

Consultation concernant les profils de foyers relatifs aux comparaisons nationales

Comment réagir au présent document ?

Jusqu'au 30 avril 2024
Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be
Avec la référence Consult-2024-A5

Personnes de contact :

- Concernant les profils d'utilisateurs mobiles : Sarah Bierlier, Conseiller (+32 2 226 89 76)
- Concernant les profils d'utilisateurs fixes et convergents : Valérie Prignon, Premier Conseiller (+32 2 226 89 38)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée.

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objet de la consultation.....	3
2.	Méthodologie.....	4
2.1.	Comparaison nationale.....	4
2.2.	Spécificités des 2 études.....	4
2.2.1.	<i>Comparaison nationale des services mobiles.....</i>	<i>4</i>
2.2.2.	<i>Comparaison nationale des services fixes et des packs convergents.....</i>	<i>5</i>
2.3.	Introduction du concept de profils de foyers.....	5
3.	Profils mobiles.....	7
3.1.	Introduction.....	7
3.2.	Services mobiles en standalone.....	7
4.	Profils relatifs aux services fixes et aux packs convergents.....	10
4.1.	Introduction.....	10
4.2.	Services 1-Play : Internet en standalone.....	11
4.3.	Packs 2-Play.....	12
4.3.1.	<i>Packs 2-Play de type Internet et télévision.....</i>	<i>12</i>
4.3.2.	<i>Packs 2-Play de type Internet et mobile.....</i>	<i>13</i>
4.4.	Services 3-Play: triple play mobile.....	15
Annexe 1.	Données relatives aux services mobiles.....	18
>	Introduction.....	18
>	Profils mobiles.....	18
A.	<i>Analyse de l'offre commerciale.....</i>	<i>18</i>
B.	<i>Analyse de la demande.....</i>	<i>20</i>
Annexe 2.	Données relatives aux services fixes et aux packs convergents.....	22
>	Introduction.....	22
>	Profils - Types de packs.....	22
>	Profils – Segmentation Internet.....	25
A.	<i>Analyse de l'offre commerciale.....</i>	<i>25</i>
B.	<i>Analyse de la demande.....</i>	<i>26</i>
>	Profils – Segmentation mobile.....	29
A.	<i>Analyse de l'offre commerciale.....</i>	<i>29</i>
B.	<i>Analyse de la demande.....</i>	<i>30</i>
Annexe 3.	Récapitulatif des évolutions des différents profils par rapport à la précédente consultation du secteur.....	31
>	Profils mobiles.....	31
>	Profils fixes et convergents.....	31

1. Objet de la consultation

1. La présente consultation a pour objet la redéfinition des profils utilisés dans les études relatives à la comparaison nationale des prix des services fixes et mobiles sur le marché résidentiel. Cela, en tenant compte de l'évolution des besoins des consommateurs et en considérant des profils suffisamment représentatifs de toutes les couches de la population (usage faible à intensif).
2. La consultation se présente comme suit. Elle aborde dans un premier temps la méthodologie concernant l'étude comparative des prix nationaux et celle concernant le concept de profils de foyers utilisés dans cette comparaison. Les profils mobiles sont ensuite présentés et enfin, les profils fixes et convergents.
3. Les annexes 1 et 2 portent respectivement sur les données relatives aux services mobiles et sur celles relatives aux services fixes et convergents.
4. L'annexe 3 reprend un récapitulatif des évolutions des différents profils par rapport à la précédente consultation du secteur effectuée en 2021¹.

¹ [Consultation concernant les profils de foyer relatifs aux comparaisons nationale & internationale | IBPT](#)

2. Méthodologie

2.1. Comparaison nationale

5. Chaque année, l'IBPT publie une comparaison nationale des prix relative au marché des télécommunications².
6. Cette publication est une « photographie » des prix en vigueur sur le marché résidentiel belge pour différents profils de consommation, les uns relatifs aux services mobiles ; les autres, aux services fixes et aux packs convergents. Les résultats de l'édition 2023 sont disponibles sous forme résumée sur nos pages dédiées ou dans leur version détaillée.
7. Nous présentons au point suivant les éléments méthodologiques communs aux deux types de comparaisons et ensuite les éléments qui diffèrent pour chacune d'entre elles. Nous aborderons ensuite le concept de foyers et, finalement, nous détaillerons les profils proposés à la consultation.

2.2. Spécificités des 2 études

8. Depuis l'édition 2021, la comparaison nationale se base sur la méthodologie des profils de foyers. Cette étude prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire les besoins que les différents types d'utilisateurs de services télécoms doivent satisfaire.
9. Les profils d'utilisateurs étudiés sont ceux de ménages aux profils suffisamment différenciés que pour dresser un tableau large et varié du marché résidentiel belge des télécoms. Pour en faciliter la compréhension et en multiplier l'impact auprès des consommateurs, l'IBPT a choisi dès 2023 de scinder l'analyse des profils en deux études. La première fait un focus sur les profils mobiles postpayés³ tandis que la seconde illustre le cas des services fixes et des packs convergents⁴.
10. L'IBPT tient compte de tous les plans inclus dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au moment du snapshot, à l'exception des plans mobiles prépayés (prepaid). Les promotions, par nature temporaires, ne sont pas prises en considération dans ces études. Les coûts mensuels moyens des plans comprennent le coût de l'abonnement mais également celui des options et/ou coûts hors forfaits ainsi que, le cas échéant, des frais d'activation et/ou d'installation amortis sur une période de 3 ans.

2.2.1. Comparaison nationale des services mobiles

11. L'IBPT tient compte de tous les plans postpaid inclus dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au moment du snapshot pour répondre aux différents profils dont les résultats sont synthétisés sur une page dédiée⁵. Le consommateur peut ainsi en prendre connaissance sans lire l'entièreté de l'étude et est invité à se référer ensuite au

² <https://www.ibpt.be/consommateurs/enquetes>

³ [Résultats de la comparaison des tarifs des services mobiles en Belgique \[Tarifs appliqués en Q3 2023\] | IBPT](#)

⁴ [Communication du 27 novembre 2023 concernant la comparaison des tarifs des services fixes et des packs convergents sur le marché résidentiel \[Tarifs appliqués au 4ème trimestre 2023\] | IBPT](#)

⁵ [Comparaison nationale 2023 - Mobiles | IBPT](#)

simulateur tarifaire pour découvrir les plans correspondants à son propre profil de consommation via le bouton automatisé disponible sur le site web de son opérateur actuel.

12. L'IBPT a établi une série de profils mobiles définis à partir de besoins télécoms à rencontrer : ceux-ci se réfèrent à une quantité minimale exigée de données mobiles et de minutes d'appels.

2.2.2. Comparaison nationale des services fixes et des packs convergents

13. L'IBPT a établi une série de profils fixes et convergents définis à partir de besoins télécoms à rencontrer. Ces besoins sont considérés comme étant un minimum à satisfaire, c'est-à-dire que toute offre y répondant (y compris lorsqu'elle inclut davantage de services ou de volumes que nécessaire) est identifiée comme acceptable pour l'utilisateur qui, selon le postulat de cette étude, portera ensuite son choix sur l'offre dont le coût est le moins élevé parmi toutes celles possibles.

14. Les services fixes sont soit vendus seuls (« standalone » dans la suite du document) soit sous la forme de packs résultant de la combinaison de l'Internet fixe et/ou de la télévision et/ou de la téléphonie fixe. On parle de pack « convergent » lorsque celui-ci comprend à la fois des services fixes et des services mobiles.

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

- Un plan Internet standalone;
- un pack commercial combinant plusieurs services (2-Play, 3-Play, 4-Play) ;
- La combinaison de plusieurs services d'un même opérateur (par exemple, Internet standalone + mobile standalone si cette solution est moins onéreuse que les packs commerciaux 2-Play Internet + mobile de cet opérateur pour ce profil de consommation particulier);
- une solution « panachée », combinant plusieurs fournisseurs, c'est-à-dire prenant - par exemple - un opérateur différent pour les besoins fixes (Internet, télévision, téléphonie fixe) et les besoins mobiles.

16. De façon symétrique à ce qui prévaut pour les profils mobiles, les résultats relatifs aux profils fixes et aux packs convergents sont disponibles sur une page dédiée⁶.

2.3. Introduction du concept de profils de foyers

17. La méthodologie des foyers présente l'avantage de « parler la langue du consommateur » : elle se base sur le suivi des dépenses minimales qu'un consommateur avisé doit supporter pour couvrir ses besoins télécoms.

18. Pour chacun des profils étudiés, l'offre la moins onéreuse est présentée tout opérateur et tout type de solutions confondus. Tous les plans destinés aux particuliers figurant dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au moment du snapshot sont pris en considération⁷

⁶ [Comparaison nationale 2023 - Fixes/Convergents | IBPT](#)

⁷ A l'exception des plans mobiles prepaid

– hors effet des promotions – pour y répondre avec, parfois, l’activation d’options et/ou de consommation(s) hors forfaits.

19. Les coûts mensuels moyens 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 les frais d’activation et/ou d’installation. L’installation par un technicien la plus abordable possible mentionnée sur le site web de l’opérateur est retenue pour les différents plans présentés. Si l’opérateur ne prévoit pas d’installation par un technicien, c’est alors le plan avec installation « Do It Yourself » qui est pris en compte.
20. Les amortissements des frais d’activation et d’installation sont calculés sur une période de 3 ans.

3. Profils mobiles

3.1. Introduction

21. Cette section présente les cinq profils mobiles en standalone créés par l'IBPT, actuellement soumis à consultation auprès du secteur.
22. Ces profils ont été élaborés en analysant l'offre et de la demande dans le secteur de la téléphonie mobile. Plus concrètement, cette analyse a porté sur :
 - les offres mobiles proposées en standalone aux consommateurs résidentiels et extraites de la base de données du simulateur tarifaire. Cette base de données est mise à jour régulièrement par les opérateurs eux-mêmes ;
 - et les statistiques récoltées annuellement auprès du secteur, en ce qui concerne les usages des clients en termes de données mobiles, de minutes d'appels et de SMS⁸.
23. Les principaux résultats de cette analyse sont présentés dans l'annexe 1 de la présente consultation.
24. Dans la suite de cette section, les différents profils mobiles sont présentés sous la forme d'un tableau permettant ainsi d'identifier facilement leurs besoins en termes de volume de données, de minutes d'appels et de SMS. Ces profils ne tiennent pas compte des technologies (3G, 4G, 5G) car comme le montrent les dernières statistiques, les données mobiles transmises selon ces différentes technologies se répartissent comme suit : 2,2% pour la 3G, 96,3% pour la 4G et 1,5% pour la 5G.

