



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 29 novembre 2024
concernant les résultats de la comparaison des tarifs
des services de télécommunications mobiles en
Belgique
[Tarifs appliqués au 4^{ème} trimestre 2024]**

TABLE DES MATIÈRES

1. Résumé	3
1.1. Méthodologie et profils	3
1.2. Services mobiles en Belgique	5
1.3. Conclusions	9
2. Profils mobiles	12
2.1. Remarques préliminaires.....	12
2.2. Pages dédiées aux résultats	12
3. Les résultats des profils en un coup d'œil	13
3.1. Liesbeth, mobile de base	13
3.2. Mila, mobile modéré	16
3.3. Mayssa, mobile moyen	19
3.4. Bloeme, mobile élevé.....	23
3.5. Frank, mobile intensif	26
3.6. Conclusion.....	28
Annexe 1. Méthodologie	30
1.1. Introduction du concept de « profils d'utilisateurs »	30
1.2. Spécificités de l'étude nationale.....	31
1.3. Les profils étudiés.....	31
Annexe 2. Evolution des profils	34
Annexe 3. Evolution des résultats depuis la précédente édition	35
3.1. Liesbeth, mobile de base	35
3.2. Mila, mobile modéré	35
3.3. Mayssa, mobile moyen	37
3.4. Bloeme, mobile élevé.....	37
3.5. Frank, mobile intensif	39

1. Résumé

1. Pour aider les consommateurs à faire leurs choix, l'IBPT publie régulièrement depuis 2012 une étude comparant les prix des services de télécommunications proposés sur le marché résidentiel belge. Ce second volet de l'étude porte spécifiquement sur les services mobiles tandis que le premier a porté sur les services fixes et les packs convergents¹.
2. Les différents axes ayant motivé l'approche des profils de foyers sont les suivants :
 - Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge (marques primaires, marques secondaires et marques alternatives),
 - Montrer le coût des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente,
 - Montrer les alternatives possibles en termes d'offres,
 - Stimuler la concurrence entre opérateurs et mettre en évidence le dynamisme et l'évolution du marché télécom.
3. Ce résumé de l'étude nationale présente brièvement la méthodologie et les profils (1.1.), les services mobiles (1.2.) et quelques conclusions (1.3).

1.1. Méthodologie et profils

4. La méthodologie utilisée par l'IBPT pour procéder à l'étude de comparaison nationale des prix prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire les besoins que les différents types d'utilisateurs de services mobiles postpayés désirent satisfaire.
5. Cinq profils mobiles postpayés ont été définis par l'IBPT et ont fait l'objet d'une consultation du secteur². En voici une brève présentation :

<p>Liesbeth – Mobile de base</p>		<p>Liesbeth utilise peu son mobile et recherche un abonnement lui permettant de couvrir des besoins mensuels de base.</p> <p>Exigences minimales : 100 minutes d'appels et 2 GB de data.</p>
--	---	--

¹ <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2024---fixes-convergents>

² Les évolutions apportées aux profils mobiles par rapport à la dernière édition de cette comparaison sont reprises à l'annexe 2.

<p>Mila – Mobile modéré</p>		<p>Mila veut un abonnement mobile lui permettant de tout faire raisonnablement sans s'inquiéter.</p> <p>Exigences minimales : 150 minutes d'appels et 5 GB de data.</p>
<p>Mayssa – Mobile moyen</p>		<p>Mayssa utilise son smartphone pour tout faire.</p> <p>Exigences minimales : 10 GB de data et 300 minutes d'appels.</p>
<p>Bloeme – Mobile élevé</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 illimitées³.</p>
<p>Frank – Mobile intensif</p>		<p>Frank a une faim insatiable de données mobiles.</p> <p>Exigences minimales : 50 GB de data⁴.</p>

Tableau 1 - Profils mobiles

6. Ces profils d'utilisateurs ont été définis à partir de besoins télécoms à satisfaire. 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 volumes que nécessaire) est identifiée comme

³ 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 mais variant d'un opérateur à un autre), 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.).

⁴ 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 dont la limite peut toutefois être signifiée dans les FUP (« Fair Use Policy ») ou dans les conditions générales.

acceptable pour l'utilisateur qui, selon le postulat de cette étude, est supposé porter son choix sur l'offre dont le coût est le moins élevé parmi toutes celles possibles.

7. Les résultats de cette étude se basent sur les prix appliqués - hors promotion - au quatrième trimestre 2024 en tenant compte des plans tarifaires encodés par les opérateurs dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au 15/10/2024.
8. Vous pouvez consulter les détails des résultats donnés à ces cinq profils mobiles sur notre site internet⁵ en cliquant directement sur la photo du profil qui vous intéresse plus particulièrement.
9. Si vous souhaitez connaître les offres qui correspondent le mieux à vos besoins comme l'ont déjà fait 437.654 personnes au cours des 12 derniers mois, surfez sur www.meilleurtarif.be et découvrez les plans les plus avantageux que vous pouvez trouver sur le marché résidentiel. Le simulateur tarifaire de l'IBPT est le seul à vous garantir simultanément l'exhaustivité et la neutralité des plans présentés du fait de l'obligation légale⁶ qui incombe aux opérateurs d'y encoder leurs plans disponibles à la vente.
10. En tant que particulier, vous pouvez vous rendre sur la page « espace client » de votre opérateur et cliquer sur le bouton « meilleur tarif » renvoyant au simulateur tarifaire de l'IBPT. Tout se déroule alors automatiquement : vos données d'utilisation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché résidentiel. Ainsi, en quelques clics à peine, les plans tarifaires qui vous correspondent le mieux apparaissent classés par ordre croissant de coût⁷.
11. Vous souhaitez changer d'opérateur ? Votre numéro d'identification ID Easy Switch figure également dans votre espace client. N'oubliez pas de préciser à votre nouvel opérateur - avant la résiliation - si vous souhaitez conserver votre numéro actuel⁸.

1.2. Services mobiles en Belgique

12. Selon les dernières statistiques de l'IBPT⁹, 64% des consommateurs résidentiels optent pour le mobile en standalone alors que 36% l'incluent dans un pack.
13. Bien qu'il existe une diversité d'acteurs sur le marché, ce sont surtout les opérateurs possédant leur propre réseau d'accès (Orange/VOO, Proximus et BASE/Telenet) qui sont connus par la majorité des utilisateurs. Les offres mobiles disponibles sur le marché résidentiel sont pourtant nombreuses mais, pour bénéficier des meilleurs tarifs, il est essentiel de comparer les offres qui répondent le mieux à vos besoins.

⁵ <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2024---mobiles>

⁶ Cette obligation légale est définie à l'article 111, §2, 3^e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

⁷ Pour plus d'informations, veuillez consulter <https://www.ibpt.be/consommateurs/simulateur>

⁸ <https://www.ibpt.be/consommateurs/portabilite-des-numeros-et-de-mail>

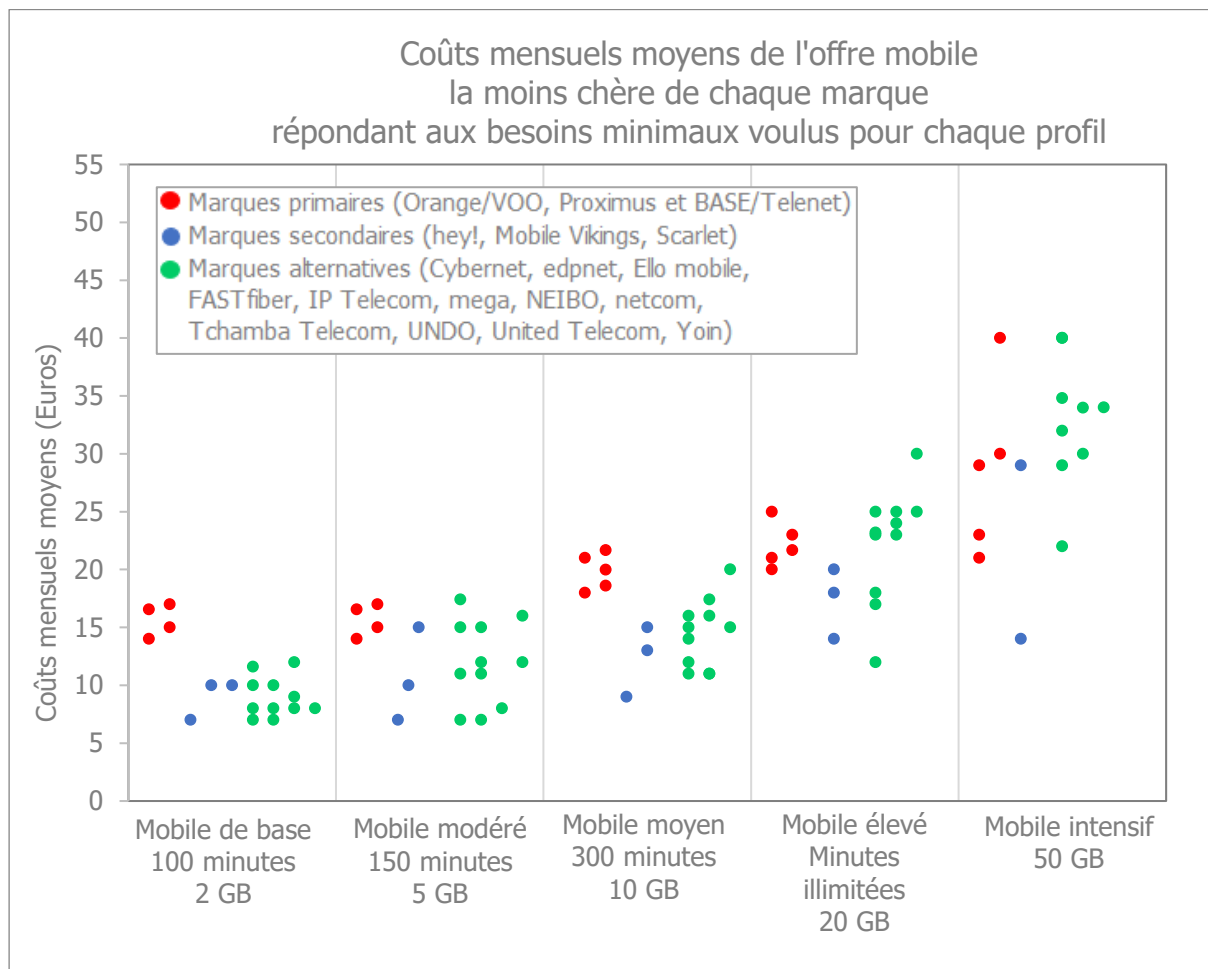
⁹ <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-marche-des-communications-electroniques-et-de-la-television-2023>

14. Pour vous aider à y voir plus clair, nous vous invitons à consulter notre page listant les opérateurs mobiles actifs en Belgique¹⁰. Celle-ci reprend notamment l'information relative au réseau mobile utilisé. Les marques alternatives, par exemple, n'ont pas leur propre réseau, mais utilisent le réseau de l'un des opérateurs primaires.
15. Au cours des derniers mois, le marché belge des télécommunications a quelque peu changé de physionomie.
 - 15.1. En juin 2023, Orange Belgium a racheté VOO¹¹, faisant passer VOO d'opérateur alternatif (full MVNO) à un opérateur disposant d'un réseau propre.
 - 15.2. Quant à edpnet, il a été racheté par Citymesh. Ceci ne change actuellement rien à son statut d'opérateur alternatif.
 - 15.3. Les opérateurs alternatifs suivants ont fait leur apparition sur le marché télécom depuis la précédente édition de cette étude (par ordre alphabétique) : Mega (réseau d'Orange) et Netcom (réseau de Proximus).
16. Les marques offrant des services télécoms mobiles peuvent actuellement être réparties en trois catégories que l'on considérera dans la suite de ce document. Chaque catégorie est associée à un code couleur :
 - 16.1. Les marques « primaires » dont les opérateurs disposent chacun de leur propre réseau mobile (points rouges) : Orange/VOO, Proximus et BASE/Telenet ;
 - Les marques secondaires (à bas prix) dont disposent les opérateurs primaires (points bleus): Mobile Vikings et Scarlet chez Proximus, hey! chez Orange ;
 - 16.2. Les « marques alternatives » (points verts) : Cybernet, edpnet, Ello mobile, FASTfiber, IP Telecom, Mega, Netcom, NEIBO, Tchamba Telecom, UNDO, United Telecom et Yoin¹².
17. En termes de coûts, l'analyse du marché mobile montre qu'il est toujours possible de réaliser d'importantes économies en comparant l'ensemble des offres disponibles :

¹⁰ <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-mobiles>

¹¹ Lien vers l'achat de VOO par Orange/ <https://corporate.orange.be/fr/news-medias/orange-belgium-finalise-l%E2%80%99acquisition-de-75-du-capital-moins-une-action-de-l%E2%80%99op%C3%A9rateur>

¹² Il s'agit de l'opérateur Youfone dont le nom a été adapté le 15 avril 2023.



