO a modifié ses offres ce qui s'accompagne, pour les consommateurs, d'une forte diminution du coût mensuel moyen pour répondre à ce profil de consommation par rapport à ce qu'ils déboursaient en Q4 2021 (127,06€ vers 114,06€). Orange, Proximus et Telenet, par contre, sont plus chers du fait de la répercussion de l'inflation sur les prix demandés. On notera cependant une forte hausse de la data incluse par défaut dans les packs de Telenet (300 GB par utilisateur).

Annexe 1. Méthodologie

1.1. Introduction du concept de « profils de foyers »

98. La méthodologie utilisée pour rendre compte de la diversité d'usages et de préférences prend pour point de départ les **besoins des consommateurs**, lesquels seront illustrés à partir d'une dizaine de foyers aux profils suffisamment différenciés que pour donner une perspective large et variée du marché.
99. Cette méthode présente l'avantage de « parler la langue du consommateur ». Sa logique se base donc sur **le suivi des dépenses minimales qu'un consommateur avisé doit supporter pour couvrir ses besoins télécoms tout en spécifiant les différents types de solutions offerts par le marché résidentiel belge.**
100. Pour refléter cette diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a défini 10 profils de foyers en modulant les besoins télécoms selon 3 degrés de nécessité : optionnel, obligatoire ou non désiré.
101. **Pour chacun des profils, l'offre la moins onéreuse est présentée tout opérateur et tout type de solutions confondus.** Tous les plans figurant dans le simulateur tarifaire⁴⁷ en date du 1^o septembre 2022 sont pris en considération - hors effet des promotions - pour y répondre avec, parfois, l'activation d'options et/ou de consommation(s) hors forfaits.
102. **Pour chaque profil, une valeur d'exclusion a été calculée.**
103. Si un opérateur a un coût mensuel moyen supérieur à cette valeur, ce plan n'est pas retenu dans les plans qui vous sont présentés, car un consommateur rationnel ne souscrirait pas à ce plan pour ce profil de consommation particulier. Autrement dit, ce plan n'est pas adapté, car il vise un profil de consommation plus élevé ou parce que l'activation d'option(s) et/ou de consommation(s) hors forfait en augmente sensiblement le coût.
104. **Cette valeur d'exclusion est déterminée par l'IBPT comme la moyenne des 3 formules les moins chères répondant au profil concerné. La valeur obtenue est ensuite multipliée par un coefficient de 2,5.**

⁴⁷ Les hypothèses de travail du simulateur prévalent également dans le cadre de cette comparaison nationale (notamment : la prise en compte du coût mensuel moyen et non du seul abonnement, l'amortissement des frais d'activation et d'installation effectué sur 3 ans, 1 GB = 1024 MB,...)

1.2. Spécificités de l'étude nationale

105. Les plans retenus et les résultats présentés dans cette étude sont les plans tarifaires introduits par les opérateurs opérant sur le marché résidentiel belge dans la base de données du www.meilleurtarif.be au moment de l'étude, conformément à l'obligation légale définie à l'article 111, §3, 3^e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ou une association de ceux-ci dans les cas des solutions dites « panachées ». Les résultats présentés portent uniquement sur les plans actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel⁴⁸ belge, hors promotions.
106. Cette logique a été choisie par l'IBPT afin d'inciter les consommateurs belges à **comparer plus fréquemment les offres susceptibles de répondre à leurs besoins** et éventuellement à changer de plan et/ou d'opérateur s'ils le jugent opportun, notamment grâce à notre outil en ligne www.meilleurtarif.be et à la procédure [Easy Switch](#).
107. L'outil de comparaison de l'IBPT www.meilleurtarif.be inclut une fonction automatisée – également accessible dans la zone client du site web de leur opérateur actuel – permettant aux consommateurs de connaître en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunication répondant à leurs profils réels de consommation, compte tenu de leurs codes postaux respectifs⁴⁹. En outre, lorsque la liste des plans leur est présentée, le site www.meilleurtarif.be offre une fonctionnalité « Comparer les plans » permettant de voir côte à côte les différents paramètres pour les offres sélectionnées.
108. Les différents axes ayant motivé notre approche sont les suivants :
- Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge,
 - Montrer les alternatives possibles aux solutions actuelles des consommateurs en termes d'offres, mais également en termes de types de solutions possibles,
 - Montrer le coût des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge,
 - Stimuler la concurrence entre opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge.
109. Les coûts mensuels moyens comparés dans l'étude nationale reflètent non seulement le coût de l'abonnement mais aussi l'amortissement des frais d'activation et/ou d'installation⁵⁰ ainsi que d'éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés.
110. L'amortissement est calculé sur une durée de 3 ans. Cela signifie concrètement que nous considérons qu'en moyenne, l'utilisateur gardera le plan tarifaire choisi pour une période de 3 ans au cours de laquelle il payera en moyenne le montant donné par le coût mensuel moyen.
111. Les promotions ne sont pas prises en considération.