3.2. Services mobiles en standalone


25. L'IBPT différencie les profils d'utilisateurs en fonction de leurs besoins, qu'ils soient « basiques », « modérés », « élevés », « intensifs » ou « très intensifs ». La catégorisation de ces profils dépend principalement des besoins minimaux en volume de données en GB, car une offre avec une grande quantité de données incluses inclura généralement des appels et des SMS illimités.
26. Afin de correspondre aux dernières statistiques relatives aux usages des consommateurs, les besoins en données mobiles et en minutes d'appels ont fait l'objet de légers ajustements. En ce qui concerne les SMS, aucun poids ne leur a été assigné car ils sont toujours considérés comme un élément moins différenciant.
27. Le tableau ci-après présente l'évolution des besoins minimaux à satisfaire en termes de contenu mobile pour les différents profils, par rapport à la comparaison nationale de 2023.

⁸ [Situation du secteur des communications électroniques 2022: données | IBPT](#)

Mobile standalone	Besoins mensuels <u>minimaux</u> à satisfaire ⁹		
	Profils	Volume de données en GB	Volume de minutes d'appels
Liesbeth – Mobile de base	0,5 → 2	60 → 100	X → X
Mila – Mobile modéré	5 → 5	120 → 150	X → X
Mayssa – Mobile élevé	10 → 10	300 → 300	X → X
Bloeme – Mobile intensif	20 → 20	Illimité → Illimité	X → X
Frank – Mobile très intensif	50 → 50	X → X	X → X

Figure 1 - Besoins minimaux à satisfaire pour les profils mobiles standalone

28. Le profil « Mila – Mobile modéré » est celui qui se rapproche le plus des besoins mensuels du consommateur résidentiel belge moyen avec 6,4 GB, 147 minutes d'appels et 84 SMS.
29. A titre illustratif, l'IBPT fournit également une représentation visuelle et une description textuelle pour chaque profil dans le tableau ci-dessous.

Liesbeth – Mobile de base		<p>Liesbeth utilise peu son mobile. Elle a simplement besoin d'une quantité basique de données et de minutes d'appels pour satisfaire ses besoins.</p> <p>(Exigences minimales : 2 GB de data et 100 minutes d'appels)</p>
-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

⁹ « X » signifie qu'aucune exigence n'a été définie en termes de besoins minimaux à satisfaire.





<p>Mila – Mobile modéré</p>		<p>Mila veut un abonnement mobile lui permettant de tout faire raisonnablement sans s'inquiéter.</p> <p>(Exigences minimales : 5 GB de data et 150 minutes d'appels)</p>
<p>Mayssa – Mobile élevé</p>		<p>Mayssa utilise souvent son smartphone. Elle a besoin d'une quantité généreuse de données et de minutes d'appels pour satisfaire ses besoins.</p> <p>(Exigences minimales : 10 GB de data et de 300 minutes d'appels)</p>
<p>Bloeme – Mobile intensif</p>		<p>Bloeme est influenceuse, son smartphone est son outil de travail.</p> <p>(Exigences minimales : 20 GB de data et des minutes d'appels illimitées¹⁰)</p>
<p>Frank – Mobile très intensif</p>		<p>Frank est toujours en quête de nouvelles informations et de divertissements en ligne. Il a besoin d'une quantité considérable de données pour satisfaire ses besoins.</p> <p>(Exigences minimales : 50 GB de data¹¹)</p>

Figure 2 - Illustration des profils mobiles standalone

¹⁰ Dans les abonnements, la mention « illimité » doit être interprétée comme permettant une utilisation raisonnable. Pour éviter tout abus, les opérateurs incluent généralement une clause appelée « FUP » ou « Fair Use Policy » dans les conditions générales du contrat de chaque abonné. Cette clause, qui varie d'un opérateur à l'autre, stipule qu'au-delà d'un certain volume (généralement important), l'opérateur se réserve le droit de prendre les mesures adéquates qui sont spécifiées dans ladite clause (invitation à ajuster l'usage, facturer des frais supplémentaires, bloquer ou ralentir le service temporairement, etc.).

¹¹ Aucune exigence n'est établie pour le nombre de minutes d'appels. En principe, une offre dont le volume de données inclus est important proposera également des minutes d'appels illimitées.

4. Profils relatifs aux services fixes et aux packs convergents

4.1. Introduction

30. Cette section reprend les informations relatives aux profils fixes et convergents créés par l'IBPT. Ceux-ci permettent de présenter une vue d'ensemble des solutions disponibles à la vente sur le marché résidentiel pour répondre aux besoins de ces profils particuliers de consommation. Le but ici n'est pas d'être exhaustif mais d'illustrer le cas des services et packs les plus demandés par les consommateurs.
31. Le choix des profils a été effectué sur la base
 - des informations commerciales disponibles sur les sites web des opérateurs,
 - des statistiques récoltées annuellement auprès du secteur,
 - des données récoltées dans le cadre du baromètre des prixet dont l'annexe 2 permet d'en cerner la logique.
32. L'IBPT a également tenu compte de la situation technologique actuelle et à venir afin de donner une certaine visibilité à l'ensemble des technologies disponibles (Câble-DSL-Fibre et Wireless) sur la base des informations reprises à l'annexe 2. Ceci permet de montrer les solutions offertes par les différents opérateurs, qu'il s'agisse d'offres d'entrée de gamme ou d'offres davantage adressées à des profils de consommation plus intensifs.
33. Pour refléter une certaine diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a modulé les besoins selon leur degré de nécessité (optionnel, obligatoire ou non désiré).
34. Un total de huit profils fixes et convergents sont proposés à consultation auprès du secteur. L'IBPT se réserve toutefois la possibilité d'en diminuer le nombre lors des prochaines publications afin de faire un focus sur l'un ou l'autre point d'actualité.
35. Les différents tableaux repris aux sections ci-après permettent de rapidement visualiser les exigences des profils étudiés et le type de solution présentée, y compris en termes de technologie.
36. Chaque profil fera également l'objet d'une illustration textuelle et imagée. Celles proposées dans cette consultation le sont à titre illustratif et sont non définitives.
37. On attirera l'attention des opérateurs sur le fait que, si certains profils ont gardé les mêmes dénominations, prénoms, illustrations etc., leur contenu peut toutefois avoir substantiellement changé par rapport aux éditions précédentes.

4.2. Services 1-Play : Internet en standalone

38. Fin 2022, dans 18,5% des cas, l'Internet est acheté seul¹².
39. L'IBPT propose de distinguer deux cas de figures pour l'Internet standalone:
- un profil relatif aux offres d'entrée de gamme;
 - un second, relatif aux offres correspondant à une utilisation moyenne à haute.

Internet standalone	Besoins mensuels <u>minimaux</u> à satisfaire				Solutions présentées	Technologies possibles
	Internet	TV	Tél. fixe	Mobile		
Profils	Internet	TV	Tél. fixe	Mobile	Standalone ou packs	
Lieve, Célibataire sans mobile (NEW)	Volume : illimité Vitesse : 70 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Optionnelle	Non désiré	Internet Standalone ou packs	Câble DSL Fibre Wireless
Anna et Gabrielle, Couple sans mobile	Volume : illimité Vitesse : 300 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Optionnelle	Non désiré	Internet Standalone ou packs	Câble Fibre

Figure 3 - Besoins minimaux à satisfaire pour les profils Internet standalone

40. Ces deux profils sont des situations où le mobile est totalement pris en charge par les employeurs. La télévision et la téléphonie fixe peuvent être associées à la solution donnée par l'opérateur mais ne sont pas exigées.
41. On notera que, selon la méthodologie de cette étude, outre les solutions Internet standalone, des solutions 2-Play peuvent également être présentées pour répondre à ces profils de consommation. C'est le cas d'un opérateur offrant une solution 2-Play combinant l'Internet soit à la télévision soit à la téléphonie fixe - besoins optionnels pour ces deux profils - à un coût attractif. Cela a par exemple été le cas pour TADAAM en Q4 2023, qui offrait une solution 2-Play Internet et télévision via la technologie wireless "TADAAM Platinum" répondant aux exigences du profil "Anna et Gabrielle"¹³ tel qu'il était alors défini.
42. Comme en 2022 et 2023, les différents profils fixes et convergents feront également l'objet d'une publication sur des pages dédiées du site www.ibpt.be¹⁴. Ces profils reprennent succinctement les caractéristiques minimales exigées et permettent de voir "en un clic" les résultats proposés par les différents opérateurs pour ce profil de consommation.

¹² <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2022-donnees>

¹³ <https://www.ibpt.be/consommateurs/anna-et-gabrielle-couple-sans-mobile>

¹⁴ <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2023---fixesconvergenes>

43. A titre d'illustration, voici les textes qui pourraient être associés aux deux profils Internet standalone :



<p>Lieve - Célibataire sans mobile</p>		<p>Les frais de mobile de Lieve sont pris en charge par son employeur. Elle a uniquement besoin d'une connexion Internet abordable (Exigences minimales : Internet - 70 Mbps et volume illimité)</p>
<p>Anna et Gabrielle - Couple sans mobile</p>		<p>Les frais de mobile d'Anna et Gabrielle sont pris en charge par leurs employeurs. A la maison, elles peuvent gérer tous leurs autres besoins avec un accès Internet dont elles font un usage important. (Exigences minimales : Internet – 300 Mbps et volume illimité)</p>

Figure 4 - Illustration des profils Internet standalone

4.3. Packs 2-Play

44. Lorsque l'Internet est couplé à un autre service (81,5%), dans près de 2/3 des cas les consommateurs optent pour un pack convergent, c'est-à-dire un pack incorporant un ou plusieurs services fixes avec du mobile.
45. En ce qui concerne les packs 2-Play, sur la base des statistiques récoltées auprès du secteur¹⁵, l'IBPT a choisi d'opter, d'une part, pour un profil pack non convergent assez classique c'est-à-dire un pack 2-Play Internet et télévision et, d'autre part, pour deux profils de pack associant l'Internet au mobile.