Graph 1 - Coût mensuel moyen de l'offre mobile standalone la moins chère de chaque marque répondant aux profils considérés, en Q4 2024 (Source : www.meilleurtarif.be)

18. Comme le montre le graphe ci-dessus, contrairement à ce qui avait été observé lors des dernières éditions de cette étude, il n'est plus possible d'affirmer qu'une catégorie de marques est systématiquement plus attractive qu'une autre dans tous les profils de consommation étudiés. On observe également une différence dans la dispersion des offres au sein des différentes catégories de marques. Cette dispersion augmente dès lors que les profils exigent davantage de données mobiles.
19. Le marché mobile a été particulièrement dynamique au cours des douze derniers mois, la plupart des opérateurs ayant modifié l'éventail de leurs offres :
 - Soit en diminuant leur coût à contenu inchangé,
 - Soit en augmentant la data incluse à coût inchangé,
 - Ou enfin, en se réinventant complètement.
20. Le tableau ci-dessous indique, sur la base des données mobiles et minutes exigées par le profil, quelle est la dépense mensuelle moyenne auquel le consommateur doit faire face pour les offres les moins chères de l'ensemble des opérateurs d'une catégorie de marques pour répondre à ces besoins :

Q4 2024	Coût mensuel moyen des offres les moins chères par catégorie de marques (en EUR)				
Profils	Mobile de base	Mobile modéré	Mobile moyen	Mobile élevé	Mobile intensif
Catégories de marques	100 minutes et 2 GB	150 minutes et 5 GB	300 minutes et 10 GB	Minutes illimitées et 20 GB	50 GB
Marques primaires	15,64 €	15,64 €	19,85 €	22,13 €	28,60 €
Marques secondaires	9,00 €	10,67 €	12,33 €	17,33 €	21,50 €
Marques alternatives	8,96 €	11,94 €	14,40 €	22,29 €	32,87 €

Tableau 2 –Dépense mensuelle moyenne du consommateur pour répondre aux besoins exigés par les différents profils étudiés, par catégorie de marques

21. Ce tableau montre que l'une ou l'autre catégorie de marques sera - en moyenne - plus attractive parfois de manière nette comparativement aux autres catégories de marques. Le tableau 3 donne un aperçu des économies annuelles que le consommateur peut réaliser par rapport aux marques primaires.

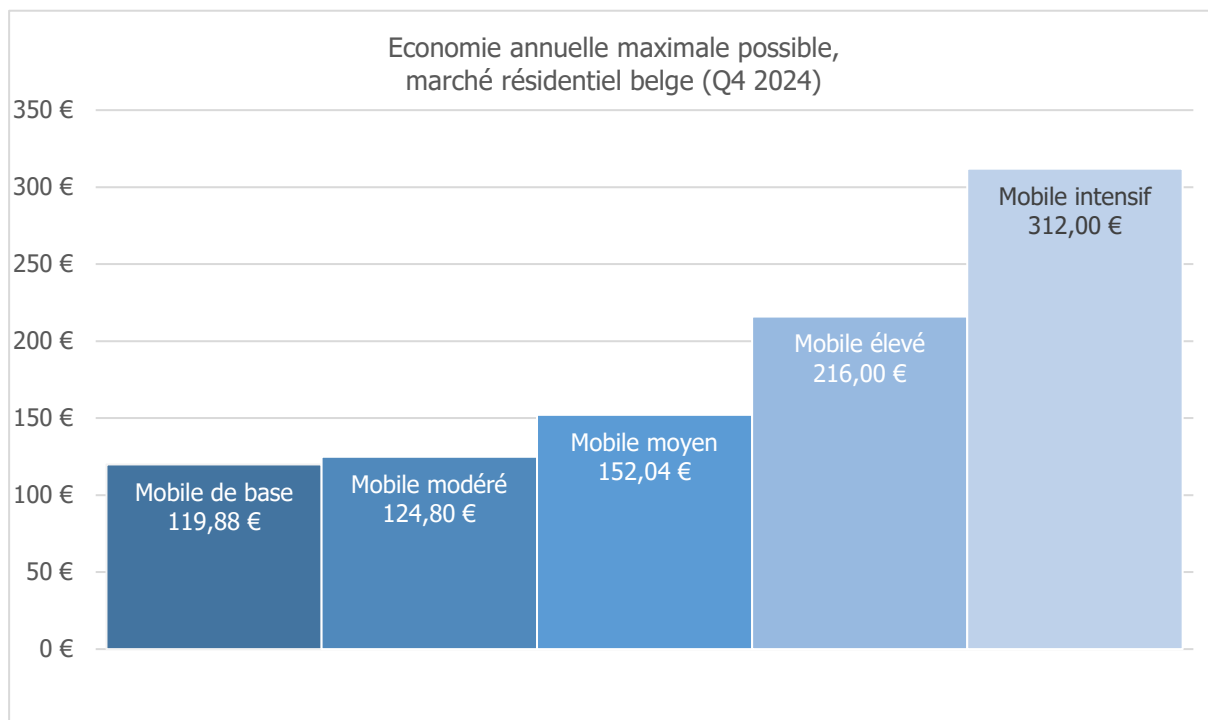
Q4 2024	Economie annuelle (en EUR) entre la moyenne des marques primaires et celle des...				
Profils	Mobile de base	Mobile modéré	Mobile moyen	Mobile élevé	Mobile intensif
Catégories de marques	100 minutes et 2 GB	150 minutes et 5 GB	300 minutes et 10 GB	Minutes illimitées et 20 GB	50 GB
...Marques secondaires	79,65 €	59,65 €	90,22 €	57,58 €	85,18 €
...Marques alternatives	80,11 €	44,32 €	65,43€	-1,90 €	-51,21 €

Tableau 3- Economies annuelles moyennes en choisissant une marque secondaire ou une marque alternative par rapport à une marque primaire

Lecture du tableau :

- (1) Pour le profil « **Mobile de base** » les offres les moins chères des marques alternatives représentent une économie moyenne de 80,11 €/an par rapport aux offres des marques primaires.
- (2) Pour le profil « **Mobile moyen** », les offres les moins chères des marques secondaires représentent une économie moyenne de 90,22 €/an par rapport aux offres des marques primaires.
- (3) Pour le profil « **Mobile intensif** », avoir recours aux offres les moins chères des marques secondaires représente, en moyenne, une économie annuelle de 85,18€ par rapport à ce que coûterait en moyenne le recours aux offres les moins chères des marques primaires. Par contre, avoir recours aux offres les moins chères des opérateurs alternatifs, serait, en moyenne, 51,21€ plus cher sur base annuelle que d'opter pour les offres les moins chères des marques primaires.

22. La figure ci-dessous considère les économies annuelles maximales possibles pour chaque profil étudié. Il s'agit de la différence annuelle de coût entre l'offre la moins chère et l'offre la plus chère retenues pour les classements respectifs de la section 3 (en tenant compte des offres de toutes les catégories de marques).



Graph 2 - Economies annuelles maximales possibles par profil, en Q4 2024 (Source : www.meilleurtarif.be)

23. On rappellera utilement que seuls les plans respectant la valeur d'exclusion décrite à l'annexe 1 et figurant dans la base de données du simulateur tarifaire au 15/10/2024 sont repris dans cette étude. Par conséquent, les plans classés en dernière position pour répondre aux besoins de nos profils ne sont pas nécessairement les plans les plus chers disponibles sur le marché résidentiel ; une série de plans ne sont en effet pas pris en considération dans ce classement car soit trop onéreux par rapport aux plans les plus avantageux répondant à ces profils soit surdimensionnés par rapport aux besoins exigés par les profils.
24. En ce qui concerne la qualité et la couverture de nos réseaux mobiles, nous vous renvoyons vers notre publication de 2023¹³.

1.3. Conclusions

25. Sur la base des plans tarifaires disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge au 4^{ème} trimestre 2024, on peut dire que les consommateurs se voient proposer une large gamme de possibilités – y compris en termes d'accessibilité financière – par un grand nombre d'opérateurs, que ce soit parmi les marques primaires, secondaires ou alternatives.
26. Comme le montrent la section 3 et l'annexe 3, l'évolution des résultats de cette édition par rapport à la précédente démontre un certain dynamisme sur le marché de la téléphonie mobile. En effet, la plupart des opérateurs ont adapté leurs offres, soit en réduisant leurs prix

¹³ <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/libpt-publie-de-nouveaux-chiffres-sur-la-qualite-de-nos-reseaux-mobiles-y-compris-dans-les-trains>

et en laissant le contenu inchangé, soit en augmentant le volume de données sans ajuster le prix, soit encore en lançant des produits complètement nouveaux sur le marché.

27. En tout état de cause, il n'en demeure pas moins intéressant pour le consommateur de comparer régulièrement les différentes offres proposées par les opérateurs, notamment grâce à l'outil de comparaison tarifaire mis gratuitement à disposition par l'IBPT www.meilleurtarif.be.
28. Nos profils montrent que des économies peuvent être réalisées en recourant, par exemple, à un opérateur secondaire ou alternatif.
29. En pratique, on constate cependant que les consommateurs belges sont et restent essentiellement clients des marques historiquement présentes sur le marché proposant, notamment, des forfaits de data mobiles importants. Pour expliquer cette situation, trois facteurs importants peuvent être avancés :
 - 29.1. La notoriété des marques primaires et secondaires qui bénéficient d'une antériorité parfois importante sur le marché mais aussi de budgets marketing conséquents par rapport à des opérateurs de marques alternatives ce qui leur permet de mener de manière répétée des campagnes publicitaires de grande ampleur. De ce fait, certains opérateurs alternatifs demeurent méconnus du grand public car ils ne disposent pas de ces ressources. Ce constat est corroboré par les rapports statistiques et les enquêtes consommateurs de l'IBPT qui montrent que les consommateurs souscrivent généralement leur(s) abonnement(s) auprès des opérateurs primaires.

Afin de donner davantage de visibilité à l'ensemble des opérateurs disponibles sur le marché résidentiel belge, l'IBPT publie une liste énumérant l'ensemble des opérateurs mobiles et détaillant pour chacun d'entre eux le réseau mobile utilisé¹⁴.

- 29.2. L'aversion au risque des consommateurs. Etant incertains quant à l'évolution future de leur usage mobile, les consommateurs optent généralement pour une offre mobile dont le contenu est plus élevé que leurs besoins réels en termes de données mobiles, de SMS et/ou de minutes d'appels, ceci afin d'éviter des coûts imprévus. Même s'il est plus important, ils préfèrent payer un montant fixe connu plutôt que de faire face à des frais inattendus¹⁵.