48. Cette comparaison ne concerne donc que les produits de télécommunication destinés aux consommateurs privés résidentiels et ne préjuge en rien de la situation pour les utilisateurs professionnels et les entreprises auxquels les opérateurs proposent d'autres produits spécifiques.

49. [Comparer les offres avec un outil | IBPT](#)

50. On attirera toutefois l'attention du lecteur sur le fait que nous lisons ici les coûts uniques d'installation et d'activation en les amortissant sur une période de 36 mois. Dans la réalité, les consommateurs doivent faire face à ce coût unique, parfois (très) conséquent, dès qu'ils contractent leur(s) nouvel (nouveaux) abonnement(s) fixe et/ou convergent.

Annexe 2. Les 10 profils

112. Dix profils ont été créés par l'IBPT : quatre profils mobiles standalones et six profils permettant de présenter différents types de solutions, fixes ou convergentes.
113. Afin de prendre en compte la réalité des consommateurs, des profils pour lesquels des solutions « panachées » et « sur mesure » sont également présentés. Concrètement, cela se traduit par des solutions couplant des services mobiles standalones soit à un service fixe soit à un pack fixe ou convergent. Les solutions « panachées » associent des services d'opérateurs distincts. Des solutions « sur mesure » sont des solutions chez un opérateur unique résultant de l'inexistence de ce type de pack dans l'offre commerciale actuelle de cet opérateur ou par un pack non dimensionné aux besoins réels du consommateur.
114. Les statistiques récoltées annuellement par l'IBPT auprès du secteur confirment une forte progression au cours des 4 dernières années des packs convergents, c'est-à-dire des packs incluant un composant mobile. Alors que seuls 37% des packs résidentiels belges étaient des packs convergents en 2018, ils représentaient 59% des packs à la fin de l'année 2021.

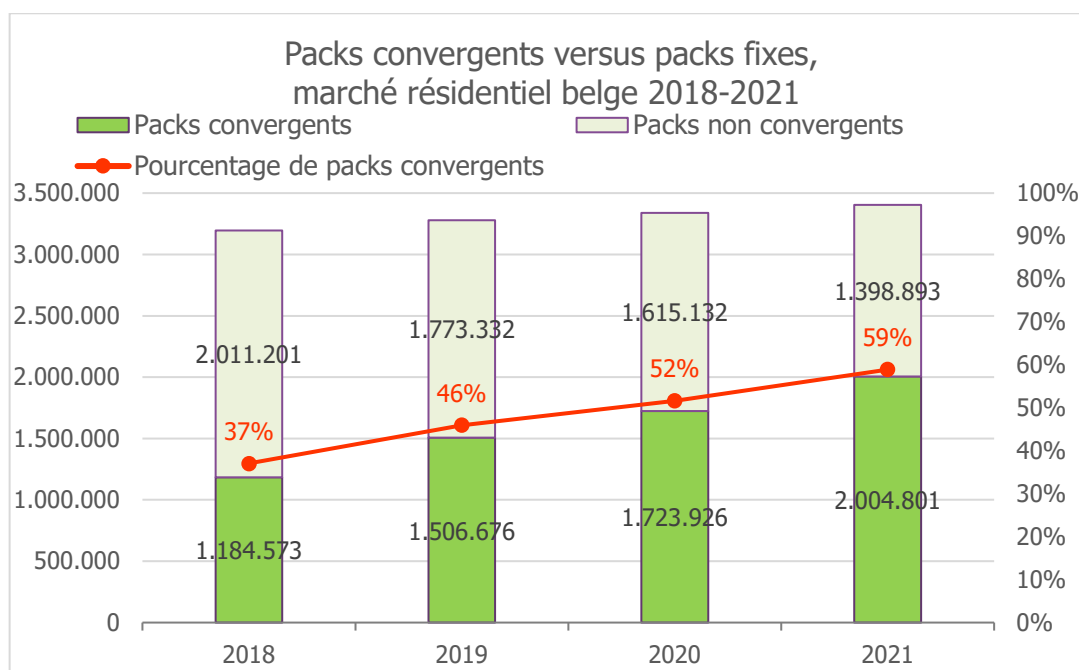


Figure 9 : Progression des packs convergents, marché résidentiel belge 2018-2021 (source : IBPT)