4.3.1. Packs 2-Play de type Internet et télévision

46. Fin 2022, le pack 2-Play Internet et télévision est toujours le pack 2-Play le plus demandé. Il représente plus de la moitié des packs 2-Play (soit 53,83% des packs 2-Play) et près de 12% de l'ensemble des packs.

¹⁵ Pour plus d'informations, voir l'annexe 2

47. Afin de pouvoir montrer une large variété de produits répondant à ce type de besoins, le choix du type de télévision est laissé ouvert :

2-Play Internet et TV	Besoins mensuels <u>minimaux</u> à satisfaire				Solutions présentées	Technologies possibles
	Internet	TV	Tél. fixe	Mobile		
Profil					Packs ou solutions panachées	
Niels et Léo, Famille monoparentale sans mobile	Volume : 150 GB Vitesse : 50 Mbps	Obligatoire Décodeur Ou via app	Optionnelle	Non désiré	Internet et télévision	Câble DSL Fibre Wireless

Figure 5 - Besoins minimaux à satisfaire pour le profil 2-Play Internet et TV

48. Ce profil pourra dès lors être présenté dans l'étude soit dans sa version classique TV avec décodeur soit simultanément sous les 2 formes (TV avec décodeur et TV via l'app de l'opérateur). En fonction du choix effectué, les spécificités du type de télévision seront mises en évidence dans le rapport, en ce compris les aspects plus qualitatifs relatifs à « l'expérience consommateurs ».
49. A nouveau, des solutions 3-Play peuvent également être présentées si elles répondent aux exigences du profil à un coût attractif pour le consommateur. Cela a par exemple été le cas en Q4 2023 pour Scarlet avec sa solution 3-Play fixe "Scarlet Trio" ¹⁶.


Niels et Léo – Famille monoparentale sans mobile		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. (Exigences minimales : Internet – 50 Mbps et 150 GB, TV avec les chaînes principales)
----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Figure 6 - Illustration du profil 2-Play, Internet et TV

4.3.2. Packs 2-Play de type Internet et mobile

50. Il s'agit du second pack 2-Play choisi par les consommateurs belges fin 2022 (soit 30,18% des packs 2-Play)¹⁷.

¹⁶ <https://www.ibpt.be/consommateurs/niels-usage-fixe-sans-mobile>

¹⁷ Pour plus d'informations, voir l'annexe 2

51. L'IBPT souhaite montrer ici, d'une part, les offres répondant aux exigences d'un couple ayant des besoins moyens et, d'autre part, à celles d'un couple ayant des besoins intensifs tant en Internet qu'en mobile.

2-Play Internet et mobile	Besoins mensuels <u>minimaux</u> à satisfaire				Solutions présentées	Technologies possibles
Profils	Internet	TV	Tél. fixe	Mobile	Packs ou solutions panachées	
Louise et Thomas, Couple aux besoins moyens	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Non désirée	Non désirée	1 SIM de 10 GB + 300 min et 1 SIM de 20 GB + 300 min.	Internet et 2 abonnements mobiles	Câble DSL Fibre +MOB
Caroline et Jules, Couple aux besoins intensifs	Volume : illimité Vitesse : 300 Mbps	Non désirée	Non désirée	2 SIM de 50 GB	Internet et 2 abonnements mobiles	Câble Fibre +MOB

Figure 7 - Besoins minimaux à satisfaire pour les 2 profils 2-Play Internet et mobile

52. Afin de prendre en considération l'augmentation prévisible de la consommation de données mobiles d'une part et la segmentation haut débit et mobile des packs commerciaux d'autre part (voir annexe 2), l'IBPT a sensiblement fait évoluer ces 2 profils Internet et mobile par rapport aux éditions précédentes.

53. Les solutions présentées pour ces deux profils seront

- soit des packs commerciaux multi SIM¹⁸ ou, si le coût mensuel moyen est plus attractif pour le consommateur, l'achat auprès d'un même opérateur d'un pack Internet et mobile et d'un second abonnement mobile vendu en standalone ;
- soit des solutions panachées, associant des services achetés chez plusieurs opérateurs.

¹⁸ Un pack multi SIM est un pack comprenant plus d'un abonnement mobile

<p>Louise et Thomas - Couple aux besoins moyens</p>		<p>La priorité télécom de ce jeune couple est de disposer d'un Internet stable (streaming) avec volume illimité et de mobiles moyen à élevé, bon marché.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 100 Mbps et volume illimité, Mobile - 2 cartes SIM : 10 GB et 20 GB et 300 minutes d'appels chacun)</p>
<p>Caroline et Jules - Couples aux besoins intensifs</p>		<p>Ce couple est hyper connecté. Ils ont chacun besoin de 50 GB par mois en mobile, un Internet illimité avec au moins 300 Mbps.</p> <p>(Exigences minimales : Internet - 300 Mbps et volume illimité, Mobile – 2 cartes SIM de 50 GB)</p>

Figure 8 - Illustration des profils 2-Play Internet et mobile

4.4. Services 3-Play: triple play mobile

54. Fin 2022, les packs Triple Play mobile représentent près d'1/4 de l'ensemble des packs sur le marché résidentiel belge (soit 23,81% fin 2022) et 52,19% des packs 3-Play.
55. L'IBPT souhaite ici mettre en exergue trois profils d'utilisation:
- Le premier est celui d'un couple ayant des besoins limités tant en Internet qu'en mobile ;
 - Les deux profils suivants représentent quant à eux des situations de 2 familles de 4 personnes avec des besoins télécoms moyens à élevés.
56. Le couple aura une utilisation classique de la télévision (c'est-à-dire TV avec décodeur) tandis que les deux profils suivants pourront opter pour l'une ou l'autre solution (TV classique avec décodeur ou TV via l'app de l'opérateur) :

3-Play Mobile	Besoins mensuels <u>minimaux</u> à satisfaire				Solutions présentées Packs ou solutions panachées	Technologies possibles
	Internet	TV	Tél. fixe	Mobile		
Profils						
Nadine et Jonas, Couple aux besoins limités	Volume : 150 GB Vitesse : 50 Mbps	Obligatoire avec décodeur	Optionnelle	2 SIM de 5 GB et 300 min.	Internet, télévision et 2 abonnements mobiles	Câble DSL +MOB

Arthur, Els, Nelle et Lucas, Famille aux besoins moyens	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Obligatoire : Décodeur ou via app	Optionnelle	4 SIM de 10 GB et 300 min.	Internet, télévision et 4 abonnements mobiles	Câble DSL + MOB
Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins élevés	Volume : illimité Vitesse : 300 Mbps	Obligatoire : Décodeur ou via app	Optionnelle	4 SIM 20 GB et 300 min.	Internet, télévision et 4 abonnements mobiles	Câble Fibre + MOB

Figure 9 - Besoins minimaux à satisfaire pour les profils 3-Play mobile

57. Pour ces différents profils, le choix posé est qu'aucun abonnement mobile n'est pris en charge par des tiers (employeurs,...). Le nombre d'abonnements mobiles correspond donc au nombre de membres du couple ou de la famille.
58. Les solutions présentées pour ces deux derniers profils seront donc des packs multi SIM ou des solutions panachées associant un ou plusieurs plans mobiles standalone à un pack. Certains opérateurs offrant la téléphonie fixe gratuitement, les pack multi SIM pourront être des packs 3-Play ou des packs 4-Play.

<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. Pour la télévision, ils souhaitent la télévision classique avec décodeur.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 50 Mbps et 150 GB, TV – Télévision avec décodeur, Mobile – 2 cartes SIM de 5 GB et 300 minutes d'appels)</p>
<p>Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins moyens</p>		<p>Cette famille veut impérativement de l'Internet, la télévision et du mobile avec des volumes d'utilisation moyens.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 100 Mbps et volume illimité, TV – tv avec décodeur ou via app, Mobile – 4 cartes SIM de 10 GB et de 300 minutes d'appels)</p>

<p>Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés</p>		<p>Cette famille veut tous les services disponibles: de l'Internet, du mobile et la télévision. L'usage qui en sera fait en termes de volume sera élevé.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 300 Mbps et volume illimité, TV – tv avec décodeur ou via app, Mobile – 4 cartes SIM de 20 GB et 300 minutes d'appels)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Figure 10 - Illustration des profils 3-Play mobile

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Données relatives aux services mobiles

➤ Introduction

59. Cette annexe reprend les résultats de l'analyse de l'offre (focus sur les opérateurs) et de la demande (focus sur les consommateurs) dans le secteur de la téléphonie mobile.

➤ Profils mobiles

A. Analyse de l'offre commerciale

60. Comme indiqué supra, les offres mobiles en standalone analysées proviennent de la base de données de l'outil www.meilleurtarif.be et ont été extraites en date du 12 février 2024. Il s'agit des offres mobiles proposées par les opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge (postpaid)¹⁹. En plus de ces offres, les opérateurs proposent également des options supplémentaires à ajouter ainsi que des offres *à la carte*. Etant donné que, pour ce type d'offres, le contenu consommé est spécifique à chaque consommateur, seuls les abonnements mobiles des opérateurs dont le contenu est clairement défini sont pris en compte dans cette analyse.
61. Par ailleurs, si un opérateur propose des abonnements que le consommateur doit personnaliser lui-même en sélectionnant un certain volume de données associé à un certain volume de minutes d'appels et/ou de SMS, le nombre d'abonnements comptabilisé ne correspond pas aux différentes combinaisons possibles, mais plutôt au nombre de possibilités relatives au volume de données. A titre d'exemple, un consommateur a la possibilité de choisir parmi les combinaisons suivantes :
- 2 GB + 400 unités à répartir entre les minutes d'appels et les SMS ;
 - 2 GB + volume illimité de minutes d'appels et de SMS ;
 - 5 GB + 400 unités à répartir entre les minutes d'appels et les SMS ;
 - 5 GB + volume illimité de minutes d'appels et de SMS.
62. En tenant compte de ces combinaisons ainsi que le volume de données inclus, deux abonnements (2 GB et 5 GB) sont comptabilisés et non quatre. Ces abonnements représentent ainsi pour cet opérateur les options distinctes de volumes de données proposées. Cela en vue d'évaluer respectivement le volume de données fréquemment inclus dans les abonnements sur le marché mobile.
63. Au total, 80 abonnements mobiles ont été considérés, chacun avec un volume de données distinct par opérateur.

¹⁹ Voir notamment la [Liste des opérateurs mobiles | IBPT](#) publiée sur le site de l'IBPT. L'offre mobile de Zuny, devant être combinée avec un abonnement Internet, a été exclue du champ de la présente analyse.

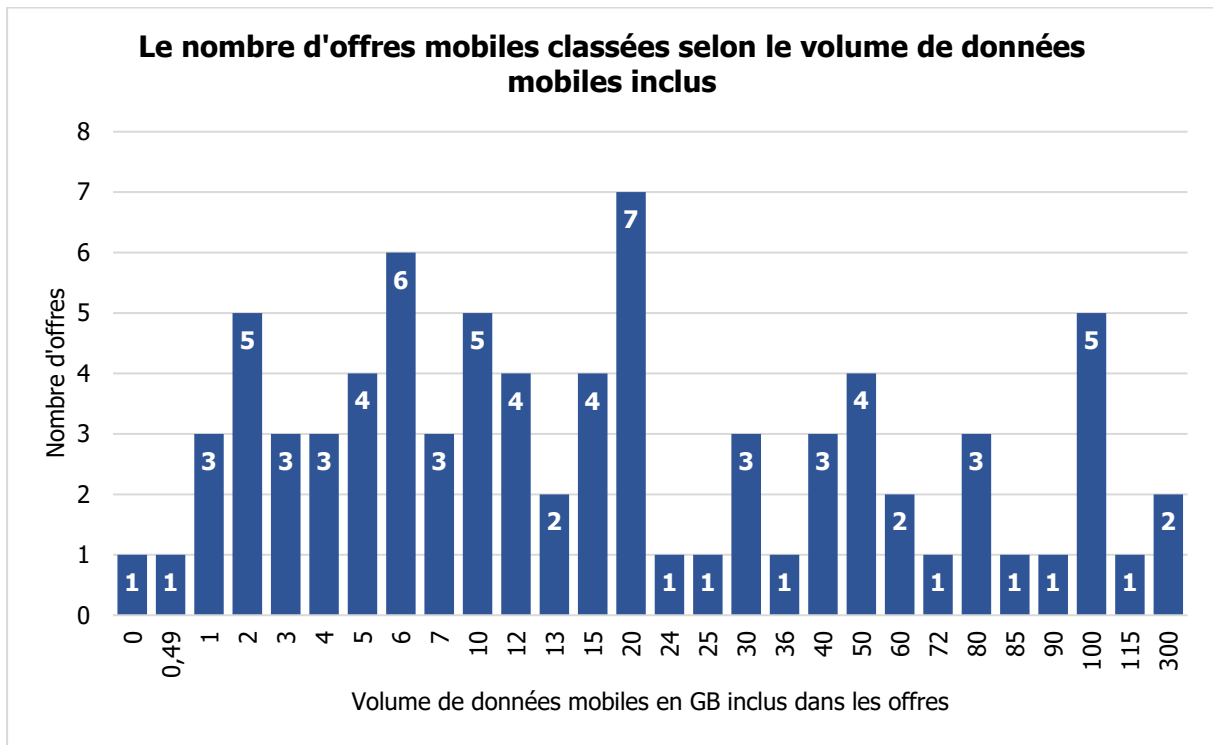


Figure 11 - Le nombre d'offres mobiles classées selon le volume de données mobiles inclus (Source : base de données du simulateur tarifaire)

64. La figure ci-dessus montre que certains volumes de données mobiles inclus sont plus fréquemment proposés par les opérateurs. C'est le cas pour les volumes suivants : 2 GB, 6 GB, 10 GB, 20 GB et 100 GB.

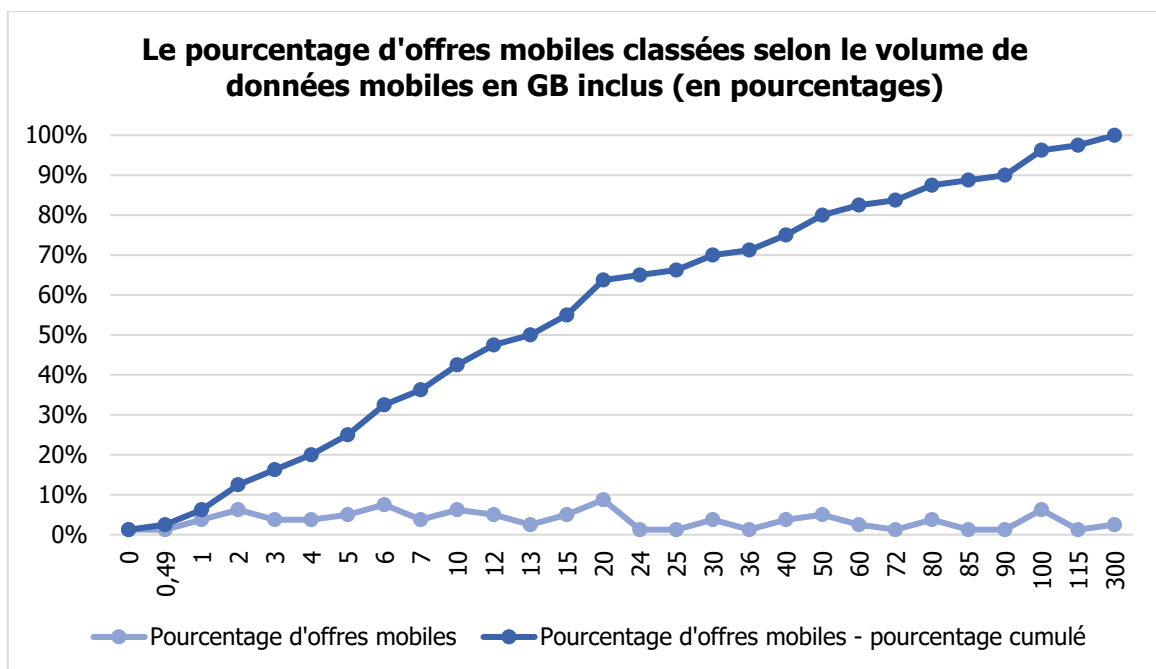


Figure 12 - Le nombre d'offres mobiles classées selon le volume de données mobiles inclus en GB – pourcentage et pourcentage cumulé (Source : base de données du simulateur tarifaire)

65. La figure ci-avant, en complément de la figure précédente, affiche les données en pourcentage, en tenant également compte du pourcentage cumulé : 20% des abonnements incluent entre 0 et 4 GB, 20% entre 4 et 10 GB, 20% entre 10 et 20 GB, 20% entre 20 et 50 GB, et les 20% restants entre 50 et 300 GB²⁰.
66. En ce qui concerne le volume de minutes d'appels et de SMS, la majorité des offres mobiles proposent un volume illimité. De plus, comme indiqué précédemment, un plan mobile incluant une grande quantité de données mobiles tend également à inclure un volume important de minutes d'appels et de SMS. Par ailleurs, chez la majorité des opérateurs, lorsqu'un plan mobile inclut un volume limité de minutes d'appels, ce plan mobile inclut le même volume de SMS ou plus. Ces aspects ne sont dès lors pas abordés avec le même niveau de détail que pour le volume de données.

B. Analyse de la demande

67. Du côté de la demande, il est à noter qu'en termes du nombre de clients résidentiels, 66% optent pour le mobile en standalone. Ce qui signifie que 34% d'entre eux disposent d'un pack dit « convergent ».
68. En ce qui concerne les statistiques relatives à la consommation en données mobiles sur le marché postpaid résidentiel, la figure ci-dessous montre, en décembre 2022, que 49,86% des abonnés actifs consomment entre 0 et 2 GB de données mobiles par mois. Par rapport à décembre 2021, cela représente une différence de -8,04 points de pourcentage.
69. Tandis que pour la catégorie « plus de 20 GB », le pourcentage d'abonnés actifs passe de 2,83% en décembre 2021 à 7,78% en décembre 2022, soit une augmentation de +4,95 points de pourcentage.

<i>Segment résidentiel – Pourcentage d'abonnés actifs, par quantité de données consommées (Décembre 2021 et décembre 2022)</i>		
Quantité de données consommées	Décembre 2021	Décembre 2022
[0 ; 2] GB	57,90 %	49,86 %
] 2 ; 5] GB	19,23 %	18,41 %
] 5 ; 10] GB	11,70 %	13,91 %
] 10 ; 20] GB	8,34 %	10,03 %
Plus de 20 GB	2,83 %	7,78 %

Figure 13 - Pourcentage d'abonnés actifs répartis par quantité de données consommées en décembre 2021 et en décembre 2022 (Source : statistiques de l'IBPT relatives aux cartes SIM actives sur le marché résidentiel)

70. En se basant sur la répartition des abonnés actifs selon la quantité de données consommées (en GB) en décembre 2022, la définition des besoins en données mobiles pour les cinq profils

²⁰ Un abonnement, qui inclut 300 GB de volume de données, est qualifié comme offrant un volume de données illimité.

devrait considérer deux profils pour la première catégorie (besoins compris entre 0 et 2 GB) et aucun profil pour la dernière catégorie (besoins supérieurs à 20 GB).

71. Toutefois, bien que le groupe d'abonnés actifs consommant une quantité de données supérieure à 20 GB représente une minorité (7,78%), cette proportion a plus que doublé par rapport à décembre 2021. Ainsi, un profil est défini pour cette dernière catégorie afin de répondre aux besoins des utilisateurs les plus exigeants, de présenter une gamme complète de choix et d'anticiper les évolutions futures.
72. Finalement, les cinq profils d'utilisateurs mobiles sont définis comme suit :
- un profil avec des besoins compris entre 0 et 2 GB ;
 - un profil avec des besoins allant de plus de 2 jusqu'à 5 GB ;
 - un profil avec des besoins allant de plus de 5 jusqu'à 10 GB ;
 - un profil avec des besoins allant de plus de 10 jusqu'à 20 GB ;
 - et enfin, un profil avec des besoins supérieurs à 20 GB.
73. En ce qui concerne le volume de minutes d'appels, la figure ci-dessous montre l'évolution de la durée moyenne des appels en minutes entre 2013 et 2022. Cette évolution reflète une croissance de la durée moyenne des appels.

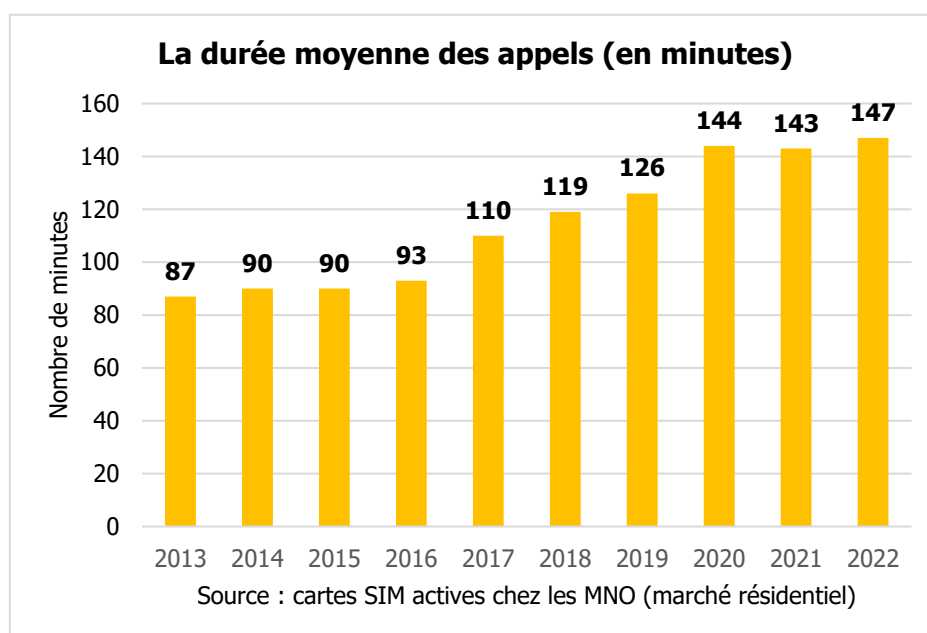


Figure 14 - Evolution de la durée moyenne en minutes des appels entre 2013 et 2022 (Source : statistiques de l'IBPT)

74. Les dernières statistiques montrent que la demande de SMS poursuit sa tendance à la baisse.

Annexe 2. Données relatives aux services fixes et aux packs convergents

➤ Introduction

75. Cette annexe reprend les informations relatives aux points suivants :

- Profils – Types de packs.
- Profils – Segmentation Internet
- Profils – Segmentation mobile

➤ Profils - Types de packs ²¹

76. Sur la base du rapport « Situation du marché des communications électroniques et de la télévision », on constate que les packs convergents²² représentent fin 2022 64% du marché total des packs alors que ce chiffre était de 37% en 2018. L'évolution au cours de ces 5 années est la suivante:

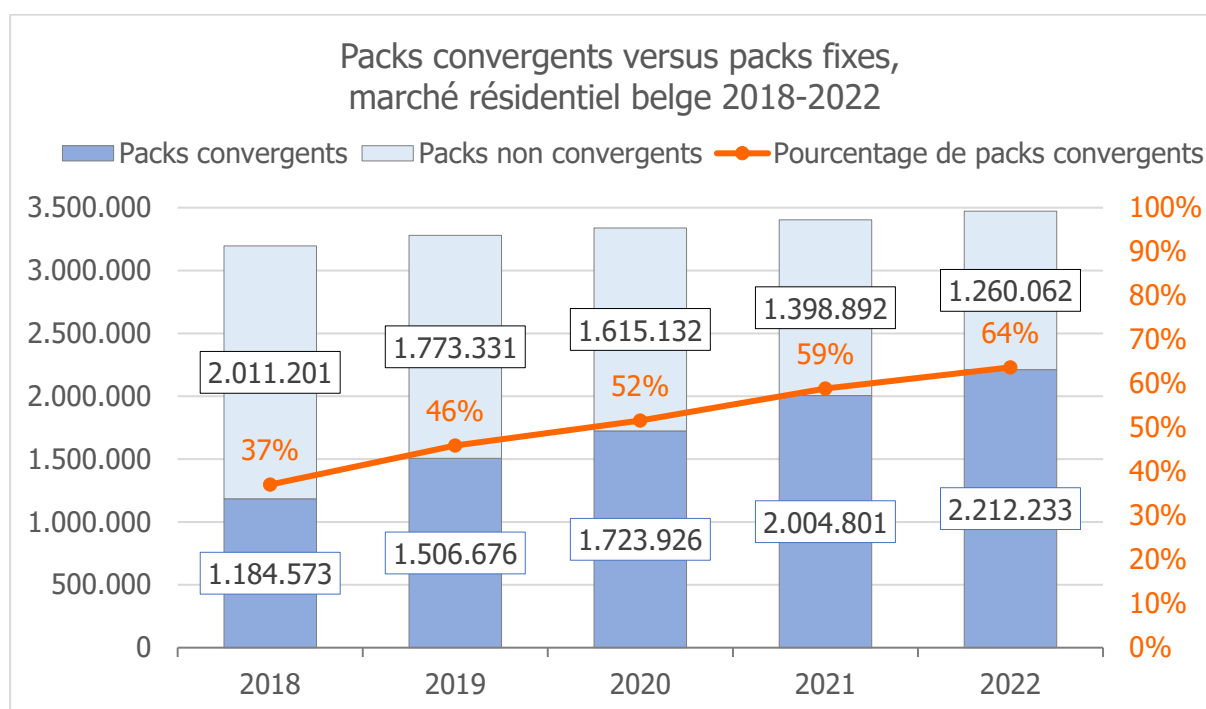


Figure 15 - Répartition des packs selon qu'ils comprennent un composant mobile ou non, marché résidentiel, 2018-2022 (Source : Statistiques de l'IBPT, rapport 2022)

²¹ Les informations de cette section découlent du rapport annuel publié par l'IBPT : <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2022-donnees>

²² Un pack convergent est un pack qui comprend au moins un abonnement mobile.

77. Le graphe ci-après montre quels sont les principaux packs convergents plébiscités par les consommateurs belges et leur évolution entre 2018 et 2022:

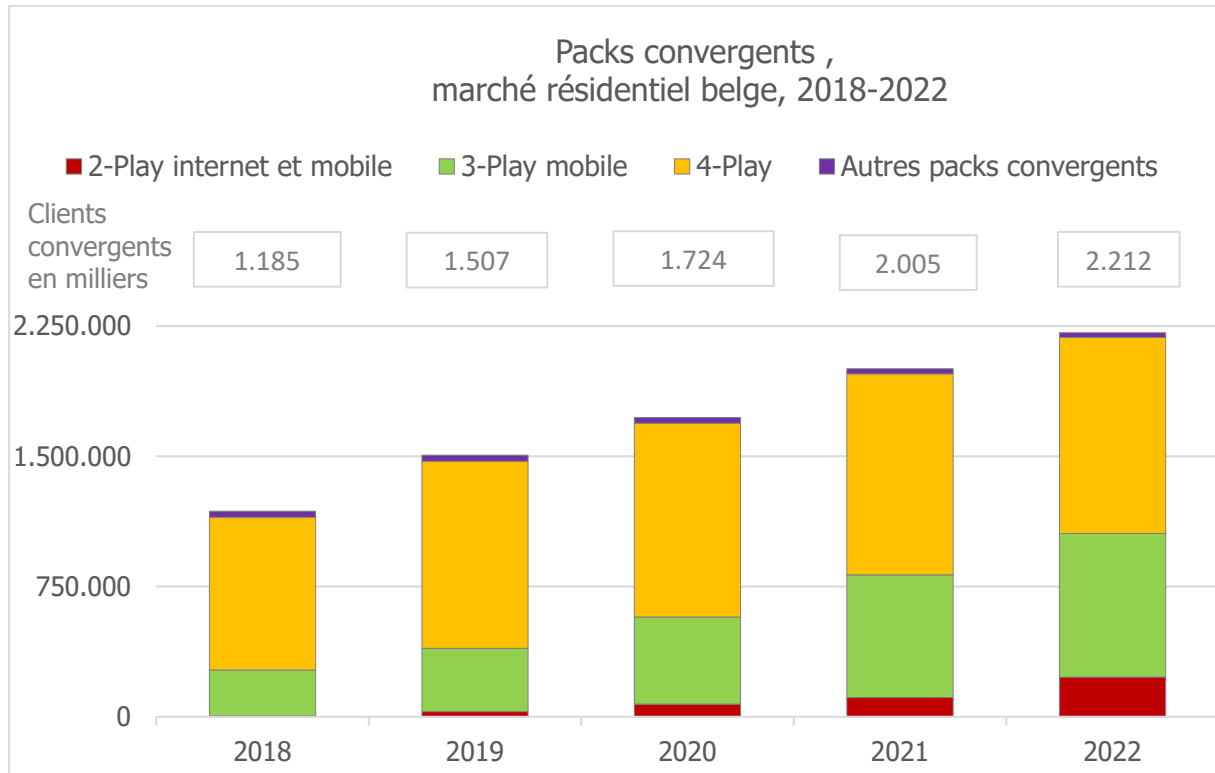


Figure 16 – Principaux packs convergents, marché résidentiel, évolution 2018-2022 (Source : Statistiques de l'IBPT, rapport 2022)

78. La tendance sur 5 années consécutives montre par ailleurs que les packs 3-Play mobile ont progressivement pris le pas sur les packs 3-Play fixe, représentant fin 2022 plus de la moitié de ceux-ci. Le marché 3-Play étant par ailleurs assez stable depuis 2020 en termes de croissance.

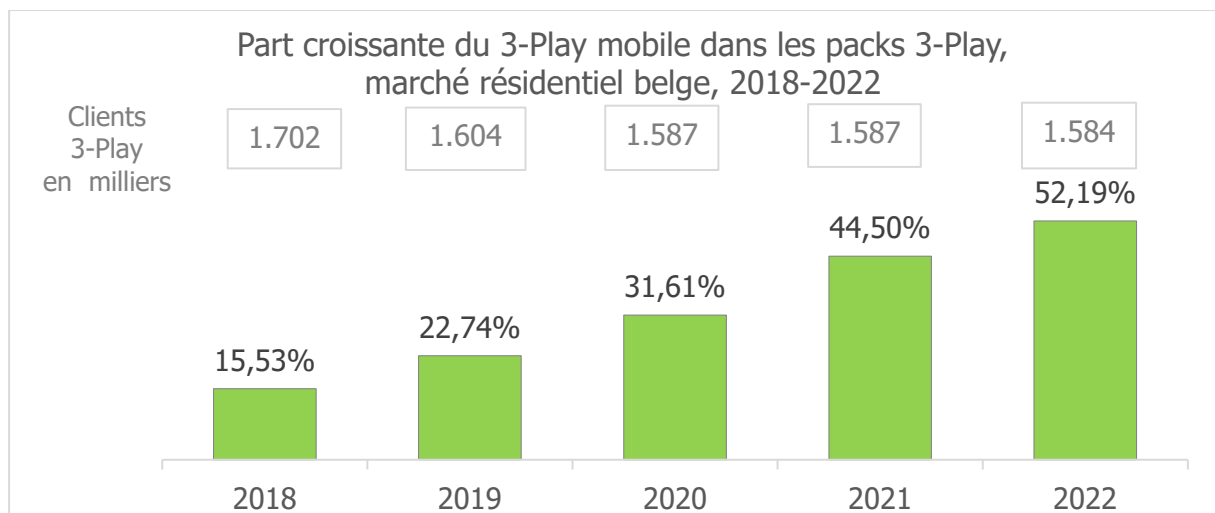


Figure 17 - Packs 3-Play par type de packs, marché résidentiel, évolution 2018-2022 (Source : Statistiques de l'IBPT, rapport 2022)

79. Historiquement, les packs associant l'Internet à la télévision sont les packs 2-Play les plus demandés ($\approx 54\%$ de l'ensemble des packs 2-Play en 2022 contre environs 61% auparavant).
80. Les packs 2-Play en forte progression sont ceux associant l'Internet au mobile. Ils représentaient 30% des packs 2-Play fin 2022 contre à peine 1% en 2018.
81. Par ailleurs, alors que le marché du 3-Play semble avoir atteint sa maturité ($\approx 1.587.000$ clients depuis 3 ans voir figure 17), la part du marché du 2-Play continue à augmenter et particulièrement sur les dernières années (+100.000 clients entre 2021 et 2022) comme le montre le graphe ci-après :

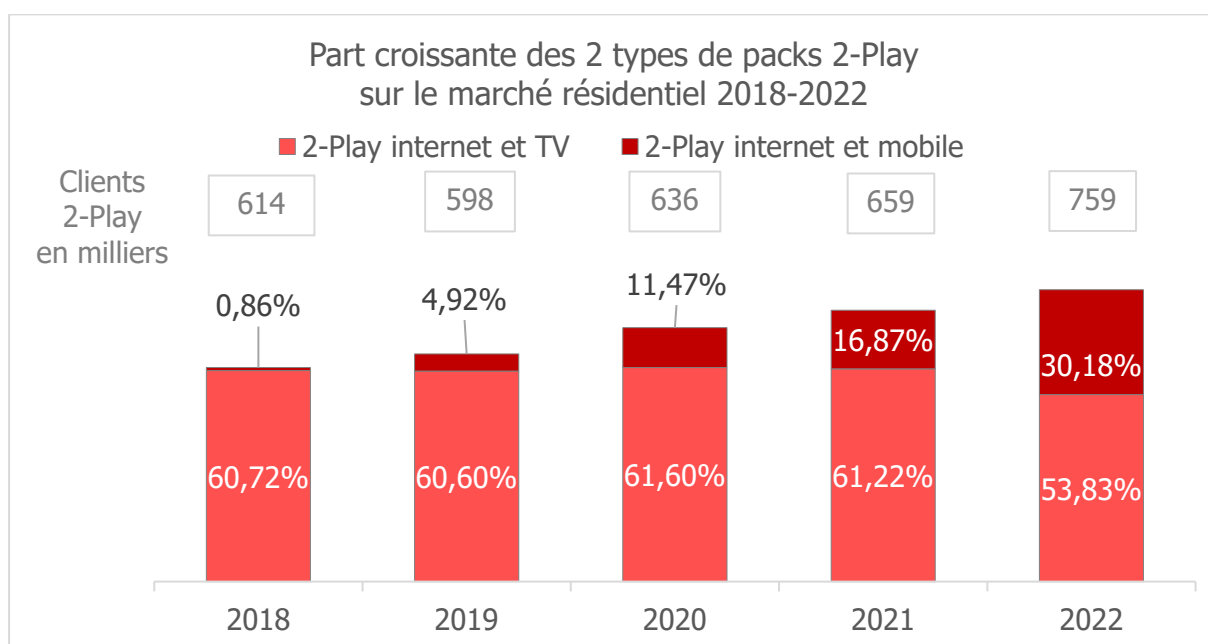


Figure 18 – Packs 2-Play par type de packs, marché résidentiel, évolution 2018-2022 (Source : Statistiques de l'IBPT, rapport 2022)

82. Sur la base de ces informations, l'IBPT considère qu'il y a lieu de mettre en lumière les profils suivants :
- Internet standalone,
 - 2-Play Internet associé à la télévision,
 - 2-Play Internet associé au mobile,
 - 3-Play mobile c'est-à-dire Internet + mobile + télévision.
83. Il sera en outre possible à l'IBPT de renseigner sous forme de tableau le montant à ajouter chez chaque opérateur pour transformer une solution 3-Play mobile en solution 4-Play c'est-à-dire de renseigner le coût de la téléphonie fixe pour les consommateurs, le pack 4-Play

représentant encore 32,52% des packs achetés par les consommateurs à la fin 2022, malgré l'amorce d'une diminution de ceux-ci :

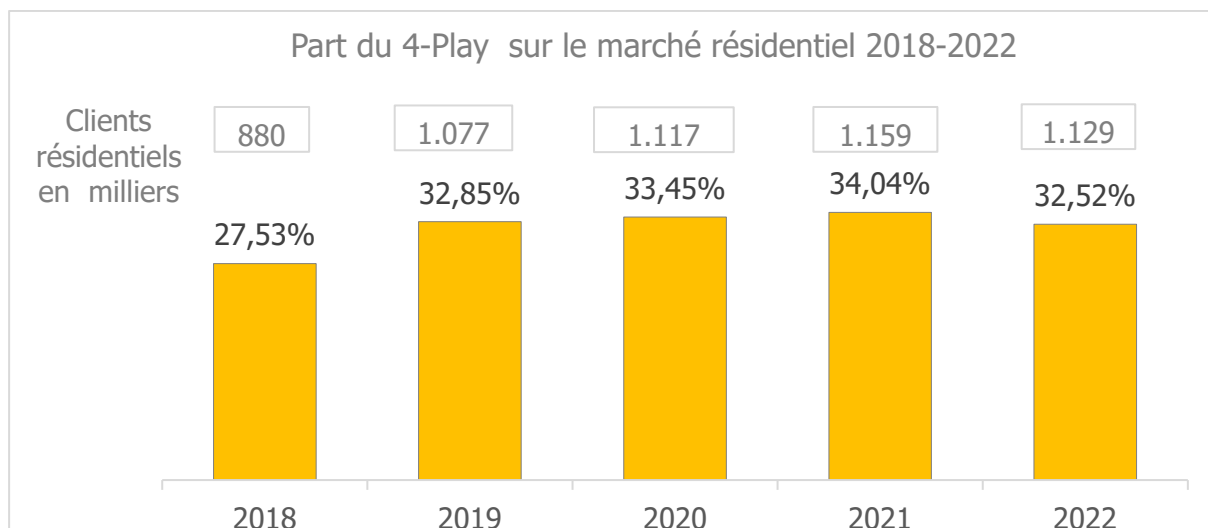


Figure 19 - Evolution de la part des packs 4-Play, évolution 2018-2022 (Source : Statistiques de l'IBPT, rapport 2022)

➤ Profils – Segmentation Internet ²³

A. Analyse de l'offre commerciale

84. Cette section vise à répertorier les offres Internet selon leur débit commercial afin de pouvoir déterminer quelle segmentation serait la plus pertinente pour donner une image aussi large que possible des possibilités offertes aux consommateurs pour répondre à leurs besoins.
85. L'IBPT a répertorié les différents débits commerciaux offerts par les opérateurs ayant introduits leurs offres dans le simulateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be en Q1 2024²⁴.
86. Il n'est pas tenu compte de l'ensemble des variations des packs existants en termes de segmentation mobile, d'options offertes, etc ... dans les tableaux ci-après car le focus est fait, ici, sur le seul aspect haut débit. Cela signifie concrètement que si un opérateur offre un pack 2-Play Internet et mobile en X versions selon le(s) abonnement(s) mobile(s) associé(s) mais que l'aspect haut débit reste constant, seul un pack sera comptabilisé. De même si les packs 3-Play et 4-Play de ce même opérateur ont des caractéristiques haut débit identiques à celles des packs 2-Play, cet opérateur n'aura qu'un seul pack pris en considération pour ce débit.
87. Les tableaux ci-après permettent de distinguer les offres commerciales disponibles à la vente par débit commercial et également par technologie. Le premier tableau concerne les offres Internet standalone; le second, les packs.

²³ Les informations de cette section découlent des sites des opérateurs et du baromètre des prix.

²⁴ Ces opérateurs sont repris dans la liste publiée sur le site de l'IBPT : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-fixes-et-convergen>

Segmentation des offres Internet standalone , par type de débit commercial et par type de technologie en Q1 2024					
	Total	Wireless	DSL	Câble	Fibre
< 100 Mbps	6	-	4	-	2
≥ 100 Mbps et < 300 Mbps	26	1	9	7	9
≥ 300 Mbps et < 1 Gbps	8	-	-	3	5
≥ 1 Gbps	8	-	-	3	5

Figure 20 – Offres Internet standalone disponibles à la vente offrant les débits commerciaux selon la technologie reprise, marché résidentiel, Q1 2024 (Source : sites des opérateurs)

Segmentation des packs avec Internet , par type de débit commercial et par type de technologie en Q1 2024					
	Total	Wireless	DSL	Câble	Fibre
< 100 Mbps	5	3	2	-	-
≥ 100 Mbps et < 300 Mbps	14	-	5	7	7
≥ 300 Mbps et < 1 Gbps	5	-	-	2	3
≥ 1 Gbps	6	-	-	2	3

Figure 21 - Packs disponibles à la vente offrant les débits commerciaux selon la technologie reprise, marché résidentiel, Q1 2024 (Source : sites des opérateurs)

88. Ces chiffres montrent qu'en limitant les besoins haut débit de nos profils à deux segmentations, la majorité des offres commerciales et des technologies seront représentées. L'IBPT propose la segmentation suivante **pour les packs**:
- Une vitesse minimale de 100 Mbps associée à volume illimité d'une part permettant de montrer les solutions utilisant les technologies câble, DSL et fibre;
 - Une vitesse minimale de 300 Mbps associée à un volume illimité d'autre part permettant de montrer d'autres offres câble et les offres fibre.
89. **Pour les profils Internet standalone et 2-Play Internet et TV**, l'IBPT propose de descendre quelque peu la limite basse de l'Internet comme défini aux sections 4.2 et 4.3.1, ceci afin de montrer aux consommateurs à faibles revenus mais n'étant pas éligibles aux plans spécifiques des tarifs sociaux quelles sont les alternatives offertes par les opérateurs dans leur offres « classiques ». Cela permet également de donner un aperçu plus global des différentes technologies disponibles pour les différents débits commerciaux.

B. Analyse de la demande

90. Les statistiques ci-après reprennent les informations relatives aux ventes des lignes fixes selon les débits commerciaux, en Q4 2022. Afin de conserver le caractère confidentiel des données transmises à l'IBPT, seules les informations agrégées sont reprises dans les tableaux ci-après.

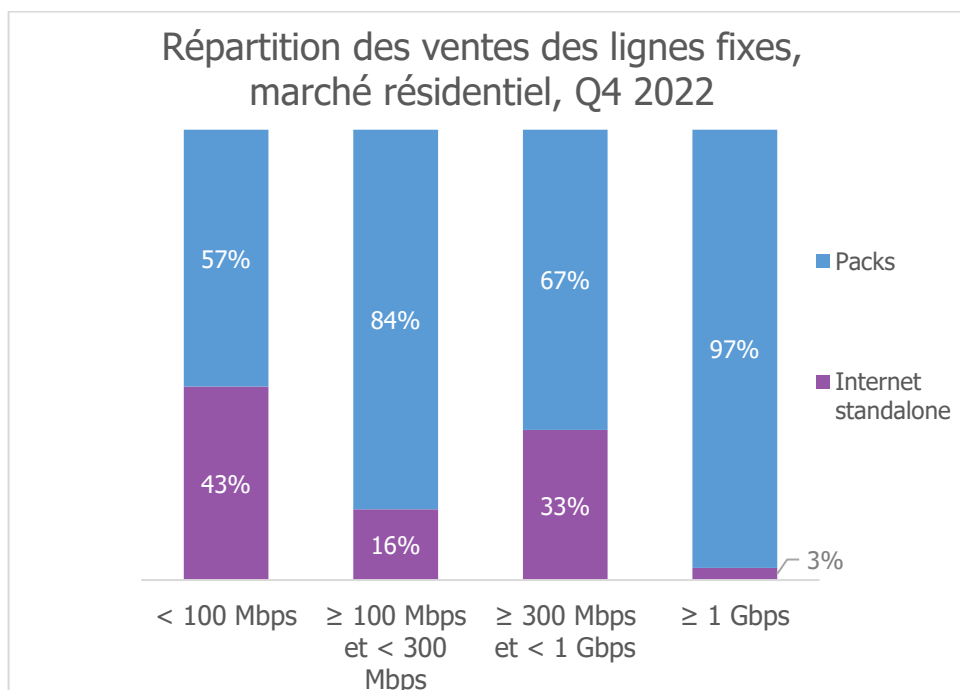


Figure 22 - Lignes Internet vendues par type de débit commercial, en Internet standalone et en packs, marché résidentiel, Q4 2022 (Source : Baromètre des prix)

91. En limitant la segmentation haut débit de nos profils aux offres ayant une vitesse minimale de 100 Mbps et un volume illimité d'une part et aux offres ayant une vitesse de minimum 300 Mbps et un volume illimité d'autre part, l'essentiel des **offres packs** achetées par les consommateurs est couvert.

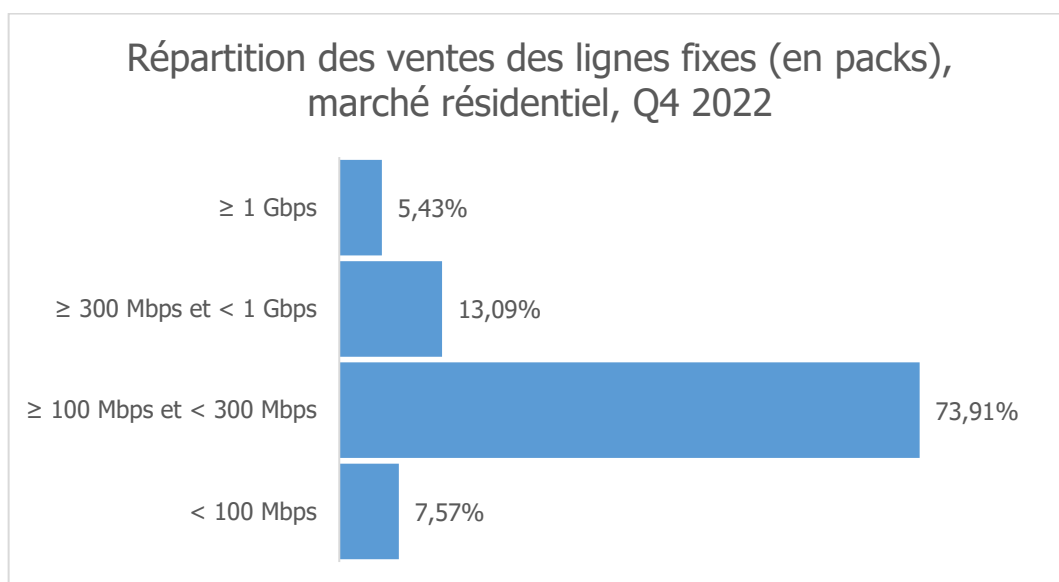


Figure 23 - Lignes Internet vendues par type de débit commercial, en packs, marché résidentiel, Q4 2022 (Source : Baromètre des prix)

92. Le premier profil permettra de montrer des packs associés aux technologies suivantes : câble, DSL, fibre et wireless. Le second profil quant à lui associera ses solutions aux technologies câble et fibre.
93. Pour l'**Internet standalone**, l'on voit que les offres inférieures à 100 Mbps jouent encore un rôle important dans les ventes fin Q4 2022. Il est donc nécessaire de leur donner une certaine visibilité dans la définition de nos profils.

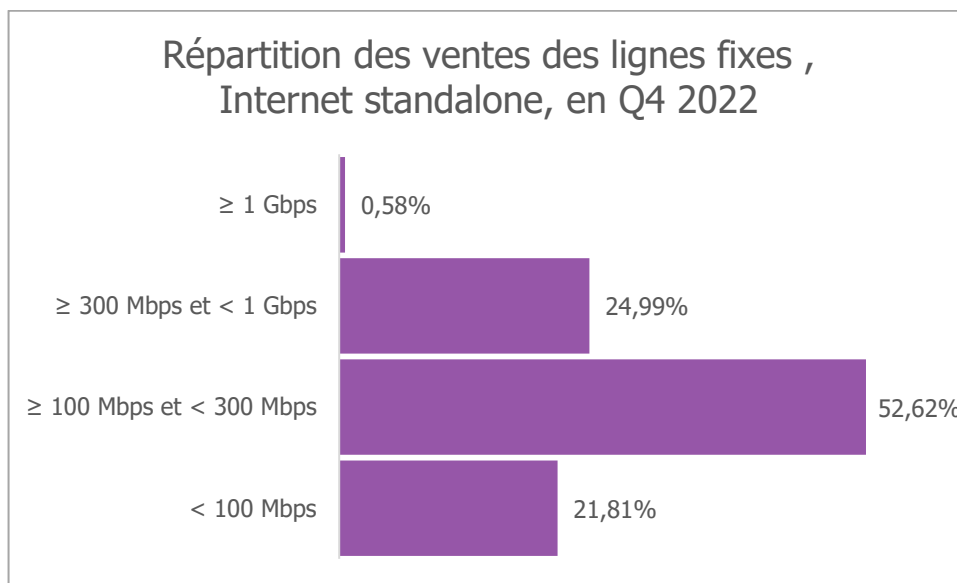


Figure 24 - Lignes Internet vendues par type de débit commercial, en Internet standalone, marché résidentiel, Q4 2022 (Source : Baromètre des prix)

94. L'IBPT propose donc de segmenter différemment le haut débit pour les 2 profils relatifs aux solutions **Internet standalone** :
- 94.1. Le premier profil prendra en compte les offres dont la vitesse minimale est de 70 Mbps associée à un volume illimité permettant de montrer des solutions issues de différentes technologies (câble, DSL, fibre et wireless);
- 94.2. Le second profil prendra en compte les offres dont la vitesse minimale sera de 300 Mbps associée à un volume illimité. Les solutions technologiques seront soit issues du câble soit de la fibre.

➤ **Profils – Segmentation mobile²⁵**

A. Analyse de l’offre commerciale

95. De façon analogue à ce qui a été fait pour la segmentation Internet, cette section vise à répertorier les **offres convergentes** selon le volume de data mobile associé afin de pouvoir déterminer quelle segmentation mobile serait la plus pertinente pour donner une large image des possibilités offertes par le secteur aux consommateurs pour répondre à leurs besoins.
96. Le focus est fait, ici, sur le seul aspect de la data mobile, étant donné que la très grande majorité des packs convergents offrent désormais des minutes et SMS illimités .
97. Concrètement cela signifie que si un pack convergent est décliné en X versions selon différents débits commerciaux du haut débit, seul un pack est comptabilisé. De même, si un pack existe en mono SIM et en multi SIM, seul un pack est considéré dans le tableau ci-après.
98. Comme on peut le voir, la majorité des offres convergentes se situent en-deçà de 50 GB. Les très gros volumes de data (c-à-d. offrant un volume de data ≥ 50 GB) sont majoritairement le fait d’opérateurs ayant leur propre réseau d’accès et, de façon plus accessoire, de leurs marques secondaires.

Segmentation des packs convergents par volume de données inclus forfaitairement et par type de marques				
	Total	Opérateurs avec accès propre	Opérateurs secondaires	Opérateurs alternatifs
[0 GB, 5 GB[4	1	2	1
[5 GB, 10 GB[3	2	1	-
[10 GB, 20 GB[9	3	3	3
[20 GB à 50 GB[2	-	1	1
[50 GB, 200 GB]	5	3	1	1
Illimité	3	3	-	-

Figure 25 – Segmentation des packs convergents sur la base du volume de données inclus et par type de marques, marché résidentiel, Q1 2024 (Source : sites des opérateurs)

99. Comme on a pu le voir à l’annexe 1, le marché mobile standalone est un marché très dynamique et concurrentiel.
100. Les opérateurs alternatifs y sont bien présents, y compris désormais pour les offres incluant de grands volumes de data mobile. Ils ont donc un rôle à jouer dans les solutions panachées présentées dans la comparaison nationale, pour autant que leurs prix soient suffisamment attractifs par rapport à ceux des autres types de marques et que les consommateurs fassent preuve de mobilité.
101. En outre, l’arrivée prochaine de l’opérateur Digi Belgium - présenté comme un casseur de prix promettant des offres très attractives tant en termes de qualité que de prix – pourrait sensiblement accentuer cette dynamique dans les prochains mois.

²⁵ Les informations de cette section découlent des sites des opérateurs

B. Analyse de la demande

102. Si l'offre commerciale atteint des sommets en termes de volume de data, qu'en est-il du côté de la demande ?
103. L'annexe 1 a montré un déplacement progressif des préférences des consommateurs vers des volumes de plus en plus élevés de data mobile.
104. Sur la base des statistiques récoltées annuellement par l'IBPT auprès du secteur, on constate une évolution de la consommation mobile moyenne située entre +22% et +31% sur les 3 dernières années.

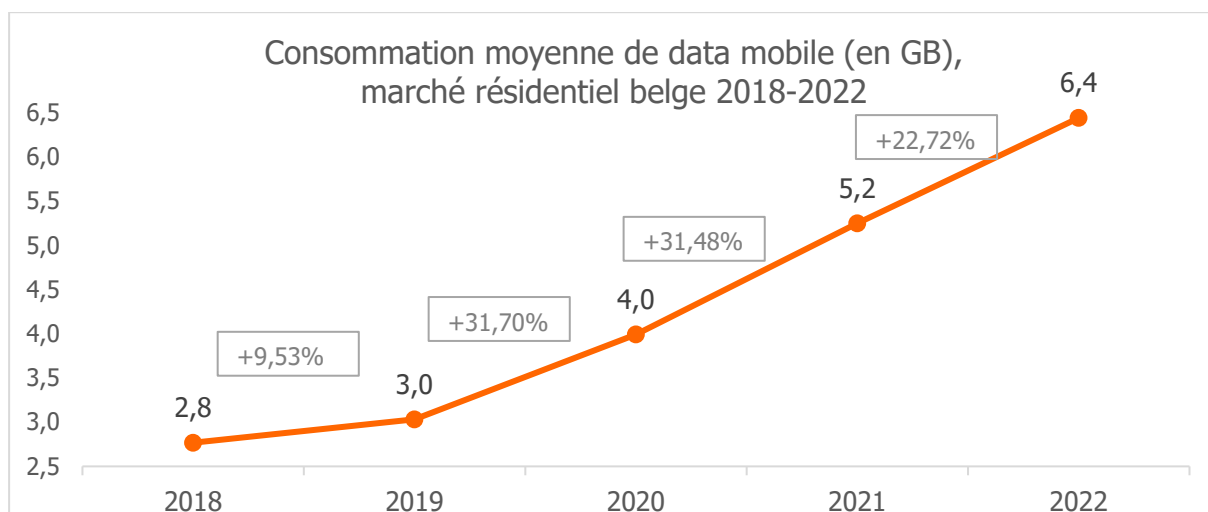


Figure 26 - Evolution de la consommation moyenne de data mobile en GB, offres mobiles postpaid et offres convergentes, marché résidentiel, 2018-2022
(Source : Statistiques de l'IBPT, rapport 2022)

105. On peut donc s'attendre à ce que dans les 3 prochaines années, la consommation moyenne belge sur le segment résidentiel se situe aux alentours des 10 GB mensuels.
106. Par conséquent, l'IBPT propose de segmenter les besoins mobiles **dans les profils convergents** de la façon suivante :
- Profil à la consommation limitée : 5 GB
 - Profil à la consommation moyenne : 10 GB
 - Profil à la consommation élevée : 20 GB
 - Profil à la consommation intensive : 50 GB

Annexe 3. Récapitulatif des évolutions des différents profils par rapport à la précédente consultation du secteur

107. Cette annexe vous permet de voir les évolutions des différents profils par rapport à la dernière consultation (2021)

➤ Profils mobiles

108. Les profils mobiles sont passés de 4²⁶ en 2021 à 5 en 2024 :

Service	Consultation 2021	Consultation 2024	Explications
Mobile de base	0,5 GB de data et 60 minutes d'appels	2 GB de data et 100 minutes d'appels	Croissance des besoins en data et évolution du contenu (data et minutes d'appels) inclus dans les plans d'entrée de gamme
Mobile modéré	5 GB de data et 120 minutes d'appels	5 GB de data et 150 minutes d'appels	Se rapprocher de la consommation du Belge moyen
Mobile élevé	10 GB de data et 300 minutes d'appels	10 GB de data et 300 minutes d'appels	Pas d'ajustements apportés. Selon les données disponibles, ces profils demeurent cohérents
Mobile intensif	20 GB de data et minutes d'appels illimitées	20 GB de data et minutes d'appels illimitées	
Mobile très intensif	/	50 GB de data	En réponse à l'apparition de plans à très hauts volumes (hey!, Mobile Vikings, UNDO, etc.)

➤ Profils fixes et convergents

109. Les profils fixes et convergents étaient au nombre de 6 profils lors de la consultation de 2021. Ils sont au nombre de 8 dans cette consultation. Comme stipulé précédemment, il est possible que ce nombre ne soit pas atteint lors de chaque publication de la comparaison des services fixes et convergents, l'IBPT se réservant le droit de faire un focus particulier sur certains profils selon l'actualité télécoms.

110. Les profils fixes et convergents ont évolué de la façon suivante par rapport à la dernière consultation du secteur:

²⁶ Le profil très intensif (50GB) est apparu lors de l'édition 2023 de la comparaison réponse à l'évolution du marché mobile mais n'avait pas fait l'objet de la consultation de 2021.

Service	Consultation 2021		Consultation 2024		Explications
Internet standalone	1 profil	100 Mbps, vol. illimité	2 profils	70 Mbps, vol. illimité	Montrer les différentes technologies + contexte réforme des tarifs sociaux
				300 Mbps, vol. illimité	
2-Play Internet et TV	1 profil	50 Mbps, 150 GB Tv avec décodeur	1 profil	50 Mbps, 150 GB Tv avec décodeur OU tv via app	Montrer les 2 types de TV
2-Play Internet et mobile	3 profils	50 Mbps, 50 GB, 5 GB et 300 minutes d'appels	2 profils	100 Mbps, vol.ill. 1*10 GB+1*20 GB, 300 minutes d'appels chacun	Fusion des 2 profils d'entrée de gamme en un seul. Les 2 profils permettent de montrer les différentes solutions techniques
		50 Mbps, 50 GB Et 2*1 GB +300 minutes d'appels		300 Mbps, vol. illimité. 2*50 GB	
		200 Mbps, vol. illimité et 2* 50 GB			
3-Play mobile	1 profil	100 Mbps, volume illimité, TV avec décodeur, 2*5GB et 300 minutes +2*10 GB et 300 minutes d'appels	3 profils	50 Mbps, 150 GB, TV avec décodeur, 2*5 GB et 300 minutes d'appels	Les 3 profils permettent de montrer les différentes solutions techniques. Le profil d'entrée de gamme permet de montrer une solution plus accessible.
				100 Mbps, volume illimité, TV avec décodeur ou tv via app, 4* 10 GB et 300 minutes d'appels	
				300 Mbps, volume illimité, TV avec décodeur ou tv via app, 4* 20 GB et 300 minutes d'appels	
4-Play	1 profil	100 Mbps, 200 GB TV avec décodeur, 4*2 GB et 300 minutes d'appels	0 profil		Un tableau récapitulatif montrera le coût de la tél.fixe et permettra de voir le coût du 4-Play