La consommation mobile moyenne du consommateur belge (sur le marché résidentiel) s'élève fin 2023 à 7,8 GB¹⁶ mais chacun d'entre nous fait un usage différent de son mobile. Pour vous aider dans votre prise de décision, votre opérateur est tenu proactivement de vous informer une fois par an sur le plan tarifaire le plus avantageux pour vous parmi les plans qu'il propose¹⁷. Vous avez, par ailleurs, le droit¹⁸ de lui demander à tout moment de vous indiquer le plan tarifaire correspondant le mieux à vos besoins parmi les plans qu'il propose. Dans ce dernier cas, votre opérateur dispose d'un

¹⁴ <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-mobiles>

¹⁵ Voir l'étude publiée le 21 juillet 2023 par CEPR : <https://cepr.org/voxeu/columns/loss-aversion-and-consumer-inertia-new-evidence-phone-subscriptions>

¹⁶ Voir notre rapport statistique annuel : <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-marche-des-communications-electroniques-et-de-la-television-2023>

¹⁷ Cf. L'article 109 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

¹⁸ Cf. L'article 110/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

délai maximum de deux semaines pour vous répondre. Enfin, vous pouvez, à tout moment, consulter quelle est votre consommation mobile dans votre espace client sur le site web de votre opérateur.

- 29.3. L'inertie des consommateurs : L'enquête consommateurs de l'IBPT19 a montré que 91% des répondants n'avaient pas changé d'opérateur mobile au cours des 12 derniers mois alors que le marché mobile avait connu d'importantes évolutions. La raison citée par 12% des répondants est qu'ils considèrent compliqué de changer d'opérateur et que cela risque de leur prendre trop de temps.

Selon le dernier rapport statistique de l'IBPT, en 2023, plus d'un million de numéros mobiles ont été portés dans le cadre d'un changement d'opérateur. Concrètement, pour changer d'opérateur, le consommateur doit uniquement contacter son nouvel opérateur et lui communiquer les informations lui permettant d'opérer ce changement. Celui-ci se charge alors de la résiliation du contrat auprès de l'ancien opérateur et de la souscription au nouvel abonnement. De plus, si le portage de numéro est retardé de plus d'un jour ouvrable par rapport à la date fixée, le consommateur a droit à une indemnité par jour de retard²⁰.

30. Lorsqu'ils optent pour un plan tarifaire, les consommateurs doivent considérer plusieurs paramètres, notamment le prix, la qualité²¹ et le choix du réseau en fonction de la couverture effective. Quelles que soient les raisons qui guideront finalement leur choix, appliquer la démarche suivante sera toujours recommandé : définir clairement ses besoins, s'informer sur l'offre et comparer les prix régulièrement. Et pour connaître les meilleurs prix, surfer sur www.meilleurtarif.be.

¹⁹<https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-du-2-octobre-2023-relative-aux-resultats-de-l-enquete-concernant-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs>

²⁰ Pour plus d'informations, nous les renvoyons vers notre FAQ spécifique à ce sujet : <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/combien-de-temps-faut-il-pour-changer-dopérateur-mobile>

²¹ <https://www.bipt-data.be/fr>

2. Profils mobiles

2.1. Remarques préliminaires

31. Nous renvoyons à l'annexe 1 du présent rapport pour plus de détails sur la méthodologie employée et sur les profils étudiés.
32. Pour chacun des profils étudiés à la section 3, un tableau reprend le plan commercial le moins cher de chaque opérateur mobile répondant - au minimum - aux besoins du consommateur.
33. En outre, quand le profil le permet²², un graphe compare les résultats actuels à ceux des précédentes comparaisons mobiles afin de montrer l'évolution récente du marché en ce qui concerne les solutions les plus accessibles de chaque opérateur et mettre ainsi en évidence l'utilité de comparer régulièrement. Ceci est détaillé à l'annexe 3.
34. Si un opérateur n'apparaît pas dans un tableau consacré à un profil, cela signifie :
 - Soit qu'il n'a pas de plan répondant aux besoins minimaux du profil à satisfaire ;
 - Soit que le prix du plan que l'opérateur en question propose se trouve au-delà de la valeur d'exclusion 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 car son prix est trop élevé par rapport aux autres possibilités données par le marché ;
 - Soit encore que le plan n'a pas été encodé dans la base de données du simulateur tarifaire au moment du snapshot. Les résultats de cette étude se basent sur les prix appliqués - hors promotion - au quatrième trimestre 2024 en tenant compte des plans tarifaires encodés par les opérateurs dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au 15/10/2024.

2.2. Pages dédiées aux résultats

35. Vous pouvez également consulter ces résultats en ligne sur notre page dédiée aux mobiles²³. Chacun d'entre eux est cliquable et reprend sous forme de tableau le plan commercial le moins cher de chaque opérateur répondant aux besoins requis par le profil en question ainsi que le réseau mobile utilisé par chacun des opérateurs.
36. La méthodologie complète utilisée pour réaliser cette étude et le détail des profils sont présentés dans l'annexe 1 de ce rapport.

²² Deux profils ont été adaptés par rapport à la précédente comparaison et 3 autres ont changé de dénomination. Pour plus d'informations, veuillez vous référer à l'annexe 2 de ce document reprenant les évolutions des cinq profils mobiles suite à la consultation du secteur relative aux profils de foyers.


²³ <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2024---mobiles>

3. Les résultats des profils en un coup d'œil

3.1. Liesbeth, mobile de base

37. **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. 100 minutes d'appels et 2 GB de data par mois lui suffisent.**

38. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins :

Mobile de base (2 GB et 100 minutes)							
							
Q4 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	hey!	hey! Mobile S	7,00 €	5	150	500	Orange
	Mega	Glow (5 GB + 150 minutes + 1000 SMS)	7,00 €	5	150	1000	Orange
	Yoin	200 minutes + 500 SMS + 5 GB	7,00 €	5	200	500	Proximus
②	edpnet	400 minutes/SMS + 3 GB	8,00 €	3	400		Orange
	FASTfiber	400 minutes/SMS + 3 GB	8,00 €	3	400		BASE/Telenet
	NEIBO	Neibo Mix Budget	8,00 €	3	250	∞	Orange
	UNDO	UNDO XS	8,00 €	5	250	100	Orange
③	Netcom	SMART MOBILE 2	9,00 €	2	2400	2000	Proximus
④	IP Telecom	Connect S	9,99 €	2	2400	2000	Proximus
	Tchamba Telecom	MINI	9,99 €	2+2 ²⁵	2400	1900	Proximus
⑤	Mobile Vikings	Abonnement 10€ (4 GB, 150 minutes)	10,00 €	4	1950 ²⁶	∞	Proximus
	Scarlet	Berry	10,00 €	5	300	∞	Proximus
⑥	Cybernet	START	11,60 €	4	2400	1000	Proximus
⑦	United Telecom	United 5	12,00 €	5	∞	∞	BASE/Telenet
⑧	Orange	Orange Mobile Small	14,00 €	8	∞	∞	Orange

²⁴ IP Telecom offre 2 GB supplémentaires aux 2 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (512 kbps)

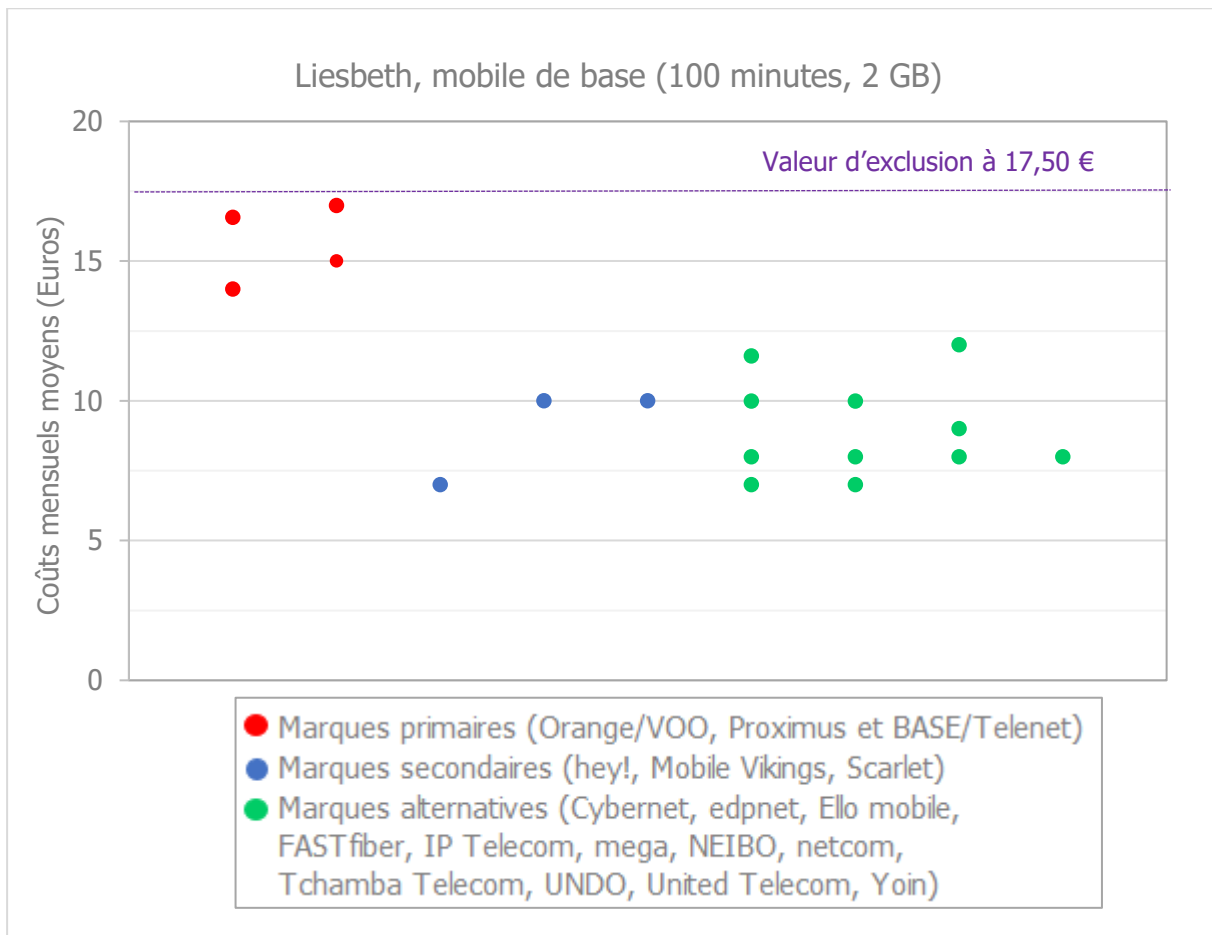
²⁵ Tchamba Telecom offre 2 GB supplémentaires aux 2 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (max.512 kbps)

²⁶ Mobile Vikings offre 150 minutes vers tous les réseaux à tout moment auxquelles s'ajoutent 1800 minutes en réseau propre, à tout moment

9	BASE	BASE 15	15,00 €	8	∞	∞	BASE/Telenet
10	Telenet	Telenet Mobile 5 GB	16,56 €	5	∞	∞	BASE/Telenet
11	Proximus	Mobile Essential (Full Control)	16,99 €	5	150	∞	Proximus

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 15/10/2024

39. En raison d'une évolution de ce profil par rapport à la dernière publication²⁷, aucune comparaison n'est possible avec les éditions précédentes.
40. On notera cependant un accroissement de la concurrence qui se traduit par une abondance d'offres disponibles (18) dont le coût mensuel moyen se situe entre 7,00 € et 16,99 € pour le profil de base, soit une économie annuelle potentielle de près de 120,00 €²⁸.
41. La valeur d'exclusion à 17,50€²⁹ exclut de fait l'offre d'Ello Mobile (« Ello Data 36 » à 36,00 €) et de VOO (« Mobile Solo 15 GB » à 18,00 €).



Graph 3 - Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile de base, en Q4 2024 (source : www.meilleurtarif.be)

²⁷ Voir le tableau récapitulatif à l'annexe 2

²⁸ L'économie annuelle maximale se calcule en multipliant par 12 l'écart obtenu entre l'offre la moins onéreuse retenue et l'offre la plus onéreuse retenue dans notre classement soit, ici, 119,88 € = 12 mois * (16,99 € - 7,00 €).

²⁹ La définition de la valeur d'exclusion se trouve dans l'annexe 1.

42. En Q4 2024, 3 offres sont financièrement les plus intéressantes ex aequo (par ordre alphabétique) :

42.1. L'offre « hey ! Mobile S » de l'opérateur secondaire hey ! (réseau d'Orange) dont le coût mensuel moyen s'élève à 7,00 € et qui inclut 5 GB, 150 minutes d'appels et 500 SMS ;

42.2. L'offre « Glow » de l'opérateur alternatif Mega (réseau d'Orange) dont le coût mensuel moyen s'élève à 7,00 € et qui inclut 5 GB, 150 minutes d'appels et 1000 SMS ;

42.3. L'offre « 200 minutes + 500 SMS + 5 GB » de l'opérateur alternatif Yoin (ex Youfone) (réseau de Proximus) dont le coût mensuel moyen s'élève également à 7,00 € et qui inclut 5 GB, 200 minutes d'appels et 500 SMS.

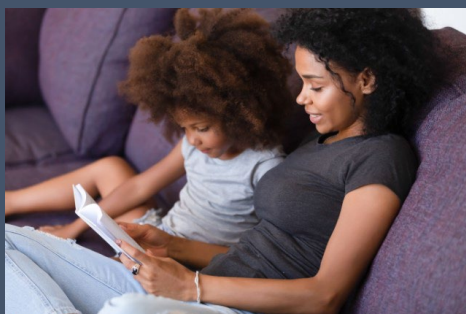
On notera qu'il s'agit de 3 offres digitales, c.-à-d. de plans qui ne peuvent être achetés qu'en ligne.

3.2. Mila, mobile modéré

43. **Mila souhaite un abonnement mobile lui permettant de tout faire sans s'inquiéter d'avoir suffisamment de données mobiles. Sa consommation mobile est raisonnable : 150 minutes d'appels et 5 GB de data par mois lui suffisent.**

44. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins spécifiques.

Mobile modéré (5 GB et 150 minutes)



Q4 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	hey!	hey! Mobile S	7,00 €	5	150	500	Orange
	Mega	Glow (5 GB + 150 minutes et 1000 SMS)	7,00 €	5	150	1000	Orange
	Yoin	200 minutes + 500 SMS + 5 GB	7,00 €	5	200	500	Proximus
②	UNDO	UNDO XS	8,00 €	5	250	100	Orange
③	Scarlet	Berry	10,00 €	5	300	∞	Proximus
④	edpnet	400 minutes/SMS + 15 GB	11,00 €	15	400		Orange
	FASTfiber	400 minutes/SMS + 10 GB	11,00 €	10	400		BASE/ Telenet
⑤	NEIBO	Neibo Mix Zen	12,00 €	6	500	∞	Orange
	United Telecom	United 5	12,00 €	5	∞	∞	BASE/ Telenet
⑥	Orange	Orange Mobile Small	14,00 €	8	∞	∞	Orange
⑦	BASE	BASE 15	15,00 €	8	∞	∞	BASE / Telenet
	IP Telecom	Connect M	15,00 €	10+ 5 ³⁰	2400	2000	Proximus
	Mobile Vikings	Abonnement 15€ (15 GB + minutes illimitées)	15,00 €	15	∞	∞	Proximus
	Netcom	SMART MOBILE 10	15,00 €	10	2400	2000	Proximus
⑧	Tchamba Telecom	SMALL	15,99 €	10+ 5 ³¹	2400	1900	Proximus

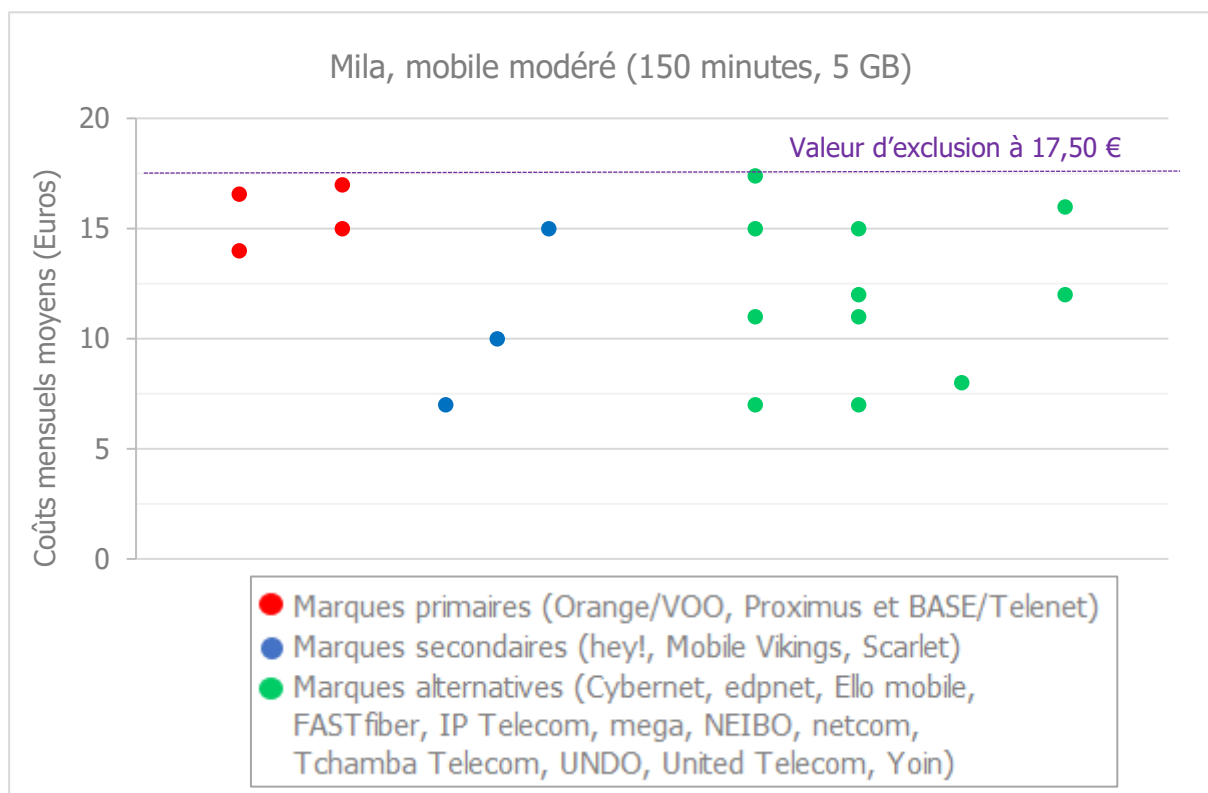
³⁰ IP Telecom offre 5 GB supplémentaires aux 10 GB fournis forfaitairement mais à vitesse réduite (512 kbps)

³¹ Tchamba Telecom offre 5 GB supplémentaires aux 10 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (max.512 kbps)

9	Telenet	Telenet Mobile 5 GB	16,56 €	5	∞	∞	BASE / Telenet
10	Proximus	Mobile Essential (Full Control)	16,99 €	5	150	∞	Proximus
11	Cybernet	S	17,40 €	12	2400	1000	Proximus

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 15/10/2024

45. En raison d'une évolution de ce profil par rapport à la dernière publication³², aucune comparaison n'est possible avec les éditions précédentes.
46. 18 offres ont été retenues pour ce profil de consommation. Seuls Ello Mobile et VOO n'ont pas de plan retenu pour ce profil de consommation car le coût de ces plans dépasse la valeur d'exclusion de 17,50 €.



Graph 4 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile modéré, en Q4 2024 (source : www.meilleurtarif.be)

47. **En Q4 2024, les 3 offres mobiles ex aequo financièrement les plus intéressantes pour Mila sont (par ordre alphabétique)**

47.1. L'offre Digitale « hey ! Mobile S » (réseau d'Orange) de l'opérateur secondaire hey ! dont le coût mensuel moyen s'élève à 7,00 € pour 5 GB, 150 minutes d'appels et 500 SMS ;

³² Voir le tableau de l'annexe 2.

47.2. L'offre Digitale « Glow » (réseau d'Orange) de l'opérateur alternatif Mega dont le coût mensuel moyen s'élève à 7,00 € pour 5 GB, 150 minutes d'appels et 1000 SMS ;

47.3. L'offre Digitale « 200 min.+500 SMS + 5 GB » (réseau de Proximus) de l'opérateur alternatif Yoin (ex Youfone) dont le coût mensuel moyen s'élève à 7,00 € pour 5 GB, 200 minutes d'appels et 500 SMS.

3.3. Mayssa, mobile moyen

48. **Mayssa est étudiante et utilise son smartphone pour téléphoner, surfer, prendre des photos, regarder des films, ... Elle a besoin de 10 GB de données et 300 minutes d'appels par mois.**
49. La consommation moyenne de data mobile sur le marché résidentiel est passée de 6,4 GB mensuels fin 2022 à 7,8 GB mensuels à la fin 2023, soit une augmentation d'environ 22% en une année. Ce profil de consommation est celui qui se rapproche le plus de la consommation mobile moyenne observée sur le marché résidentiel belge à la fin 2023.
50. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins particuliers de consommation mobile.

Mobile moyen (10 GB et 300 minutes)



Q4 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	hey!	hey! Mobile M	9,00 €	10	300	1000	Orange
②	edpnet	400 minutes/SMS+ 15 GB de données	11,00 €	15	400		Orange
	FASTfiber	400 minutes/SMS + 10 GB DATA	11,00 €	10	400		BASE/Telenet
	Yoin	Minutes/SMS illimités + 12 GB	11,00 €	12	∞	∞	Proximus
③	Mega	Spark (12 GB +SMS & appels illimités)	12,00 €	12	∞	∞	Orange
④	Scarlet	Cherry	13,00 €	10	600	∞	Proximus
⑤	UNDO	UNDO S	14,00 €	20	500	100	Orange
⑥	IP Telecom	Connect M	15,00 €	10+5 ³³	2400	2000	Proximus
	Mobile Vikings	Abonnement 15€ (15 GB + minutes illimitées)	15,00 €	15	∞	∞	Proximus
	netcom	SMART MOBILE 10	15,00 €	10	2400	2000	Proximus

³³ IP Telecom offre 5 GB supplémentaires aux 10 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (512 kbps)

7	Tchamba Telecom	SMALL	15,99 €	10+5 ³⁴	2400	1900	Proximus
8	NEIBO	Neibo Mix Comfort	16,00 €	12	∞	∞	Orange
9	Cybernet	S	17,40 €	12	2400	1000	Proximus
10	VOO	Mobile Solo 15 GB	18,00 €	15	∞	∞	Orange
11	BASE	BASE 15	18,60 €	8+2 ³⁵	∞	∞	BASE/Telenet
12	Proximus	Mobile Easy (Full Control)	19,99 €	10	∞	∞	Proximus
13	United Telecom	United 15	20,00 €	15	∞	∞	BASE/Telenet
14	Orange	Orange Mobile Medium	21,00 €	50	∞	∞	Orange
15	Telenet	Telenet Mobile 20 GB	21,67 €	20	∞	∞	BASE/Telenet

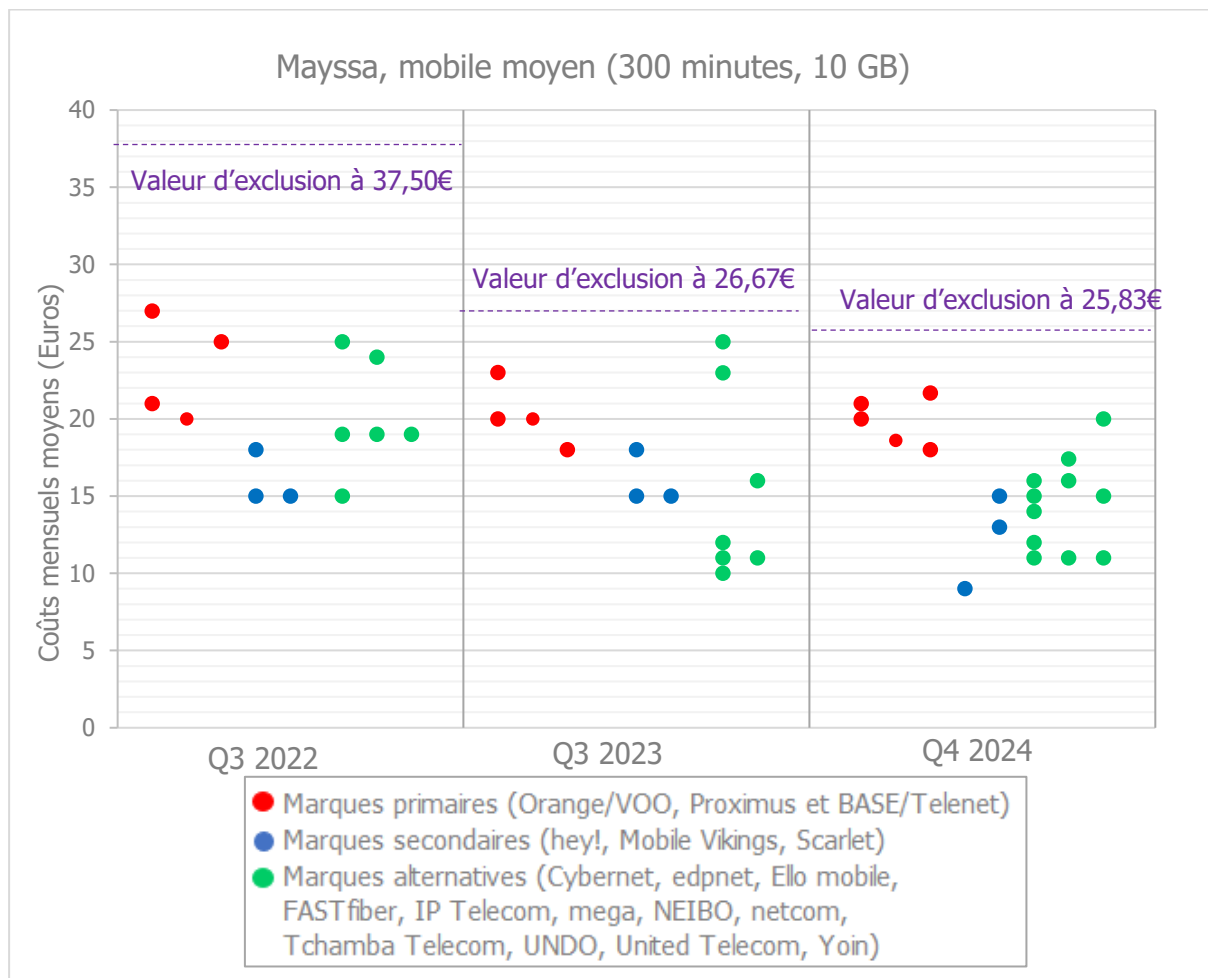
CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 15/10/2024

51. Les 19 offres retenues varient de 9,00 € à 21,67 € permettant une économie maximale de 152,04 € par an³⁶. Seul Ello Mobile n'a pas de plan retenu pour ce profil de consommation car son coût mensuel moyen est supérieur à la valeur d'exclusion de 25,83 €.
52. **En Q4 2024, pour le profil moyen, l'offre financièrement la plus intéressante est celle de hey! avec son offre « hey ! Mobile M » (réseau d'Orange), qui donne accès mensuellement à 10 GB de données ainsi qu'à 300 minutes d'appels et à 1.000 SMS, et dont le coût mensuel moyen s'élève à 9,00€.**
53. Le graphe ci-après synthétise l'évolution au cours des 3 dernières éditions des solutions les moins onéreuses par opérateur répondant à ce profil de consommation.

³⁴ Tchamba Telecom offre 5 GB supplémentaires aux 10 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (max.512 kbps).

³⁵ Ce plan comprend 8 GB de données mobiles incluses forfaitairement auxquelles on a ajouté 2 GB supplémentaires afin de pouvoir rencontrer les besoins de ce profil. Le coût mensuel moyen est donné par 15,00 € d'abonnement +3,60 € de données hors forfait soit 18,60 €.

³⁶ L'économie annuelle maximale se calcule en multipliant par 12 l'écart obtenu entre les offres les moins et le plus onéreuses retenues dans notre classement soit, ici, 152,04 € = 12 mois * (21,67 €-9,00 €)



Graphe 5 - Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile moyen, en Q3 2022, Q3 2023 et Q4 2024 (source : www.meilleurtarif.be)³⁷

54. On note une importante augmentation du nombre d'opérateurs ayant des offres susceptibles de répondre à ce profil de consommation. On est, en effet, passé de 12 à 19 offres retenues entre Q3 2022 et Q4 2024. Ces nouvelles offres prises en compte par rapport à l'édition de 2022 sont celles des opérateurs suivants (par ordre alphabétique) : Cybernet, IP Telecom, Mega, Tchamba Telecom, Telenet, UNDO et Yoin.
55. Le coût mensuel moyen des différentes offres a diminué, quelle que soit la catégorie de marques observées, entraînant de facto une diminution de la valeur d'exclusion. Cette valeur est un bon indicateur de la concurrence sur le marché. En effet, plus les offres les plus accessibles pour le consommateur sont concentrées et plus cette valeur d'exclusion sera basse.
56. Comme on peut le visualiser sur le graphe 5, une conclusion plus nuancée que celle des 2 dernières éditions doit être faite ici. Si l'arrivée de nouveaux opérateurs alternatifs sur ce type de consommation a sans conteste dynamisé le secteur et l'a poussé à diminuer les coûts pour

³⁷ Pour des facilités de lecture du graphe, VOO est ici considéré comme un opérateur principal sur les 3 périodes même si dans les faits le rachat de VOO par Orange a été finalisé fin 2023.

le consommateur, il convient cependant de noter que certains d'entre eux restent plus chers que les opérateurs secondaires et parfois même que les opérateurs primaires.

57. Aux consommateurs donc de bien comparer les différents types de marques avant de s'engager, notamment grâce à l'utilisation automatisée du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be à partir de leur espace client sur le site web de leur opérateur actuel.

3.4. Bloeme, mobile élevé

58. **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 avec minimum 20 GB et des minutes illimitées³⁸.**

59. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins.

Mobile élevé (20 GB et minutes illimitées)							
Q4 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
1	Yoin	Minutes/SMS illimités +20 GB	12,00 €	20	∞	∞	Proximus
2	hey!	hey! Mobile L	14,00 €	50	∞	∞	Orange
3	mega	Flash	17,00 €	30	∞	∞	Orange
4	Scarlet	Hot	18,00 €	20	∞	∞	Proximus
	UNDO	UNDO M	18,00 €	30	∞	100	Orange
5	BASE	BASE 20	20,00 €	25	∞	∞	BASE/Telenet
	Mobile Vikings	Abonnement 20€ (30 GB + minutes illimitées)	20,00 €	30	∞	∞	Proximus
6	Orange	Orange Mobile Medium	21,00 €	50	∞	∞	Orange
7	Telenet	Telenet Mobile 20 GB	21,67 €	20	∞	∞	BASE/Telenet
8	edpnet	Minutes et SMS illimités + 25 GB	23,00 €	25	∞	∞	Orange
	FASTfiber	Unlimited minutes/SMS + 20 GB	23,00 €	20	∞	∞	BASE/Telenet
	VOO	Mobile Solo 50 GB	23,00 €	50	∞	∞	Orange
9	Cybernet	M	23,20 €	25	2400	1000	Proximus
10	NEIBO	Neibo Mix Relax	24,00 €	36	∞	∞	Orange
11	Proximus	Mobile Smart (Full Control)	24,99 €	35	∞	∞	Proximus
	Tchamba Telecom	MEDIUM	24,99 €	30+5 ³⁹	2400	1900	Proximus
12	IP Telecom	Connect L	25,00 €	30 +5 ⁴⁰	2400	2000	Proximus

³⁸ On notera que certains opérateurs spécifient dans leur FUP (« Fair Play Usage ») la valeur associée à des minutes illimitées. Nous reprenons alors ces informations dans la colonne ad hoc du classement ci-après à des fins de transparence pour le consommateur.

³⁹ Tchamba Telecom offre 5 GB supplémentaires aux 30 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (max.512 kbps).

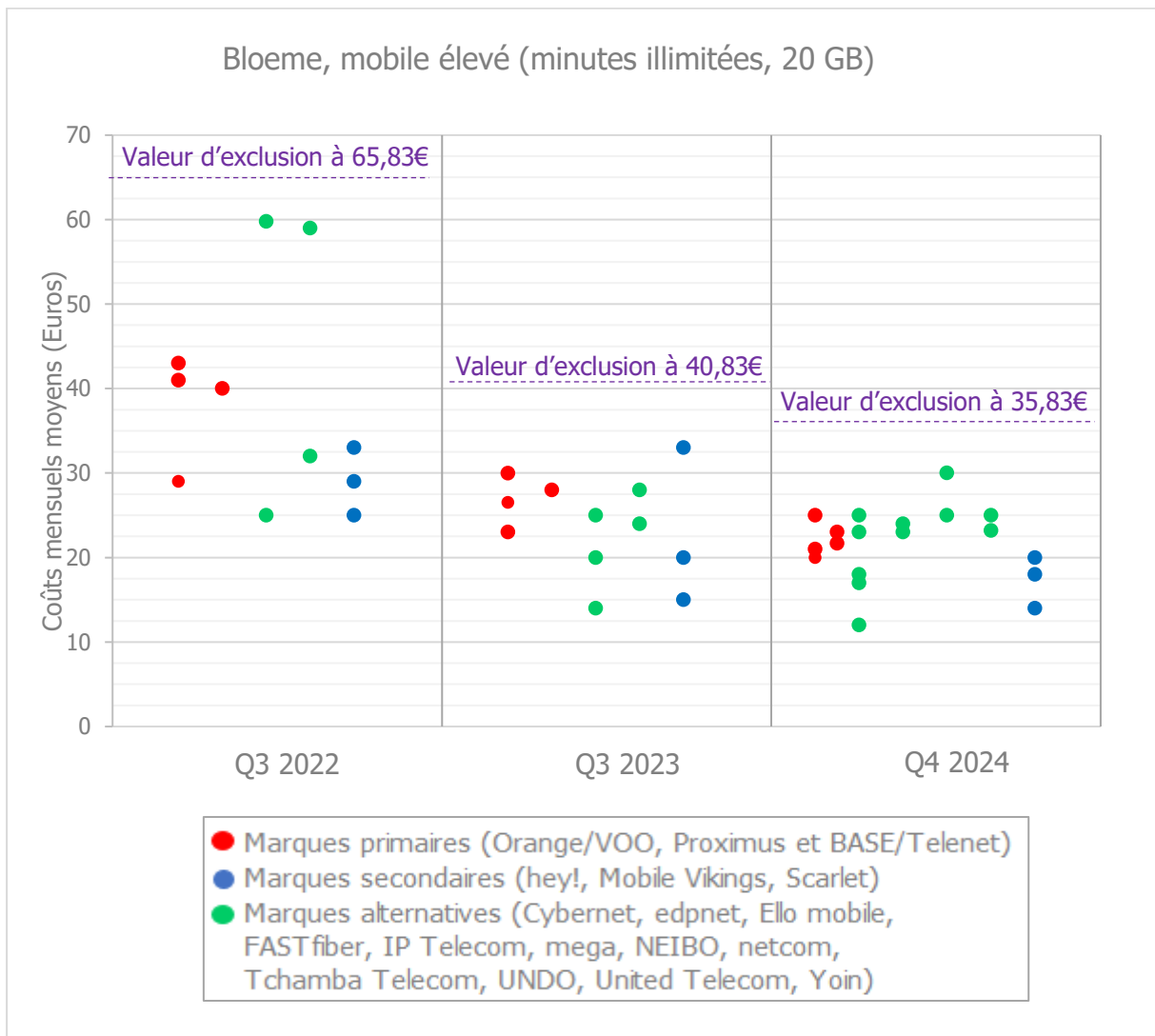
⁴⁰ IP Telecom offre 5 GB supplémentaires aux 30 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (512 kbps)

	Netcom	Smart Mobile 30	25,00 €	30	2400	2000	Proximus
13	United Telecom	United 40	30,00 €	40	∞	∞	BASE/Telenet

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 15/10/2024

60. Pour ce profil, l'offre mobile financièrement la plus avantageuse avec un coût mensuel moyen de 12,00 € est l'offre « Minutes et SMS illimités +20 GB » de Yoin (ex-Youfone), opérateur alternatif opérant sur le réseau de Proximus et offrant 20 GB ainsi que des minutes et SMS illimités.

61. L'évolution des solutions les moins onéreuses par opérateur répondant à ce profil de consommation au cours des 3 dernières années est synthétisée par le graphe suivant :



Graph 6 - Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile élevé, en Q3 2022, Q3 2023 et Q4 2024 (source : www.meilleurtarif.be)⁴¹

⁴¹ Pour des facilités de lecture du graphe, VOO est ici considéré comme un opérateur principal sur les 3 périodes même si dans les faits le rachat de VOO par Orange a été finalisé fin 2023.

62. La diminution des coûts entamée entre 2022 et 2023 s'est confirmée entre 2023 et 2024. Le consommateur peut désormais se diriger vers n'importe quel type de marque pour un poids financier nettement plus bas qu'il y a deux ans. Celui-ci variait à l'époque de 25,00 € à 59,98€ pour rencontrer les besoins de ce profil. Le coût auquel il fait face actuellement se situe entre 12,00 € et 30,00 € pour les 19 plans retenus⁴². Seul Ello Mobile n'a pas de plan retenu pour ce profil de consommation car son coût mensuel moyen est supérieur à la valeur d'exclusion de 35,83€.

63. Si tous les types de marques ont des offres nettement plus avantageuses pour le consommateur en 2024 qu'en 2022 et 2023, on attirera l'attention sur l'augmentation du nombre d'opérateurs alternatifs (points verts) pris en compte pour ce profil de consommation : ils sont désormais au nombre de 11.

⁴² L'économie maximale possible pour ce profil de consommation est donc de 216,00 € par an (= 12 mois*(30,00 €-12,00 €))

3.5. Frank, mobile intensif

64. Frank a une faim insatiable de données mobiles et exige un abonnement mobile incluant un minimum de 50 GB. Aucune exigence n'est spécifiée pour le nombre de minutes d'appels.

65. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins spécifiques.

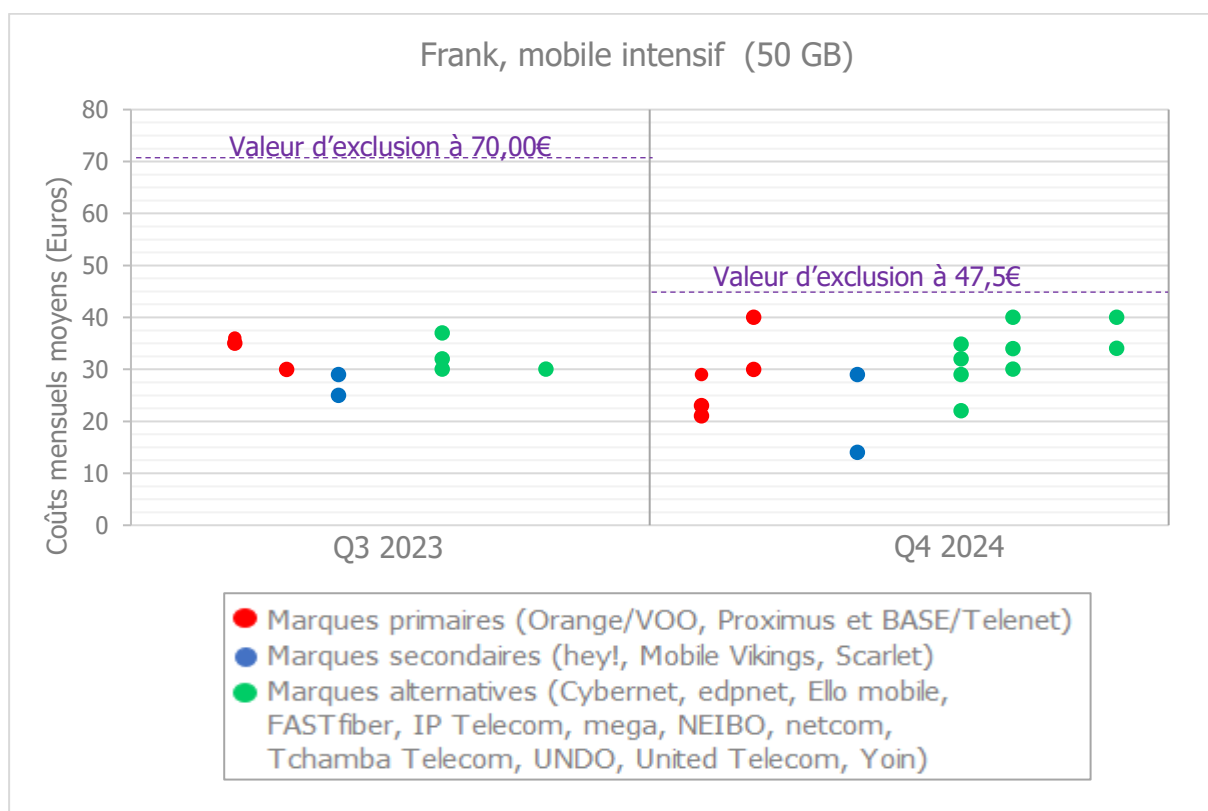
Mobile intensif (50 GB)							
Q4 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
1	hey !	hey! Mobile L	14,00 €	50	∞	∞	Orange
2	Orange	Orange Mobile Medium	21,00 €	50	∞	∞	Orange
3	mega	Star	22,00 €	90	∞	∞	Orange
4	VOO	Mobile Solo 50 GB	23,00 €	50	∞	∞	Orange
5	BASE	BASE 29	29,00 €	50	∞	∞	BASE/ Telenet
	edpnet	400 min./SMS + 50 GB de données	29,00 €	50	400		Orange
	Mobile Vikings	Abonnement 29€ (85 GB + minutes illimitées)	29,00 €	85	∞	∞	Proximus
6	Proximus	Mobile Maxi (Full Control)	29,99 €	70	∞	∞	Proximus
7	IP Telecom	Connect XL	30,00 €	70 +10 ⁴³	2400	2000	Proximus
8	NEIBO	Neibo Mix Max	32,00 €	72	∞	∞	Orange
9	Tchamba Telecom	BIG	33,99 €	70 +10 ⁴⁴	2400	1900	Proximus
10	FASTfiber	400 minutes/SMS + 80 GB DATA	34,00 €	80	400		BASE/ Telenet
11	Cybernet	L	34,80 €	60	2400	1000	Proximus
12	netcom	SMART MOBILE 50	40,00 €	50	2400	2000	Proximus
	Telenet	Telenet Mobile Unlimited	40,00 €	300	∞	∞	BASE/ Telenet
	United Telecom	United 80	40,00 €	80	∞	∞	BASE/ Telenet

⁴³ IP Telecom offre 10 GB supplémentaires aux 70 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (512 kbps)

⁴⁴ Tchamba Telecom offre 10 GB supplémentaires aux 70 GB inclus forfaitairement mais à vitesse réduite (max.512 kbps).

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 15/10/2024

66. **L'offre la moins chère répondant au profil intensif est « hey! Mobile L » de l'opérateur secondaire hey ! (réseau d'Orange) offrant 50 GB et un volume illimité de minutes d'appels et de SMS pour un coût mensuel moyen de 14,00 €.**
67. Ce profil ayant été introduit lors de l'édition 2023, seules deux éditions peuvent être comparées :



Graph 7 - Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile intensif, en Q3 2023 et Q4 2024 (source : www.meilleurtarif.be)⁴⁵

68. Huit opérateurs ont fait leur entrée dans le classement depuis l'édition précédente (par ordre alphabétique) : Cybernet, edpnet, FASTfiber, mega, netcom, Telenet, United Telecom et VOO tandis que les plans de Scarlet, UNDO et Yoin ne sont pas pris en considération dans ce classement car leurs plans les moins chers ont un coût mensuel moyen supérieur à la valeur d'exclusion de 47,50 €.
69. En Q4 2023, les 9 offres disponibles avaient un coût mensuel moyen variant de 25,00 € à 36,99 € et une valeur d'exclusion de 70,00 €; il varie actuellement de 14,00 € à 40,00 €⁴⁶ avec une valeur d'exclusion de 47,50 €. Le nombre d'offres prises en compte pour ce profil de consommation a presque doublé en une année, passant de 9 à 16.

⁴⁵ Pour des facilités de lecture du graphe, VOO est ici considéré comme un opérateur principal sur les 2 périodes même si dans les faits le rachat de VOO par Orange a été finalisé fin 2023.

⁴⁶ L'économie annuelle maximale possible pour ce profil de consommation est donc de 312,00 € par an (= 12mois*(40,00 € -14,00 €))

3.6. Conclusion

70. Pour sa nouvelle comparaison tarifaire des services de télécommunications mobiles, l'IBPT a adapté ses profils pour traduire les changements de préférences des consommateurs et les évolutions du marché télécom belge. Ceux-ci visent à prendre en considération une large variété d'usages, que ceux-ci concernent des personnes pour lesquelles la minimisation des dépenses est essentielle ou bien des consommateurs dont le budget est plus conséquent. De même, les classements permettent de montrer différentes catégories d'offres et de marques, allant d'offres d'entrée de gamme aux offres dites premium.
71. Comme l'ont montré ces différents profils d'utilisation, les opérateurs actifs sur le marché de télécommunications ont cherché ces derniers mois à rencontrer les besoins des consommateurs par des offres attractives et qualitatives, ce qui constitue une dynamique positive à leur profit. On observe également une augmentation du nombre d'opérateurs susceptibles de répondre aux besoins des différents profils étudiés et ce, même pour les profils où la data mobile est élevée.
72. Contrairement à ce qui avait été observé lors des dernières éditions de cette étude, il n'est plus possible d'affirmer qu'une catégorie de marques est systématiquement plus intéressante qu'une autre quel que soit le profil de consommation étudié. Si opter pour les marques alternatives est, en moyenne, la solution optimale pour votre budget lorsque vous avez des besoins mobiles basiques, ce n'est plus le cas si ceux-ci sont intensifs.
73. Malgré ces évolutions positives du marché mobile, l'on constate que les consommateurs restent encore majoritairement clients des marques historiquement présentes sur le marché.
74. Par conséquent, un message unique peut être répété aux consommateurs, quels que soient leurs profils de consommation : comparez les offres sur www.meilleurtarif.be et faites-le régulièrement, les offres évoluant rapidement. Le consommateur peut récupérer son profil d'utilisation récent dans l'espace client sur le site web de son opérateur et cliquer sur le bouton renvoyant au simulateur tarifaire qui ensuite compare les données d'utilisation avec les plans tarifaires existants sur le marché.
75. Il est important de non seulement vérifier l'existence chez les autres opérateurs - primaires, secondaires ou chez les opérateurs alternatifs - d'offres semblables mais aussi d'examiner le réseau mobile utilisé⁴⁷.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

⁴⁷ Opérateurs mobiles : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-mobiles>

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Méthodologie

1.1. Introduction du concept de « profils d'utilisateurs »

76. 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 de cinq types profils d'utilisateurs suffisamment différenciés que pour donner une perspective large et variée du marché.
77. 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.
78. Pour refléter cette diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a défini 5 profils d'utilisateurs en modulant les besoins mobiles (besoins de base à intensifs).
79. Pour chacun des profils, l'offre la moins onéreuse de chaque opérateur est présentée. Tous les plans mobiles postpayés figurant dans le simulateur tarifaire en Q4 2024 sont pris en considération - hors effet des promotions - pour y répondre avec, parfois, l'activation d'option(s) et/ou de consommation(s) hors forfaits.
80. Les annonces les plus récentes des opérateurs mobiles concernant les évolutions de leurs plans (jusqu'au 15/10/2024) sont également prises en compte afin de garantir que les plans soient à jour au moment de la publication de cette étude.
81. Pour chaque profil, une valeur d'exclusion a été calculée.
82. Cette valeur d'exclusion est déterminée par l'IBPT par rapport à la moyenne des 3 formules les moins chères répondant au profil concerné. La valeur obtenue est ensuite multipliée par un coefficient de 2,5. Cette valeur est un bon indicateur de la concurrence sur le marché. En effet, plus les offres les plus accessibles pour le consommateur sont concentrées et plus cette valeur d'exclusion sera basse.
83. 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. A titre de transparence, nous énonçons cependant pour chaque profil étudié le nom des opérateurs pour lesquels aucune offre n'est retenue.

1.2. Spécificités de l'étude nationale

84. Seuls les plans tarifaires mobiles introduits par les opérateurs opérant sur le marché résidentiel belge dans la base de données du www.meilleurtarif.be au moment de l'étude sont pris en considération dans cette étude, conformément à l'obligation légale définie à l'article 111, §2, 3^e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
85. Cette comparaison ne concerne que les produits mobiles 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.
86. 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.
87. Cet outil leur permet en effet de connaître en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunications répondant à leurs profils de consommation.
88. Les coûts mensuels moyens comparés dans l'étude nationale mobile reflètent non seulement le coût de l'abonnement mensuel mais aussi les éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés.
89. Afin de se limiter aux seuls prix structurels, les promotions ne sont pas prises en considération dans cette étude, que celles-ci soient temporaires ou « à vie ». Par structurel, on entend un prix auquel tout client a accès, sans que cela soit par exemple conditionné à la période d'achat, à la façon d'acheter son offre (online versus en boutique) ou à un achat combiné (offres groupée ou offre couplée avec un appareil).
90. Les différents objectifs ayant motivé notre approche sont les suivants :
- Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel,
 - Montrer les alternatives possibles aux solutions actuelles des consommateurs en termes d'offre et de coût,
 - Stimuler la concurrence entre les opérateurs.

1.3. Les profils étudiés

91. Cinq profils mobiles standalone ont été élaborés par l'IBPT permettant de présenter différentes solutions mobiles.
92. Les statistiques récoltées annuellement par l'IBPT auprès du secteur⁴⁸ montrent que fin 2023, la consommation mensuelle moyenne de données mobiles sur le marché résidentiel belge s'élevait à 7,8 GB (6,4 GB en 2023). Le profil de Mayssa est désormais celui qui se rapproche

⁴⁸ <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2023-donnees>

le plus du consommateur belge moyen alors que jusqu'ici, le profil représentatif de la consommation moyenne en Belgique était celui de Mila.

93. Le tableau ci-dessous reprend les caractéristiques minimales exigées pour les 5 profils mobiles, en termes de voix (# minutes mensuelles) et de données mobiles (# GB mensuels).

Profil	Besoins mensuels minimaux	
	Voix (min.)	Données (GB)
Liesbeth	100	2
Mila	150	5
Mayssa	300	10
Bloeme	Illimité	20
Frank	Pas d'exigence	50

Tableau 4 – Caractéristiques des 5 profils mobiles étudiés

94. Pour chaque profil mobile étudié dans cette étude, les solutions les moins onéreuses de chaque opérateur sont présentées sous la forme d'un tableau détaillant les noms des opérateurs et plans associés par coût mensuel moyen croissant. En cas d'ex aequo en termes de coût mensuel moyen (CMM), les plans sont alors présentés par ordre alphabétique du nom commercial de l'opérateur, quelles que soient les valeurs des autres paramètres.
95. Une colonne informative traite également du réseau de l'opérateur mobile, qu'il soit propre ou virtuel⁴⁹. Avant de contracter, nous vous suggérons de vérifier la qualité du réseau mobile, notamment pour votre lieu d'habitation. Vous pouvez visualiser l'information relative à la couverture des différents réseaux mobiles en consultant notre portail de données⁵⁰.
96. 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.
97. Nous attirons votre attention sur le fait que si nous axons notre classement sur le seul coût mensuel moyen, il y a bien sûr d'autres paramètres – notamment qualitatifs – à prendre en considération pour analyser de façon complète l'offre qui leur convient. Nous vous invitons à vous renseigner sur les sites des différents opérateurs.
98. Notons également qu'avant de procéder au changement d'opérateur et bien que la plupart des abonnements mobiles soient sans engagement, vous pouvez être lié à votre opérateur actuel après avoir acquis un smartphone combiné avec un abonnement mobile (= offre conjointe). En cas de rupture prématurée du contrat, vous vous exposez alors au risque de devoir payer un montant résiduel conséquent⁵¹.
99. Pour choisir l'[offre mobile](#) correspondant à vos besoins réels, vous pouvez trouver votre profil de consommation récent dans votre espace personnel sur le site web de votre opérateur. Celui-ci est consultable à tout moment. Ces informations sont par ailleurs utilisables en cliquant sur le bouton « [meilleurtarif.be](#) » qui permet d'envoyer automatiquement vos

⁴⁹ 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, Orange ou Proximus.

⁵⁰ 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 ») : <https://www.bipt-data.be/fr>

⁵¹ Pour plus d'informations sur les offres conjointes, voir <https://www.ibpt.be/consommateurs/offre-conjointe#:~:text=Outre%20une%20offre%20conjointe%20d,deux%20services%20de%20t%C3%A9l%C3%A9communication%20distincts.>

caractéristiques de consommation récentes vers notre outil de comparaison www.meilleurtarif.be et d'obtenir un listing des plans disponibles à la vente répondant à vos besoins en matière de télécommunications.

100. Si vous souhaitez changer d'opérateur mobile pour réaliser des économies, il vous suffit de contacter votre nouvel opérateur et, dans le cas où vous souhaitez conserver le même numéro, de lui fournir les infos nécessaires pour permettre la portabilité de votre numéro.
101. Comme les 437.654 visiteurs au cours de la dernière année, pour découvrir les options alternatives à son plan actuel, rendez-vous sur « meilleurtarif.be ». Chaque utilisateur y trouvera une liste des plans disponibles à la vente qui répondent à ses besoins. A vous de jouer...

Annexe 2. Evolution des profils

102. L'IBPT a consulté le secteur sur l'évolution des profils de foyers au cours du premier semestre 2024⁵².
103. Le tableau ci-après synthétise les évolutions relatives aux cinq profils mobiles. Celles-ci sont reprises en rouge.

Consultation 2021	Consultation 2024
0,5 GB de data et 60 minutes d'appels Mobile de base	2 GB de data et 100 minutes d'appels Mobile de base
5 GB de data et 120 minutes d'appels Mobile modéré	5 GB de data et 150 minutes d'appels Mobile modéré
10 GB de data et 300 minutes d'appels Mobile élevé	10 GB de data et 300 minutes d'appels Mobile moyen
20 GB de data et minutes d'appels illimitées Mobile intensif	20 GB de data et minutes d'appels illimitées Mobile élevé
/	50 GB de data Mobile intensif

Tableau 5 – Evolution des caractéristiques des 5 profils étudiés

⁵² <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/communication-concernant-les-profils-de-foyers-des-comparaisons-nationales-des-prix>

Annexe 3. Evolution des résultats depuis la précédente édition

3.1. Liesbeth, mobile de base

104. Les évolutions suivantes ont été observées pour les offres d'entrée de gamme (par ordre alphabétique):

104.1. Chez les marques primaires :

- Chez BASE (11/04/24), « BASE 15 » hausse de la data incluse de 6 à 8 GB à prix inchangé de 15,00 € ;
- Chez Orange (24/06/24): renouvellement de leurs offres. Pour ce profil de consommation, passage de « Go Light » 4 GB, 150 minutes et sms illimités à 12,00 € en Q3 2023 vers « Orange Mobile Small » avec 8 GB , minutes et sms illimités pour 14,00 €;
- Chez Telenet (02/06/24) : « Telenet Mobile 5 GB » passe de 16,00 € à 16,56 € à contenu inchangé.

104.2. Chez les marques secondaires :

- Chez hey! (03/06/24) : l'offre d'entrée de gamme « hey! 2 GB » à 7,00 € pour 2 GB, 500 minutes et SMS illimités est remplacée par l'offre « hey ! Mobile S » comprenant 5 GB, 150 minutes et 500 SMS pour 7,00 € ;
- Chez Mobile Vikings (24/01/24), on observe l'évolution des offres avec un doublement de la data incluse forfaitairement : passage de 2 à 4 GB pour l'abonnement à 10,00 € ;
- Chez Scarlet (02/04/24) : l'offre "Scarlet Berry" fait son apparition avec 5 GB pour un abonnement à 10,00 €.

104.3. Chez les marques alternatives:

- Arrivée sur le marché des opérateurs alternatifs suivants (par ordre alphabétique) : Mega (février 2024) et netcom (décembre 2023) ;
- Chez Cybernet (décembre 2023) et netcom : adaptation des offres existantes ;
- Chez edpnet (03/06/24), IP Telecom (mai et octobre) United Telecom (03/06/24) et Yoin (13/06/24) : augmentation de la data incluse forfaitairement dans leurs offres respectives;
- Chez Mega (27/05/24) : l'offre d'entrée de gamme « Glow » fait son apparition sur le marché.
- Chez UNDO (23/04/24) : l'offre d'entrée de gamme « UNDO XS » fait son apparition.

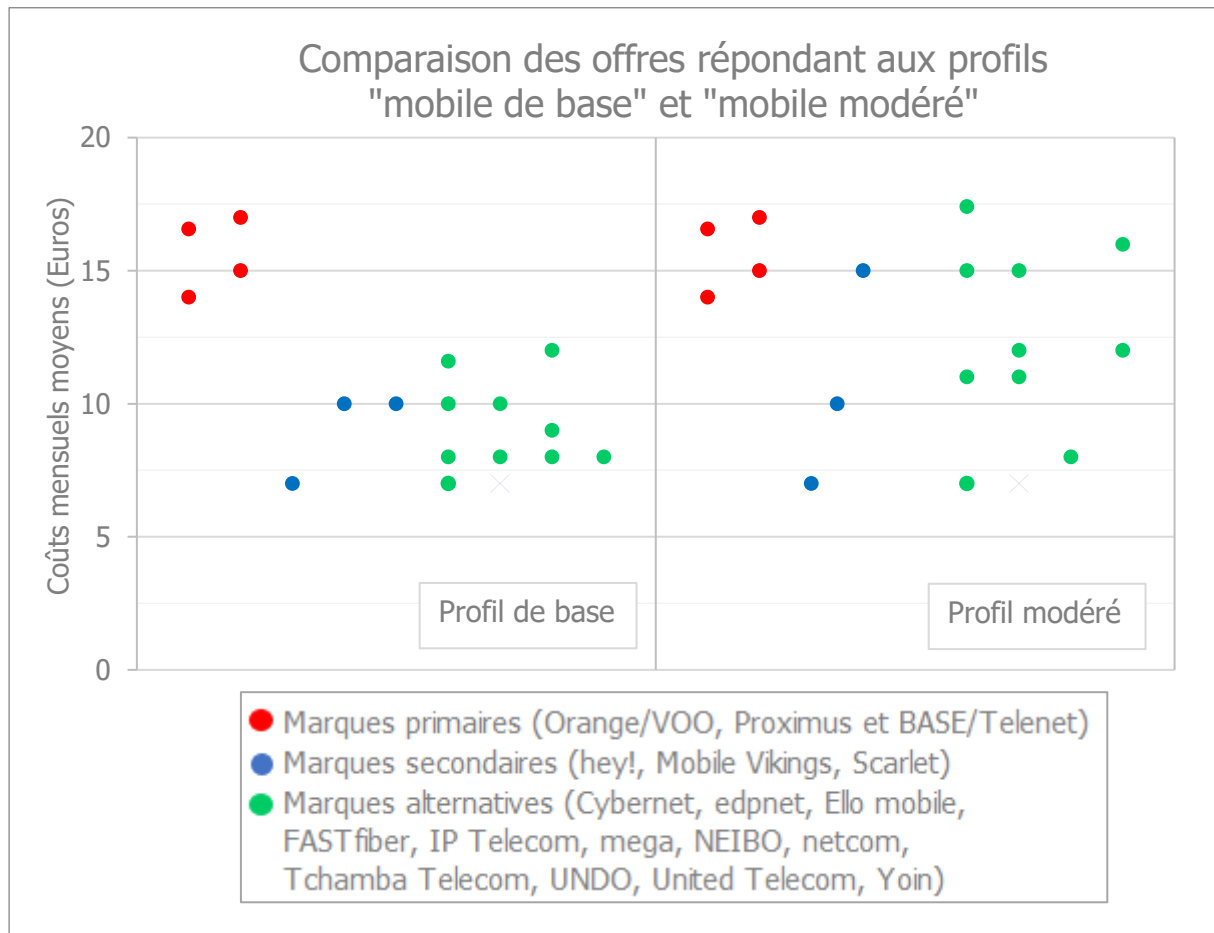
3.2. Mila, mobile modéré

105. Si le delta entre les offres retenues est proche de 10,40 €/mois c'est-à-dire une économie annuelle possible de 124,80 €⁵³, on attirera l'attention du lecteur sur les autres paramètres relatifs d'une part aux contenus en termes de data mobile, de quantité de minutes et de SMS inclus forfaitairement et, d'autre part, au réseau mobile auquel l'opérateur en question est lié. Pour plus d'informations sur la qualité et la disponibilité du réseau à votre

⁵³ L'économie annuelle maximale se calcule en multipliant par 12 l'écart obtenu entre les offres les moins et le plus onéreuses retenues dans notre classement soit, ici, 124,80 € = 12 mois * (17,40 € - 7,00€)

adresse, nous vous renvoyons respectivement vers notre baromètre de qualité⁵⁴ et notre atlas mobile⁵⁵.

106. On notera que les offres retenues pour ce profil sont identiques à celles retenues au profil précédent chez les opérateurs primaires (points rouges) alors qu'elles diffèrent davantage chez les opérateurs alternatifs (points verts) et secondaires (points bleus) :



Graph 8 - Comparaison des offres retenues pour les profils "mobile de base" et "mobile modéré", par type de marques, en Q4 2024 (Source : www.meilleurtarif.be)

107. Ceci est lié à la data mobile incluse forfaitairement dans les plans. En effet, les opérateurs primaires ont tendance à avoir des forfaits mobiles plus importants dès leurs offres d'entrée de gamme tandis que les opérateurs alternatifs – et dans une moindre mesure, les opérateurs secondaires - auront tendance à avoir un éventail d'offres plus large.

⁵⁴ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/data/indicators>

⁵⁵ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

3.3. Mayssa, mobile moyen

108. De nouveaux opérateurs ont fait leur apparition sur le marché depuis la dernière édition de cette étude. Il s'agit des opérateurs suivants (par ordre alphabétique) : Mega et Netcom.
109. La hausse de la data incluse à coût inchangé pour les offres retenues chez certains opérateurs (par ordre alphabétique) :
- BASE : "BASE 20" est passé de 15 GB à 25 GB ;
 - Edpnet « 400 min./SMS +15 GB de données » inclut désormais 15 GB en 2024 contre 10 GB en 2023 ;
 - Mobile Vikings : son " Abonnement 15€" est passé de 10 GB à 15 GB ;
 - Telenet : « Telenet Mobile 13 GB » est devenu « Telenet Mobile 20 GB »
 - VOO : « Mobile 10 GB » est devenu « Mobile 15 GB ».
110. Un changement dans l'éventail des offres permet d'accéder à la data souhaitée par ce profil avec une offre financièrement plus accessible pour les opérateurs suivants :
- hey !, IP Telecom, Mega, Netcom, Orange, Scarlet, Tchamba Telecom et Yoin ont revu l'entièreté de leur éventail d'offres en augmentant la data pour des coûts inférieurs à ceux prévalant en 2023 ;
 - Cybernet, Telenet, United Telecom et VOO ont revu leurs offres mobiles en les rendant plus compétitives. Ils apparaissent donc dans ce classement alors que ce n'était pas le cas auparavant, les coûts de leurs plans étant alors supérieurs à la valeur d'exclusion⁵⁶.
111. Un changement dans l'éventail des offres permet parfois d'accéder à la data souhaitée mais avec une offre financièrement plus chère. C'est le cas d'UNDO qui, pour ce profil de consommation, offre la même quantité de data (20 GB) à coût plus élevé : "UNDO S" à 10,00 € en Q3 2023 offrait 20 GB, 500 minutes d'appels et 100 SMS alors qu'elle coûte désormais 14,00 € pour le même contenu (23/04/24)

3.4. Bloeme, mobile élevé

112. On constate ici également une plus forte concentration des différentes marques vers un coût nettement plus avantageux pour le consommateur en Q4 2024. Ceci est dû à la convergence de différentes évolutions.
113. Certaines marques ont diminué leur coût à offre inchangée :

113.1. Marques primaires :

- VOO avec l'offre « Solo Mobile 30 GB » (29/02/24) qui est passée de 28,00 € à 23,00 €.

⁵⁶ La valeur d'exclusion est 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 car leur prix est trop élevé par rapport aux autres possibilités données par le marché.

113.2. Marques alternatives :

- Tchamba Telecom avec l'offre « MEDIUM » (26/04/24) qui a diminué son coût de 27,99€ à 24,99€.

114. Tandis que d'autres marques ont augmenté le volume de données mobiles incluses, à coût inchangé.

114.1. Marques primaires :

- BASE avec « BASE 20 » dont la data est passée de 15 GB à 25 GB pour 20,00 € (11/04/2024) ;
- Telenet avec « Telenet Mobile 20 GB » qui remplace « Telenet Mobile 13 GB » ce qui lui permet d'apparaître dans ce classement pour la première fois. Pour le consommateur, ce plan offre 7 GB de plus à coût inchangé de 21,67 € (01/07/24) ;
- Après avoir diminué de coût en février, l'offre « Mobile 30 GB » de VOO est devenue l'offre « Mobile 50 GB » au 1er août, à coût inchangé ;

114.2. Marques secondaires :

- Mobile Vikings avec l'offre « abonnement 20 € » passant de 20 GB à 30 GB (25/01/24) ;
- Scarlet avec "Hot" dont la data est passée de 13 GB à 20 GB pour 18,00 € (01/04/24).

114.3. Marques alternatives :

- IP Telecom avec « Connect L » dont la data est passée de 20+5 GB à 30+5 GB pour 25,00 € (septembre 2024) ;
- L'offre « Smart Mobile 20 » de Netcom est devenue l'offre « Smart Mobile 30 » à coût inchangé ;
- Après avoir diminué de coût en avril, l'offre « Medium » de Tchamba Telecom est passée de 20 GB à 30+5 GB, à coût inchangé (septembre) ;
- Yoin avec l'offre « Min./SMS illimités + 20 GB » pour 12,00 € (13/06/24).

115. De nouvelles offres sont également apparues pour ce profil de consommation modifiant complètement le classement :

115.1. Marques primaires :

- Orange avec l'offre « Orange Mobile Medium » (24/06/24) avec 50 GB, minutes et sms illimités pour 21,00 € ;
- Proximus avec l'offre « Smart (Full Control) » (02/05/24) avec 35 GB pour 24,99€.

115.2. Marques secondaires :

- Hey ! avec « hey ! Mobile L » (03/06/24) avec 50 GB pour 14,00 € ;
- Scarlet avec l'offre « Mobile Hot » ((01/04/24) a doublé sa data (10 GB vers 20 GB) en diminuant son coût de 33,00 € à 18,00 €.

115.3. Marques alternatives :

- Edpnet fait son entrée dans ce classement avec l'offre « Min. et SMS illimités + 25 GB de données » pour 23,00 € (03/06/24) ;
- FASTfiber fait également son apparition dans ce classement avec l'offre "Unlimited minutes/SMS +20 GB de données" pour 23,00 € » (01/05/24) ;
- IP Telecom avec « Connect L » offre 25 GB pour 25,00 € (02/05/24);
- Mega apparaît avec l'offre « Flash » offrant 30 GB pour 17,00 € (27/05/24) ;
- United Telecom avec "United 40" offre 40 GB pour 30,00 € (01/06/24).

116. Certaines offres ont diminué leur coût mais également la data incluse : UNDO avec « UNDO M » passe de 20,00 € à 18,00 € mais voit sa data diminuer de 40 GB à 30 GB.

3.5. Frank, mobile intensif

117. Si certains opérateurs ont davantage privilégié la hausse de la data incluse forfaitairement dans leurs plans "extra large" plutôt que d'en diminuer le coût, on notera que d'autres opérateurs ont rebattu les cartes en modifiant l'ensemble de leurs offres.

118. Voici les principaux changements observés (par ordre alphabétique) :

118.1. Marques primaires :

- BASE est passé de 40 GB pour 36,00 € à 50 GB pour 29,00 € soit une diminution de 7,00 € (avril 2024) ;
- Orange a modifié l'ensemble de ses offres (juin 2024) et est passé de 80 GB pour 35,00 € à 50 GB pour 21,00 € soit une diminution de 14,00 € ;
- Proximus est passé de 50 GB à 70 GB à coût inchangé soit 29,99 € (janvier 2024) ;
- VOO n'avait pas d'offre retenue pour ce profil de consommation en 2023. La modification complète de leurs offres (les 01/03/24 et 01/08/24) a vu le lancement d'une offre « Mobile Solo 50 GB » pour 23,00 € qui est donc retenue dans ce classement.

118.2. Marques secondaires :

- hey! a procédé à une modification complète de ses offres (juin 2024) : le plan retenu en 2024 offre 50 GB pour 14,00 € alors que le plan retenu en 2023 offrait 80 GB pour 25,00 € ;
- Mobile Vikings est passé de 70 GB à 85 GB à coût inchangé soit 29,00 € (janvier 2024) ;

118.3. Marques alternatives :

- IP Telecom avec « Connect XL » dont la data est passée de 50+10 GB à 70+10 GB pour 30,00 € (septembre 2024) ;
- Tchamba Telecom est passé de 36,99€ à 33,99€ avec une hausse de la data incluse (50 GB => 70 GB) ;
- UNDO a modifié son éventail d'offres (23/04/24) : le plan UNDO XL a disparu de son catalogue d'offres et ne figure donc plus dans ce classement.