115. Si les packs convergents sont toujours majoritairement composés de packs 4-Play (c.-à-d. de packs composés de la téléphonie fixe, de l'internet fixe, de la télévision et de la téléphonie mobile), les packs 3-Play mobile (c.-à-d. regroupant l'internet fixe, la télévision et la téléphonie mobile) et 2-Play de type internet fixe et téléphonie mobile font une percée remarquable depuis plusieurs années, que ce soit avec un ou plusieurs abonnements mobiles. Ils représentent actuellement près de 41% des packs convergents sur le marché résidentiel belge.

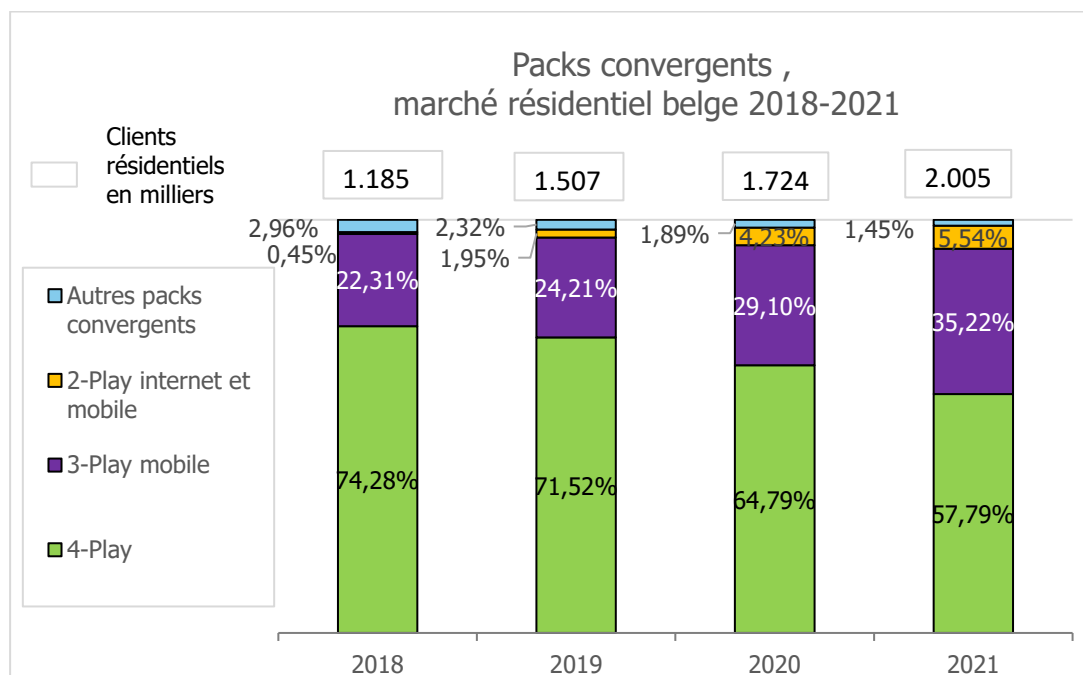


Figure 10: Compositions des packs convergents, marché résidentiel belge 2018-2021 (source : IBPT)

116. Ces différentes informations statistiques sont compatibles avec les hypothèses développées en 2020 lors de la construction des 10 profils de consommation détaillés ci-après.

2.1. Les 4 profils mobiles postpaid (standalone)

117. Le tableau ci-dessous reprend les caractéristiques minimales exigées pour les 4 profils mobiles, en termes de voix (# minutes mensuelles) et de données mobiles (# GB mensuels).

Profil	Besoins mensuels minimaux	
	Voix (min.)	Données (GB)
Liesbeth, mobile de base	60	0,5
Mila, mobile modéré ⁵¹	120	5
Mayssa, mobile élevé	300	10
Bloeme, mobile intensif	Illimité	20

118. Pour choisir [l'offre mobile](#) la mieux adaptée à leurs besoins, les consommateurs doivent savoir:

- Quelle est leur quantité d'appels émis mensuellement ;
- Quel volume de données est mensuellement téléchargé dans leur foyer ;
- Quel est leur budget disponible pour leurs services mobiles.

51. En 2021, la consommation mensuelle moyenne de données mobiles sur le marché résidentiel belge s'élevait à 5,1 GB et le volume voix mensuel moyen à 143 minutes. Ce profil est donc celui qui se rapproche le plus du consommateur belge moyen. Voir page 22 <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2021-presentation>

119. Leur profil de consommation récent est disponible dans leur espace personnel sur le site web de leur opérateur actuel. Celui-ci est consultable à tout moment. Ces informations sont utilisables automatiquement en cliquant sur le bouton « meilleurtarif.be ». Cela leur permet d'obtenir un listing des plans actuellement disponibles à la vente répondant à leur consommation récente, en matière de télécommunications.
120. Pour chaque profil mobile étudié dans cette étude, les différentes solutions les moins onéreuses de chaque opérateur sont présentées sous la forme d'un tableau listant les opérateurs et plans associés par coût mensuel moyen croissant.
121. En cas d'ex aequo en termes de coût mensuel moyen (CMM), les différents plans mobiles sont présentés par ordre alphabétique du nom commercial de l'opérateur, quelles que soient les valeurs des autres paramètres.
122. Une colonne informative traite également du réseau de l'opérateur mobile, qu'il soit propre ou virtuel⁵². Avant de contracter, nous vous suggérons de vérifier la qualité du réseau mobile, notamment, à votre lieu d'habitation. Vous pouvez visualiser l'information relative à la couverture des différents réseaux mobiles en consultant notre portail de données⁵³.
123. Après avoir énuméré les différents plans les moins onéreux de chaque opérateur, la solution la moins onéreuse est détaillée pour chaque profil de foyer étudié.
124. Nous attirons l'attention des consommateurs sur le fait que si nous axons notre classement sur le seul coût mensuel moyen, il y a bien sûr d'autres paramètres⁵⁴ – notamment qualitatifs – à prendre en considération pour analyser de façon complète l'offre qui leur convient. Nous les invitons à se renseigner sur les sites des différents opérateurs.

52. Un opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) n'a pas son propre réseau mobile, il loue l'accès à l'un des 3 réseaux mobiles existants en Belgique : BASE/Telenet, Orange ou Proximus.

53. L'IBPT a développé un portail de données vous permettant d'explorer les télécommunications belges à travers différentes perspectives, notamment la couverture mobile (« atlas mobile ») : [ibpt | Portail De Données – BIPT Data Portal \(bipt-data.be\)](https://www.ibpt.be/fr/portail-de-donnees)

54. Ces autres critères ont été énumérés au point 21 de la section 2.4

2.2. Les 6 autres profils

125. Le tableau ci-après permet de visualiser les exigences des 6 profils fixes et convergents:

Profils	Besoins mensuels minimaux à satisfaire			
	Internet	TV (#chaînes, type de TV)	Tél. fixe	Mobile
Niels, Célibataire sans mobile	Volume : 150 GB Vitesse : 50 Mbps	30 chaînes Décodeur	Optionnel	
Anna et Gabrielle, Couple sans mobile	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Optionnel Décodeur ou via app	Optionnel	
Emma, étudiante	Volume : 50 GB Vitesse : 50 Mbps	Optionnel Décodeur ou via app		1 SIM 5 GB, voix optionnel
Nadine et Jonas, Couple aux besoins limités	Volume : 50 GB Vitesse : 50 Mbps	Optionnel Décodeur ou via app	Optionnel	2 SIM 1 GB et 300 min / SIM
Arthur, Els, Nelle et Lucas, Famille aux besoins modérés	Volume : 200 GB Vitesse : 100 Mbps	50 chaînes Décodeur	Obligatoire	4 SIM 2 GB et 300 min / SIM
Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins élevés	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Obligatoire Décodeur	Optionnel	2 SIM 5 GB et 300 min / SIM 2 SIM 10 GB et 300 min / SIM

126. Les solutions télécoms prises en compte pour répondre aux besoins associés à chaque profil peuvent prendre les formes suivantes :

- Soit un service commercialisé en standalone (internet standalone),
- Soit un pack commercial combinant plusieurs services (2P, 3P, 4P),
- Soit un ou plusieurs abonnement(s) mobile(s) postpaid d'un opérateur A couplé(s) à une solution fixe ou convergente commercialisée par le même opérateur A (= solution dite « sur mesure ») ou par un opérateur B (= solution dite « panachée »)

Pour chacun de ces 6 profils, on donnera un aperçu des types de solutions possibles pour y répondre et, pour chacune de celles-ci, l'offre la moins onéreuse donnée par les différents opérateurs commercialisant ce type de solution ou la solution panachée y répondant.

127. Le tableau ci-dessous permet de visualiser les différents types de solutions analysées pour ces 6 profils.

- Deux profils pour lesquels une facture unique est souhaitée (donc pas de solution panachée) :

Solutions étudiées par profil			
Profils	Solutions 1P	Solutions 2P	Solutions 3P
Niels, Célibataire sans mobile		Internet et tél fixe	3P fixe
Anna et Gabrielle, Couple sans mobile	Internet Standalone	Internet et tv (décodeur)	3P fixe
		Internet et tv (via app)	
		Internet et tél fixe	

- Quatre profils pour lesquels la solution mobile ne doit pas nécessairement être intégrée au pack :

Solutions étudiées par profil			
Profils	Solutions 2P	Solutions 3P	Solutions 4P
Emma, Etudiante avec mobile	Internet et mobile	3P mobile tv décodeur	
		3P mobile tv via app	
	Solution associant l'Internet standalone à du mobile standalone	Solution associant du mobile standalone à un pack 2P internet et tv décodeur	
		Solution associant du mobile standalone à un pack 2P internet et tv via app	
Nadine et Jonas, Couple aux besoins limités	2P multi SIM ⁵⁵	3P multi SIM, tv décodeur	4P multi SIM, tv décodeur
	Solution couplant l'Internet et 2 mobiles en standalone	3P multi SIM, tv via app	4P multi SIM, tv via app
	Solution couplant du mobile standalone à		

55. Les packs multi SIM correspondent à des packs familiaux dont la data mobile peut être utilisée par plus d'une personne.

	un pack 2P Internet et mobile		
Arthur, Els, Nelle, Lucas, Famille aux besoins modérés		Solution couplant un pack 3P fixe à 4 mobiles standalone	4P multi SIM
			Solution couplant un pack 4P à 3 mobiles standalone
Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins élevés		3P multi SIM	4P multi SIM
			Solution couplant un pack 3P fixe à 4 mobiles standalone
		Solution couplant un pack 3P mobile 10 GB à 3 mobiles standalone (2*5 GB +1*10 GB)	Solution couplant un pack 4P 10 GB à 3 mobiles standalone (2*5 GB +1*10 GB)

128. Pour choisir [une offre internet](#) correspondant à leurs besoins, les consommateurs doivent notamment évaluer

- La vitesse (théorique) de connexion souhaitée,
- Le volume de données souhaité (volume limité ou illimité) et le coût du volume de téléchargement non compris dans l'offre (prix hors forfait pour les offres avec volume limité),
- Le type de technologie souhaité (Xdsl, câble, fibre optique⁵⁶, satellite),
- Une offre en standalone ou une offre incluse dans un pack,
- Les opérateurs disponibles pour le lieu de connexion (services fixes ou convergents).

129. En ce qui concerne la télévision, les consommateurs doivent réfléchir au type de technologie choisie (TV avec décodeur ou TV via application) car cela impactera directement leur expérience télévisuelle : le nombre de chaînes de télévision accessibles d'une part et la diversité de l'accès d'autre part (télévision, PC, PC portable, tablette, smartphone, ...). C'est pourquoi nous attirons leur attention sur ce paramètre dans le tableau récapitulatif ainsi que dans les solutions proposées.

130. Avant de procéder au changement d'opérateur, les consommateurs ne doivent pas oublier de vérifier quel type de contrat ils ont conclu (contrat à durée déterminée ou indéterminée) et si

56. Pour en savoir davantage sur la fibre : [Info fibre | Tout ce vous voulez savoir sur la fibre](#) optique et connaître l'état d'avancement du déploiement de la fibre : [ibpt | Portail De Données - Carte de la fibre FTTH \(bipt-data.be\)](#)

celui-ci intégrait un appareil vendu en vente couplée. Pour plus d'informations, nous les renvoyons vers notre FAQ spécifique à ce sujet : [Je possède un pack de services et souhaite changer d'opérateur, à quoi dois-je faire attention ? | IBPT](#)

131. Vous souhaitez changer d'opérateur pour réaliser des économies ? Rien de plus simple, utilisez [la procédure Easy Switch](#). Pour connaître les plans alternatifs à votre plan actuel, récupérez votre profil de consommation récent disponible dans votre espace personnel sur le site web de votre opérateur actuel, consultable à tout moment. En cliquant sur le bouton « meilleurtarif.be », vous aurez alors accès à une liste des plans disponibles à la vente répondant à votre consommation récente en matière de télécommunications. A vous de jouer...

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil