

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 27 novembre 2023
concernant la comparaison des tarifs des services fixes
et des packs convergents sur le marché résidentiel
[Tarifs appliqués au 4^{ème} trimestre 2023]**

TABLE DES MATIÈRES



1. Résumé	3
1.1. Méthodologie.....	3
1.2. Services fixes et convergents	5
1.3. Conclusion.....	13
2. Profils fixes et convergents.....	14
2.1. Remarques préliminaires.....	14
2.2. Pages dédiées aux résultats	14
3. Les résultats par profil en un coup d’œil	15
3.1. Anna et Gabrielle, couple sans mobile	15
3.2. Niels, célibataire sans mobile.....	19
3.3. Emma, étudiante avec mobile	23
3.4. Nadine et Jonas, couple aux besoins télécom (très) limités	27
3.5. Caroline et Jules, couple aux besoins (très) intensifs.....	32
3.6. Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins moyens.....	35
3.7. Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins modérés.....	40
Annexe 1. Méthodologie	43
1. Introduction du concept de « profils de foyers »	43
2. Spécificités de l’étude nationale.....	43
3. Les profils étudiés.....	47
Annexe 2. Services mobiles.....	50
Annexe 3. Services fixes et packs convergents	51

1. Résumé






1. Chaque année, l'IBPT publie une comparaison nationale des prix relative au marché des télécommunications ainsi qu'une comparaison internationale sur les prix qui compare la Belgique à d'autres pays. Ce résumé de l'étude nationale présente brièvement la méthodologie (1.1.) puis les résultats (1.2.). L'étude sur les prix internationaux sera quant à elle publiée dans les prochaines semaines.

1.1. Méthodologie

2. La méthodologie utilisée par l'IBPT pour procéder à cette étude de prix prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire **les besoins que les différents types d'utilisateurs** de services télécoms désirent satisfaire. Une première étude publiée en octobre a porté sur des profils mobiles¹. Ce second volet de l'étude porte sur **les services fixes et les packs convergents**.
3. Voici les 7 foyers d'utilisateurs dont les besoins sont analysés dans cette étude. Ceux-ci peuvent être rencontrés soit par des services fixes (Internet fixe et/ou téléphonie fixe et/ou télévision) soit par un pack convergent c'est-à-dire un pack comportant un ou plusieurs services fixes et au moins un abonnement de téléphonie mobile.

<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.</p> <p>(Exigences minimales : Internet - 100 Mbps et volume illimité)</p>
<p>Niels — Célibataire sans mobile</p>		<p>Niels est un papa solo qui a besoin d'un accès à la TV et à Internet.</p> <p>Ses frais de mobile sont pris en charge par son employeur.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 50 Mbps et 150 GB, TV avec les chaînes principales)</p>

1. <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/resultats-de-la-comparaison-des-tarifs-des-services-mobiles-en-belgique-tarifs-appliques-en-q3-2023>

<p>Emma – Etudiante avec mobile</p>		<p>La priorité télécom de cette étudiante est de disposer d'un Internet et d'un mobile bon marché. La télévision n'est en revanche pas indispensable.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 50 Mbps et 50 GB, Mobile – 5 GB)</p>
<p>Nadine et Jonas – Couple aux besoins (très) limités</p>		<p>Nadine et Jonas ne sont pas de grands utilisateurs télécoms et n'ont besoin que de solutions Internet et mobile avec (très) peu de volumes.</p> <p>(Exigences minimales : Internet 50 Mbps et 50 GB, Mobile – 2 cartes SIM d'1 GB et 300 minutes d'appels)</p>
<p>Caroline et Jules – Couples aux besoins (très) intensifs (NEW)</p>		<p>Ce couple est hyper connecté. Ils ont chacun besoin de 50 GB par mois en mobile, un Internet illimité avec au moins 200 Mbps.</p> <p>(Exigences minimales : Internet - 200 Mbps et volume illimité, Mobile – 2 cartes SIM de 50 GB)</p>
<p>Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins moyens</p>		<p>Cette famille veut impérativement de l'Internet, la télévision classique avec décodeur et du mobile avec des volumes d'utilisation moyens.</p> <p>(Exigences minimales : Internet – 100 Mbps et volume illimité, TV – tv classique via décodeur, Mobile : 2 cartes SIM de 5 GB et 300 minutes d'appels et 2 cartes SIM de 10 GB et de 300 minutes d'appels)</p>
<p>Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins modérés</p>		<p>Cette famille veut tous les services disponibles: de l'Internet, du mobile, de la télévision et de la téléphonie fixe. L'usage qui en sera fait en termes de volume demeurera toutefois modéré.</p> <p>(Exigences minimales : Internet - 100 Mbps et 200 GB, TV – tv classique via décodeur, Mobile – 4 cartes SIM de 2 GB et 300 minutes d'appels, téléphonie fixe)</p>

4. L'IBPT a établi une série de profils d'utilisateurs 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**.
5. Vous pouvez consulter les détails des **résultats donnés** à ces sept profils fixes et convergents sur notre site internet² **en cliquant directement sur le(s) profil(s)** qui vous intéresse(nt) plus particulièrement.
6. Si vous souhaitez connaître les offres résidentielles qui correspondent le mieux à vos besoins comme l'ont déjà fait **365.150 personnes** au cours des 12 derniers mois, surfez sur www.meilleurtarif.be et découvrez vous aussi les prix les plus avantageux que vous pouvez trouver sur le marché résidentiel³. 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 légale qui incombe aux opérateurs d'y encoder leurs plans disponibles à la vente.
7. En tant que particulier, vous pouvez récupérer votre **profil d'utilisation récent** dans votre espace client chez votre opérateur et cliquer sur le **bouton « meilleur tarif »** renvoyant au simulateur tarifaire. Tout se déroule alors **automatiquement** : vos données d'utilisation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché. De la sorte, en quelques clics à peine, apparaît **le plan tarifaire qui vous correspond le mieux**⁴.
8. Vous souhaitez changer d'opérateur?⁵ Votre numéro d'identification **ID Easy Switch** figure également dans votre espace client. Quant à vos services mobiles, n'oubliez pas de préciser avant la résiliation à votre nouvel opérateur **si vous souhaitez conserver votre numéro actuel**⁶.

1.2. Services fixes et convergents

9. 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.

2. <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2023---fixesconvergents>

3. Il y a désormais deux parties dans l'outil de comparaisons tarifaires disponibles en ligne : celle destinée aux offres dédiées aux particuliers (les coûts y sont exprimés TVAC) et celle destinée aux offres spécifiques des PME (les coûts y sont exprimés HTVA). Un bouton en haut à droite du site www.meilleurtarif.be vous permet d'opter pour la version souhaitée. Cette étude se concentre uniquement sur la comparaison des tarifs appliqués aux utilisateurs résidentiels privés et non aux PME.

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

5. Toutes les informations utiles en cas de changement d'opérateur fixe sont disponibles ici : [Changer d'opérateur fixe ? | IBPT](#)

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

10. Fin 2022, **les packs convergents** représentaient **64% des packs sur le marché résidentiel belge**⁷ c'est pourquoi 5 des 7 profils de cette étude ont au moins un composant mobile dans leurs définitions⁸.
11. Les marques offrant des services télécoms fixes et convergents peuvent être réparties **en trois catégories** que l'on considérera dans la suite de ce document. Chaque type de marque est associée à un **code couleur** :
 - Les marques des opérateurs disposant d'un **réseau d'accès propre** (points rouges): Orange⁹, Proximus, Telenet et VOO¹⁰.
 - Les marques secondaires **de ces mêmes opérateurs** (points bleus) : hey! pour Orange, Mobile Vikings¹¹ et Scarlet pour Proximus, TADAAM pour Telenet et Zuny pour VOO.
 - Les **opérateurs alternatifs** ne disposant pas d'un réseau d'accès propre¹² (points verts) : Cybernet, edpnet¹³, Fastfiber, Tchamba Telecom, United Telecom et Youfone.
12. Dans un souci de neutralité, cette comparaison présente l'ensemble de l'offre commerciale résidentielle belge sans préjuger de la couverture territoriale de tel ou tel opérateur. Il est à noter que la plupart des opérateurs ont une couverture territoriale partielle ne desservant pas l'entièreté du territoire belge (couverture régionale, couverture communale, couverture locale, etc). **Il est donc indispensable que l'utilisateur vérifie la disponibilité effective du service pour la localisation géographique de son raccordement avant de s'engager auprès de son opérateur.**
13. Le graphe ci-après regroupe les solutions retenues en Q4 2023 comme étant les moins onéreuses données par les opérateurs des 3 types de marques pour répondre aux besoins des différents profils étudiés.
14. Il permet de **visualiser aisément les choix auxquels les consommateurs sont confrontés selon les exigences de leurs besoins télécoms.**

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

8. Les informations relatives aux 7 profils étudiés sont reprises en détail dans l'annexe 1, point 3.

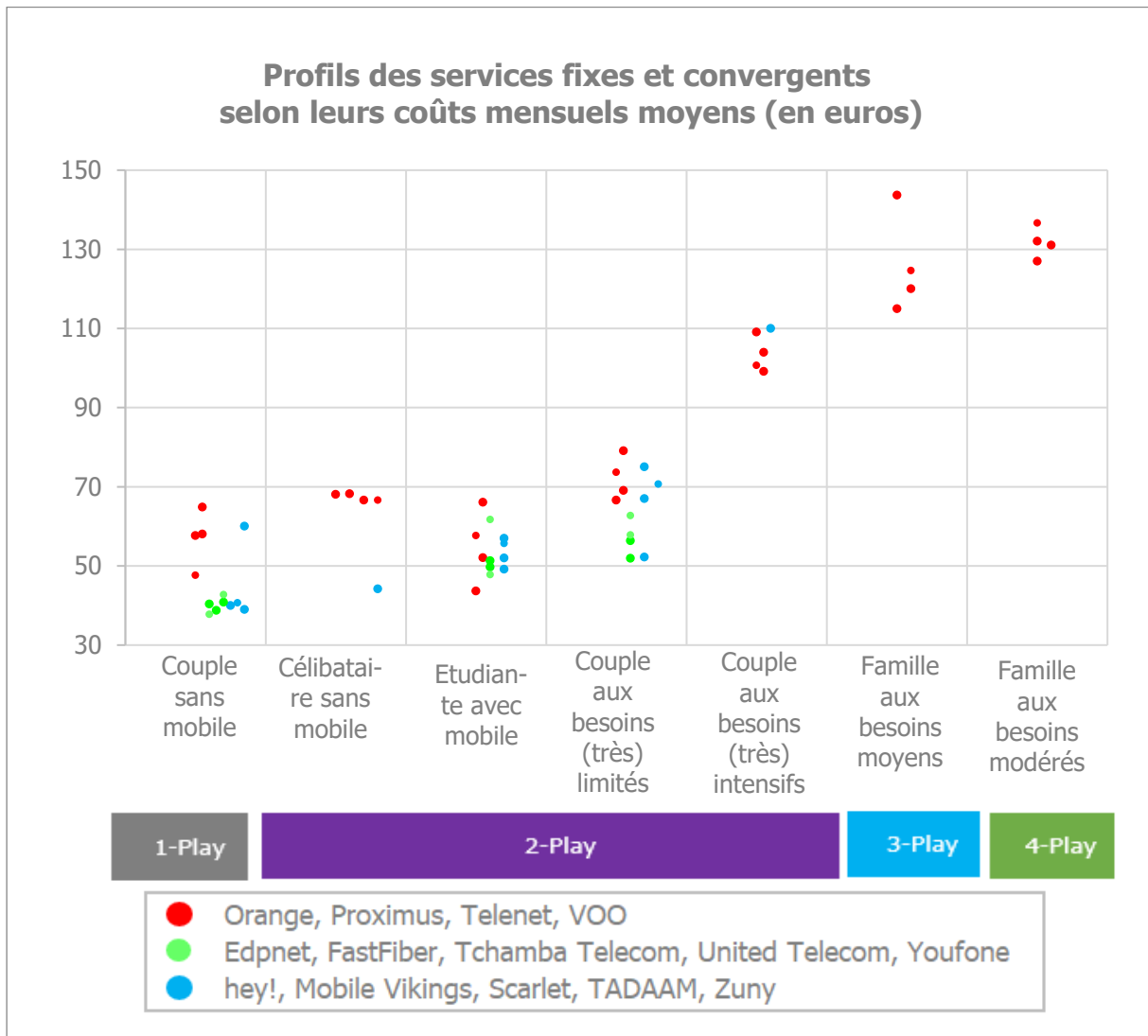
9. Suite au rachat de VOO par Orange, Orange est ici considéré comme opérateur possédant un réseau propre d'accès (point rouge). Il s'agit d'une simplification afin de rendre les graphes intelligibles aux lecteurs lambda. En effet, Orange a actuellement un réseau propre uniquement sur le territoire où VOO est actif c-à-d. en Wallonie et dans certaines communes de Bruxelles mais pas encore en Flandre.

10. L'acquisition de VOO par Orange a été approuvée par la Commission européenne le 20 mars 2023, mais sous certaines conditions (pour plus de détails : [Fusions : la Commission autorise l'acquisition de VOO et Brutélé par Orange, sous conditions](#))

11. Suite au rachat de Mobile Vikings par Proximus, Mobile Vikings est ici considéré comme un opérateur secondaire de Proximus (point bleu).

12. Pour fournir leurs services télécoms fixes à leurs clients, ces opérateurs utilisent le réseau d'accès fixe d'Orange/VOO, Proximus et/ou de Telenet. A des fins de transparence pour le consommateur, l'annexe 3 liste les opérateurs selon la « structure-mère » utilisée en fixe.

13. Actuellement, edpnet utilise le réseau fixe de Proximus. Edpnet ayant été racheté par Citymesh le 6 novembre 2023, des changements sont néanmoins possibles dans les prochains mois. <https://datanews.levif.be/actualite/telecoms/citymesh-reprend-les-activites-dedpnet-a-proximus/>



Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux 7 profils étudiés, en Q4 2023¹⁴

15. Seuls trois des sept profils étudiés trouvent des réponses dans les 3 catégories de marques (opérateurs ayant leurs propres réseaux d'accès, marques secondaires et opérateurs alternatifs) et peuvent donc faire jouer la concurrence. Les quatre autres profils doivent, eux, se contenter d'un choix entre deux types de marques (opérateurs ayant leurs propres réseaux d'accès et leurs solutions secondaires) voire d'un seul (opérateurs ayant leurs propres réseaux d'accès).
16. On observe une **relation entre le nombre de services télécoms exigés et les types de marques répondant au profil** : plus on se dirige vers la droite du graphe, **plus le nombre**

14. Les profils « Couple sans mobile » et « Célibataire sans mobile » sont des foyers où le mobile est payé par le(s) employeur(s).

de services exigés par le profil (X-Play)¹⁵ est élevé et plus la variété de types de marques y répondant est faible (essentiellement des points rouges). En effet, tous les fournisseurs de télécommunications ne commercialisent pas la téléphonie fixe et/ou la télévision.

17. **Lorsque des solutions existent en marques secondaires (points bleus) ou chez des opérateurs alternatifs (points verts), on voit que le consommateur a tout intérêt à y recourir car, en moyenne, cette solution est moins onéreuse.** Le tableau ci-après montre le coût mensuel moyen payé par profil et par type de marque:

Q4 2023	Coût mensuel moyen par catégorie de marques (en EUR)						
Profils	Couple sans mobile	Célibataire sans mobile	Etudiante avec mobile	Couple aux besoins (très) limités	Couple aux besoins (très) intensifs	Famille aux besoins moyens	Famille aux besoins modérés
● Marques Orange, Proximus, Telenet et VOO	57,05 €	67,39 €	54,84 €	72,09 €	103,21 €	125,84€	131,68€
● Marques secondaires : hey!, Mobile Vikings, Scarlet, TADAAM et Zuny	44,91 €	44,19 €	53,46 €	66,21 €	110,00 €	n/a	n/a
● Opérateurs alternatifs (edpnet, Fastfiber, Youfone, etc.)	40,07 €	n/a	52,63 €	58,71 €	n/a	n/a	n/a

Coût mensuel moyen (par catégorie de marques) des offres les moins chères disponibles de chaque marque répondant aux profils considérés¹⁶.

18. Le recours à une marque autre qu'Orange, Proximus, Telenet ou VOO permet à plusieurs profils de réaliser des économies allant au-delà de 150€ par an pour plusieurs profils, et jusqu'à 278€ euros par an pour le « Célibataire sans mobile ».

Q4 2023	Différence (en EUR) sur un an entre la moyenne des marques Orange, Proximus, Telenet et VOO:						
Profils	Couple sans mobile	Célibataire sans mobile	Etudiante avec mobile	Couple aux besoins (très) limités	Couple aux besoins (très) intensifs	Famille aux besoins moyens	Famille aux besoins modérés
● Marques secondaires: hey!, Mobile Vikings, Scarlet, TADAAM et Zuny	145,72 €	278,30 €	16,59 €	70,56€	-81,53 €	n/a	n/a
● Opérateurs alternatifs (edpnet, Fastfiber, Youfone, etc.)	203,84 €	n/a	26,49 €	160,58 €	n/a	n/a	n/a

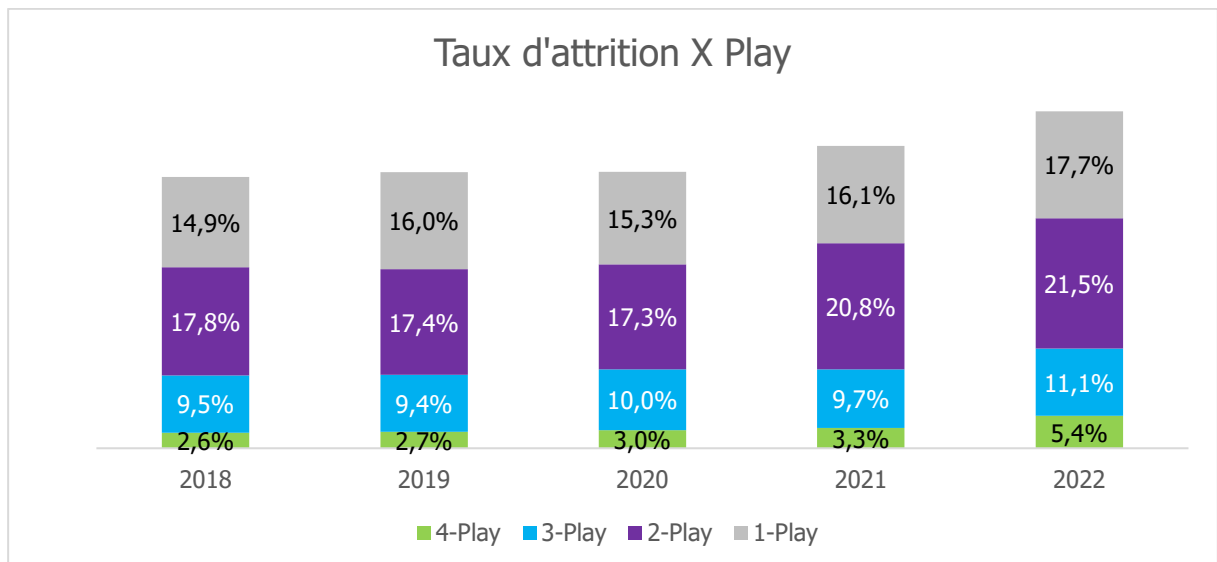
15. Dans cette étude, **X-Play** correspond au nombre **X** de composant(s) inclus dans une solution télécom : 1-Play correspond donc à un service vendu seul, par exemple un plan Internet standalone, 2-Play correspond à un pack incorporant 2 services, par exemple un pack Internet et mobile et ainsi de suite.

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

Lecture du tableau :

- (1) Pour le profil « Célibataire sans mobile », les offres les moins chères des marques secondaires hey !, Mobile Vikings, Scarlet, TADAAM et Zuny représentent une économie moyenne de 278 €/an par rapport à Orange, Proximus, Telenet et VOO.
- (2) Pour le profil « Couple aux besoins (très) limités », les offres les moins chères des marques alternatives (edpnet, Fastfiber, Youfone, ...) représentent une économie moyenne de 160 €/an par rapport à Orange, Proximus, Telenet et VOO.

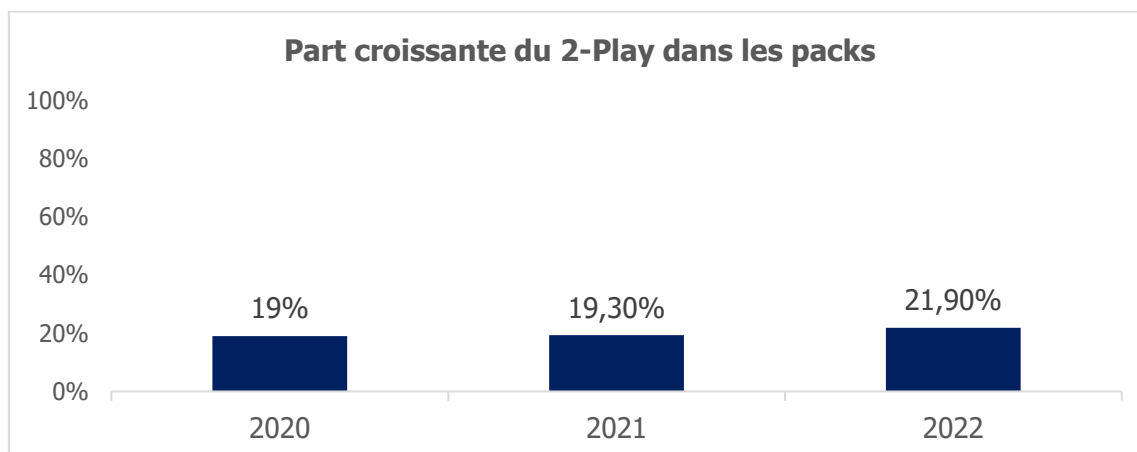
19. On voit cependant que pour le profil « Couple aux besoins (très) intensifs », avoir recours à une marque secondaire coûterait plus cher.
20. Le peu de concurrence dans certains profils peut être mis en parallèle avec le phénomène d'**inertie des consommateurs**. Notre rapport statistique annuel¹⁷ montre en effet que plus une solution comprend de services et le plus le taux d'attrition est faible, même si celui-ci progresse au fil du temps.



Taux d'attrition en fonction du nombre de services inclus dans le pack, marché résidentiel belge, 2018-2022

21. Cela signifie concrètement que plus l'utilisateur a de services inclus dans son pack, plus son inertie est grande. Bref, qu'il restera passif dans une offre qui ne lui convient peut-être plus.
22. La bonne nouvelle est que l'utilisateur a la possibilité d'élargir le panel de choix à sa disposition en « panachant » ses fournisseurs, c'est-à-dire **en prenant des opérateurs différents** pour ses besoins fixes (Internet, télévision, téléphonie fixe) et mobiles.
23. Au cours des 3 dernières années, de nombreux consommateurs ont d'ailleurs sensiblement diminué le nombre de services inclus dans leurs packs en fonction de leurs besoins réels. La part des packs **2-Play** dans l'ensemble des packs détenus par les consommateurs **n'a cessé de croître** comme le montre le graphe ci-après. Il y a donc une pression sur la télévision classique avec décodeur et sur la téléphonie fixe.

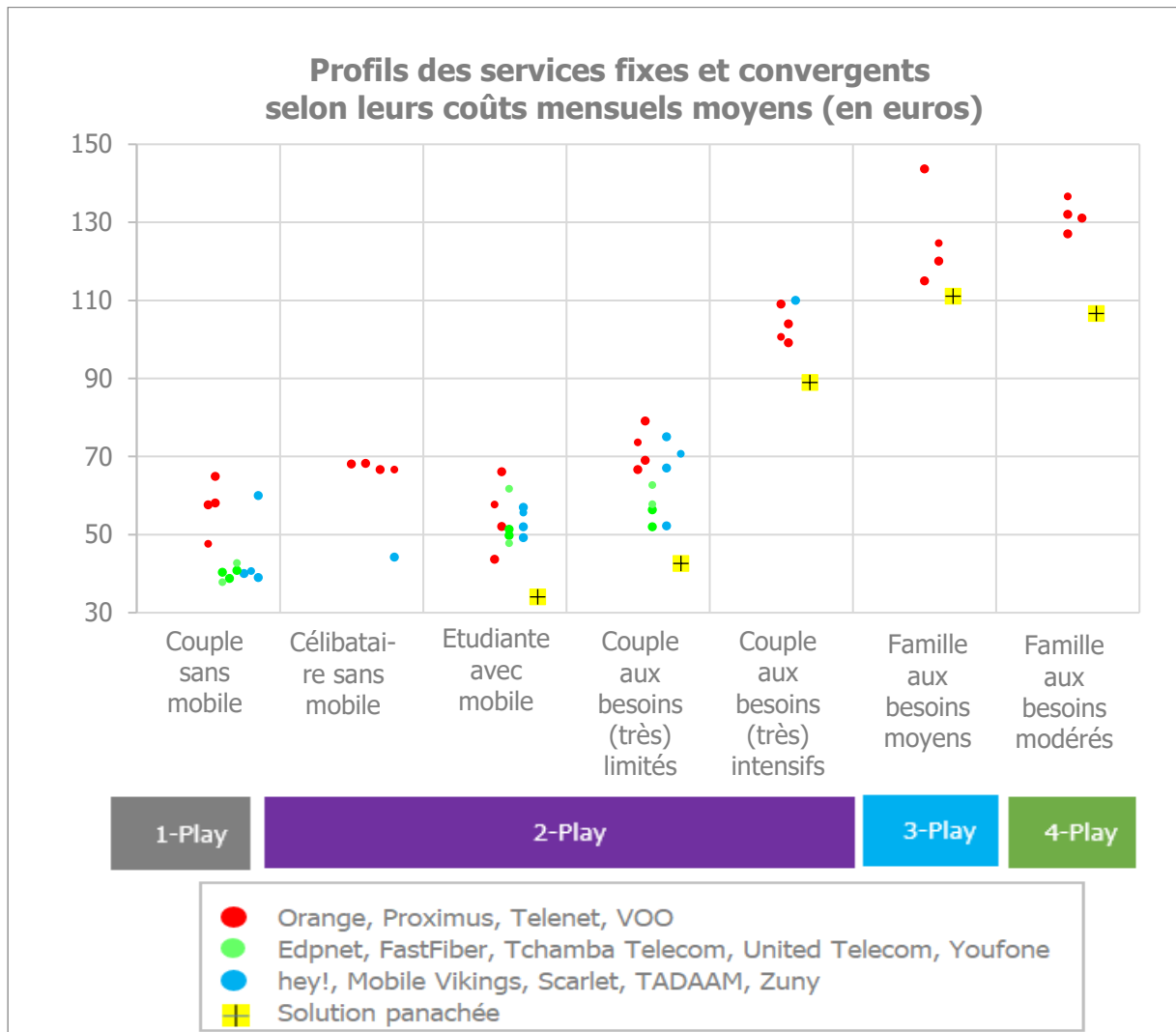
17. <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2022-donnees>



Part des packs 2-Play sur le total des packs des clients, marché résidentiel belge en 2020-2022 ¹⁸

24. Mais concrètement, **quel avantage financier** cela va-t-il apporter aux consommateurs de panacher leurs solutions télécoms ?

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



Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque ainsi que ceux des solutions panachées répondant aux 7 profils étudiés, en Q4 2023

25. Visuellement, le carré jaune représente la solution panachée la moins chère disponible sur le marché répondant aux différents profils analysés. Elle consiste à retirer un ou plusieurs abonnements mobiles du pack afin d'avoir **une solution mieux dimensionnée aux besoins réellement exigés par le foyer.**
26. Avoir recours aux solutions standalone pour le mobile permet non seulement de faire jouer davantage **la concurrence** - le marché mobile standalone ayant davantage d'opérateurs est particulièrement dynamique - mais permet **également de lutter contre l'inertie, le changement d'opérateur étant rapide**¹⁹ et financièrement indolore – les services mobiles n'ayant pas de frais fixes (frais d'installation et/ou d'activation et/ou de mise en service) contrairement aux packs fixes et convergents. En outre, la procédure de portage du numéro²⁰ vous permet de garder votre numéro mobile actuel en cas de changement d'opérateur.

19. <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/combien-de-temps-faut-il-pour-changer-doperateur-mobile>

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

27. **De quel niveau d'économies parle-t-on exactement?** Soyons concret, pour les profils avec mobile, voici **ce que vous gagnerez en un an si vous optez pour la solution panachée la moins chère par rapport à ce que vous dépenseriez en moyenne en optant pour la solution des marques Orange, Proximus, Telenet ou VOO:**

Q4 2023	Différence (en EUR) sur un an entre la moyenne des marques Orange, Proximus, Telenet et VOO:						
Profils ²¹	Couple sans mobile	Célibataire sans mobile	Etudiante avec mobile	Couple aux besoins (très) limités	Couple aux besoins (très) intensifs	Famille aux besoins moyens	Famille aux besoins modérés
■ La solution panachée	n/a	n/a	249,09 €	353,38€	170,47 €	230,37€	247,51€

Lecture du tableau²² :

Pour la famille aux besoins modérés l'offre panachée représente une économie moyenne de 247 €/an par rapport à Orange, Proximus, Telenet et VOO

28. Avoir recours à une **solution panachée est donc très attractif** (cf. carré jaune) du fait de l'existence d'un nombre plus important d'acteurs mobiles standalone avec des volumes plus variés et pour un coût limité, comme l'a montré notre comparaison mobile²³.
29. Si les marques Orange, Proximus, Telenet et VOO (points rouges) semblent souvent – mais pas toujours – les plus chères du marché comparativement aux autres types de marques (points bleus et points verts), **on se référera à la section 3 – qui reprend chaque profil de manière détaillée – pour nuancer quelque peu cette affirmation.** En effet, les conclusions sont différentes d'un profil à un autre.
30. On notera également que les différentes **solutions panachées** (cf. carré jaune sur la figure) arrivant en première position en termes de coût sont systématiquement la combinaison d'un opérateur ayant son réseau d'accès propre pour la partie fixe et d'un opérateur alternatif ou secondaire pour le services mobiles, comme le montre le tableau récapitulatif ci-après:

21. Les profils « Couple sans mobile » et « Célibataire sans mobile » sont des foyers où le mobile est payé par le(s) employeur(s).

22. L'indication « n/a » signale qu'actuellement aucune offre répondant aux besoins n'existe pour le type de marque concernée. Dans 2 des 3 cas, ceci est dû à la composition du profil qui ne comprend pas de services mobiles et ne permet donc pas le recours à une solution panachée.

23. <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2023---mobiles>

	Composition des solutions panachées	
Profils	Partie fixe	Partie mobile
Emma, étudiante avec mobile	Orange, Home Flybox 150 GB avec engagement de 12 mois	Neibo, Neibo Surf
Nadine et Jonas, Couple aux besoins (très) limités	Proximus, Internet Essential	edpnet, 2*400min/SMS + 2 GB de données mobiles OU Fastfiber, 2* 400min/SMS + 2 GB de data OU Scarlet, 2* Mobile Red
Caroline et Jules, Couple aux besoins (très) intensifs (NEW)	Zuny, Internet illimité 200 Mbps	hey!, 2*hey! 80 GB
Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins moyens	Orange, Love Start Fiber Go Plus +TV	Undo, 3* Undo S
Arthur, Els, Nelle et Lucas, Famille aux besoins modérés	VOO, Trio Super Relax Net+TEL+TV	Edpnet, 4*400 min/SMS + 2 GB de données OU Fastfiber, 4*400min/SMS + 2 GB de data

1.3. Conclusion

31. Un message unique peut être scandé aux consommateurs quel que soit leur profil de consommation : **comparez les offres sur www.meilleurtarif.be et faites-le régulièrement.** Vous pouvez récupérer votre profil d'utilisation récent dans votre espace client chez votre opérateur et cliquer sur le **bouton « meilleur tarif »** renvoyant au simulateur tarifaire. Tout se déroule alors **automatiquement** : vos données d'utilisation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché. De la sorte, en quelques clics à peine, apparaît **le plan tarifaire qui vous correspond le mieux**²⁴.
32. Vérifiez toujours **l'existence chez les opérateurs secondaires ou chez les opérateurs alternatifs d'offres semblables** à celles des opérateurs ayant un réseau d'accès (fixes) propres **pouvant répondre à vos besoins, éventuellement, à moindres frais.**
33. Si vous avez au moins un abonnement mobile dans votre pack, **vous avez tout intérêt à comparer différentes options en fonction de vos besoins et préférences spécifiques, avec la possibilité de répartir vos services entre différents opérateurs.**

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

2. Profils fixes et convergents

2.1. Remarques préliminaires

34. Nous renvoyons à l'annexe 1 du présent rapport pour plus de détails sur la méthodologie employée et sur les profils étudiés.
35. Pour chacun des 7 profils étudiés à la section 3, nous nous sommes efforcés de donner - en plus de l'information relative aux coûts – des **informations sur des éléments complémentaires** qui nous semblaient utiles **pour alimenter la réflexion sur les usages et besoins des consommateurs**.
36. Ces informations peuvent avoir trait au type de télévision choisie, aux vitesses et/ou volumes associés aux offres retenues ou encore à leur évolution sur les différentes éditions de cette étude. Dans tous les cas, **l'objectif poursuivi est de donner aux consommateurs le maximum d'éléments leur permettant de poser un choix éclairé, qu'ils cherchent strictement à minimiser leurs dépenses ou à choisir une solution parfois plus chère mais qui réponde mieux à leurs usages et besoins. Comme toujours en économie, chacun agira en fonction de préférences qui lui sont propres et de ses habitudes d'usage.**

2.2. Pages dédiées aux résultats

37. Vous pouvez consulter **les détails des résultats donnés aux 12 profils sur nos pages dédiées** : les 5 profils mobiles détaillés dans le volet dédié aux profils mobiles²⁵ ayant fait l'objet d'une première publication²⁶ et les 7 profils fixes et convergents²⁷ faisant l'objet de cette étude.
38. **Chacun d'entre eux est cliquable** et reprend sous forme de tableau **le plan commercial le moins cher de chaque opérateur²⁸ ou, dans le cas d'une solution panachée, la combinaison de plans de 2 opérateurs répondant aux besoins requis par le profil en question**. La méthodologie complète utilisée pour réaliser cette étude et le détail des profils sont présentés dans l'annexe 1 de ce rapport.

25 <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2023---mobiles>

26. <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/resultats-de-la-comparaison-des-tarifs-des-services-mobiles-en-belgique-tarifs-appliques-en-q3-2023>

27. <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2023---fixesconvergents>

28. On notera que, dans certains cas, une solution chez un opérateur unique peut cependant être la combinaison de 2 plans vendus en standalone car un pack équivalent n'est pas (encore) disponible à la vente. Deux plans sont alors renseignés dans le tableau avec un seul nom d'opérateur.

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

3.1. Anna et Gabrielle, couple sans mobile

39. Anna et Gabrielle sont adeptes de Spotify et de Netflix, elles veulent donc un **Internet ayant une vitesse minimale de 100 Mbps et un volume illimité**. En ce qui concerne les services TV ou de téléphonie fixe, ceux-ci sont optionnels pour elles : elles peuvent très bien s'en passer ou satisfaire tous leurs besoins en la matière via Internet. Quant à leur mobile, il est pris en charge par leurs employeurs.

40. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs **besoins Internet**.

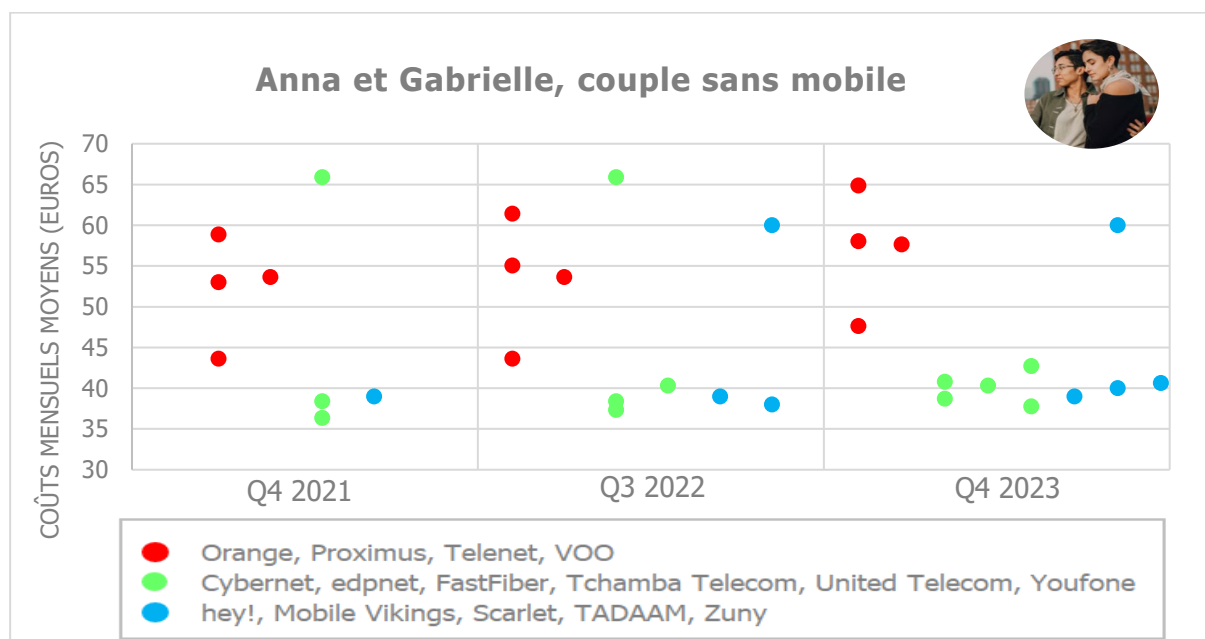
Couple sans mobile					
Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM ²⁹	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
1	Youfone	DSL 100	37,78 €	100	∞
2	edpnet	VDSL XL (sans modem)	38,73 €	100	∞
3	Zuny	Internet illimité 200 Mbps	39,00 €	200	∞
4	Mobile Vikings ³⁰	Unlimited Fast Internet 100 Mbps (Fibre ou DSL)	40,00 €	100	∞
		VDSL 100		100	∞
5	Fastfiber ³¹	FIBER 150	40,34 €	150	∞
6	hey!	hey! Internet	40,64 €	150	∞
7	United Telecom	Surf@Home VDSL	40,79 €	100	∞
8	Tchamba Telecom	Internet Only	42,70 €	100	∞
9	Orange	Home Start Fiber	47,64 €	150	∞
10	Proximus	Maxi	57,63 €	100	∞
11	VOO	Net Super Relax	58,06 €	200	∞
12	TADAAM	TADAAM Platinum	60,00 €	100	∞
13	Telenet	All-Internet	64,89 €	300	∞

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

29. Le coût mensuel moyen (ou « CMM ») reflète le coût de l'abonnement ainsi que, le cas échéant, les frais d'activation et/ou d'installation. Ces frais sont amortis sur une période de 3 ans.

30 et 31. Mobile Vikings et Fastfiber offrent tous deux pour le même coût mensuel moyen une offre DSL ou une offre fibre. La disponibilité de la fibre à votre adresse d'installation du service peut être vérifiée directement sur le site de l'opérateur choisi avant de contracter.

41. Parmi les solutions présentées, l'offre la moins chère pour Anna et Gabrielle est donnée par un opérateur alternatif : il s'agit de l'offre Internet standalone « DSL 100 » de Youfone dont le coût mensuel moyen s'élève à 37,78€, solution via le réseau de Proximus avec une vitesse Internet de 100 Mbps et un volume illimité. Le coût mensuel moyen est constitué de 35€ d'abonnement mensuel et de 100€ de frais d'installation amortis sur 36 mois³² soit 37,78€ = 35€ + 100€/36 mois.
42. A l'exception de l'offre « TADAAM Platinum » de TADAAM qui est un service Internet et TV via le réseau mobile, les solutions les moins onéreuses des différents opérateurs pour ce profil de consommation correspondent à une solution Internet standalone. Toutes les offres retenues dans le tableau ci-avant correspondent à la demande d'Anna et Gabrielle d'avoir accès à un volume Internet illimité. N'oubliez cependant pas de lire les FUP (« Faire Use Policy ») dans les conditions générales et de vérifier à quoi correspond l'illimité chez l'opérateur de votre choix, avant de contracter³³.
43. Parmi les offres retenues, seules celles de Fastfiber, TADAAM et Zuny n'ont pas modifié leurs coûts depuis la dernière édition de cette étude. Trois opérateurs ont fait leur entrée dans ce classement d'offres Internet: deux opérateurs alternatifs (Tchamba Telecom³⁴ et Youfone) et un opérateur secondaire (hey!).
44. Le graphe ci-dessous reprend les résultats les moins chers de chaque opérateur pour ce profil de consommation particulier, respectivement au 4^e trimestre 2021 (Q4 2021), au 3^e trimestre 2022 (Q3 2022) et au 4^e trimestre 2023 (Q4 2023).



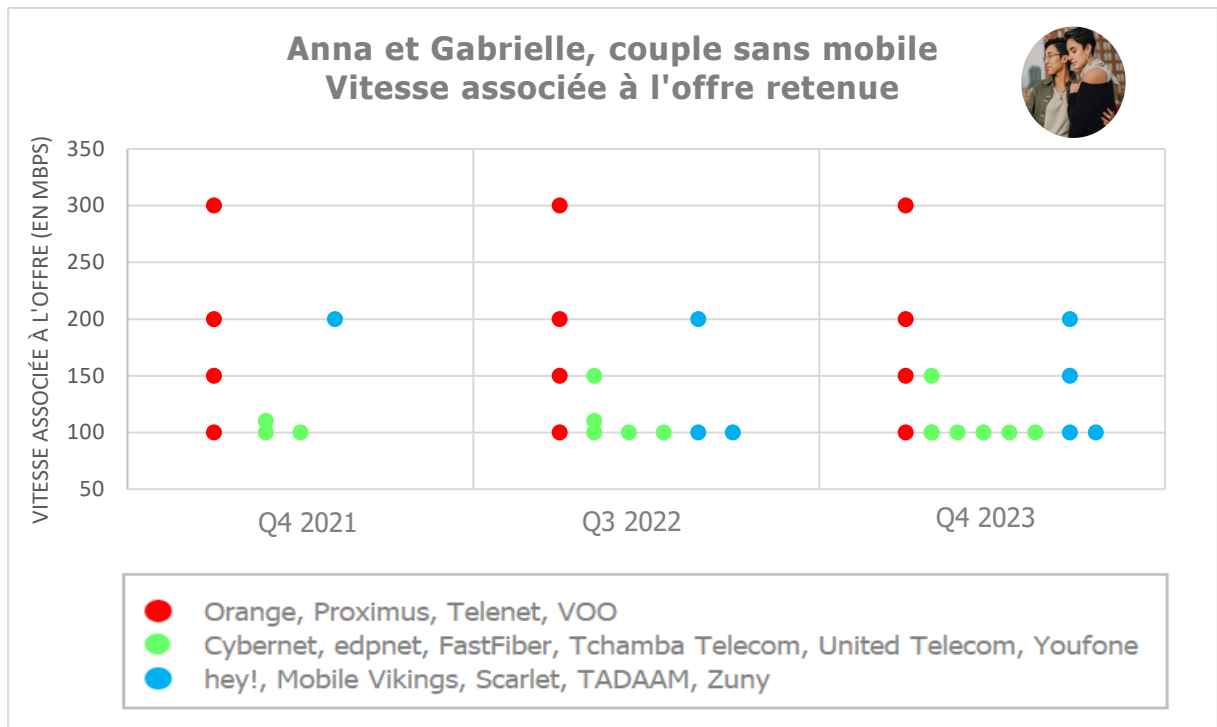
Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères pour le profil « Anna et Gabrielle, couple sans mobile », par édition

32. On considère dans cette étude que l'utilisateur gardera, en moyenne, son plan télécom pour une durée de 3 ans.

33. [Communication du 21 février 2022 concernant les lignes directrices sur l'offre d'internet « illimité » | IBPT](#)

34. L'offre de Tchamba Telecom existait déjà en 2022 mais n'était alors pas encore présente dans la base de données du simulateur tarifaire sur base de laquelle cette étude est effectuée.

45. Comme le montre ce graphe, les coûts ont évolué à la hausse chez la plupart des opérateurs, singulièrement pour les solutions retenues chez les opérateurs ayant un réseau d'accès propre (points rouges)³⁵ par rapport à celles des opérateurs alternatifs (points verts) et secondaires (points bleus)³⁶.
46. Le graphe ci-dessous montre les vitesses associées³⁷ aux offres retenues pour répondre à ce profil de consommation en minimisant ses dépenses. On voit que les nouvelles offres prises en considération au fil des éditions sont des offres d'opérateurs alternatifs (points verts) ou d'opérateurs secondaires (points bleus) dont la vitesse répond - dans 70% des cas - plus strictement aux besoins du profil étudié, à savoir 100 Mbps. Les offres retenues auprès des opérateurs détenant leurs propres réseaux d'accès (points rouges) pour répondre à ce profil de consommation en minimisant le coût sont des offres proposant – dans 75% des cas - une vitesse plus élevée que nécessaire: celle-ci varie de 150 à 300 Mbps, selon les opérateurs.



Vitesses associées aux solutions les moins chères pour le profil « Anna et Gabrielle, couple sans mobile », par édition

35. Orange était un opérateur alternatif en 2021 et 2022 (point vert). Suite au rachat de VOO par Orange, Orange est considéré dans cette étude comme un opérateur possédant un réseau propre d'accès (point rouge) même s'il s'agit d'une simplification. En effet, Orange a un réseau propre uniquement sur le territoire où VOO est actif c-à-d. en Wallonie et dans certaines communes de Bruxelles mais pas en Flandre. Pour des raisons de lisibilité et de comparabilité des graphes, Orange est repris comme un point rouge dans les 3 éditions comparées.

36. Mobile Vikings était un opérateur alternatif en 2021 et 2022 (point vert). Suite au rachat de Mobile Vikings par Proximus, Mobile Vikings est considéré comme opérateur secondaire de Proximus (point bleu). Pour des raisons de lisibilité et de comparabilité des graphes, Mobile Vikings est repris comme un point bleu dans les 3 éditions comparées.

37. Deux opérateurs – Fastfiber et Mobile Vikings - ayant des solutions de type DSL et fibre pour le même coût mensuel moyen, les vitesses associées à ces 2 technologies ont été reprises dans le graphe. Par conséquent, le nombre de points figurant dans ce graphe diffère de celui du graphe précédent.

47. L'annexe 3 reprend les différentes offres Internet vendues en standalone sur le marché résidentiel belge, regroupées **par type de technologie** en détaillant leur dénomination, leur coût mensuel moyen (split entre abonnement et frais uniques amortis sur 36 mois) et les vitesses associées. L'ensemble de ces informations sont accessibles à tout moment et mises à jour régulièrement sur notre comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be
48. Fin 2022, dans 18,5% des cas, l'Internet est acheté seul. Lorsque celui-ci 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 fixe avec du mobile³⁸.
49. Les 6 profils de consommation étudiés dans la suite de cette étude associent l'Internet à un ou à plusieurs autres services de télécommunications pour prendre en compte le choix effectué par la plupart des consommateurs sur le marché résidentiel belge. On compare les résultats donnés par les différentes marques d'opérateurs à ceux donnés par la solution panachée la moins onéreuse.

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

3.2. Niels, célibataire sans mobile

50. Niels est papa solo. Il a besoin d'un **accès à la TV et à l'Internet**. Sa téléphonie mobile est totalement prise en charge par son employeur (smartphone et abonnement). La téléphonie fixe peut être ajoutée, mais ce n'est pas indispensable pour lui. Pour l'Internet, Niels a besoin d'une **solution avec une vitesse minimale de 50 Mbps et un volume mensuel de 150 GB**. Pour la TV, il veut une solution reprenant les **chaînes généralistes standards**.

51. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins c'est-à-dire comportant à la fois **l'Internet fixe et la télévision classique**. A lui de faire son choix.

Célibataire sans mobile , TV classique



Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
①	Scarlet	Scarlet Trio	44,19 €	70	∞
②	Proximus	Internet Start + Tél+TV	66,63 €	60	150
③	Orange	Home Start Fiber + Orange TV	66,64 €	150	∞
④	VOO	Duo Super Relax net + TV	68,06 €	200	∞
⑤	Telenet	Easy Internet + TV iconic, avec box-TV	68,22 €	100	150

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

52. **L'offre financièrement la plus intéressante pour Niels est l'offre 3-Play fixe³⁹ « Scarlet Trio » de Scarlet, l'opérateur secondaire de Proximus, dont le coût mensuel moyen s'élève à 44,19€. Il est constitué de 42€ d'abonnement mensuel auquel est ajouté 50€ de frais d'installation et 29€ de frais d'activation amortis sur 36 mois. Il s'agit d'une solution DSL avec décodeur offrant plus de 35 chaînes de télévision, une vitesse Internet de 70 Mbps couplée à un volume illimité, des appels illimités vers les lignes fixes nationales vers tout réseau en heures creuses et week-ends.**

53. Notons que ce forfait a l'avantage d'offrir plus que le strict nécessaire pour Niels, la téléphonie fixe étant considérée comme optionnelle pour lui. Chaque consommateur dans un même cas est bien sûr libre de décider si le critère du prix prévaut ou non sur la réponse stricte à ses besoins avant de conclure un contrat.

39. Le pack 3-Play **fixe** est composé de la télévision, de l'Internet fixe et de la téléphonie **fixe**.

54. On notera que l'ensemble des offres citées ont augmenté par rapport au coût mensuel moyen du 3ème trimestre 2022 (Q3 2022), en réponse à l'inflation.
55. **Et Si Niels avait opté pour la télévision via l'app de son opérateur, quelles solutions s'offriraient à lui et à quels coûts?**

Célibataire sans mobile – TV via app de l'opérateur



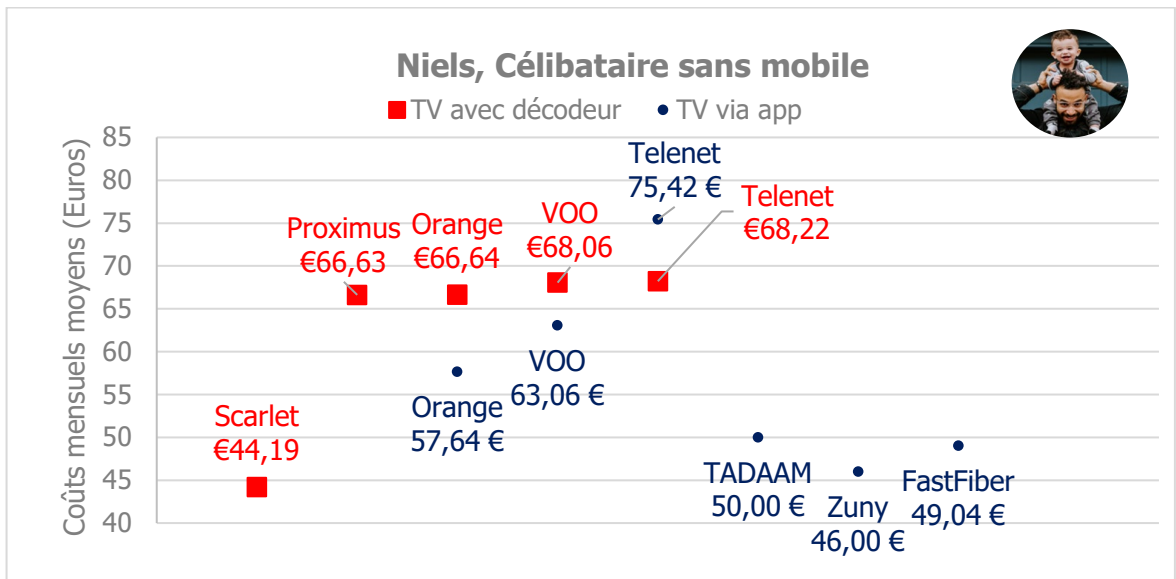
Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
①	Zuny	Internet illimité + chaînes TV via l'app	46,00 €	200	∞
②	Fastfiber ⁴⁰	VDSL100 + APP TV Light	49,04 €	100	∞
		FIBER 150 +APP TV Light		150	∞
③	TADAAM	TADAAM Premium	50,00 €	50	∞
④	Orange	Home Start Fiber + Orange TV Lite	57,64 €	150	∞
⑤	VOO	Duo Super Relax net + TV Light	63,06 €	200	∞
⑥	Telenet	All-Internet + TV Flow sans box TV	75,42 €	300	∞

CMM = coût mensuel moyen

56. **L'offre financièrement la plus intéressante pour un profil similaire à celui de Niels en optant pour la télévision via l'application de son opérateur est donnée par Zuny, opérateur secondaire de VOO avec l'offre 2-Play Internet & tv " Internet illimité + chaînes TV via l'app" au coût mensuel moyen de 46€⁴¹ avec une vitesse Internet de 200 Mbps et un accès à 17 chaînes de télévision.**
57. Si le coût à déboursier pour ce type de pack est généralement plus faible que celui associé à une TV classique avec décodeur, il faut cependant prendre en compte le nombre réduit de chaînes de télévision associé à la télévision via app par rapport à la télévision classique et voir si cet aspect est déterminant ou non pour votre usage télévisuel personnel.
58. On constate que le passage à la télévision via l'app de son opérateur permet de diminuer sensiblement le coût mensuel moyen auquel le consommateur doit faire face :

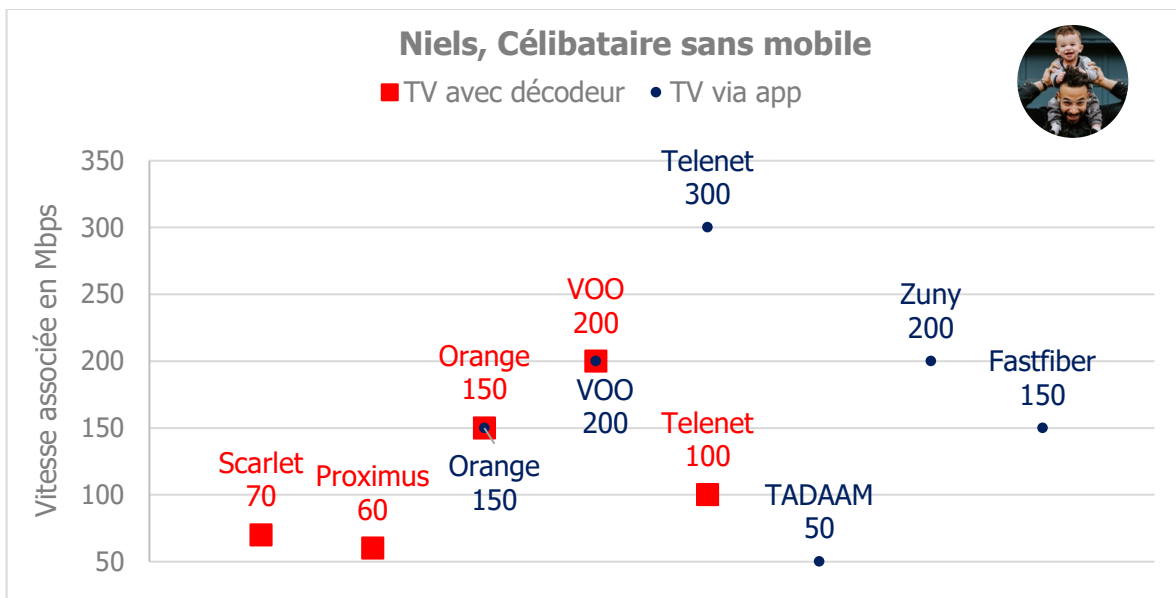
40. Fastfiber offre, pour le même coût mensuel moyen, un pack 2-Play DSL ou fibre. La disponibilité de la fibre à votre adresse d'installation du service peut être vérifiée directement sur le site de l'opérateur choisi avant de passer commande et d'être lié(e) par un contrat.

41. Ici, il n'y a ni frais d'activation ni frais d'installation, par conséquent le coût mensuel moyen correspond à l'abonnement.



Comparaison des **coûts mensuels moyens** des solutions les moins chères pour le profil « Niels, célibataire sans mobile » selon le type de télévision choisi, en Q4 2023

59. On notera que la consommation de contenu multimédia utilise pas mal de volume Internet. Il est donc recommandé de vérifier de quel volume de données vous avez besoin et d'opter si nécessaire pour des offres Internet avec un volume illimité. Dans les résultats ci-dessus, l'Internet associé à ce type de pack a systématiquement un volume illimité⁴² et, selon l'opérateur choisi, pour la solution la plus abordable, une vitesse variant de 50 Mbps (TADAAM) à 300 Mbps (Telenet) comme le montre le graphe ci-dessous:



Comparaison des **vitesse associées** aux solutions les moins chères pour le profil « Niels, célibataire sans mobile » selon le type de télévision choisi, en Q4 2023

42. N'oubliez pas de lire les FUP (« Faire Use Policy ») dans les conditions générales et de vérifier à quoi correspond l'illimité chez l'opérateur de votre choix avant de contracter.

60. Orange et VOO proposent la même vitesse Internet pour la solution la plus abordable, quel que soit le type de télévision choisi. Chez Telenet, la vitesse Internet associée à la tv via app est largement supérieure à celle associée à la tv avec décodeur, pour la solution la plus abordable.
61. Ces remarques prévalent pour les offres prises en compte ici pour minimiser vos dépenses. Bien sûr, selon vos préférences et vos besoins, libre à vous – **si vous le jugez nécessaire**⁴³ - d’opter pour une solution dont la vitesse (forfaitaire) est plus élevée ou d’ajouter une option “boost” à votre plan de base afin d’en augmenter la vitesse.
62. Les 5 profils suivants associent un ou plusieurs mobiles à un ou plusieurs services fixes. Lorsque ces services sont regroupés au sein d’un pack, celui-ci est désigné sous l’appellation de pack convergent. Les packs convergents sont choisis par 64% des consommateurs belges ayant un pack⁴⁴. Nous allons observer dans les prochains profils si ceux-ci sont toujours une solution optimale en termes de coût et quels sont les autres paramètres en prendre en compte au moment d’effectuer son choix.

43 Une FAQ « de quels volume et vitesse Internet ai-je besoin ? » est disponible dans la rubrique suivante de notre site : <https://www.ibpt.be/consommateurs/connexion-internet>

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

3.3. Emma, étudiante avec mobile

63. Emma est étudiante en kot et a obligatoirement besoin d'un accès à Internet et, éventuellement, mais pas obligatoirement à la TV. Elle n'est pas du tout intéressée par la téléphonie fixe. Pour l'**Internet**, elle veut au **minimum une vitesse de 50 Mbps et un volume de 50 GB**. Elle est ouverte à tous types de solutions en ce qui concerne la télévision (TV via application de l'opérateur ou TV classique avec décodeur). Pour ses **services mobiles**, Emma a besoin de **5 GB/mois**.
64. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins (**Internet et mobile**).
65. Dans ce tableau, une solution couplant 2 plans peut avoir été retenue, que cette combinaison de plans s'effectue auprès d'un opérateur unique ou de 2 opérateurs distincts. Dans ces cas, la dénomination du plan est décrite sur 2 lignes: la première ligne se rapporte au plan Internet; la seconde ligne, au plan mobile. La dernière colonne spécifie le réseau mobile utilisé⁴⁵.

Etudiante avec mobile									
Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Orange	Home Flybox 150 GB avec engagement de 12 mois	34,08 €	210	35+ 15				Orange
		+Neibo Surf							
②	Proximus	Essential	43,63 €	50	100				
		+ Mobile Essential 5 GB							
③	Youfone	DSL 100	47,78 €	100	∞				
		+200 min/SMS +5 GB							
④	Scarlet	Scarlet Internet + Mobile Cherry	49,19 €	70	∞	6	600	∞	Proximus
		edpnet							VDSL XL (sans modem)

45. A des fins de transparence, nous reprenons les opérateurs pris en considération dans cette étude en annexes 2 et 3 en spécifiant, pour chacun d'entre eux, respectivement le réseau mobile utilisé et/ou la structure-mère les hébergeant (en fixe). Un utilisateur avisé pourra recouper cette information avec celles des couvertures des différents opérateurs mobiles et fixes en se référant aux [cartes atlas](#) publiées par l'IBPT.

5		+ edpnet Mobile 400 min. et/ou SMS + 10 Go			10	400		Orange	
6	Fastfiber	VDSL 100	51,34 €	100	∞			BASE/ Telenet	
		+ 400 min. et/ou SMS +10 GB de data		10	400				
		OU FIBER 150		150	∞			BASE/ Telenet	
+ 400 min. et/ou SMS +10 GB de data	10	400							
7	Mobile Vikings	Fast internet 100 Mbps	52,00 €	100	∞			Proximus	
		+ mobile 10 GB		10	∞	∞			
8	Telenet	Easy Internet	52,04 €	100	150			BASE/ Telenet	
		+ Prix selon usage		4+1	0	0			
9	hey!	hey!Internet +20 GB	55,64 €	150	∞			Orange	
10	Zuny	Internet 200 Mbps + Mobile 18 GB + Appels & SMS illimités	57,00 €	200	∞	18	∞	∞	Orange ⁴⁶
11	Orange	Love Start Fiber Go Plus	57,64 €	150	∞	20	∞	∞	Orange
12	Tchamba Telecom	Internet Only	61,69 €	100	∞				Proximus
		+ Small		7	2400	950			
13	VOO	Duo Super Relax+ 10 GB	66,06 €	200	∞	10	∞	∞	Orange ⁴⁷

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

66. Si l'on a assisté au cours des derniers mois à un fort développement des packs 2-Play⁴⁸ couplant l'Internet fixe et le mobile sur le marché résidentiel belge (passant de 3,26% de l'ensemble des packs en 2021 à 6,69% fin 2022), on notera néanmoins que, pour ce profil particulier d'utilisation, 8 des 13 solutions retenues comme les moins chères sont des solutions couplant une offre Internet à un abonnement mobile, tous 2 vendus en standalone chez un opérateur unique (ou chez deux opérateurs distincts pour la solution « panachée » cf. ①).
67. **Pour l'utilisation spécifique d'Emma, la solution la moins chère, avec un coût mensuel moyen de 34,08€, est donnée par une solution « panachée » combinant**
- **l'offre Internet sans fil « Home Flybox 150 GB » d'Orange avec engagement de 12 mois et option booster qui permet de disposer de 50 GB à tout moment et de 100 GB uniquement en soirée (entre 18h et 6h) et le week-end dont le coût mensuel moyen s'élève à 26,08€⁴⁹**

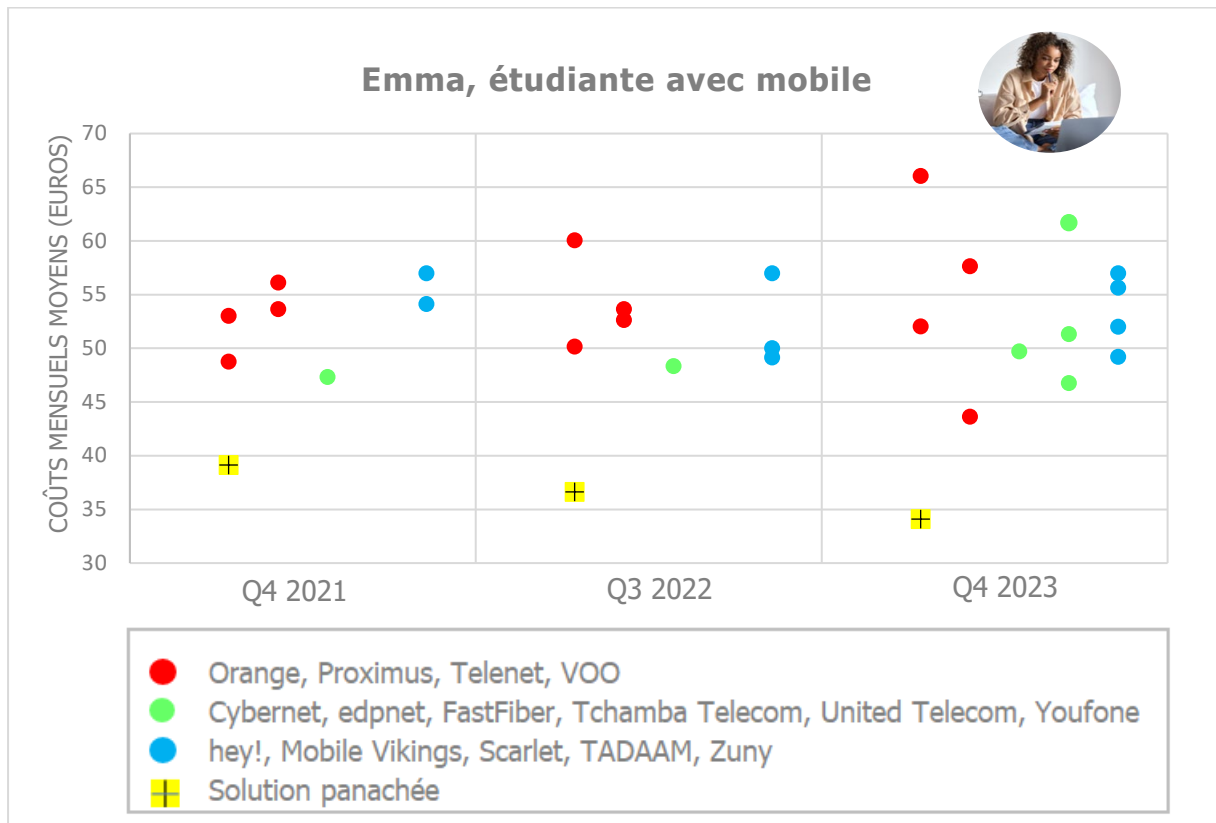
46 et 47. VOO et son opérateur secondaire, Zuny migrent leurs clients vers le réseau d'Orange. Cette phase de migration n'étant pas encore finalisée au moment de rédiger cette étude, il est possible que certains d'entre eux soient sur le réseau de BASE/Telenet. Par simplification pour le lecteur, nous notons cependant ici que le réseau lié à VOO et Zuny est celui d'Orange.

48. Dans ce document, lorsqu'on se réfère à un Pack X-Play, cela signifie que ce pack est composé de X services télécoms, ceux-ci pouvant être de l'Internet fixe et/ou de la téléphonie fixe et/ou de la téléphonie mobile et/ou de la télévision.

49. L'abonnement mensuel s'élève à 20€/mois et le coût du modem avec engagement de 12 mois à 39€, 5€ sont à déboursier chaque mois pour obtenir une option booster de volume de surf et ajouter ainsi 35 GB supplémentaires

- **et, l'offre mobile de l'opérateur alternatif Neibo « Neibo Surf » (réseau d'Orange) offrant 6 GB de données mensuelles pour 8,00 €.**

68. Le graphique ci-dessous reprend l'évolution des solutions optimales - en termes de coût - des différents opérateurs au fil des 3 dernières éditions.



Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères pour le profil « Emma, étudiante avec mobile », par édition

69. Ce graphe⁵⁰ montre à quel point ce profil fait l'objet d'un intérêt marqué de la part des opérateurs. Les solutions alternatives (points verts) se sont multipliées au cours des éditions et singulièrement au cours des derniers mois avec l'arrivée dans ce classement de nouveaux opérateurs par rapport à la dernière édition de cette étude, à savoir : Fastfiber, Tchamba

aux 15 GB inclus forfaitairement dans ce plan. Le coût mensuel moyen est donc de 20€ +5€ + 39€/36 mois = 26,08€. Si le consommateur ne souhaite pas s'engager pour 12 mois, le coût mensuel moyen est alors de 20€+5€ + 129€/36 mois = 28,58€ ; l'achat du modem passant alors de 39€ à 129€.

50. Orange était un opérateur alternatif en 2021 et 2022 (point vert). Suite au rachat de VOO par Orange, Orange est considéré dans cette étude comme opérateur possédant un réseau propre d'accès (point rouge) même s'il s'agit d'une simplification. En effet, Orange a un réseau propre uniquement sur le territoire où VOO est actif c-à-d. en Wallonie et dans certaines communes de Bruxelles mais pas en Flandre. Pour des raisons de lisibilité et de comparabilité des graphes, Orange est repris comme un point rouge dans les 3 éditions comparées. De même, Mobile Vikings était un opérateur alternatif (point vert) avant d'être racheté par Proximus et de devenir un opérateur secondaire (point bleu). Ici aussi, on considère dans nos graphes un point bleu au cours des 3 éditions afin d'en faciliter la lecture. La liste des opérateurs fixes et convergents par types de marque est reprise à la section 1.2 Services fixes et convergents.

Telecom et Youfone. Un nouvel opérateur secondaire (points bleus) a également lancé récemment son offre Internet standalone: hey!

70. On note que les solutions - qu'elles soient proposées par des opérateurs ayant leur propre réseau (points rouges) et, dans une moindre mesure, par leurs opérateurs secondaires (points bleus) ont augmenté en termes de coût et se sont visuellement espacées, chacun se positionnant stratégiquement différemment sur ce segment spécifique du marché des télécoms.
71. On voit que le recours à une solution panachée (carré jaune) reste particulièrement attractif en termes de coût pour ce profil de consommation particulier: la moins chère d'entre elles continuent à diminuer au fil des éditions, passant de 39,14€ en Q4 2021 à 36,64€ en Q3 2022 et enfin, 34,08€ en Q4 2023 et ce, malgré l'inflation.
72. On notera cependant que – pour ce profil d'utilisation particulier – la majorité des opérateurs ayant leur réseau propre (points rouges) ont vu le coût de leurs solutions les moins chères augmenter au fil des éditions à l'exception notable de celle donnée par Proximus dont le coût est passé de 56,13€ en Q4 2021 à 43,63€ en Q4 2023. Ceci est dû à la création, par Proximus, d'offres d'entrée de gamme « Essential » tant en Internet standalone (50 Mbps et 100 GB) qu'en mobile (5 GB, 150 minutes & SMS illimités), respectivement en mai 2022 et mai 2023.
73. Pour ce profil particulier de consommation, il est donc possible de créer un pack convergent à partir de services standalone chez Proximus dont le coût mensuel moyen est certes plus élevé que celui de la solution panachée retenue comme la moins chère mais inférieur à celui des opérateurs alternatifs (points verts) et des opérateurs secondaires (points bleus).
74. Les 2 prochains profils vont exiger deux abonnements mobiles au lieu d'un seul afin d'en voir les conséquences sur les résultats. Nous allons comparer deux cas extrêmes en termes d'usage à la fois de la data mobile et de la connexion Internet: le premier profil est un couple aux besoins (très) limités tandis que le second en fait un usage (très) intensif.

3.4. Nadine et Jonas, couple aux besoins télécom (très) limités

75. Nadine et Jonas ont des **besoins télécoms limités** : une connexion Internet fixe à **50 Mbps et 50 GB** de volume mensuel suffisent. Quant à la télévision et la téléphonie fixe, celles-ci sont optionnelles. En ce qui concerne le mobile, il leur faut **2 cartes SIM avec 1 GB de data et 300 minutes d'appels par mois par carte**.

76. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins (**Internet et 2 abonnements mobiles**). A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs.

Couple aux besoins (très) limités									
Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Proximus	Essential	42,64 €	50	100				Proximus
	+ edpnet	+ 2*400min/SMS + 2 GB de données mobiles				2	400		+ Orange
	OU +Fastfiber	OU + 2* 400min/SMS + 2 GB de data				2	400		OU + BASE/ Telenet
	OU + Scarlet	OU + 2* Mobile Red				1	300	∞	OU +Proximus
②	edpnet mobile	VDSL XL + modem WI-FI 6 + 400 min/SMS + 2 GB de données mobiles	51,95 €	100	∞	2	400		Orange
		+ 400 min/SMS + 2 GB de données mobiles				2	400		Orange
③	Scarlet	Internet Loco	52,19 €	70	∞				
		+2* Mobile Red				1	300	∞	
④	Fastfiber	FIBER 150	56,34 €	150	∞				
		+ 2* 400 min/sms + 2 GB				2	400		BASE/ Telenet
		OU VDSL 100				2	400		
		+ 2* 400 min/sms + 2 GB		100	∞			2	400

5	Youfone	DSL 100	57,78 €	100	∞				Proximus
		+2*Minutes/SMS illimités +1 GB				1	∞	∞	
6	Tchamba Telecom	Internet ONLY	62,68 €	100	∞				Proximus
		+ 2* MINI				2	2400	950	
7	Proximus	Internet Essential	66,62 €	50	100				Proximus
		+2* Mobile Easy				10	∞	∞	
8	Mobile Vikings	Fast internet 100 Mbps + mobile 10 GB, 2 ^{nde} SIM= mobile 10 GB	67,00 €	100	∞	10	∞	∞	Proximus
						10	∞	∞	
9	Telenet	Easy Internet + Telenet Mobile 5 GB	69,04 €	100	150	5	∞	∞	BASE /Telenet
		+ Telenet Mobile 5 GB				5	∞	∞	
10	hey!	hey! Internet	70,64 €	150	∞				Orange
		+ 2* hey! 20 GB				10	∞	∞	
11	Orange	Love Start Fiber Go Plus, 2 ^{nde} SIM=Go Plus	73,64 €	150	∞	20	∞	∞	Orange
						20	∞	∞	
12	Zuny	Internet illimité + mobile 18 GB, 2 ^{nde} SIM = Mobile 18 GB	75,00 €	200	∞	18	∞	∞	Orange ⁵¹
13	VOO	Duo Super Relax net+2* 10 GB	79,06 €	200	∞	10	∞	∞	Orange ⁵²
						10	∞	∞	

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

77. Pour ce profil, on peut soit avoir recours à un pack convergent soit à une solution couplant 2 plans auprès d'un opérateur unique ou de 2 opérateurs distincts. Dans ce cas, la dénomination du plan est décrite sur 2 lignes : la première se réfère soit à de l'Internet seul soit à un pack Internet et mobile ; la seconde ligne se réfère à du mobile.
78. **Comme dans le profil précédent, on peut constater que le recours à une combinaison de plans plutôt qu'à un pack commercial 2P multi SIM⁵³ permet de faire d'importantes économies pour ce profil d'utilisation particulier.** Seuls Orange, Mobile Vikings, VOO et Zuny sont des solutions « clé en main » ; dans les 9 autres cas, la solution retenue comme la moins chère résulte systématiquement de la combinaison de 2 plans. **A nouveau, le consommateur a tout intérêt à comparer activement les plans de la base de données du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be afin de créer sa combinaison optimale.**

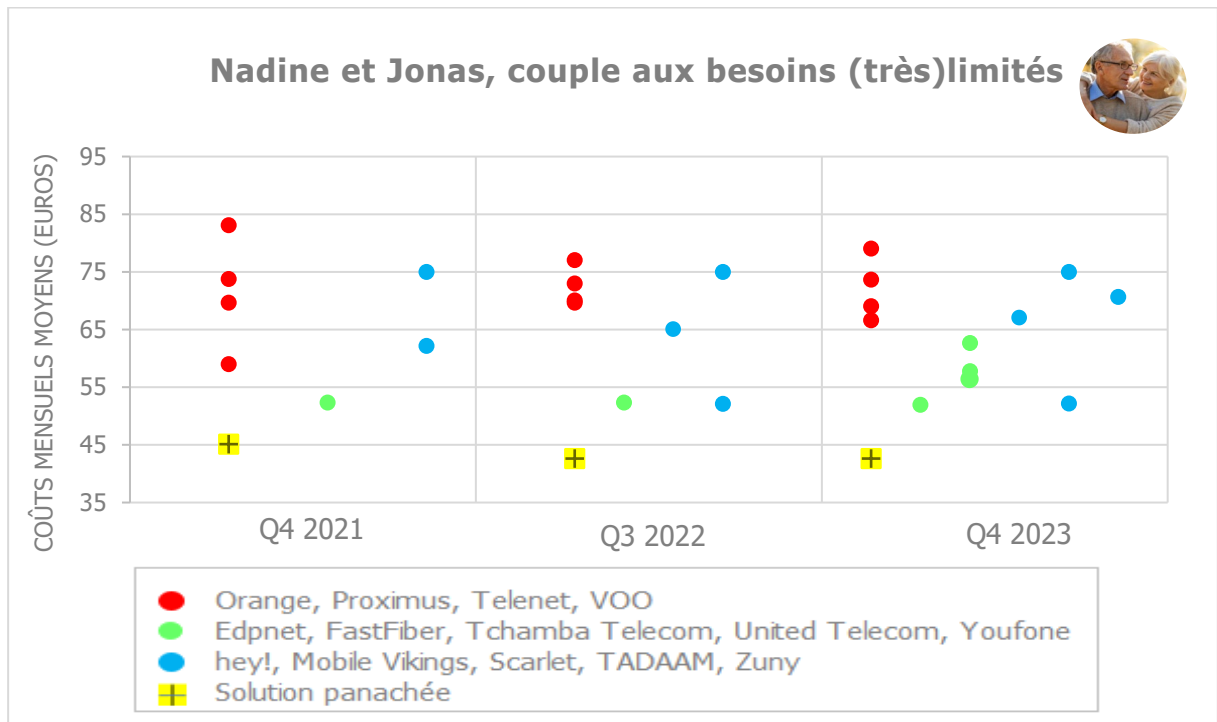
51 et 52. VOO et son opérateur secondaire Zuny migrent leurs clients vers le réseau d'Orange. Cette phase de migration n'étant pas encore finalisée au moment de rédiger cette étude, il est possible que certains d'entre eux soient sur le réseau de BASE/Telenet. Par simplification pour le lecteur, nous notons cependant ici que le réseau lié à VOO et Zuny est celui d'Orange.

53. Un pack 2P multi SIM est un pack combinant l'Internet fixe et plusieurs abonnements mobiles.

79. **La solution financièrement la plus intéressante pour ce profil de consommation a un coût mensuel moyen de 42,64€ et est donnée par la solution « panachée » composée**
- **D'une part, du plan Internet standalone « Essential » de Proximus dont le coût mensuel s'élève à 26,64€⁵⁴, solution DSL avec une vitesse de 50 Mbps et un volume de 100 GB,**
 - **D'autre part, de deux abonnements mobiles, chacun avec un coût unitaire de 8€, qui peuvent être pris chez l'un ou l'autre des opérateurs⁵⁵ suivants ou en les combinant :**
 - **edpnet mobile, opérateur alternatif avec le plan « 400 minutes et/ou SMS + 2 GB de données mobiles » (réseau d'Orange) offrant 2 GB et 400 unités mensuelles dont la répartition sera ici de 300 minutes d'appels et 100 SMS ;**
 - **Fastfiber, opérateur alternatif avec le plan « 400 minutes et/ou SMS + 2 GB de data » (réseau de BASE/Telenet) offrant 2 GB et 400 unités mensuelles dont la répartition sera ici de 300 minutes d'appels et 100 SMS ;**
 - **Scarlet, marque secondaire de Proximus avec le plan « Mobile Red » (réseau de Proximus) offrant 1 GB, 300 minutes et des SMS illimités.**
80. Le graphique ci-dessous reprend l'évolution des solutions optimales en termes de coût des différents opérateurs au fil des 3 dernières éditions. Le coût mensuel moyen de la solution panachée (cf. carré jaune) a un niveau moins élevé (42,64€) en 2022 et 2023 qu'en 2021 (45,14€) :

54. Le coût mensuel moyen d'Internet Essential est composé de 25€ d'abonnement mensuel et de 59€ de frais d'installation amortis sur 36 mois soit $25€ + 59€/36\text{mois} = 26,64€$.

55. Les concepts d'opérateurs historique, secondaire et alternatif sont expliqués à l'annexe 2.

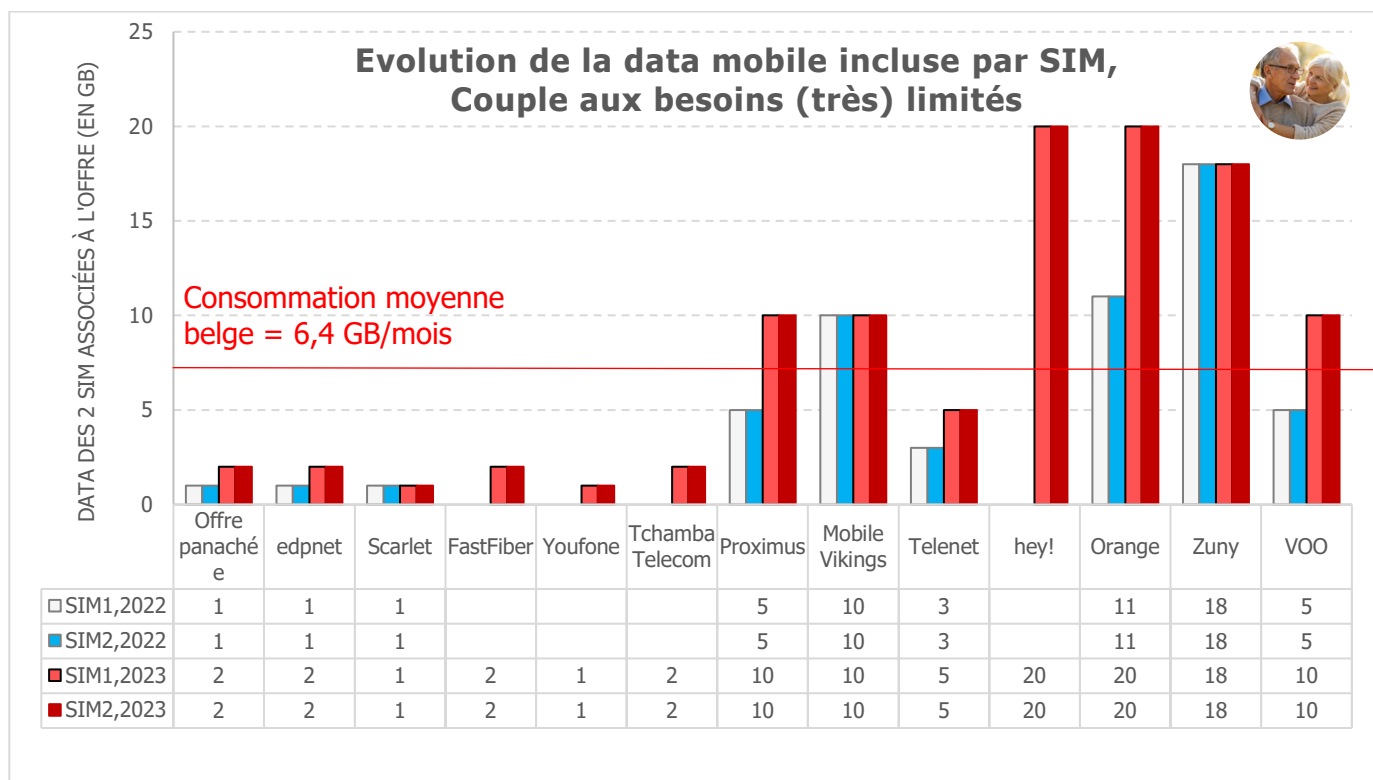


Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères pour le profil « Nadine et Jonas, couple aux besoins (très) limités », par édition

81. Le graphe montre par ailleurs des niveaux de coûts mensuels moyens globalement plus concentrés en 2023 qu'en 2021 et en 2022. On note également une augmentation du nombre d'opérateurs alternatifs (1 point vert en 2021 et 4 points verts en 2023)⁵⁶ et secondaires (2 points bleus en 2021 contre 4 en 2023)⁵⁷ répondant à ce profil d'usage pour un coût mensuel moyen généralement plus attractif que celui proposé par les opérateurs disposant de leur réseau d'accès propre (points rouges).
82. Si on regarde du côté de la data mobile incluse dans les solutions retenues pour répondre à ce profil en minimisant ses coûts, on remarque que celle-ci a généralement augmenté par rapport à ce qui était offert en Q3 2022. Les offres ci-dessous sont reprises dans l'ordre de leur classement en termes de coût mensuel moyen pour ce profil particulier de consommation.

56. Techniquement, Orange était un opérateur alternatif en 2021 (point vert). Pour une simplification de la présentation aux consommateurs lambda, nous gardons les mêmes codes couleurs en 2021 et 2022 que ceux prévalant actuellement, suite au rachat de VOO par Orange. L'opérateur Orange est donc symbolisé par un point rouge sur les 3 périodes.

57. De même, Mobile Vikings était un opérateur alternatif (point vert) avant d'être racheté par Proximus et de devenir un opérateur secondaire (point bleu). Ici aussi, on considère dans nos graphes un point bleu au cours des 3 éditions afin d'en faciliter la lecture. La liste des opérateurs fixes et convergents par types de marque est reprise à la section 1.2 Services fixes et convergents.



*Comparaison de la **data incluse par SIM** pour les solutions les moins chères retenues pour le profil « Nadine et Jonas, couple aux besoins (très) limités », en Q3 2022 et Q4 2023*

83. On remarque également que, de façon générale, les solutions les moins onéreuses (situées à gauche du graphe, solutions données généralement par des opérateurs alternatifs ou secondaires) répondent plus strictement aux besoins mobiles exigés par le profil tandis que les solutions plus onéreuses (en allant vers la droite du graphe) incluent davantage de data mobile dans leurs forfaits et dépassent largement ce qui est consommé en moyenne par un belge au cours d'un mois, soit 6,4 GB⁵⁸.
84. Allons-nous tirer les mêmes conclusions pour Caroline et Jules dont la consommation de data mobile et d'Internet sont nettement plus importants ?

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

3.5. Caroline et Jules, couple aux besoins (très) intenses

85. Caroline et Jules sont un **jeune couple dynamique aux besoins télécoms intenses**. Leur usage télécom correspond à ce qu'ils sont dans la vie: **exigeants, rapides et nomades**. Comme de nombreux millennials, ils consomment des contenus disponibles en ligne via des plateformes de streaming. **Le centre de leurs besoins multimédias n'est plus la télévision mais le smartphone.**
86. Caroline et Jules veulent tout et tout de suite, à savoir:
- **Internet fixe : débit d'au moins 200 Mbps et volume illimité**
 - **Mobile : 2 cartes SIM avec 50 GB chacune**
87. Sur la base de ces critères, voici les solutions **Internet et 2 abonnements mobiles** les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins. A nouveau, à ceux-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs.

Couple aux besoins (très) intenses



Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Zuny	Internet illimité 200 Mbps	89,00 €	200	∞	80	∞	∞	Orange
	+2*hey!	+2*hey! 80 GB				80	∞	∞	
②	Telenet	ONE for 2 (INT+MOB 2*illimité) [+TEL]	99,14 €	250	∞	300	∞	∞	BASE/ Telenet
③	Orange	Love Zen Fiber Go Intense	100,64 €	400	∞	70	∞	∞	Orange
						70	∞	∞	
④	Proximus	Flex Internet +2 Mob Flex M	103,99 €	500	∞	75	∞	∞	Proximus
						75	∞	∞	
⑤	VOO	Duo Super Relax + MOB 90 GB	109,06 €	200	∞	90	∞	∞	Orange
						90	∞	∞	
⑥	Mobile Vikings	Superfast Internet 1 Gbps + mobile 70 GB	110,00 €	1000	∞	70	∞	∞	Proximus
						70	∞	∞	

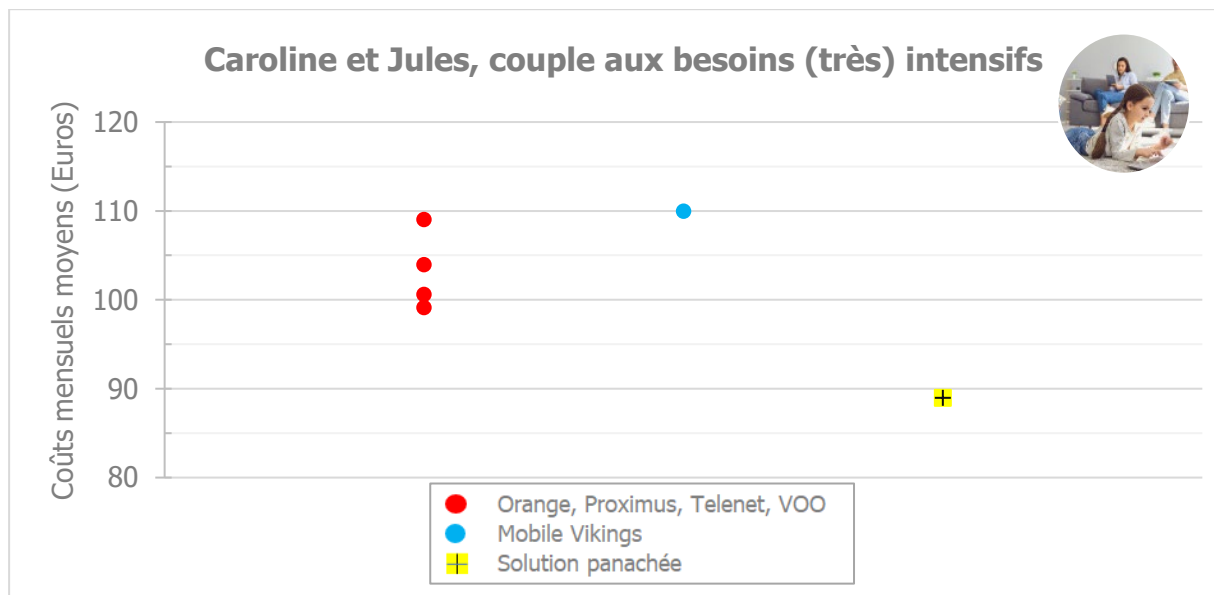
CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

88. La solution la moins chère pour répondre à ce profil d'utilisation a un coût mensuel moyen de 89€⁵⁹ et est donnée par la solution panachée composée des éléments suivants :

- **2 abonnements mobiles «80 GB» de hey!, la marque secondaire⁶⁰ d'Orange. Ceux-ci offrent chacun 80 GB et des minutes et SMS illimités (réseau mobile d'Orange) pour un prix unitaire de 25€/mois,**
- **Le plan « Internet illimité 200 Mbps» de Zuny, marque secondaire de VOO offre une vitesse de 200 Mbps et un volume illimité pour un coût mensuel moyen de 39€.**

89. S'agissant d'un nouveau profil introduit dans cette édition, aucune comparaison n'est possible avec les éditions précédentes. Comme le montre la figure ci-après, les profils avec beaucoup de data font l'objet d'un intérêt pour les opérateurs télécoms. Les solutions ont des coûts mensuels moyens fortement concentrés entre 99€ et 110€, qu'elles soient données par des opérateurs ayant leur propre réseau (points rouges) ou par un opérateur secondaire (point bleu).

90. **On peut cependant comparer les résultats obtenus ici avec ceux du profil précédent. En effet, si la structure des besoins est identique, à savoir, une connexion Internet et 2 abonnements mobiles, la réponse donnée par le secteur est très différente. Là, où 12 opérateurs se concurrencent pour le profil aux besoins (très) limités, ici, seuls 5 opérateurs sont susceptibles de répondre aux besoins du profil et seule la solution panachée (carré jaune), combinaison d'offres de 2 opérateurs secondaires, permet d'être en deçà du seuil des 90€/mois.**

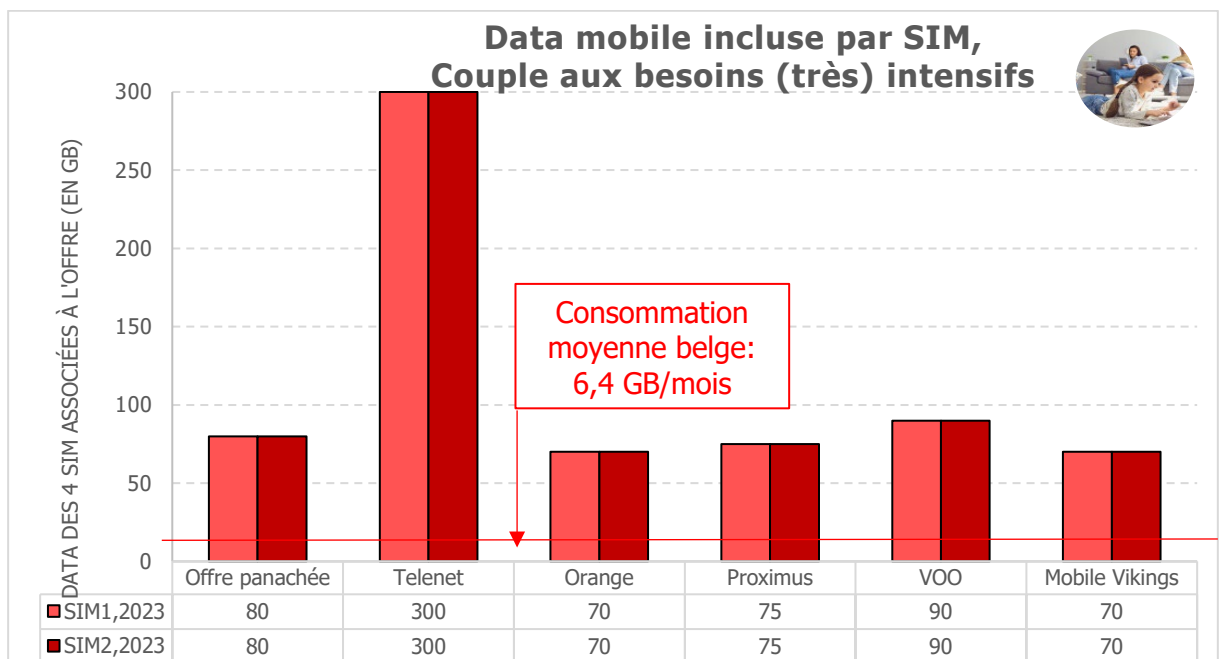


Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères pour le profil « Caroline et Jules, couple aux besoins (très) intensifs », en Q4 2023

59. Le coût mensuel moyen est obtenu ainsi : $2 \times 25\text{€} + 39\text{€} = 89\text{€}$

60. Les concepts d'opérateurs historiques, secondaires et alternatifs sont expliqués à l'annexe 2.

91. Si de nombreuses offres mobiles standalone sont capables de répondre à la demande de 50 GB comme l'a montré la comparaison mobile publiée en octobre dernier⁶¹, peu d'opérateurs alternatifs ou secondaires offrent conjointement 50 GB en mobile et une vitesse Internet aussi élevée.
92. Vouloir une vitesse minimale de 200 Mbps équivaut concrètement à exclure les solutions DSL. En termes de technologies, les solutions répondant à ce profil sont des solutions câbles (Orange, Telenet et VOO) ou fibre (Cybernet, edpnet, Fastfiber, Mobile Vikings, Proximus, Youfone)⁶².
93. On constate que l'ensemble des solutions retenues proposent un quota de data mobile nettement supérieur à ce que le profil demande (50 GB) : celui-ci varie de 70 GB à 300 GB selon l'opérateur choisi, y compris la solution panachée⁶³.



*Comparaison de la **data incluse par SIM** pour les solutions les moins chères retenues pour le profil « Caroline et Jules, couple aux besoins (très) intenses », en Q4 2023*

94. Chacun des profils suivants ajoute un service télécom supplémentaire, portant l'exigence du foyer respectivement vers des solutions de type packs 3-Play multi SIM⁶⁴ et packs 4-Play multi SIM.

61. Nous vous renvoyons à ce sujet vers les résultats donnés au profil mobile très intensif en mobile standalone : <https://www.ibpt.be/consommateurs/frank-usage-mobile-tres-intensif>

62. L'annexe 3 vous permet de visualiser les offres Internet standalone **selon la technologie choisie**.

63. On rappellera utilement que la consommation mobile mensuelle moyenne d'un consommateur belge est actuellement de 6,4 GB. Ce profil n'est donc pas particulièrement représentatif du consommateur moyen.

64. Un pack **X-Play multi SIM** est un pack combinant **X** services fixes de télécommunications avec plusieurs abonnements mobiles.

3.6. Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins moyens

95. Izza et Benoît ont 2 adolescents. Leur **usage télécom** est essentiellement **lié à l’Internet fixe et au mobile**. Leur usage mobile est un peu plus élevé en termes de data que l’usage moyen belge de 6,4 GB/mois en 2022.

96. Leurs besoins sont les suivants :

- **Internet fixe : débit d’au moins 100 Mbps et volume illimité**
- **TV via décodeur**
- Téléphonie fixe : optionnelle
- Mobile : **2 cartes SIM avec 5 GB** de data et **2 cartes SIM avec 10 GB de data**. Chaque carte doit en outre permettre de téléphoner durant **300 minutes**.

97. Sur la base de ces critères, voici les **packs 3-Play multi SIM**⁶⁵ les moins chers de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins. A ceux-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s’ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs.

Famille aux besoins moyens									
Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Orange	Love Start Fiber Go Plus +TV	106,64 €	150	∞	70	∞	∞	Orange
	+UNDO	+ 3* Undo S		20	∞	∞	+ Orange		
				20	∞	∞			
				20	∞	∞			
②	Proximus	Flex (INT +TV) + Mobile Flex S où SIM 1=SIM 2 =SIM 3 =SIM 4 = Mobile Flex S	114,99 €	100	∞	10	∞	∞	Proximus
						10	∞	∞	
						10	∞	∞	
						10	∞	∞	

65. Un pack 3-Play multi SIM est un pack combinant l’Internet fixe, la télévision et plusieurs abonnements mobiles. Une carte SIM correspond à un abonnement mobile (SIM ci-après).

3	VOO	Trio Super Relax net +MOB 10 GB +TV où SIM 1 = SIM 2 = SIM 3 = SIM 4= MOB 10 GB	120,06 €	200	∞	10	∞	∞	Orange ⁶⁶
4	Orange	Love Start Fiber Go Plus +TV où SIM 1 = SIM 2 = SIM 3 = SIM 4 = Go Plus	124,64 €	150	∞	20	∞	∞	Orange
						20	∞	∞	
						20	∞	∞	
5	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB 2*illimité+2*5 GB) + (TEL) + TV iconic	143,66 €	250	∞	300	∞	∞	BASE/ Telenet
						300	∞	∞	
						5	∞	∞	
						5	∞	∞	

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

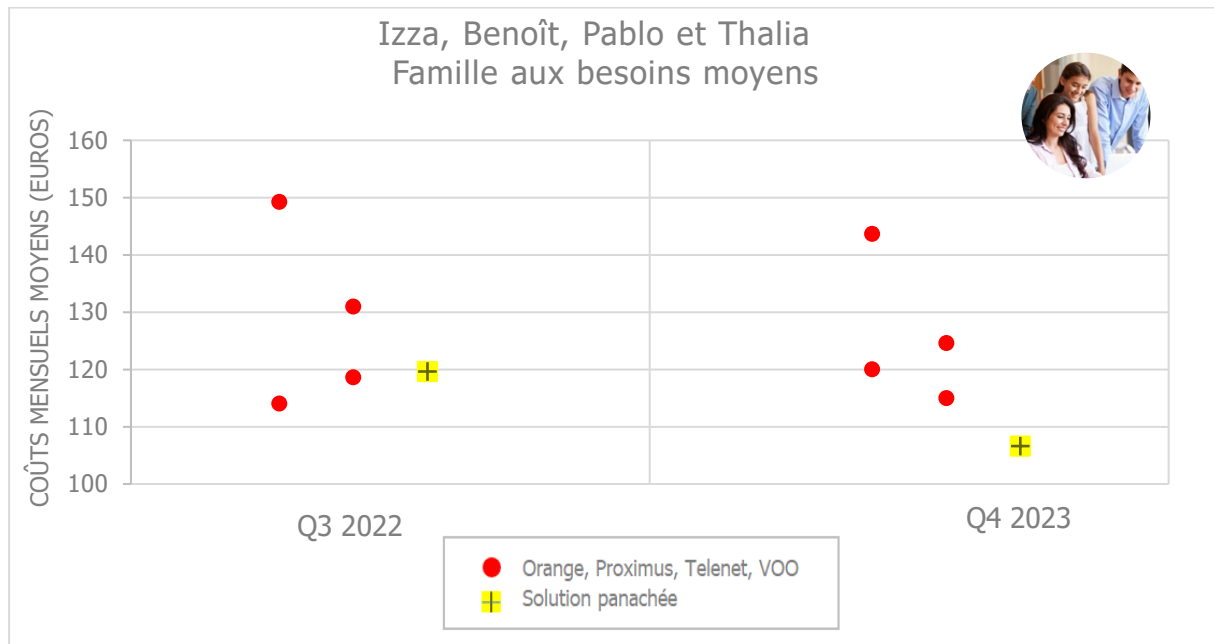
98. La solution la moins chère pour répondre à ce profil d'utilisation est donnée par la solution panachée dont le coût mensuel moyen s'élève à 106,64€. Cette solution résulte de l'association

- **du pack 3-Play mobile « Love Zen Fiber Go Plus +TV» d'Orange dont le coût mensuel moyen s'élève à 76,64€⁶⁷, solution câble offrant mensuellement 20 GB, des minutes et des SMS illimités ainsi qu'un Internet de 150 Mbps avec un volume illimité et 70 chaînes de télévisions (tv avec décodeur),**
- **et de 3 plans Undo S à 10€/abonnement de l'opérateur mobile virtuel UNDO offrant chacun 20 GB, 500 minutes d'appels et 100 SMS.**

99. Contrairement à ce qui prévalait en Q3 2022 où la solution panachée n'était pas la solution optimale avec un coût mensuel moyen de 119,64€, cette année, avec un coût de 106,64€, elle est bien la solution financièrement la plus intéressante.

66. VOO migre ses clients vers le réseau d'Orange. Cette phase de migration n'étant pas encore finalisée au moment de rédiger cette étude, il est possible que certains d'entre eux soient sur le réseau de BASE/Telenet. Par simplification pour le lecteur, nous notons cependant ici que le réseau lié à VOO est celui d'Orange.

67. Le coût mensuel moyen de 76,64€ provient de 75€ d'abonnement mensuel et de 59€ de frais d'activation amortis sur 36 mois.



Comparaison des coûts mensuels moyens des solutions les moins chères pour le profil « Famille aux besoins moyens», par édition⁶⁸

100. Jusque fin 2021, le pack 3-Play mobile était le 3^{ème} pack le plus demandé en Belgique (20,74%) après le pack 4-Play (34,04%) et le pack 3-Play fixe (25,02%). Depuis la fin 2022, le pack 3-Play mobile a pris la seconde position du podium et représente 23,81% des packs sur le marché résidentiel belge, derrière les packs 4-Play (32,52%) et devant les packs 3-Play fixe (21,03%).⁶⁹

101. En regardant le graphe ci-dessus, on constate que deux tendances opposées se dessinent par rapport aux résultats de Q3 2022 :

- Les 2 opérateurs (Proximus et Telenet) ayant les solutions avec les coûts mensuels moyens les plus élevés en Q3 2022 voient une diminution de ceux-ci en Q4 2023 pour leurs solutions les moins chères pour ce profil de consommation;
- Orange et VOO ont des coûts mensuels moyens plus élevés en Q4 2023 qu'en Q3 2022 pour leurs solutions les moins chères pour ce profil de consommation.

Il en résulte une plus forte concentration des réponses données par le marché pour ce type de consommation.

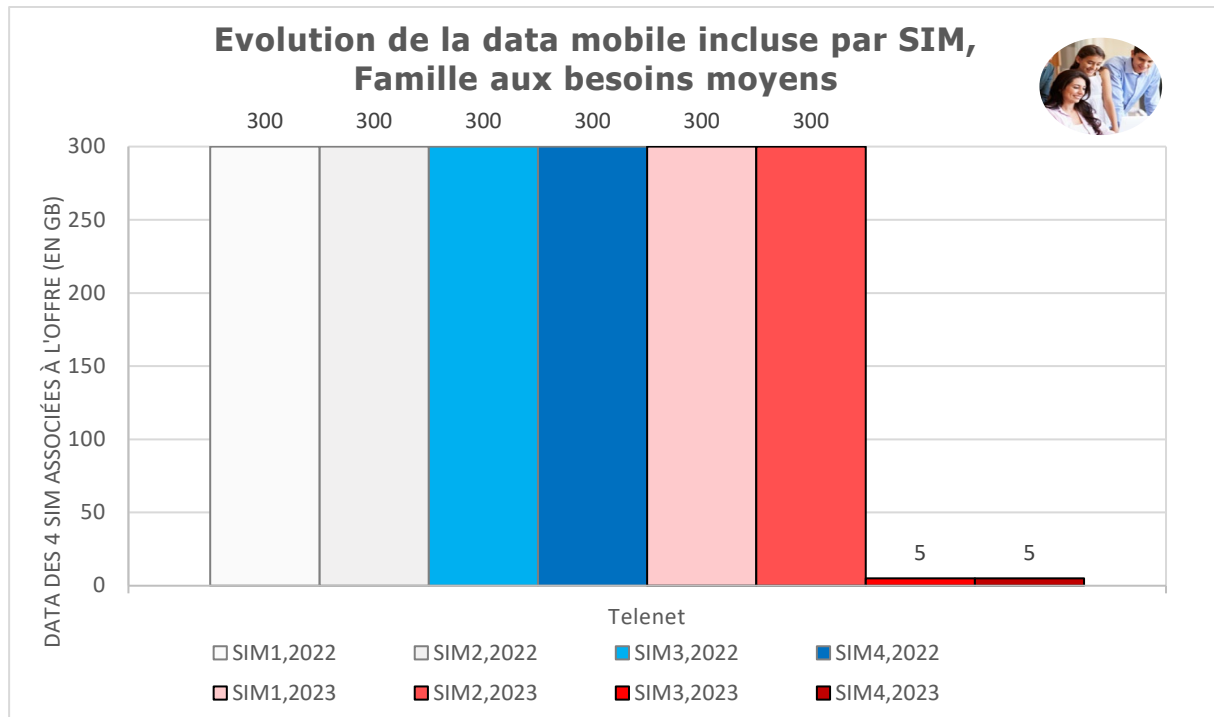
102. Cette diminution de coût chez **Telenet** (149,24€ vers 143,66€) est à associer à un redimensionnement des composants mobiles de leurs packs convergents ONE: passage de 4 SIM à 300 GB en 2022 à 2 SIM à 300 GB et 2 SIM à 5 GB en 2023. Telenet a en effet récemment modifié l'ensemble de ses offres ONE for X, permettant aux consommateurs de choisir les composants mobiles du pack de façon davantage personnalisée. Un pack ONE for X sera donc constitué nécessairement d'un mobile illimité (300 GB) combiné avec (x-1)

68. En raison d'un changement dans le profil opéré en Q3 2022, seules les éditions Q3 2022 et Q4 2023 sont comparables.

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

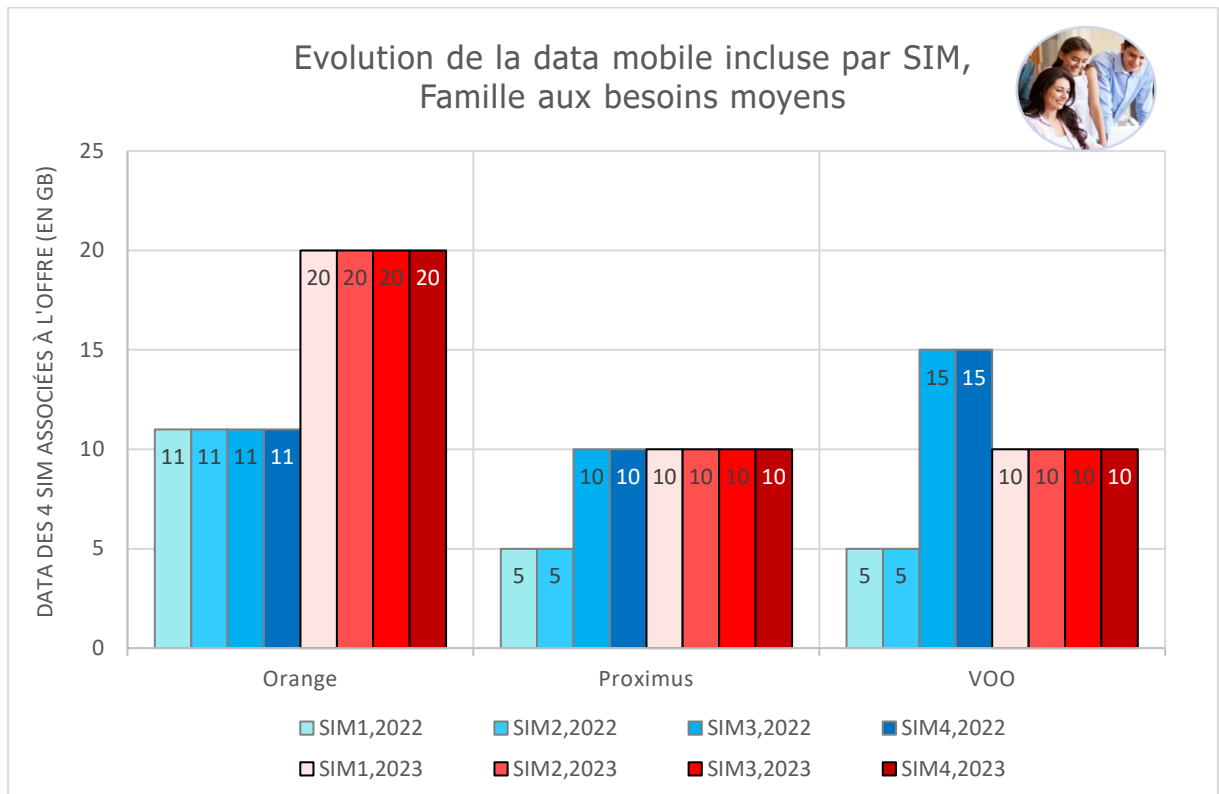
composant(s) mobile(s) à choisir parmi les variantes suivantes : « Mobile 5 GB », ou « Mobile illimité (300 GB) » au lieu d'imposer nécessairement le partage d'un pot commun de data mobile très élevé (X*300 GB) qui ne répond pas nécessairement aux besoins du consommateur lambda. Ces nouvelles combinaisons, plus souples, permettent à Telenet d'avoir une solution moins onéreuse en Q4 2023 pour répondre à ce profil de consommation que lors de la précédente édition.

103. Le changement data de cette solution est décrit dans le graphe ci-dessous.



Comparaison de la data incluse par Telenet pour le profil « Couple aux besoins moyens », par édition

104. En ce qui concerne **Proximus**, la solution actuelle (114,99€) est moins onéreuse que celle de 2022 (130,22€) avec une augmentation de la data offerte aux consommateurs (2 SIM de 5 GB et 2 SIM de 10 GB en 2022 ; 4 SIM de 10 GB en 2023). Ici aussi, cela est dû à un changement dans l'offre retenue au niveau des composants mobiles.
105. Quant à **Orange**, l'augmentation de coût (118,64€ vers 124,64€) est à associer à une augmentation de la data pour les 4 cartes SIM, qui passent chacune de 11 GB à 20 GB. Enfin, en ce qui concerne **VOO**, la hausse du coût (114,06€ vers 120,06€) s'associe à un rééquilibrage de la data entre les 4 cartes SIM : 2 SIM à 5 GB et 2 SIM à 15 GB en 2022 contre 4 SIM à 10 GB en 2023.



Comparaison de la data mobile incluse pour les solutions Orange, Proximus et VOO associées au profil « Couple aux besoins moyens », Q3 2022 et Q4 2023

106. En comparant les datas prises en compte dans les figures ci-dessus, on note que, pour répondre à une demande d'abonnements mobiles de 5 GB à 10 GB et 300 minutes d'appels, la réponse du secteur est un composant mobile variant de 5 GB à 20 GB (et même 300 GB pour 2 des 4 abonnements). Comme en mobile standalone, la data incluse dans les packs convergents est plus généreuse que nécessaire pour répondre strictement aux besoins exprimés.
107. Enfin, le dernier profil se réfère à une famille classique utilisant un pack 4P familial avec 4 cartes SIM. Ceci correspond au pack demandé par 32,52% des belges, qu'il soit avec un seul ou avec plusieurs abonnements mobiles.

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

108. Arthur, Els et leurs enfants Nelle et Lucas veulent **tous les services télécoms**:

- **Internet fixe** : un débit d'au moins **100 Mbps** et un volume minimal de **200 GB**
- **TV** : la diffusion linéaire **via décodeur** est exigée
- **Une ligne téléphonique fixe** est indispensable
- **Mobile** : il leur faut **4 cartes SIM avec 2 GB et 300 minutes d'appels** chacune

109. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à leurs besoins (**Pack 4-Play multi SIM**⁷⁰). A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs.

Famille aux besoins modérés TV avec décodeur									
Q4 2023	Opérateur	Plan	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	VOO	Trio Super Relax Net+TEL+TV	111,06 €	200	∞				Orange ⁷¹
	+ edpnet	+ 4*400 min./SMS + 2 GB				2	400	+ Orange	
						2	400		
						2	400		
						2	400		
	OU + Fastfiber	+ 4*400 min./SMS + 2 GB data				2	400	OU +BASE/ Telenet	
						2	400		
						2	400		
2			400						
②	Proximus	Flex (INT+TV+TEL) + 4* Mobile Flex 10 GB	126,99 €	100	∞	10	∞	∞	Proximus
						10	∞	∞	
						10	∞	∞	
						10	∞	∞	
③	VOO		131,06 €	200	∞	10	∞	∞	Orange ⁷²

70. Un pack 4P multi SIM est un pack combinant l'Internet fixe, la téléphonie fixe, la télévision et plusieurs abonnements mobiles.

71 et 72. VOO migre ses clients vers le réseau d'Orange. Cette phase de migration n'étant pas encore finalisée au moment de rédiger cette étude, il est possible que certains d'entre eux soient sur le réseau de BASE/Telenet. Par simplification pour le lecteur, nous notons cependant ici que le réseau lié à VOO est celui d'Orange.

		Quatro Super Relax+TV+téléphonie fixe+3*10 GB				10	∞	∞	
						10	∞	∞	
						10	∞	∞	
④	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB 1*illimité+3*5 GB) [+ TEL]+ TV iconic	132,04 €	250	∞	300	∞	∞	BASE /Telenet
						5	∞	∞	
						5	∞	∞	
						5	∞	∞	
⑤	Orange	Love Start Fiber Go Plus+ Fixed Phone + TV (SIM1 =SIM2 =SIM3 =SIM4 =Go Plus)	136,64 €	150	∞	20	∞	∞	Orange
						20	∞	∞	
						20	∞	∞	
						20	∞	∞	

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 01/11/2023.

110. Lorsque les besoins télécoms se fixent sur les 4 services télécoms, le pack 4-Play devient presque inévitable. Il est cependant toujours possible de créer une solution panachée sur base d'un pack 3-Play fixe ou 4-Play auxquels on associe les services mobiles en standalone.

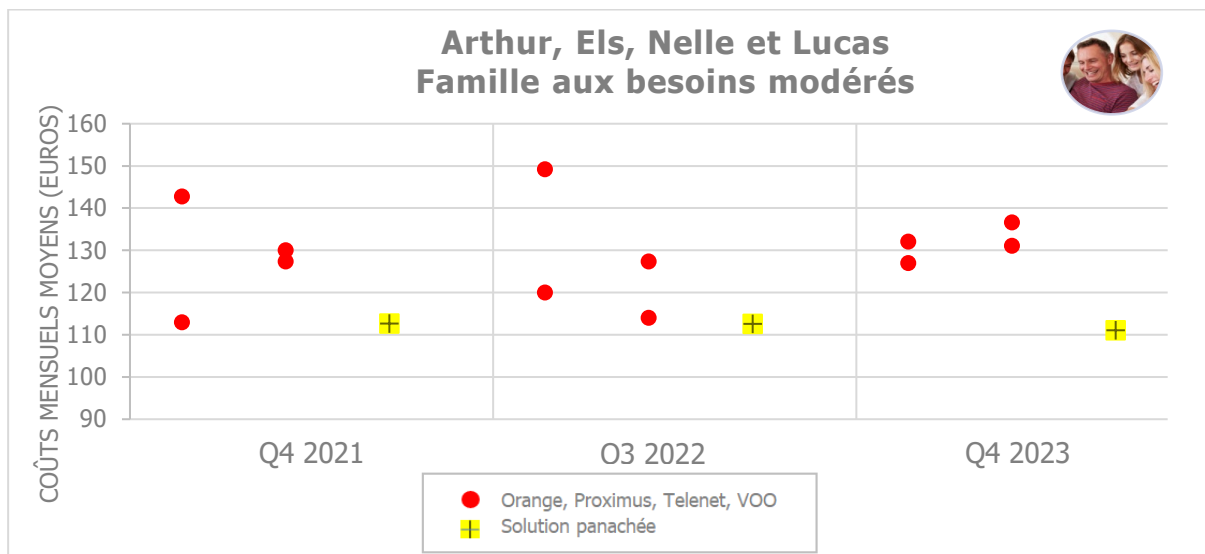
111. La solution financièrement la plus intéressante pour ce profil en Q4 2023 est donnée par la solution panachée composée

- **du pack 3-Play « Trio Super Relax Net+TEL+TV » de VOO dont le coût mensuel moyen s'élève à 79,06 €⁷³. Celui-ci offre un Internet avec une vitesse de 200 Mbps et un volume illimité ainsi qu'une tv classique avec décodeur,**
- **de 4 abonnements mobiles à 8€/abonnement qui peuvent être achetés chez l'un ou l'autre de ces opérateurs alternatifs ou par une combinaison des 2:**
 - **edpnet avec le plan « edpnet Mobile 400 min. et/ou SMS + 2 GB» (réseau d'Orange)**
 - **Fastfiber avec le plan « 400 min. et/ou SMS + 2 GB data » (réseau de BASE/Telenet).**

Le coût mensuel moyen de cette solution panachée est donc de 111,06€.

112. Le graphe ci-après nous montre que la solution panachée la moins chère retenue en 2023 a un coût mensuel moyen moins élevé que celui des offres panachées retenues dans les éditions précédentes et ce, malgré la répercussion de l'inflation sur les tarifs de la majorité d'entre eux. Celui-ci s'élevait à 112,64€ en Q4 2021 et s'élève à 111,06 € en Q4 2023. La solution panachée consiste à sortir les 4 abonnements mobiles de la solution pack afin d'accéder aux opérateurs les plus concurrentiels vendus en standalone. Dans ce cas précis de consommation, il s'agit d'edpnet et de Fastfiber. La 2^o partie de la solution est composée d'un pack 3-Play fixe dont la tv est une solution classique avec décodeur. En 2022, la solution panachée était un pack 4-Play associé à 3 mobiles en standalone.

73. Le coût mensuel moyen est composé de 76€ d'abonnement d'une part et de 60€ de frais d'installation et de 50€ de frais d'activation, tous 2 amortis sur 36 mois soit 76€ + 50€/36 mois +60/36 mois= 79,06€.



*Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères
pour le profil « Famille aux besoins modérés», par éditions*

113. Les coûts mensuels moyens des 4 opérateurs sont plus élevés et davantage concentrés que lors des 2 éditions précédentes de cette étude, à l'exception de Telenet dont la solution la moins onéreuse est passée de 149,24€ en Q3 2022 à 132,04€ en Q4 2023, suite à un changement relatif aux composants mobiles dans ses packs ONE, comme expliqué dans le profil précédent.

Annexe 1. Méthodologie

1. Introduction du concept de « profils de foyers »

114. Cette méthode 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.
115. Les profils mobiles ont fait l'objet d'une première publication⁷⁴ ; cette étude-ci se concentre sur les services fixes (Internet fixe et/ou télévision et/ou téléphonie fixe) et les packs convergents.
116. 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 1^o novembre 2023 sont pris en considération – hors effet des promotions** – pour y répondre avec, parfois, l'activation d'options et/ou de consommation(s) hors forfaits.
117. Les coûts mensuels moyens (ou « CMM ») reflètent le coût de l'abonnement mais aussi les éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés ainsi que 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 a été 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.
118. Les **amortissements** des frais d'activation et d'installation sont calculés **sur une période de 3 ans**. Cela signifie que nous considérons qu'en moyenne, l'utilisateur gardera le plan tarifaire choisi pour une période de 3 ans au cours de laquelle il payera en moyenne le montant donné par le coût mensuel moyen. On attirera toutefois l'attention du lecteur sur le fait que si nous lisons ces coûts en les amortissant sur une période de 36 mois, les utilisateurs doivent, eux, faire face à ce coût unique, parfois (très) conséquent, dès qu'ils contractent leur(s) nouvel (nouveaux) abonnement(s) fixe et/ou convergent.
119. A des fins de transparence de l'information, nous reprenons les opérateurs pris en considération dans cette étude en annexes 2 et 3 en spécifiant, pour chacun d'entre eux, respectivement le réseau mobile utilisé et/ou la structure-mère les hébergeant (en fixe).

2. Spécificités de l'étude nationale

120. Les plans retenus et les résultats présentés dans cette étude sont les plans tarifaires introduits par les opérateurs opérant sur le marché résidentiel belge dans la base de données du simulateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be au moment de l'étude – 1^o novembre 2023

74. <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/resultats-de-la-comparaison-des-tarifs-des-services-mobiles-en-belgique-tarifs-appliques-en-q3-2023>

- , conformément à l'obligation légale, ou à une association de ceux-ci dans les cas des solutions dites « panachées ».

121. Cette comparaison ne concerne donc que les produits de télécommunication destinés aux utilisateurs 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.

122. Cette logique a été choisie par l'IBPT afin **d'inciter les utilisateurs belges à comparer plus fréquemment** les offres susceptibles de répondre à leurs besoins et éventuellement **à changer de plan et/ou d'opérateur s'ils le jugent opportun**, notamment grâce à notre outil en ligne www.meilleurtarif.be et à la procédure **Easy Switch**. S'ils ont un pack convergent, les consommateurs, veilleront également au portage de leur numéro mobile⁷⁵.

123. Les différents axes ayant motivé notre approche sont les suivants :

- **Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge,**
- **Montrer le coût des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge et leur évolution récente,**
- **Montrer les alternatives possibles aux solutions actuelles des utilisateurs en termes d'offres, mais également en termes de types de solutions possibles,**
- **Stimuler la concurrence entre opérateurs actifs et mettre en évidence le dynamisme et l'évolution du marché télécom.**

124. L'outil de comparaison de l'IBPT www.meilleurtarif.be inclut une **fonction automatisée** – également accessible dans la zone client du site web de leur opérateur actuel – permettant aux utilisateurs de connaître **en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunication répondant à leurs profils réels d'utilisation**, compte tenu de leurs codes postaux respectifs.

125. En outre, lorsque la liste des plans leur est présentée, le site www.meilleurtarif.be offre une **fonctionnalité « Comparer les plans » permettant de voir côte à côte les différents paramètres pour maximum 5 offres aux choix de l'utilisateur :**

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

ibpt Meilleur tarif Accueil Aide FAQ Contacts FR Consommateur PME

Internet

Faible **Moyen** Intensif

Code Postal:

Budget:

Type: **Fixe** Mobile Combinaison

Promotion: Oui **Non**

Installation: technicien **moi-même**

Volume:

Vitesse De Téléchargement:

Conditions d'utilisation (responsabilité) Vie privée (confidentialité)
Clause de non-responsabilité Cookies IBPT

⚠ La vitesse prise en compte est la vitesse maximale que l'opérateur peut offrir. Vous pouvez vérifier sur le site Internet de l'opérateur quelle vitesse est effectivement disponible à votre adresse.

[COMPARER LES PLANS](#)

Opérateur	Plan tarifaire	Abonnement mensuel	Coût mensuel moyen ↑	Speed (Mbps)	Quota (GB/mois)	
	<input checked="" type="checkbox"/> Home Flybox - Easy Internet @Home - Modem Adv12 m	€20,00	€26,08	210	15	✓
	<input checked="" type="checkbox"/> Internet Essential	€25,00	€26,64	50	100	
	<input type="checkbox"/> Home Flybox - Easy Internet @ Home	€20,00	€28,58	210	15	✓
	<input checked="" type="checkbox"/> Easy Internet	€33,29	€34,68	100	150	
	<input checked="" type="checkbox"/> Scarlet Internet Loco	€34,00	€34,81	70	∞	
	<input checked="" type="checkbox"/> VDSL XL (sans modem)	€35,95	€37,34	100	∞	

Sélection de la fonctionnalité de comparaison des plans, module Internet, site www.meilleurtarif.be

Internet

Mobile

Fixe

Pack

Changez facilement d'opérateur fixe avec Easy Switch.

Comparer

RETOUR



Opérateur	Orange Belgium	PROXIMUS	Telenet	Scarlet Belgium NV	edpnet
Informations concernant le plan large bande					
Plan tarifaire	Home Flybox - Easy Internet @Home - Modem Adv12 m	Internet Essential	Easy Internet	Scarlet Internet Loco	VDSL XL (sans modem)
Coût mensuel moyen	€26.08	€26.64	€34.68	€34.81	€37.34
Coût mensuel moyen	€26.08	€26.64	€34.68	€34.81	€37.34
Caractéristiques supplémentaires	Au-delà de 15GB, la vitesse de surf est ralentie à 256Kbps.	Aucune caractéristique supplémentaire pour ce plan	SAFESURF: Vous surfez en toute sécurité sur tous les appareils de votre maison grâce au logiciel anti-phishing.	Les services internet de Scarlet sont réservés uniquement à un usage personnel. La vitesse de surf est limitée à 3 Mbps au-delà d'un volume de téléchargement de 3 TB par mois. En cas de dépassement, vous aurez la possibilité d'activer une option « Scarlet Comfort » qui vous permettra, pour 5 € par mois, de conserver votre vitesse de surf pour 1 TB supplémentaires.	VDSL XL signifie internet autant que vous le pouvez: internet illimité réel (= pas de limite de volume cachée !!!) à la vitesse maximale possible à votre emplacement (= pas de limite de vitesse !!!).
Informations complémentaires sur ce plan tarifaire	https://www.orange.be/fr/produits-et-services/flybox	https://www.proximus.be/fr/id_cr_int/particuliers/produits/autres-produits/abonnements-internet.html	https://www2.telenet.be/fr/produits/internet/abonnements/commander-easy-internet	https://www.scarlet.be/fr/id_internet/particuliers/abonnements-internet.html	http://www.edpnet.be/fr/prime/internet.html
Marché cible	Particuliers (Consommateur)	Particuliers (Consommateur)	Particuliers (Consommateur)	Particuliers (Consommateur)	Particuliers et PME
Abonnement mensuel	20.00 €	25.00 €	33.29 €	34.00 €	35.95 €

 Résultat de la fonctionnalité de comparaison des plans, module Internet, site www.meilleurtarif.be

126. Les promotions, par nature temporaires, ne sont pas prises en considération dans cette étude.
127. Nous rappelons aux consommateurs l'importance de lire attentivement les détails relatifs aux promotions et aux termes de leurs contrats (couverture, vitesse, volume,...) lorsqu'ils s'engagent auprès de leur(s) opérateur(s). L'IBPT insiste également sur **l'importance de se renseigner sur la politique d'utilisation des données mobiles (Fair Use Policy) au sein de l'Union Européenne**. Celles-ci peuvent en effet changer sensiblement selon les opérateurs : certains opérateurs limitent la vitesse de téléchargement mais ne facturent aucun surplus tandis que d'autres facturent un surplus. On notera utilement que le coût hors forfait appliqué (eurocent/MB) peut se traduire concrètement par un coût important par rapport au tarif de base inclus dans votre forfait.

3. Les profils étudiés

128. **Sept profils permettant de présenter différents types de solutions - fixes ou convergentes** - ont été créés par l'IBPT. Pour refléter la diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a modulé leurs besoins selon leur degré de nécessité : **optionnel, obligatoire ou non désiré**.
129. Le tableau ci-après permet de visualiser les exigences des profils étudiés et le type de solution présentée:

Profils	Besoins mensuels minimaux à satisfaire				Solution présentée
	Internet	TV (#chaînes, type de TV)	Tél. fixe	Mobile	
Anna et Gabrielle, Couple sans mobile	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Optionnelle	Non désiré	Internet standalone
Niels, Célibataire sans mobile	Volume : 150 GB Vitesse : 50 Mbps	Obligatoire Décodeur	Optionnelle	Non désiré	Internet et télévision
Emma, Etudiante avec mobile	Volume : 50 GB Vitesse : 50 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Non désirée	1 SIM 5 GB, voix optionnelle	Internet et mobile
Nadine et Jonas, Couple aux besoins (très) limités	Volume : 50 GB Vitesse : 50 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Optionnelle	2 SIM 1 GB et 300 min / SIM	Internet et 2 abonnements mobiles
Caroline et Jules, Couple aux besoins (très) intensifs (NEW)	Volume : illimité Vitesse : 200 Mbps	Non désirée	Non désirée	2 SIM 50 GB	Internet et 2 abonnements mobiles

Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins moyens	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Obligatoire Décodeur	Optionnelle	2 SIM 5 GB et 300 min / SIM 2 SIM 10 GB et 300 min / SIM	Internet, télévision et 4 abonnements mobiles
Arthur, Els, Nelle et Lucas, Famille aux besoins modérés	Volume : 200 GB Vitesse : 100 Mbps	Obligatoire Décodeur	Obligatoire	4 SIM 2 GB et 300 min / SIM	Internet, télévision téléphonie fixe et 4 abonnements mobiles

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

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

La solution « sur mesure » résulte de l'inexistence de ce type de pack dans l'offre commerciale actuelle de cet opérateur ou par un pack non dimensionné aux besoins réels du consommateur. Seule la solution panachée la moins onéreuse est reprise dans les différents tableaux pour compléter les offres les moins chères des différents opérateurs.

131. Pour choisir une offre internet correspondant à leurs besoins, les utilisateurs doivent notamment évaluer

- Les opérateurs disponibles pour le lieu de connexion (services fixes ou convergents)⁷⁶,
- La vitesse minimale souhaitée,
- Le volume minimal de données souhaité et l'éventuel coût du volume de téléchargement non compris dans l'offre (prix hors forfait pour les offres avec volume limité),
- Le type de technologie souhaité (Xdsl, câble, fibre⁷⁷, satellite),
- Une offre commercialisée en standalone ou une offre incluse dans un pack.

132. Comme cela a été montré à la section 3, les utilisateurs doivent réfléchir au type de technologie choisie pour leur télévision - TV avec décodeur ou TV via l'application de leur opérateur - car cela impactera directement leur expérience télévisuelle : le nombre de chaînes de télévision accessibles d'une part et la diversité de l'accès d'autre part (télévision, PC, PC portable,

76. Pour savoir quels opérateurs fixes sont disponibles à votre lieu d'habitation : [ibpt | Portail De Données - Atlas ligne fixe \(bipt-data.be\)](#)

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

tablette, smartphone, ...). C'est pourquoi nous attirons leur attention sur ce paramètre dans les solutions proposées au profil d'Emma (point 3.3).

133. Avant de procéder au changement d'opérateur, les utilisateurs ne doivent pas oublier de vérifier quel type de contrat ils ont conclu (contrat à durée déterminée ou indéterminée) et si celui-ci intégrait un appareil vendu en vente couplée. Pour plus d'informations, nous les renvoyons vers notre FAQ spécifique à ce sujet : [Je possède un pack de services et souhaite changer d'opérateur, à quoi dois-je faire attention ? | IBPT](#)

134. Vous souhaitez changer d'opérateur pour réaliser des économies ? Rien de plus simple, utilisez la procédure Easy Switch. Pour connaître les plans alternatifs à votre plan actuel, faites comme les **365.150** personnes ayant utilisé notre outil de simulation tarifaire au cours des 12 derniers mois. Récupérez votre profil d'utilisation récent disponible dans votre espace personnel sur le site web de votre opérateur actuel, consultable à tout moment. En cliquant sur le bouton « meilleurtarif.be », vous aurez alors accès à une liste des plans disponibles à la vente répondant à votre utilisation récente en matière de télécommunications. A vous de jouer...

Annexe 2. Services mobiles

135. Vous souhaitez changer d'opérateur mobile ? Comment faire ?
136. **Première étape :** quels sont les opérateurs ayant la **meilleure couverture mobile** pour votre lieu d'habitation et vos trajets habituels (par exemple, voyage en train maison-boulot) ? Pour le savoir, un seul réflexe : surfer sur notre atlas mobile sur le site [ibpt](http://ibpt.be) | Portail De Données - Atlas mobile (bipt-data.be) -
137. **Deuxième étape : connaître tous les opérateurs mobiles** commercialisant des plans postpayés sur le marché résidentiel belge. Qui sont-ils ? Il existe schématiquement 3 types d'opérateurs mobiles postpayés en Belgique:
- ❖ **Les opérateurs historiques** qui disposent de leurs propres réseaux mobiles. En Belgique, il s'agit des opérateurs Orange, Proximus et BASE/Telenet.
 - ❖ **Les marques « secondaires »** dont disposent les opérateurs historiques sont : Scarlet et Mobile Vikings chez Proximus , hey! chez Orange.
 - ❖ **Les opérateurs alternatifs** sont des opérateurs qui ne possèdent pas de réseau mobile propre et qui, pour offrir des services, utilisent celui d'un opérateur historique. Il s'agit, des opérateurs suivants: edpnet, Fastfiber, IP Telecom, Neibo, Tchamba Telecom, UNDO, United Telecom, VOO et Youfone.
138. **Troisième étape :** savoir **quels réseaux mobiles** utilisent les opérateurs ? Nous avons repris ci-dessous l'ensemble des opérateurs mobiles postpayés par réseau mobile utilisé⁷⁸, que ceux-ci soient des opérateurs historiques, des marques secondaires de ces mêmes opérateurs ou des opérateurs alternatifs.
- ❖ **Réseau mobile d'Orange**
edpnet, hey!, NEIBO, Orange, UNDO, VOO⁷⁹
 - ❖ **Réseau mobile de Proximus**
IP Telecom, Mobile Vikings, Proximus, Scarlet, Tchamba Telecom, Youfone
 - ❖ **Réseau mobile de BASE/Telenet**
BASE, Fastfiber, Telenet, United Telecom
139. **Quatrième étape :** surfer sur www.meilleurtarif.be et découvrir les offres alternatives à votre offre actuelle sur base de votre consommation récente.

78. Afin d'en faciliter l'utilisation, le classement est effectué sur base alphabétique.

79. VOO migre actuellement ses clients vers le réseau d'Orange. Cette phase de migration n'étant pas encore finalisée au moment de rédiger cette étude, il est possible que certains d'entre eux soient encore sur le réseau de BASE/Telenet. Par simplification pour le lecteur, nous notons cependant ici que le réseau lié à VOO est celui d'Orange.

Annexe 3. Services fixes et packs convergents

140. La liste ci-après reprend les opérateurs⁸⁰ offrant des services fixes et ou convergents sur le marché résidentiel belge en spécifiant leur « structure-mère »:

❖ **Structure-mère d'Orange**

hey!, Orange, VOO, Zuny

❖ **Structure-mère de Proximus**

Cybernet, edpnet⁸¹, Fastfiber, Mobile Vikings, Proximus, Scarlet, Tchamba Telecom, Youfone

❖ **Structure-mère de BASE/Telenet**

TADAAM, Telenet, United Telecom

141. En recoupant ces informations avec celles relatives aux **couvertures des différents opérateurs** disponibles pour leur lieu d'habitation, ibpt | Portail De Données - Atlas ligne fixe (bipt-data.be), le consommateur aura l'opportunité de faire un choix optimal tant du point de vue du prix que de celui de la qualité.

142. Enfin, les graphes ci-après reprennent les **offres Internet standalone sur base de leurs vitesses et de leurs différents coûts**. A des fins de lisibilité et de praticité, nous avons scindé ces informations en 3 graphes distincts, regroupant les offres selon leurs technologies :

- le premier se concentre sur les offres avec la technologie DSL,
- le second, la technologie Câble,
- et le dernier, sur la technologie Fibre.

Par conséquent, le lecteur pourra y découvrir chaque offre reprise selon sa technologie, en précisant le nom de l'opérateur, sa dénomination, sa vitesse et les différentes catégories de coûts constituant le coût mensuel moyen, à savoir :

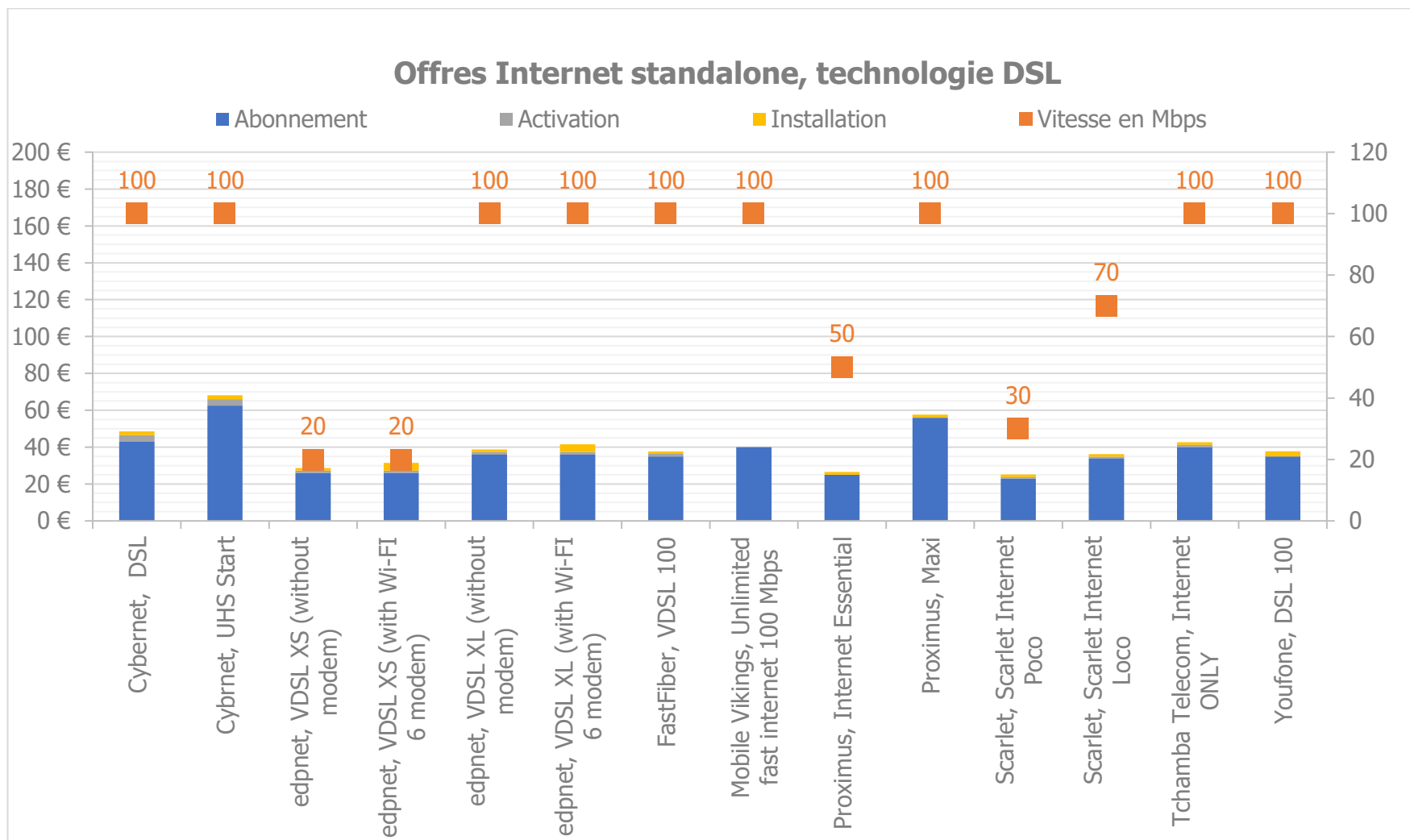
- l'abonnement mensuel,
- les frais d'installation amortis sur 36 mois,
- les frais d'activation amortis sur 36 mois.

143. Ces différentes informations ont été compilées sur base des informations disponibles sur le site **www.meilleurtarif.be**, n'hésitez pas à y faire vos simulations sur base de vos caractéristiques récentes de consommation⁸², de votre code postal et du budget maximum que vous souhaitez accorder à vos dépenses télécoms...

80. Afin d'en faciliter l'utilisation, le classement est effectué sur base alphabétique.

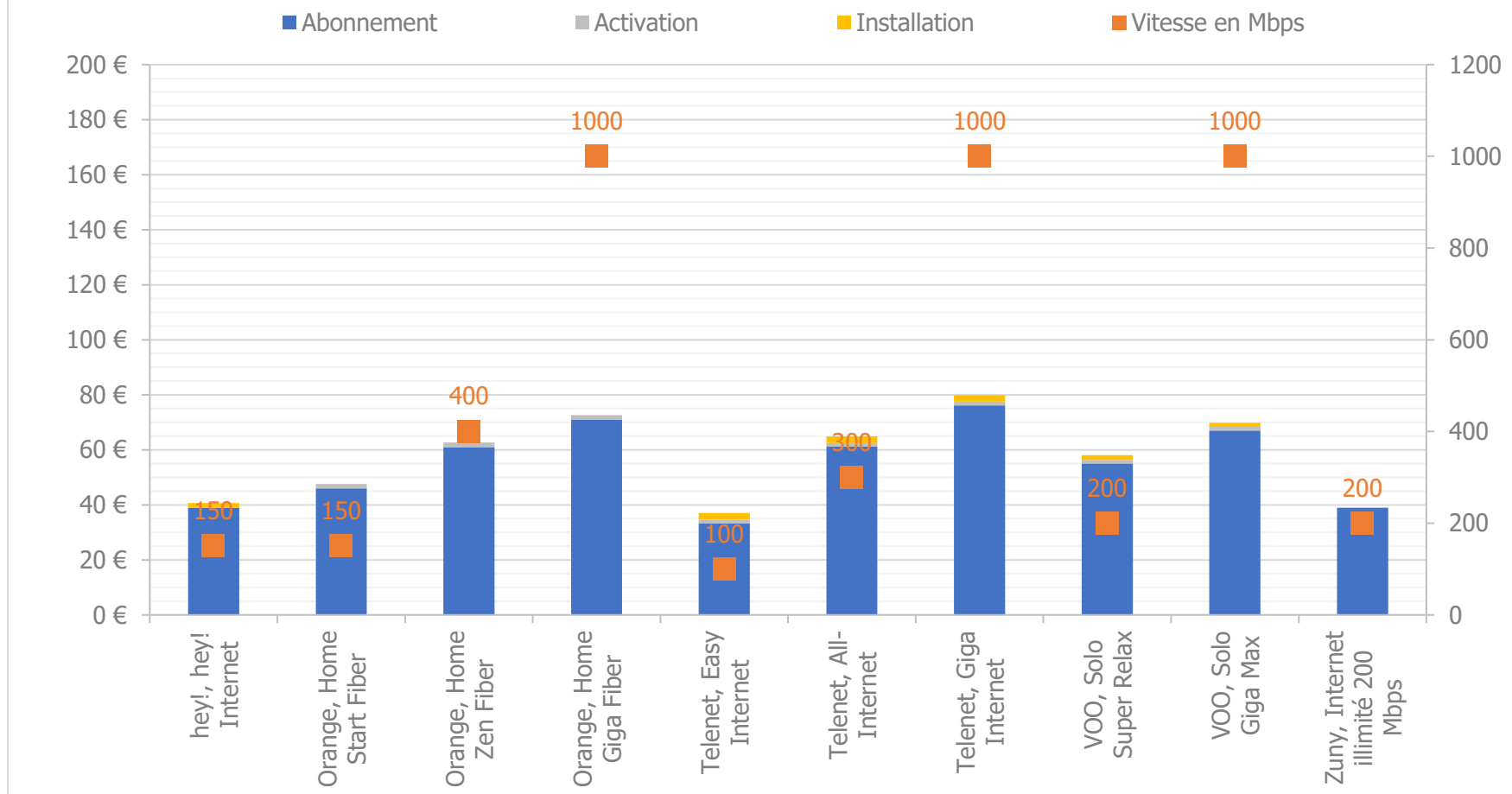
81. Actuellement, edpnet utilise le réseau fixe de Proximus. Edpnet ayant été racheté par Citymesh ce 6 novembre 2023, des changements sont possibles dans les prochains mois.
<https://datanews.levif.be/actualite/telecoms/citymesh-reprend-les-activites-dedpnet-a-proximus/>

82. Ces informations sont disponibles gratuitement sur le site de votre opérateur actuel, dans votre espace client.

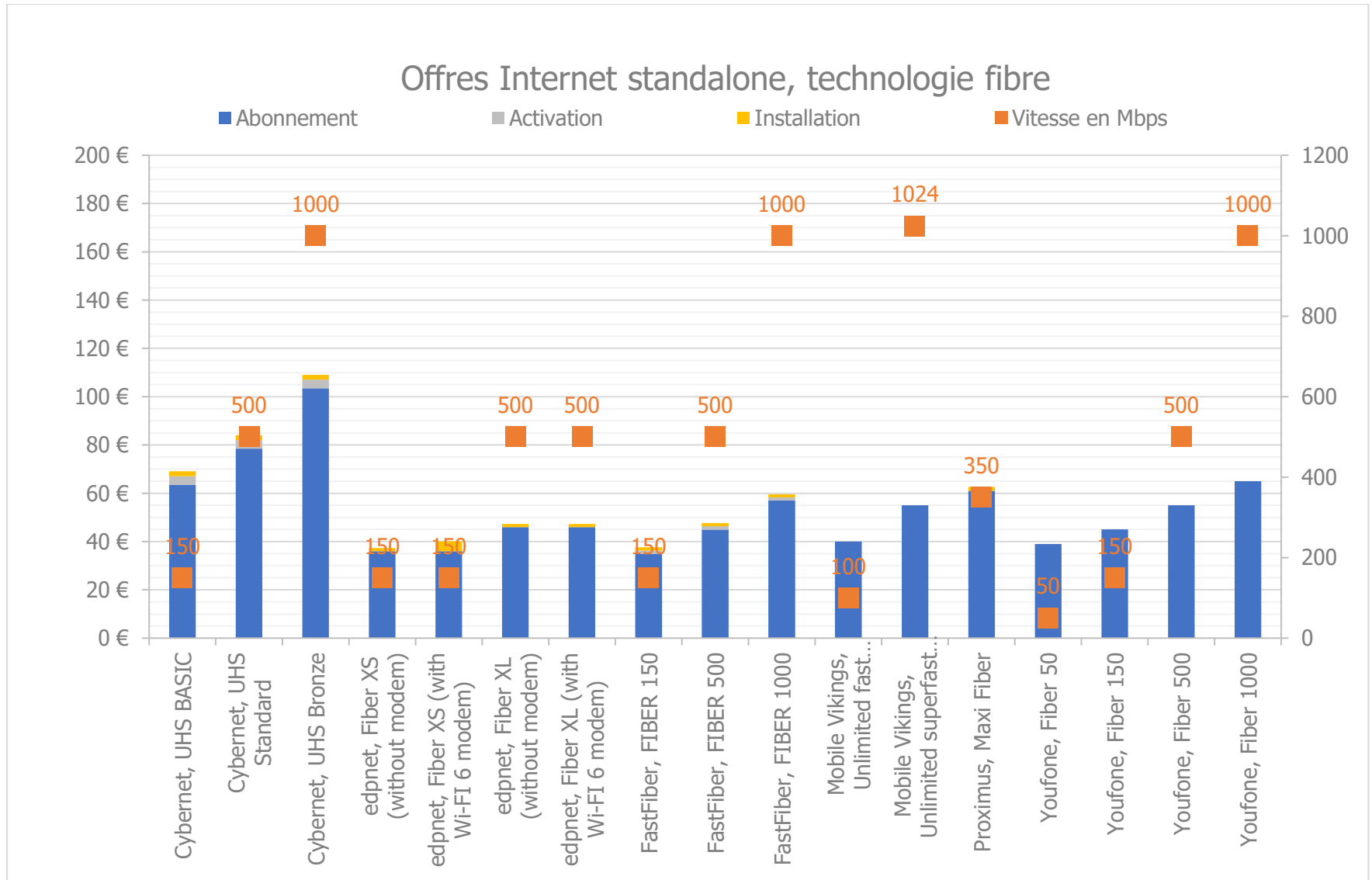


Offres utilisant la technologie **DSL** avec détails des coûts (abonnement, frais d'activation et d'installation amortis sur 36 mois) et de la vitesse associée.

Offres Internet standalone, technologie câble



Offres utilisant la technologie du **câble** avec détails des coûts (abonnement, frais d'activation et d'installation amortis sur 36 mois) et de la vitesse associée.



Offres utilisant la technologie de la fibre optique avec détails des coûts (abonnement, frais d'activation et d'installation amortis sur 36 mois) et de la vitesse associée.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil