

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**Étude comparative du niveau des prix des produits
de télécommunications en Belgique, France,
Allemagne, Pays-Bas et au Royaume-Uni [Tarifs du
mois d'août 2013]**

À la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre, Ministre de
l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord.

*****DISCLAIMER : La présente étude sur les produits de télécommunications offre un aperçu global des prix dans différents pays selon des profils préalablement établis. Compte tenu des hypothèses méthodologiques utilisées, cette étude n'est pas appropriée aux fins d'une comparaison des tarifs des opérateurs au sein d'un seul et même pays.*****

TABLE DES MATIÈRES

1	EXECUTIVE SUMMARY	6
2	OBJECTIF ET METHODOLOGIE DE BASE.....	9
3	METHODOLOGIE.....	13
3.1	Téléphonie mobile post-paid.....	15
	<i>Calcul des coûts de téléphonie mobile post-paid.....</i>	<i>15</i>
	<i>Explication des profils de téléphonie mobile post-paid.....</i>	<i>16</i>
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (post-paid).....</i>	<i>19</i>
3.2	Téléphonie mobile pre-paid.....	20
	<i>Calcul des coûts de téléphonie mobile pre-paid.....</i>	<i>20</i>
	<i>Explication des profils de téléphonie mobile pre-paid.....</i>	<i>21</i>
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (pre-paid).....</i>	<i>23</i>
3.3	Téléphonie fixe.....	24
	<i>Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe</i>	<i>24</i>
	<i>Explication des profils de téléphonie fixe.....</i>	<i>25</i>
	<i>Choix des opérateurs de téléphonie fixe.....</i>	<i>27</i>
3.4	Internet large bande.....	28
	<i>Calcul des coûts de l'Internet large bande.....</i>	<i>28</i>
	<i>Explication des catégories de produits Internet large bande.....</i>	<i>28</i>
	<i>Sélection des opérateurs Internet large bande.....</i>	<i>30</i>
3.5	Internet mobile	31
	<i>Calcul des coûts pour l'Internet mobile.....</i>	<i>31</i>
	<i>Explication des catégories de produits Internet mobile.....</i>	<i>32</i>
	<i>Choix des opérateurs Internet mobile.....</i>	<i>32</i>
3.6	Multiple-play	34
	<i>Calcul des coûts du multiple-play.....</i>	<i>34</i>
	<i>Choix des opérateurs multiple-play.....</i>	<i>35</i>
	Dual-play (large bande avec téléphonie fixe).....	35
	Dual-play (large bande et télévision).....	36
	Triple-play (large bande avec télévision et téléphonie fixe).....	37
	Quadruple-play (large bande avec télévision, téléphonie fixe et mobile).....	38
3.7	Limites et questions prioritaires générales	39
3.8	Structure des chapitres suivants	41
4	TELEPHONIE MOBILE ('POST PAID').....	42
4.1	Profil 1 : Petit appelant (sans données).....	42
4.2	Profil 2 : Appelant moyen (sans données).....	44
4.3	Profil 3 : Petit appelant (avec beaucoup de données).....	46
4.4	Profil 4 : Appelant moyen (avec données).....	48
4.5	Profil 5 : Appelant moyen, en heures creuses (avec données).....	50

4.6	Profil 6 : Gros appelant (avec beaucoup de données)	52
4.7	Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile post-paid.....	54
5	TELEPHONIE MOBILE (PRE-PAID)	56
5.1	Profil 1 : Petit appelant (sans données).....	56
5.2	Profil 2 : Gros appelant (sans données).....	58
5.3	Profil 3 : Appelant moyen (avec données).....	60
5.4	Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données).....	61
5.5	Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile pre-paid.....	62
6	TELEPHONIE FIXE	63
6.1	Profil 1 : Faible consommation.....	63
6.2	Profil 2 : Consommation moyenne (heures creuses et week-end)	65
6.3	Profil 3 : Consommation moyenne (heures pleines)	67
6.4	Profil 4 : Consommation intensive (heures creuses et week-end).....	69
6.5	Profil 5 : Consommation intensive (heures pleines).....	71
6.6	Synthèse des résultats pour la téléphonie fixe.....	73
7	INTERNET LARGE BANDE	74
7.1	Catégorie 1 : Bas débit.....	74
7.2	Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen	75
7.3	Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité	75
7.4	Catégorie 4 : Haut débit.....	77
7.5	Synthèse des résultats pour l'Internet large bande.....	79
8	INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES).....	81
8.1	Catégorie 1 : Faible consommation.....	81
8.2	Catégorie 2 : Consommation moyenne, volume moyen.....	83
8.3	Catégorie 3 : Consommation moyenne, volume élevé	85
8.4	Catégorie 4 : Consommation intensive.....	87
8.5	Synthèse des résultats pour l'Internet mobile	89
9	DUAL-PLAY (LARGE BANDE ET TV)	90
9.1	Catégorie 1 : Bas débit.....	90
9.2	Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen	91
9.3	Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité	91
9.4	Catégorie 4 : Haut débit.....	93
9.5	Synthèse des résultats pour le dual-play (large bande et télévision)	95
10	DUAL-PLAY (LARGE BANDE ET TELEPHONIE FIXE).....	96

10.1	Catégorie 1 : Bas débit.....	96
10.2	Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen	97
10.3	Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité.....	97
10.4	Catégorie 4 : Haut débit.....	100
10.5	Synthèse des résultats pour le dual-play (large bande et téléphonie fixe)	101
11	TRIPLE-PLAY (LARGE BANDE + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)	102
11.1	Catégorie 1 : Bas débit.....	102
11.2	Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen	103
11.3	Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité.....	103
11.4	Catégorie 4 : Haut débit.....	106
11.5	Synthèse des résultats pour le triple-play (large bande et téléphonie fixe)	108
12	QUADRUPLE-PLAY (LARGE BANDE + TV + TELEPHONIE FIXE + TELEPHONIE MOBILE).....	110
13	ÉLÉMENTS QUALITATIFS: SUJETS ET TENDANCES.....	111
13.1	Sujet 1: Internet large bande (couverture et pénétration)	111
13.2	Sujet 2: La vitesse de téléchargement réelle comparée à la vitesse de téléchargement affichée.....	114
13.3	Sujet 3: Vitesse de l'Internet et applications.....	117
13.4	Sujet 4: Large bande mobile (couverture et pénétration).....	118
13.5	Sujet 5: Internet mobile (utilisation de données).....	120
13.6	Sujet 6: Pénétration des offres groupées.....	122
13.7	Sujet 7: Changer d'opérateur et comparer les plans tarifaires	124
13.8	Synthèse des éléments qualitatifs.....	127
ANNEXE A	ÉTUDE DE LA LITTÉRATURE.....	129
A.1	Objectif.....	129
A.2	Aperçu des prix sur la base de différentes études.....	130
A.2.1	<i>Téléphonie mobile</i>	<i>130</i>
A.2.2	<i>Internet mobile pour les utilisateurs de tablettes</i>	<i>132</i>
A.2.3	<i>L'Internet large bande et les offres groupées</i>	<i>133</i>
	Internet large bande (en stand alone)	133
	Dual-play (Internet large bande + TV numérique).....	135
	Triple-play (Internet large bande + télévision numérique + téléphonie fixe)	136
ANNEXE B	ABREVIATIONS.....	137
ANNEXE C	GLOSSAIRE.....	138
ANNEXE D	SOURCES	140

1 EXECUTIVE SUMMARY

Éléments méthodologiques clés de l'étude:

- Au total, 591 plans tarifaires ont été analysés dans cinq pays (la Belgique, l'Allemagne, la France, les Pays-Bas et le Royaume-Uni). Seuls les prix mentionnés sur le site Internet et/ ou dans la brochure de prix en ligne de l'opérateur ont été pris en considération.
- La méthodologie utilisée dans l'étude est basée sur celle de l'OCDE. Les prix des produits de télécommunications sont comparés de manière uniforme sur la base des profils utilisateurs ou des catégories de produits.
- Les profils utilisateurs tiennent compte du comportement des utilisateurs belges et sont établis après avoir consulté les principaux opérateurs belges. Par conséquent, ils ne sont pas nécessairement adaptés à l'utilisation moyenne des produits de télécommunications dans les pays voisins. Par contre, les catégories de produits classifient les plans tarifaires en fonction de paramètres (techniques) objectifs.
- Ainsi, afin d'esquisser une image représentative des plans tarifaires sur le marché en question, un minimum de 3 opérateurs ont été sélectionnés par pays. La part de marché commune de ces opérateurs s'élève au moins à 85%.
- Les tarifs ont été recherchés entre la période du 6/08/2013 et du 30/08/2013: cette étude offre donc un arrêt sur image des prix de télécommunications. Le marché des télécoms est dynamique et il y a donc de fortes chances que les prix et/ou la structure de certains plans tarifaires aient entre-temps changé.
- L'étude examine uniquement l'utilisation résidentielle (pour les consommateurs) et ne prend pas le marché non résidentiel en considération.
- Les prix sont exprimés en euros, TVA comprise, et sont corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat. La norme prise dans ce cadre est la Belgique.
- Les frais d'installation uniques et les promotions limités dans le temps ne sont pas pris en compte.
- Le plan tarifaire le plus avantageux pour chaque profil a été sélectionné dans le cadre de cet exercice de comparaison des prix. L'hypothèse de départ est celle du 'consommateur rationnel' qui comparera lui-même les prix et sélectionnera un plan tarifaire qui correspond le plus à ses besoins.

Restrictions importantes inhérentes à une comparaison purement quantitative de produits de télécommunications:

- Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans cet exercice de comparaison.
- Les résultats de l'étude comparative des prix dépendent fortement des profils utilisateurs.
- Les aspects qualitatifs (accès aux *hotspots* et Wi-fi, utilisation gratuite de services de musique en ligne, regarder la télévision sur différents appareils, etc.) ne sont pas pris en compte. Certains éléments qualitatifs sont cependant néanmoins expliqués au chapitre 13.
- S'il ressort de la comparaison des prix que le prix d'un produit donné A est plus avantageux qu'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour le client car il peut trouver une certaine utilité dans les aspects qualitatifs du produit B, non repris dans la comparaison des prix.

Synthèse des résultats par segment

TELEPHONIE MOBILE POST-PAID¹

En moyenne, la Belgique se classe troisième. En général, un consommateur paierait un peu moins en France ou au Royaume-Uni pour son utilisation de téléphonie mobile. La différence avec ces pays n'est cependant pas grande. Les Pays-Bas et l'Allemagne sont plus chers.

TELEPHONIE MOBILE PRE-PAID²

La Belgique se classe deuxième, en alternance avec l'Allemagne (en fonction du profil utilisateur). En moyenne, le Royaume-Uni coûte moins cher. Un consommateur belge paierait davantage aux Pays-Bas et en France.

TELEPHONIE FIXE³

La Belgique occupe une position favorable dans le groupe des pays étudiés. La Belgique a le prix moyen pondéré le plus bas pour trois des cinq profils (profils 2, 4 et 5). Dans le profil 1 et 3, la France est le moins chère. Un consommateur belge paierait plus dans tous les profils utilisateurs aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. L'Allemagne est parfois moins chère, parfois plus chère.

INTERNET LARGE BANDE⁴

Les opérateurs belges étudiés dans cette étude de prix proposent uniquement la large bande avec une vitesse de minimum 30 Mbps. Dans les catégories 2 et 3, nous retrouvons les plans tarifaires belges tant en bas qu'en haut de la flèche des prix: les prix sont définis sur la base de la limite de téléchargement autorisée dans un plan tarifaire. Sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupe une troisième position moins favorable dans le groupe de quatre pays où cette catégorie large bande est proposée.

INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)

Par rapport aux pays voisins, la Belgique réalise un score plutôt bon pour les plans tarifaires avec une consommation faible à moyenne. Le niveau de prix en Belgique est – en moyenne – comparable à la France et au Royaume-Uni. Dans la catégorie de la consommation intensive, la Belgique obtient de moins bons résultats: ce n'est qu'aux Pays-Bas qu'un consommateur belge doit payer plus.

¹ La grande majorité des appelants mobiles a un contrat mobile 'stand alone' (individuel), autrement dit, seule une petite minorité conclut un contrat mobile incluant d'autres services télécoms (dans une offre groupée).

² 48% des appelants mobiles utilisent une carte prépayée. Ce groupe d'utilisateurs téléphone en moyenne moins que les personnes possédant un abonnement post-paid: seuls 14% de l'ensemble des minutes d'appels sortants sont effectuées dans le cadre d'un plan tarifaire pre-paid.

³ Sur tous les ménages possédant un abonnement téléphonique fixe, 68% l'achètent dans le cadre d'une offre groupée. Les 32% restants achètent la téléphonie fixe comme produit 'stand alone'. L'exercice de comparaison où la téléphonie fixe apparaît dans une offre groupée est donc plus représentatif.

⁴ Sur tous les ménages possédant un abonnement large bande, 78% l'achètent dans le cadre d'une offre groupée. Seuls 22% des ménages possédant un abonnement large bande l'achètent en tant que produit 'stand alone', et par conséquent, l'exercice de comparaison pour ce segment est moins représentatif pour toute la population.

DUAL-PLAY (LARGE BANDE ET TELEVISION)⁵

Les opérateurs belges étudiés proposent le dual-play (large bande et télévision) avec une vitesse large bande de minimum 30 Mbps. Cette combinaison dual-play est encore uniquement proposée par des opérateurs néerlandais dans les catégories 2 et 3. L'offre belge est – en moyenne - clairement plus compétitive dans cet exercice de comparaison. Pour le dual-play avec une composante large bande ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps), il n'y avait qu'une observation belge, uniquement comparable aux plans tarifaires néerlandais, qui sont tous moins onéreux.

DUAL-PLAY (LARGE BANDE ET TELEPHONIE FIXE)⁶

Les opérateurs belges étudiés offrent uniquement le dual-play (large bande et télévision) avec une vitesse de téléchargement large bande de 30 Mbps à 100 Mbps. Sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupe (avec une large fourchette de prix) une deuxième position relativement favorable dans le groupe de quatre pays où cette combinaison dual-play est proposée dans les catégories 2 et 3, suivie de près par l'Allemagne et les Pays-Bas. La moyenne médiane est inférieure au Royaume-Uni, bien qu'en Belgique, le plan tarifaire le moins cher ait été observé dans le cadre de cet exercice de comparaison.

TRIPLE-PLAY⁷

Les opérateurs belges étudiés offrent uniquement le triple-play avec une vitesse large bande de minimum 30 Mbps. Sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupe une troisième position moins favorable dans le groupe de quatre pays où le triple-play est proposé pour les catégories 2 et 3. Aucun plan tarifaire belge ne figure dans la partie inférieure de la fourchette de prix. Le Royaume-Uni est fortement représenté dans ces catégories avec des plans tarifaires à un prix généralement intéressant. La situation aux Pays-Bas est comparable à celle de la Belgique, avec cependant une fourchette de prix légèrement moins étendue. L'Allemagne réalise de bons résultats, mais n'est représentée que par un seul plan tarifaire.

⁵ En Belgique, environ 21% des ménages achètent un dual-play. La combinaison large bande + télévision est la plus fréquente (52% de tous les dual-plays).

⁶ En Belgique, environ 21% des ménages achètent un dual-play. La combinaison large bande + télévision fixe est la deuxième plus fréquente (30% de tous les dual-plays).

⁷ Un triple-play classique (téléphonie fixe + large bande + télévision) est l'offre groupée la plus achetée (environ 33% de tous les ménages achètent un triple-play).

2 OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DE BASE

1. L'objectif de la présente étude est de comparer le niveau des produits de télécommunications sur le marché belge à celui pratiqué pour des produits similaires dans les pays voisins. L'IBPT a débuté la présente étude en 2012 à la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre. Une première édition (comprenant les données d'août 2012) a été publiée au printemps 2013. Le présent document est la seconde édition, basée sur les données d'août 2013.
2. L'IBPT a enquêté sur les prix pratiqués pour les produits de télécommunications dans un ensemble de cinq pays (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne et Royaume-Uni). Au total, 591 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels des cinq pays cités ci-dessus, dont
 - 272 pour la téléphonie mobile
 - 48 pour la téléphonie fixe
 - 56 pour l'Internet mobile
 - 30 pour l'Internet large bande
 - 80 pour les offres dual-play
 - 60 pour les offres triple-play
 - 45 pour les offres quadruple-play.
3. La méthodologie appliquée dans cette étude se base sur la méthodologie utilisée par l'OCDE pour les comparaisons de prix des produits de télécommunications. En bref, l'OCDE préconise de suivre les directives suivantes pour effectuer des comparaisons de prix :
 - les offres sont comparées sur la base de profils de consommateurs préalablement établis;
 - seules les offres dont les prix sont clairement indiqués sur le site Internet de l'opérateur sont prises en considération dans le cadre de l'exercice de comparaison ;
 - les offres Internet n'autorisant qu'un nombre limité de sites Internet ou le courrier électronique uniquement ne sont pas prises en considération ;
 - si plusieurs offres s'appliquent au sein d'un même profil, l'offre la moins onéreuse est privilégiée aux fins de la comparaison ;
 - les deux principaux groupes d'opérateurs (sur la base de la part de marché) sont au moins pris en compte dans l'étude. Si la part de marché commune des deux opérateurs est inférieure à 80 %, un plus grand nombre d'opérateurs est inclus ;
 - le coût total d'un plan tarifaire désigne une addition des coûts mensuels récurrents et de la location de la ligne ou du câble (si d'application). Les coûts uniques de l'équipement terminal (par ex. l'achat d'un modem) sont amortis sur une durée de 3 ans.
4. Le chapitre 3 décrit plus en détail la méthodologie. En général, cet exercice de comparaison a été établi de la même manière que l'année passée.

Profils d'utilisateurs et catégories de produits

5. Afin de pouvoir comparer la structure complexe des prix des différents plans tarifaires, des profils d'utilisateurs ou des catégories de produits ont été établis. Un profil utilisateur est une description du comportement d'appel d'un consommateur donné et vise à déterminer (sur la base de quelques paramètres objectifs) le montant dépensé périodiquement par ce consommateur et quel plan tarifaire est le plus avantageux, et ce pour chaque opérateur. Une catégorie de produits est l'énumération des exigences minimales auxquelles doit répondre un plan tarifaire et vise à répartir les plans tarifaires en groupes. Par conséquent, le résultat de cet exercice de comparaison est étroitement lié au choix des profils utilisateurs et aux catégories de produits. Dans les prochains chapitres, une distinction est faite entre les profils utilisateurs des catégories de produits. Cette distinction a également un impact sur les statistiques données, comme le montre le tableau ci-dessous:

<u>Profil utilisateur</u> : téléphonie fixe et mobile	<u>Catégorie de produits</u> : large bande et offres groupées
<ul style="list-style-type: none">- Se base sur l'utilisation d'un consommateur ;- N'exclut aucun plan tarifaire : le coût par profil peut être calculé pour chaque plan tarifaire.	<ul style="list-style-type: none">- Se base sur des paramètres objectifs pour répartir tous les plans tarifaires en catégories comparables ;- Exclut certains plans tarifaires.
Comparaison par pays sur la base d'une moyenne pondérée par profil.	Comparaison par pays sur la base d'un prix médian , le prix minimum et maximum observé par catégorie.

6. Une moyenne pondérée est calculée par profil utilisateur. Cette moyenne est obtenue en multipliant les plans tarifaires les moins onéreux par profil d'un même pays par la part de marché⁸ qu'un opérateur déterminé possède sur le marché. Elle indique ce qu'un utilisateur final répondant à un profil déterminé devrait dépenser en moyenne dans un pays.
7. Le prix médian observé est reflété par catégorie de produits, ainsi que le prix minimum et maximum observé par catégorie. Pour ce faire, l'étude a porté sur tous les plans tarifaires

⁸ Les parts de marché renseignées dans les rapports annuels des opérateurs et les données des régulateurs nationaux, telles que communiquées par Ofcom sur leur site Internet. Il s'agit en l'occurrence de parts de marché communes du marché mobile (post-paid/pre-paid). Les parts de marché sont rééchelonnées vers 100 (c.-à-d.: les parts de marché des opérateurs dans un pays déterminé sont adaptées afin de totaliser 100% ensemble). Les parts de marché sont basées sur le nombre total d'utilisateurs actifs par opérateur et non sur le nombre d'utilisateurs par plan tarifaire (ces chiffres ne sont pas disponibles).

entrant en considération par catégorie et ne s'est pas cantonnée aux plans tarifaires les moins chers, sélectionnés pour la figure d'aperçu. Pour la large bande et les offres groupées, il n'est pas possible d'obtenir une moyenne pondérée car le nombre de plans tarifaires observés n'est souvent pas assez représentatif. De plus, chaque opérateur n'est pas représenté par catégorie. Une moyenne pondérée reposerait donc chaque fois sur une pondération différente (part de marché) des plans tarifaires respectifs et une comparaison des différentes moyennes pondérées fournirait une image déformée.

8. L'IBPT a décidé de se fonder autant que possible sur la consommation des utilisateurs et l'offre de produits sur le marché belge⁹ et de les comparer aux produits de télécommunications proposés dans d'autres pays. Cette méthode permet de vérifier ce qu'un consommateur belge paierait à l'étranger pour un produit de télécommunications présentant plus ou moins les mêmes caractéristiques. Dans certains cas, comme pour la large bande, le dual- et le triple-play, l'ajout d'une catégorie de produits supplémentaire était souhaitable pour tenir compte de plans tarifaires fréquemment rencontrés à l'étranger.
9. L'utilisation de profils utilisateur/de catégories de produits et les choix méthodologiques y afférents s'accompagnent inévitablement d'un certain nombre d'inconvénients:
 - premier inconvénient: l'utilisation des consommateurs présentée dans ces profils ne correspond pas nécessairement à celle des utilisateurs typiques dans d'autres pays étudiés et les catégories de produits ne rejoignent pas nécessairement de manière optimale l'offre de produits dans ces pays;
 - second inconvénient: il est fait abstraction de plusieurs facteurs relatifs, entre autres, à la structure tarifaire et aux caractéristiques des produits. Les produits de télécommunications sont de plus en plus souvent associés à des services supplémentaires (par ex. le Wi-fi gratuit, les chaînes TV premium gratuites) dans une offre groupée. Les consommateurs bénéficient ainsi d'un avantage supplémentaire, toutefois impossible à directement quantifier. Ces éléments qualitatifs ne sont cependant pas pris en considération.
10. L'IBPT estime néanmoins que pour l'interprétation de cette étude, il convient de tenir suffisamment compte des éléments quantitatifs, qui, pris chacun séparément, peuvent avoir un impact important sur les différences observables entre les prix. Le chapitre 13 se penche plus avant sur les aspects qualitatifs et sur les différences entre pays.

⁹ En 2012, les principaux fournisseurs belges de télécommunications ont été invités à participer à une enquête relative à la consommation des utilisateurs afin de déterminer les profils de consommation.

Représentativité

11. Lors du choix des opérateurs, l'IBPT s'est efforcé d'obtenir la représentativité la plus élevée possible sur les marchés étudiés. Pour des raisons pratiques, seuls les opérateurs les plus importants ont été analysés (voir figure). Les opérateurs pris en considération dans cette étude représentent chaque fois environ 80 à 90 % du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé.

	Téléphonie mobile et large bande mobile	Téléphonie fixe	Large bande et offres groupées
Belgique	Base Belgacom Mobistar Telenet	Belgacom Numericable Telenet Voo	Belgacom Numericable Snow Telenet Voo
Pays-Bas	KPN T-mobile Vodafone	KPN Tele2 UPC Ziggo	KPN Tele2 UPC Ziggo
France	Bouygues Telecom France Telecom (Orange) Free SFR	Bouygues Telecom France Telecom (Orange) Free SFR	Bouygues Telecom France Telecom (Orange) Free Numericable SFR
Allemagne	Deutsche Telekom E-plus O2 Vodafone	1&1 Deutsche Telekom O2 Vodafone	1&1 Deutsche Telekom O2 Vodafone Unity Media (UPC)
Royaume-Uni	3UK EE (T-mobile & Orange) O2 Vodafone	BT Sky Talktalk Virgin Media	BT Sky Talktalk Virgin Media

Figure 1: Aperçu des opérateurs repris dans le cadre de cet exercice de comparaison.

3 MÉTHODOLOGIE

12. Au total, 591 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans un ensemble de cinq pays, à savoir la Belgique, l'Allemagne, la France, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Le choix de ce groupe de comparaison résulte de la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre, de comparer les tarifs de télécommunications avec ceux des pays voisins au nôtre. En raison de leur proximité, ces pays constituent traditionnellement un groupe de comparaison souvent utilisé.
13. De plus, quelques facteurs objectifs indiquent que ces pays forment un groupe de comparaison pertinent. Ainsi, l'analyse des prix démontrera que plusieurs opérateurs proposent des plans tarifaires dans plusieurs de ces pays (par ex., Orange, KPN, Vodafone, O2...). En outre, quelques caractéristiques socio-économiques sont aussi comparables entre ces pays, comme en atteste la figure ci-dessous.

Pays	Taux d'emploi (15-64 ans)	PIB nominal par habitant, en EUR
Belgique	67.7	34.000
Pays-Bas	79.7	35.800
France	71.3	31.100
Allemagne	77.5	32.600
Royaume-Uni	76.6	30.500

Figure 2: Facteurs socio-économiques dans le groupe de comparaison : taux d'emploi (Source : Statistiques OCDE 2012) et PIB nominal (Source : Eurostat 2012).

14. Pour chaque profil utilisateur, le coût mensuel a été calculé pour chaque plan tarifaire. Pour l'utilisation des catégories de produits, seuls les plans tarifaires satisfaisant aux exigences de la catégorie de produits sont examinés. Le plan tarifaire le moins cher (par profil ou catégorie de produits) par opérateur a chaque fois été sélectionné pour l'exercice de comparaison.
15. Tous les tarifs ont été collectés en août 2013. Les modifications des plans tarifaires des opérateurs postérieures au mois d'août 2013 ne sont pas reprises dans la présente comparaison de prix. Cette étude n'est donc qu'un arrêt sur image du niveau des prix, et ne reflète donc pas une dynamique des prix sur une période donnée.
16. Lors de la collecte des plans tarifaires, il n'a pas été tenu compte des réductions ou promotions (temporaires) pour les nouveaux clients. On a pour ainsi dire calculé combien un consommateur paierait s'il était déjà client d'un opérateur depuis des années. Dans

l'hypothèse où le prix d'un plan tarifaire donné dépend de la durée du contrat choisi, la plus longue durée de contrat a été sélectionnée¹⁰.

17. Cette perspective sur le "long terme" influence le niveau des prix observé par pays. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. Le prix mensuel pour un plan tarifaire d'une durée de contrat de deux ans est souvent plus bas que le prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, un consommateur a le droit de terminer son contrat d'une manière unilatérale après six mois, sans payer d'autres coûts résiduels. La durée minimale du contrat choisi a une influence sur le niveau des prix observé par pays dans cet exercice de comparaison.
18. Tous les prix mentionnés sont TVA incluse en ce qui concerne les utilisateurs résidentiels, afin de refléter le prix réellement payé par le consommateur. Le taux de TVA enregistré, il est vrai, de petites différences en fonction des pays. Les prix ont été corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat (Euro PPP)¹¹. Cette parité du pouvoir d'achat représente un critère de comparaison du niveau des prix dans différents pays, en tenant compte du pouvoir d'achat relatif dans un pays déterminé, et ce conformément à un ensemble commun défini de biens et services. Dans ce cadre, la Belgique est prise comme point de référence. Il est ainsi possible d'indiquer combien un consommateur belge paierait pour un produit donné à l'étranger avec le même niveau de pouvoir d'achat que le consommateur belge.

Pays	Taux de TVA	PPP (EU-27 = 1)	PPP (Belgique = 1)
Belgique	21%	1.11881	1
Pays-Bas	21%	1.09320	0.9771
France	19.6%	1.12957	1.0096
Allemagne	19%	1.04077	0.9302
Royaume-Uni	20%	0.870992	0.7785

Figure 3: % TVA (Source : Statistiques OCDE) et PPP (Source : Eurostat database).

19. La suite du chapitre aborde plus en détail les choix méthodologiques de l'étude. La section 3.7 se penche plus avant sur quelques questions prioritaires générales pour l'interprétation de cette étude.

¹⁰ Dans la pratique, une durée de contrat de deux ans a été choisie. En Belgique, la durée minimale d'un contrat est de six mois par définition.

¹¹ Le facteur de correction comprend également le taux de change, ce qui est important pour le Royaume-Uni. Nous vous renvoyons au site Internet d'Eurostat afin de consulter une description détaillée et des informations générales sur la manière dont les données relatives à la parité du pouvoir d'achat sont générées : http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/EN/prc_ppp_esms.htm.

3.1 Téléphonie mobile post-paid

Calcul des coûts de téléphonie mobile post-paid

20. Il a été tenu compte des éléments suivants lors de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-paid :
 - le tarif mensuel à payer pour l'abonnement et les minutes d'appel, les SMS et les données mobiles inclus.
21. De plus, un calcul des coûts des éléments suivants a été exécuté selon le profil choisi (*infra*) :
 - Le nombre de minutes d'appel, de SMS et éventuellement aussi les données mobiles du profil qui ne sont pas comprises dans l'abonnement;
22. Il a également été tenu compte des options possibles relatives :
 - aux options avantageuses pour le nombre de minutes d'appel (par ex., montant fixe pour des appels illimités sur le réseau) ;
 - aux options avantageuses pour les SMS (par ex., montant fixe pour des SMS illimités) ;
 - aux options avantageuses pour les données mobiles (par ex., montant fixe pour 500 MB de données).
23. D'autres avantages éventuels n'ont pas été pris en considération¹². Comme indiqué à la section 3.7, les offres ne se distinguent pas uniquement sur la base de leurs prix. Les aspects qualitatifs jouent également un rôle, comme l'octroi d'un *free content* sous la forme du Wifi gratuit ou d'un accès aux *hotspots*, de l'utilisation gratuite de *facebook* et de *twitter*, de l'accès gratuit à un service de musique, etc. Ces avantages qualitatifs n'ont pas non plus été pris en considération dans la comparaison des prix.
24. Les plans tarifaires pour lesquels l'utilisateur final paie à la fin du mois en fonction de l'utilisation et n'impliquant pas un tarif fixe d'abonnement sont inclus dans la comparaison des prix des tarifs post-paid¹³. Les plans tarifaires qui ne pouvaient être achetés que via Internet ont également été inclus. Les plans tarifaires avec une limite d'utilisation (par ex. les *forfaits bloqués*) n'ont pas été pris en considération.
25. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif mensuel de l'abonnement aux nouveaux clients. Dans certains pays, le prix du plan tarifaire dépend de la durée du contrat que le consommateur détermine. Ici, il a été opté pour la plus longue durée de contrat possible, ce qui dans la plupart des pays, correspond à une durée de contrat de 24 mois. En Belgique, un consommateur a le droit de terminer son contrat d'une manière unilatérale après six mois, sans payer d'autres coûts

¹² En l'occurrence, il s'agit notamment d'options avantageuses pour les appels internationaux et pour les appels avantageux et/ou gratuits vers un nombre limité de numéros choisis par l'utilisateur ou un ensemble de services gratuits ajoutés à l'offre.

¹³ Le plan tarifaire « Prix selon usage » de Telenet en est un exemple. Contrairement aux plans tarifaires pre-paid, il n'est pas exigé que le client charge préalablement un montant déterminé pour ces plans tarifaires.

résiduels, comme établi dans la loi télécoms du 13 juin 2005. Dans la réalité, les plupart des opérateurs télécoms belges n'imposent pas la durée de contrat, ce qui signifie que le client peut à tout moment résilier son contrat et peut passer à un autre opérateur – voir aussi section 3.7.

26. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services complémentaires, non inclus dans la description susmentionnée, n'ont pas été davantage pris en considération¹⁴.
27. Les tarifs appliqués pour les MMS et les tarifs internationaux pour les appels/SMS/données (roaming) n'ont pas été pris en considération dans les profils choisis.
28. Le comportement du consommateur n'est pas uniforme dans tous les pays ; c'est un facteur qui complique encore davantage un exercice de comparaison des prix. L'importance de la vente couplée (*handset subsidy*) illustre bien ce fait. La vente couplée proposant des formules d'abonnement avec la vente d'un GSM, n'a pas été prise en considération dans le cadre de cette comparaison de prix. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois « sim-only ». Selon les opérateurs belges, la vente couplée ne représente qu'une petite partie des plans tarifaires vendus. À l'étranger, la vente couplée est une pratique plus répandue : aussi, les clients changent plus rapidement d'appareil (OCDE: Mobile Handset Acquisition Models). Du fait que les plans tarifaires sim-only sont moins souvent achetés, les plans tarifaires à l'étranger sont par conséquent moins représentatifs dans cet exercice de comparaison.

Explication des profils de téléphonie mobile post-paid

29. Afin de disposer d'une base de comparaison solide permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, six profils de consommateurs ont été élaborés. Ils contiennent tous une consommation déterminée par l'utilisateur final¹⁵. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de ces profils.

Profil 1 : Petit appelant (sans données): 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	50	-
60%	On-net	36 min	9 min	14 min	13 min		
40%	Off-net	24 min	6 min	10 min	8 min		
Total		60 min	15 min	24 min	21 min		

¹⁴ En l'occurrence, il s'agit d'une large gamme de tarifs additionnels, tels que des tarifs pour l'utilisation des services à la clientèle et l'achat d'une carte SIM.

¹⁵ Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie mobile sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

Profil 2 : Appellant moyen (sans données): 120 minutes d'appel, 100 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	-
60%	On-net	72 min	18 min	28,8 min	25,2 min		
40%	Off-net	48 min	12 min	19,2 min	16,8 min		
Total		120 min	30 min	48 min	42 min		

Profil 3 : Petit appellant (avec beaucoup de données) 60 minutes d'appel, SMS illimités, 500 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	Illimité	500 MB
60%	On-net	36 min	9 min	14,4 min	12,6 min		
40%	Off-net	24 min	6 min	9,6 min	8,4 min		
Total		60 min	15 min	24 min	21 min		

Profil 4 : Appellant moyen (sans données): 120 minutes d'appel, 100 SMS, 50 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	50 MB
60%	On-net	72 min	18 min	28,8 min	25,2 min		
40%	Off-net	48 min	12 min	19,2 min	16,8 min		
Total		120 min	30 min	48 min	42 min		

Profil 5 : Appellant moyen, en heures creuses (avec données): 100 minutes d'appel, 100 SMS, 100 MB							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			10%	60%	30%	100	100 MB
60%	On-net	60 min	6 min	36 min	18 min		
40%	Off-net	40 min	4 min	24 min	12 min		
Total		100 min	10 min	60 min	30 min		

Profil 6 : Gros appellant (avec données): 300 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	Illimité	1 GB
60%	On-net	180 min	45 min	72 min	63 min		
40%	Off-net	120 min	30 min	48 min	42 min		
Total		300 min	75 min	120 min	105 min		

Figure 4: Aperçu des profils de téléphonie mobile post-payé.

30. Les profils 1 et 2 n'incluent pas de données mobiles. Les profils 3 à 6 tiennent quant à eux compte des données mobiles. Aussi ces derniers profils sont-ils davantage orientés vers l'avenir, étant donné que tous les clients de téléphonie mobile ne font pas encore usage des données mobiles (voir sujet 4 au chapitre 13).

31. Comme il peut être déduit de la figure ci-dessus, il est tenu compte du nombre de minutes d'appel, de SMS et de la consommation de données pour calculer les coûts mensuels récurrents d'un plan tarifaire. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (sur le réseau/hors réseau) et la période (heures pleines, creuses et week-end). De même, les minutes d'appel gratuites et les autres options avantageuses sont chaque fois appliquées selon la ventilation reflétée dans ces profils. Certains opérateurs offrent des SMS gratuits, uniquement vers les numéros on-net. Dans ce cas, il a été déterminé que 60% des SMS (déterminés dans le profil) étaient envoyés on-net et que 40% des SMS étaient envoyés off-net.
32. Ces profils dans la figure ci-dessus sont appliqués à tous les plans tarifaires post-paid. Par conséquent, il a, pour chaque profil, été vérifié quel plan tarifaire était le moins cher par opérateur. Ce plan tarifaire le moins cher par opérateur pour un profil donné est inclus dans la comparaison des prix¹⁶.
33. Certains profils incluent les « SMS illimités ». Dans ce cas, le coût mensuel a été fixé pour 1000 SMS.
34. Selon les chiffres agrégés de l'IBPT – sur la base d'une consultation des opérateurs en Belgique –, le volume d'appel mensuel moyen par abonné mobile actif s'élève à 101 minutes en 2012. L'envoi mensuel moyen était de 171 SMS. 39,7% du nombre total d'utilisateurs mobiles actifs utilisent des données mobiles et par utilisateur de données mobile, la consommation moyenne était de 60 MB en 2012.
35. 86% des minutes d'appel proviennent des utilisateurs GSM avec un abonnement post-paid (fin 2012). Les 14% restants des minutes d'appel proviennent des utilisateurs avec un plan tarifaire pre-paid. La proportion du nombre de clients disposant d'un abonnement post-paid s'élève à 52% par rapport au nombre de clients disposant d'un abonnement pre-paid (48%, fin 2012). Les données mobiles sont consommées à raison de 85% via des plans tarifaires post-paid. 15% est vendu via des plans tarifaires pre-paid. Les consommateurs, clients d'une offre pre-paid sont donc – en moyenne – de plus grands consommateurs que les personnes dotées d'une carte pre-paid.

¹⁶ Dans ce cadre, l'hypothèse selon laquelle le consommateur pose des choix rationnels et choisit l'offre la moins onéreuse auprès d'un opérateur déterminé selon sa consommation, a été privilégiée. Pour plus d'informations concernant cette hypothèse, voir section 3.7.

Choix des opérateurs de téléphonie mobile (post-paid)

36. La figure ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie mobile. Au total, il s'agit de 20 opérateurs pour les cinq pays, où un ensemble de 143 plans tarifaires ont été étudiés.

BE				
Belgacom Easy+ 10	Telenet King	Base B-0	Mobistar Kangourou 8	
Belgacom Easy+ 15	Telenet Kong	Base B-9	Mobistar Kangourou 16	
Belgacom Easy+ 25	Telenet Prix selon usage	Base B-19	Mobistar Kangourou 42	
Belgacom Easy+ 45		Base B-29	Mobistar Dauphin 12	
Belgacom Smart+ 15		Base B-39	Mobistar Dauphin 15	
Belgacom Smart+ 25		Base B-49	Mobistar Dauphin 20	
Belgacom Smart+ 35		Base B-59	Mobistar Panthère 28	
Belgacom Smart+ 65		Base Check 15	Mobistar Panthère 45	
Belgacom Generation MTV 10		Base Check 25	Mobistar Panthère 60	
Belgacom Generation MTV 15		Base Check 35		
Belgacom Generation MTV 25				
NL				
T-Mobile Smart Seconds 50 (Sim Only)	Vodafone Red Essential	KPN Budget 100		
T-Mobile Smart Seconds 200 (Sim Only)	Vodafone Red	KPN Budget 150		
T-Mobile Stel Samen	Vodafone Red Super	KPN Basis 100		
	Vodafone Bel+Sms+Web 100	KPN Basis 200		
	Vodafone Bel+Sms+Web 200	KPN Alles-in-éen Instap		
	Vodafone Scherp Small	KPN Alles-in-éen Standaard		
	Vodafone Scherp Medium	KPN Alles-in-éen Premium		
	Vodafone Scherp Large			
UK				
3 Essential Internet 200	T-Mobile Sim Only 8	Vodafone Red 9	EE Sim Only 21	O2 Sim Only 8
3 Essential Internet 600	T-Mobile Sim Only 11	Vodafone Red 13	EE Sim Only 26	O2 Sim Only 11
3 The One Plan	T-Mobile Sim Only 16	Vodafone Red 16	EE Sim Only 31	O2 Sim Only 16
	T-Mobile Sim Only 21	Vodafone Red 21	EE Sim Only 36	O2 Sim Only 21
	T-Mobile Sim Only 26	Vodafone Red 26	EE Sim Only 41	O2 Sim Only 26
		Vodafone Red 31	EE Sim Only 61	
FR				
Bouygues Forfait 2h	Orange M6 Mobile 2h 50Mo	SFR Carré 2h 50Mo	Free Forfait	
Bouygues Forfait 2h 1Go	Orange M6 Mobile 2h Internet	SFR Carré 2h 500Mo	Free Forfait €2	
Bouygues Forfait Sensation	Orange Origami Zen	SFR Carré 24h/24h		
Bouygues Forfait Sensation Premium	Orange Origami Zen 500Mo	SFR Carré 2Go		
Bouygues Forfait 44,99	Orange Origami Play 2Go	SFR Carré 4Go		
Bouygues Forfait Bloqué	Orange Origami Play 4Go	SFR Carré 6Go		
	Orange Origami Jet 59,9	SFR Carré Voyageur		
	Orange Sosh 4,9	SFR Carré Bloqué 14,99		
	Orange Sosh 9,9	SFR Carré Bloqué 9,99		
	Orange Sosh 19,9	SFR RED Bloqué		
	Orange Sosh 24,9	SFR RED 2h + SMS		
		SFR RED 24h/24h		
		SFR RED 3Go		
DE				
T-Mobile Call 50	Vodafone Red S	E-Plus Pur Classic	O2 Blue Basic	
T-Mobile XS	Vodafone Red S Allnet	E-Plus Smart Classic	O2 Blue Select	
T-Mobile S	Vodafone Red M	E-Plus All-In Classic	O2 S	
T-Mobile M	Vodafone Red L	E-Plus Pur	O2 Nxt	
T-Mobile L	Vodafone Red Premium	E-Plus Smart	O2 M	
T-Mobile XL	Vodafone Smart S	E-Plus All-In	O2 L	
T-Mobile XXL	Vodafone Smart M	E-Plus All-In Plus	O2 XL	
T-Mobile Comfort Friends S	Vodafone Basic 50			
T-Mobile Comfort Friends M	Vodafone Basic 100			
T-Mobile Comfort Friends L				
T-Mobile Comfort Friends XL				
T-Mobile Comfort Friends XXL				

Figure 5 : aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile post-paid repris.

3.2 Téléphonie mobile pre-paid

Calcul des coûts de téléphonie mobile pre-paid

37. Il a été tenu compte des éléments suivants lors de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile pre-paid :
 - les montants à (re)charger pour chaque plan tarifaire et les minutes d'appel, SMS et données mobiles inclus dans la recharge ;
 - les minutes d'appel, SMS et/ou données mobiles supplémentaires offerts à l'utilisateur final en guise de 'bonus' lors d'une recharge d'un certain montant dans un délai donné (généralement dans le mois).
38. Il est tenu compte de l'achat d'un pack de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou de données mobiles (par ex. pour un montant fixe illimité d'appel on-net ou SMS illimités), si c'est d'application et plus avantageux pour le client.
39. L'utilisateur recharge au moins une fois par mois. Si la valeur de la recharge mensuelle initiale - augmentée le cas échéant de la valeur du « bonus » - ne suffit pas pour couvrir l'utilisation mensuelle, le consommateur rechargera une deuxième fois avant la fin du mois. Dans ce cas, seul le coût de l'utilisation additionnelle, et non le montant total de cette recharge supplémentaire, est considéré. Il est fait abstraction du crédit ainsi accumulé (la valeur de la recharge moins l'utilisation additionnelle). Le coût mensuel s'élève au moins au montant de la recharge mensuelle initiale, même si l'utilisation est plus basse que la valeur de cette recharge.
40. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services complémentaires, non inclus dans la description susmentionnée, n'ont pas été davantage pris en considération¹⁷.
41. Les profils pour la téléphonie mobile pre-paid (*infra*) font abstraction des tarifs pour les appels et SMS internationaux ainsi que du roaming.
42. La vente couplée proposant des formules d'abonnement avec la vente d'un GSM n'a pas été prise en considération. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois « sim-only ». Vu que la vente couplée est plus courante à l'étranger, les plans tarifaires sélectionnés pour les pays voisins peuvent par conséquent être moins représentatifs (voir ci-dessus).

¹⁷ En l'occurrence, il s'agit d'une large gamme de tarifs additionnels, tels que l'achat d'une carte SIM ou l'utilisation des services à la clientèle (qui est gratuite en Belgique, mais parfois payante dans son pays voisins).

Explication des profils de téléphonie mobile pre-paid

43. Quatre profils de consommateurs ont également été élaborés pour la comparaison des prix des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile pre-paid. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de ces profils.

Profil 1 : Petit appelant (sans données): 50 minutes d'appel, 100 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	100	-
65%	On-net	32,5 min	13 min	9,75 min	9,75 min		
35%	Off-net	17,5 min	7 min	5,25 min	5,25 min		
Total		50 min	20 min	15 min	15 min		

Profil 2 : Gros appelant (sans données): 100 minutes d'appel, 150 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	150	-
65%	On-net	65 min	26 min	19,5 min	19,5 min		
35%	Off-net	35 min	14 min	10,5 min	10,5 min		
Total		100 min	40 min	30 min	30 min		

Profil 3 : Appelant moyen (avec données): 50 minutes d'appel, 50 SMS, 50 MB							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	50	50 MB
65%	On-net	32,5 min	13 min	9,75 min	9,75 min		
35%	Off-net	17,5 min	7 min	5,25 min	5,25 min		
Total		50 min	20 min	15 min	15 min		

Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données): 20 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	1000	1 GB
65%	On-net	13 min	5,2 min	3,9 min	3,9 min		
35%	Off-net	7 min	2,8 min	2,1 min	2,1 min		
Total		20 min	8 min	6 min	6 min		

Figure 6: Aperçu des profils de téléphonie mobile pre-paid

44. Comme en atteste ce tableau, l'étude a porté sur le coût mensuel récurrent d'un plan tarifaire déterminé, en tenant compte du nombre de minutes d'appel, de SMS et de la consommation des données. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (sur le réseau/hors réseau) et la période (heures pleines, creuses et week-end). Lors de la détermination du coût mensuel pertinent, le type de recharge ou de combinaison de recharges suffisantes pour répondre à une utilisation donnée ont été analysés. Les minutes bonus et les SMS supplémentaires ont été pris en considération. Certains opérateurs offrent des SMS gratuits, uniquement vers les numéros on-net. Dans ce cas, il a été déterminé que 60% des SMS (déterminés dans le profil) étaient envoyés on-net et que 40% des SMS étaient envoyés off-net.

45. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires pre-paid d'un opérateur, il a été vérifié quel était le plan tarifaire le moins onéreux pour ce profil déterminé. Le plan tarifaire le moins onéreux par opérateur pour un profil déterminé a ensuite été inclus dans la comparaison des prix.

46. En Belgique, 48% des utilisateurs d'un téléphone mobile chargent leur crédit via une carte prépayée. Les autres 52% ont un abonnement post-paid. En Allemagne (53% pre-paid) et au Royaume-Uni (47% pre-paid), la proportion est environ identique. Aux Pays-Bas, la majorité a un abonnement, 40% des appelants mobiles utilisent une carte prépayée. En France, le pre-paid est moins courant: seul un quart des gens n'a pas d'abonnement.

Choix des opérateurs de téléphonie mobile (pre-paid)

47. La figure ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie mobile pre-paid. Au total, il s'agit de 18 opérateurs pour les cinq pays, où un ensemble de 29 plans tarifaires ont été étudiés.

BE				
Mobistar Ecureuil 5	Belgacom Pay and Go Easy	Base B-prepaid 5		
Mobistar Ecureuil 10	Belgacom Pay and Go Easy 15	Base B-prepaid 10		
Mobistar Ecureuil 15	Belgacom Pay and Go Easy 25	Base B-prepaid 15		
Mobistar Ecureuil 25	Belgacom Pay and Go Easy 50	Base B-prepaid 20		
Mobistar Ecureuil 50	Belgacom Pay and Go Smart	Base B-prepaid-Base 5		
Mobistar Kangourou 5	Belgacom Pay and Go Smart 15	Base B-prepaid-Base 10		
Mobistar Kangourou 10	Belgacom Pay and Go Smart 25	Base B-prepaid-Base 15		
Mobistar Kangourou 15	Belgacom Pay and Go Smart 50	Base B-prepaid-Base 20		
Mobistar Kangourou 25	Belgacom Generation Connect	Base Check prepaid 10		
Mobistar Kangourou 50	Belgacom Generation Connect 20	Base Check prepaid 15		
Mobistar Dauphin 5	Belgacom Generation Connect 25	Base Check prepaid 20		
Mobistar Dauphin 10	Belgacom Generation Connect 50			
Mobistar Dauphin 15				
Mobistar Dauphin 25				
Mobistar Dauphin 50				
Mobistar Internet on Mobile 15				
Mobistar Internet on Mobile 20				
NL				
Vodafone Prepaid+	T-Mobile Prepaid	KPN Prepaid		
Vodafone Prepaid+ 20				
UK				
Vodafone Freedom 10	T-Mobile Smart Pack 10	Orange Dolphin 15	3UK Prepaid 10	O2 Pay & Go Go Go
Vodafone Freedom 20	T-Mobile Smart Pack 15	Orange Dolphin 20	3UK Prepaid 15	O2 Unlimited 10
Vodafone Freedom 30	T-Mobile Smart Pack 25	Orange Canary 10		O2 Unlimited 15
Vodafone Freedom 40	T-Mobile Prepaid Tekst	Orange Canary 15		
Vodafone Web&Tekst 10	T-Mobile Prepaid International	Orange Canary 30		
Vodafone Web&Tekst 15		Orange Racoon 10		
Vodafone Web&Tekst 30		Orange Racoon 15		
Vodafone Weekend		Orange Racoon 30		
Vodafone Talk		Orange Camel 10		
		Orange Camel 15		
		Orange Camel 30		
FR				
Bouygues Formule 24/24 20	Orange Prepayé 25	SFR Classique 15		
Bouygues Formule 24/24 25	Orange Prepayé 35	SFR Classique 25		
Bouygues Formule 24/24 35	Orange Prepayé 50	SFR Classique 35		
Bouygues Formule 24/24 60	Orange Prepayé 75	SFR Classique 65		
Bouygues Classique 15	Orange Prepayé 100	SFR Classique 95		
Bouygues Classique 20	Orange Max 20	SFR Illimitée		
Bouygues Classique 25	Orange Max 30			
Bouygues Classique 35				
Bouygues Classique 60				
DE				
Vodafone CallYa Talk&SMS 15	E-Plus Time & More 15	T-Mobile Xtra Card	O2 Loop	
Vodafone CallYa Talk&SMS 25	E-Plus Time & More 20	T-Mobile Xtra Call	O2 Loop Smart	
Vodafone CallYa Talk&SMS 50	E-Plus Time & More 30	T-Mobile Xtra Triple		
Vodafone CallYa Fun 10	E-Plus Time & More Web 15	T-Mobile Xtra Triple 3-flat		
Vodafone CallYa Fun 15	E-Plus Time & More Web 20			
Vodafone CallYa Fun 25	E-Plus Time & More Web 30			
	E-Plus Zehnsation 15			
	E-Plus Zehnsation 20			
	E-Plus Zehnsation 30			
	E-Plus Zehnsation Web 15			
	E-Plus Zehnsation Web 20			
	E-Plus Zehnsation Web 30			
	E-Plus Travel & Talk 15			
	E-Plus Travel & Talk 30			

Figure 7 : aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile pre-paid repris.

3.3 Téléphonie fixe

Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe

48. Le coût d'un plan tarifaire pour la téléphonie fixe contient les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- le coût d'abonnement du plan tarifaire ;
 - les coûts liés aux minutes d'appel non comprises dans l'abonnement¹⁸. Les minutes d'appel sont, pour chaque profil, réparties selon la nature de la connexion (fixe/mobile) et la période (heures pleines/creuses/week-end), pour lesquelles les opérateurs facturent souvent des tarifs différenciés. Si c'est pertinent, la destination géographique (locale/interlocale) et le type de réseau (on-net/off-net) sont repris dans le calcul. Pour déterminer l'importance relative du trafic on-net, l'étude se base sur la part de marché de l'opérateur en question ;
 - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne de téléphonie fixe ou large bande, indépendamment de ses frais d'abonnement) ;
 - la location de l'équipement ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois).
49. Il est tenu compte des options en ce qui concerne le nombre de minutes d'appel (par ex. pour un montant supplémentaire fixe, le client peut appeler de manière illimitée le week-end). Un tarif standard avec option est décrit comme un plan tarifaire distinct et comprend dans la description le nom de l'option précédée du mot « avec » (par ex. Plan tarifaire X avec « Illimité le week-end »).
50. Un certain nombre d'appels est défini dans chaque profil utilisateur (voir ci-dessous). La présente étude part du principe qu'un appel vers un numéro de téléphone fixe dure cinq minutes. Un appel vers un numéro mobile dure deux minutes.
51. Les frais uniques, comme l'installation et l'activation, ne sont pas pris en compte. Les tarifs des services additionnels, ainsi que les tarifs des communications internationales et les appels vers des numéros spéciaux, ne sont pas non plus pris en considération.
52. La téléphonie fixe est de plus en plus comprise dans les offres groupées (multiple-play, voir sujet 6 au chapitre 13). Ces offres multiple-play incluent souvent une composante de téléphonie fixe impliquant une utilisation *flat fee* (par ex., « appels illimités vers des numéros intérieurs » ou « appels illimités durant le week-end »). La téléphonie fixe est donc de plus en plus ajoutée comme une composante (presque) gratuite aux offres multiple-play. L'analyse des offres isolées de téléphonie fixe dans le chapitre six ne fournit donc qu'une image restreinte du niveau de prix réel en matière de téléphonie fixe selon la consommation réelle.

¹⁸ Y compris les frais de connexion, le cas échéant.

53. Certains opérateurs offrent encore uniquement la téléphonie fixe en combinaison avec d'autres services. Ces plans tarifaires n'ont pas été repris dans la comparaison des prix pour la téléphonie fixe, mais font partie le cas échéant d'une offre groupée. C'est le cas pour les opérateurs et marchés géographiques suivants.
- Aux **Pays-Bas**, UPC et Ziggo offrent la téléphonie fixe en combinaison avec la télévision (UPC Bellen, UPC Bellen Basis, UPC Bellen Onbeperkt Avond & Weekend et UPC Bellen Onbeperkt Altijd) et tant l'accès à Internet que la télévision (Ziggo Telefonie Z1, Ziggo VolopBellen Avond/Weekend en Ziggo VolopBellen Altijd) ;
 - Bouygues et Free offrent en **France** la téléphonie fixe seulement en combinaison avec l'accès à Internet (Bouygues BBox Sensation (zone non-dégroupée), Free (Zones Dégroupées) et Free (Zones Non Dégroupées)) et tant l'accès à Internet que la télévision (Bouygues BBox (zone dégroupée)) ;
 - En **Allemagne**, les opérateurs O2 et 1&1 n'offrent la téléphonie fixe qu'en combinaison avec l'accès à Internet (O2 DSL S, O2 DSL M, O2 DSL L, 1&1 Surf-Flat 6.000, 1&1 Surf & Phone Flat Special, 1&1 Doppel-Flat 2.000 Basic, 1&1 Doppel-Flat 6.000, 1&1 Doppel-Flat 16.000 et 1&1 Doppel-Flat 50.000) ;
 - Enfin, au **Royaume-Uni**, Virgin Media offre la téléphonie fixe uniquement en combinaison avec d'autres produits.

Explication des profils de téléphonie fixe

54. Afin de disposer d'une base de comparaison solide permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, cinq profils de consommateurs ont été élaborés ; ceux-ci présentent tous une consommation déterminée de l'utilisateur final¹⁹. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de ces profils.
55. C'est surtout le profil 2 (appellant moyen, principalement le soir et le week-end), qui est très présent sur le marché et est donc représentatif d'un grand groupe de la population. La population active téléphone principalement durant les heures creuses. Il ressort des chiffres collectés par l'IBPT qu'un appellant moyen téléphone environ 222 minutes par mois; soit moins que le nombre de minutes défini au profil 2. Les profils 4 et 5 sont très volumineux et ne représentent qu'une petite partie de la population. Il en va de même pour le profil léger: le profil 1.

Profil 1 : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%

¹⁹ Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie fixe sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%

Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	60%	20%	20%
25%	Mobile	17	60%	20%	20%

Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	30%	30%	40%
25%	Mobile	30	35%	25%	40%

Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	60%	20%	20%
25%	Mobile	30	60%	20%	20%

Figure 8: Aperçu des profils de la téléphonie fixe.

56. Ces profils sont adaptés à tous les plans tarifaires dans la figure ci-dessus. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires d'un opérateur, l'étude a ensuite vérifié (par opérateur) quel était le plan tarifaire le moins onéreux pour ce profil déterminé. L'offre la moins onéreuse par opérateur pour un profil déterminé est incluse dans la comparaison des prix.

Choix des opérateurs de téléphonie fixe

57. La figure ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie fixe. Au total, il s'agit de 13 opérateurs pour les cinq pays, où un ensemble de 47 plans tarifaires ont été étudiés.

Pays	Opérateur	Plans tarifaire
BE	Belgacom	Belgacom Happy Time XL
		Belgacom Classic
		Belgacom Classic avec "No Limit National"
	Telenet	Telenet Freephone Europe
		Telenet Freephone Europe avec "24 Belgium"
		Telenet Freephone Europe avec "FreePhone Mobile 24"
	VOO	Telenet Freephone Europe avec "FreePhone Mobile 24" et "24 Belgium"
		VOO Le Téléphone Eco Soir & W-E
		VOO Le Téléphone Blabla 24h/24h
	Numericable	VOO Le Téléphone Eco Soir & W-E avec "Fixe à Mobile"
VOO Le Téléphone Blabla 24h/24h avec "Fixe à Mobile"		
Numericable Téléphone Classic		
Numericable Téléphone Extra		
NL	KPN	KPN BelVrij Altijd
		KPN BelVrij Avond & Weekend
		KPN BelVrij Weekend
	Tele2	Tele2 Vaste Telefonie
		Tele2 Onbeperkt Bellen Weekend
		Tele2 Onbeperkt Bellen Avond & Weekend
UK	BT	Tele2 Onbeperkt Bellen Altijd
		BT Weekend
		BT Evening & Weekend
	TalkTalk	BT Anytime
		TalkTalk Evening & Weekend
		TalkTalk UK Anytime
	Sky	TalkTalk Evening & Weekend avec "Mobile Extra"
		TalkTalk UK Anytime avec "Mobile Extra"
		Sky Talk Weekends
		Sky Talk Anytime UK
FR	Orange	Orange Atout
		Orange 2H Fixes et Mobiles
		Orange 4H Fixes et Mobiles
	SFR	Orange Illimité Fixes et Mobiles
		SFR Ligne Fixe Abonnement Seul
		SFR Ligne Fixe 2H
		SFR Ligne Fixe 3H
		SFR Ligne Fixe 5H
SFR Ligne Fixe Illimité		
DE	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom Call Start
		Deutsche Telekom Call Plus
		Deutsche Telekom Call Basic
		Deutsche Telekom Call Comfort
		Deutsche Telekom Call Start avec "Festnetz zum Mobil"
		Deutsche Telekom Call Basic avec "Festnetz zum Mobil"
		Deutsche Telekom Call Comfort avec "Festnetz zum Mobil"
	Vodafone	Vodafone Komfort-Anschluss
		Vodafone Komfort-Anschluss avec "Festnetz Flat"

Figure 9 : aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile fixe repris.

3.4 Internet large bande

Calcul des coûts de l'Internet large bande

58. Le coût d'un plan tarifaire pour l'Internet large bande reprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- l'abonnement ;
 - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne de téléphonie fixe ou large bande, indépendamment de ses frais d'abonnement) ;
 - la location de l'équipement ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois).
59. Les coûts uniques, tels que les frais d'installation et d'activation, ne sont pas pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour les services additionnels ne sont pas davantage pris en considération.
60. La section Internet large bande concerne uniquement les offres permettant l'accès à Internet. Si la location d'une ligne de téléphone fixe est nécessaire, mais qu'aucun arrangement spécifique de téléphonie fixe n'est prévu (en d'autres termes, il n'est possible d'appeler qu'à des tarifs standards), le produit est toutefois considéré comme une offre large bande *standalone*. Dans de tels cas, l'attention n'est pas attirée sur l'aspect téléphonie fixe dans l'offre commerciale.
61. L'Internet large bande *standalone* est en train de perdre du terrain : les consommateurs choisissent de plus en plus souvent d'acheter différents produits télécoms dans une offre groupée auprès du même opérateur (voir sujet 6 au chapitre 13). Par conséquent, tous les opérateurs Internet ne proposent pas une offre Internet *standalone* pure. Au vu de cette tendance, l'IBPT constate que l'offre isolée pour Internet est devenue moins pertinente dans le cadre de cette étude, raison pour laquelle la section des offres multiple-play a été agrandie et approfondie.

Explication des catégories de produits Internet large bande

62. Les offres Internet diffèrent non seulement en termes de prix, mais également en termes de vitesse, et donc, de qualité. Pour pouvoir comparer les offres Internet, celles-ci sont regroupées en fonction de la vitesse de téléchargement et des éventuelles limites de volume.
63. Pour la vitesse de téléchargement, l'IBPT s'est basé sur la vitesse affichée. Cela pose cependant un problème: la vitesse affichée s'écarte régulièrement de la vitesse réellement expérimentée par l'utilisateur final. La vitesse réelle dépend d'un certain nombre de facteurs comme le nombre d'utilisateurs se servant en même temps d'Internet ainsi que la distance jusqu'à la centrale (voir sujet 2 au chapitre 13). La vitesse affichée peut être considérée comme la vitesse maximale pouvant être obtenue. Le lecteur doit être conscient de la différence entre la vitesse affichée et la vitesse de téléchargement réelle.

64. De plus, les offres Internet sont de plus en plus différenciées sur la base de caractéristiques qualitatives supplémentaires (par ex., l'Internet mobile gratuit, l'extension des services interactifs, etc.). Même si des produits bénéficient d'une vitesse et d'un volume similaires, ils peuvent encore fortement différer en raison d'autres composantes. Cela complique particulièrement une comparaison objective reposant uniquement sur les vitesses de téléchargement.
65. En ce qui concerne l'établissement des profils, l'IBPT a opté pour une approche mixte différenciant tant la vitesse de téléchargement affichée que le volume de téléchargement autorisé dans l'offre standard, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Profil 1 : Bas débit	Vitesse < 30 Mbps Volume non déterminé
Profil 2 : Vitesse moyenne	30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps Volume ≥ 100 GB
Profil 3 : Vitesse moyenne, sans limite de volume	30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps Pas de limite de téléchargement
Profil 4 : Haut débit	Vitesse ≥ 100 Mbps Pas de limite de téléchargement

Figure 10: Aperçu des catégories de produit pour l'Internet large bande.

66. Dans cet exercice de comparaison, les catégories 2 et 3 ont chaque fois été regroupées. Cela s'explique par le fait que la limite de volume (par rapport à un volume illimité) n'existe presque uniquement qu'en Belgique. Dans les quatre pays voisins, les abonnements large bande ne sont souvent pas limités en termes d'utilisation de téléchargement. L'exercice de comparaison pour la catégorie 2 ne donnerait par conséquent aucun résultat dans les autres pays.
67. Les plans tarifaires qui ne répondent pas aux caractéristiques ci-dessus ne sont pas pris en considération²⁰. Les offres large bande avec une vitesse de téléchargement de moins de 1 Mbps n'ont pas été reprises dans l'étude²¹.
68. Si un opérateur applique plusieurs plans tarifaires au sein d'une seule et même catégorie de produits, il a été opté pour le plan tarifaire le moins onéreux. Les plans tarifaires non repris dans la comparaison de prix sont toutefois mentionnés dans l'aperçu de base. Ainsi,

²⁰ C'est le cas pour les offres Numericable « Internet 100 Mega » (vitesse de téléchargement de 100 Mbps et limite de volume de 100 GB), « BT Infinity 1 » et « BT Infinity 1 & TV Essential Extra ».

²¹ C'est le cas pour les produits « bas débit » d'Orange et les offres « accès gratuit » et « 50H » de Free en France.

le lecteur peut se faire une idée de la différenciation qualitative des offres Internet au sein d'une seule et même technologie utilisée²².

Sélection des opérateurs Internet large bande

69. Les figures ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'Internet large bande. Il s'agit au total de 12 opérateurs, offrant ensemble 30 plans tarifaires.
70. Tous les opérateurs n'ont pas une couverture géographique complète et se concentrent par exemple seulement sur les zones urbaines, d'autres sur des régions bien déterminées. Tous les plans tarifaires proposés ne sont donc pas toujours disponibles pour tous les habitants d'un pays donné.

Pays	Plan Tarifaire	Vitesse Download (Mbps)	Tarif dépassant la limite du volume	Technologie
BE	Belgacom "Internet Overal/Partout Comfort" 50	50	€5/ 20GB; €7,5/illimité	VDSL
	Belgacom "Internet Overal/Partout Maxi" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overal/Partout Start" 50	50	€5/5GB; €7,5/illimité	VDSL
	Numericable "Internet 100 Mega" 100	100	€5/10GB	Câble
	Numericable "Internet 200 Mega" 200	200	n/a	Câble
	Numericable "Internet 50 Mega" 50	50	€2/1GB	Câble
	Telenet "Basic Internet" 30	30	Vitesse réduite - données additionnelles @ €0,0015/MB	Câble
	Telenet "Internet" 120	120	n/a	Câble
	Telenet "Internet" 60	60	Vitesse réduite - données additionnelles @ €0,0015/MB	Câble
	VOO "Fiber 100" 100	100	n/a	Câble
	VOO "Internet A la Folie" 70 (P3)	70	n/a	Câble
	VOO "Internet Beaucoup" 40	40	€1/1GB	Câble
	VOO "Internet Passionnement" 50 (P3)	50	n/a	Câble
DE	VOO "Internet un Peu" 30	30	€1/500MB	Câble
	1&1 "Surf-Flat 6.000" 6	6	n/a	ADSL
	Unitymedia "Internet 10" 10	10	n/a	Câble
	Unitymedia "Internet 100" 100	100	n/a	Câble
FR	Unitymedia "Internet 50" 50 (P3)	50	n/a	Câble
	Bouygues "BBOX Internet Seul" (zone dégroupée) 21	20	n/a	ADSL
	Orange "Livebox Découverte" 8	8	n/a	ADSL
	SFR "Internet Seul" (zone dégroupée) 25	25	n/a	ADSL
	SFR "Internet Seul" (zone non dégroupée) 8	8	n/a	ADSL
NL	KPN "Internet Instap" 8	8	n/a	VDSL
	KPN "Internet Premium" 80 (P3)	80	n/a	VDSL
	KPN "Internet Standaard" 40 (P3)	40	n/a	VDSL
	Tele2 "Internet" 20	20	n/a	VDSL
	Tele2 "Internet" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
UK	Virgin Media "Up to 100Mb broadband" 100	100	n/a	Câble
	Virgin Media "Up to 30Mb broadband" 30 (P3)	30	n/a	Câble
	Virgin Media "Up to 60Mb broadband" 60 (P3)	60	n/a	Câble

Figure 11 : aperçu de tous les plans tarifaires Internet large bande repris.

²² Plusieurs opérateurs inclus dans le groupe de comparaison appliquent une vitesse (et donc une technologie) identique pour toutes leurs offres. Les prix diffèrent toutefois en fonction de la limite de téléchargement ou d'avantages supplémentaires (par exemple, l'utilisation gratuite d'un service musical).

3.5 Internet mobile

Calcul des coûts pour l'Internet mobile

71. Il a été tenu compte des éléments suivants lors de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires afférents à l'Internet mobile :
 - le tarif mensuel à payer pour l'abonnement et les données mobiles incluses.
72. L'exercice de comparaison ne porte que sur les abonnements post-paid pour les ordinateurs portables et les tablettes. Les formules pre-paid n'ont pas été prises en considération. Les tarifs avec données pour *smartphones*, comprenant SMS et voix, sont repris dans la section de la téléphonie mobile.
73. Il a uniquement été tenu compte des limites de données *standalone* et non de l'offre de volume gratuit via Wifi ou *hotspots* pour les clients qui ont déjà un abonnement large bande. D'autres paramètres de qualité possibles, tels que la vitesse de téléchargement et la couverture du réseau (régional ou national) n'ont pas non plus été pris en considération. Les éléments qualitatifs sont toutefois importants dans l'appréciation d'une formule d'abonnement. Voir sujet 5 au chapitre 13 pour plus d'informations à cet égard.
74. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif mensuel de l'abonnement aux nouveaux clients. À l'étranger, le prix du plan tarifaire dépend parfois de la durée du contrat. Dans ce cas, la durée de contrat la plus longue possible a été choisie.
75. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM ou d'un dongle (pour un ordinateur portable) n'ont pas été pris en considération.
76. Il n'a pas été tenu compte de la vente couplée, proposant des formules d'abonnement en même temps que la vente d'une tablette ou d'un ordinateur portable.

Explication des catégories de produits Internet mobile

77. Des catégories de produits ont été établies pour l'exercice de comparaison, sur la base du volume Internet mobile compris dans un plan tarifaire. Cela correspond à la méthodologie appliquée par l'OCDE dans son étude de comparaison. Pour harmoniser les catégories de produits, une contribution a été demandée au secteur. L'IBPT a ensuite établi les quatre catégories de produits suivantes :

Profil 1 : Faible consommation	200 < volume ≤ 500 MB
Profil 2 : Consommation moyenne, volume moyen	500 MB < volume ≤ 1 GB
Profil 3 : Consommation moyenne, volume élevé	1 GB < volume ≤ 2 GB
Profil 4 : Consommation intensive	2 GB < volume ≤ 5 GB

Figure 12: Aperçu des catégories de produit pour l'Internet mobile.

78. En Belgique même, il n'y a pas de plan tarifaire post-paid qui offre un volume inférieur à 200 MB ou supérieur à 5 GB.
79. Les plans tarifaires à l'étranger qui offrent un volume inférieur à 200 MB ou supérieur à 5 GB n'ont pas été repris dans cette étude. C'est le cas pour "Vodafone Instap 200 MB (NL)", "T-mobile Internet 10 GB (NL)", "Vodafone Sim only 10 GB (UK)", "EE Mobile Broadband 8 GB (UK)", "Three Broadband 10 GB (UK)", "Orange Let's go 10 Go (FR)", "SFR 6 Go (FR)", "Bouygues Telecom 10 Go (FR)", "Deutsche Telekom CombiCard Mobile Data 10 GB (DE)", "Deutsche Telekom CombiCard Mobile Data 30 GB (DE)", "Vodafone Mobileinternet Flat 6 GB (DE)", "Vodafone Mobileinternet Flat 10 GB (DE)", "O2 Go + Surf Flat 7,5 GB (DE)", "O2 Go + Surf Flat 10 GB (DE)".
80. Si un opérateur applique plusieurs plans tarifaires au sein d'une seule et même catégorie de produits, il a été opté pour le plan tarifaire le moins onéreux.

Choix des opérateurs Internet mobile

81. Les figures ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'Internet mobile. Il s'agit au total de 18 opérateurs, offrant ensemble 56 plans tarifaires.

Pays	Opérateur	Plan tarifaire
BE	Belgacom	Belgacom Mobile Internet Comfort 2 GB
		Belgacom Mobile Internet Favorite 4 GB
	Telenet	Telenet King Surf 500 MB
		Telenet Kong Surf 2 GB
	Base	Base Internet Anywhere 1 GB
		Base Internet Anywhere 2 GB
		Base Internet Anywhere 5 GB
	Mobistar	Mobistar Internet Anywhere Regular 1 GB
Mobistar Internet Anywhere Unlimited 5 GB		
NL	KPN	KPN Mobiel Internet Abonnement 500 MB
		KPN Mobiel Internet Abonnement 2,5 GB
		KPN Mobiel Internet Abonnement 5 GB
	Vodafone	Vodafone Per Dag
		Vodafone Instap
		Vodafone Start 500 MB
		Vodafone Basis 2 GB
	T-mobile	T-mobile Internet Soms 250 MB
		T-mobile Internet Regelmatig 1 GB
		T-mobile Internet Vaak 2,5 GB
		T-mobile Internet Altijd 10 GB
UK	Vodafone	Vodafone SIM Only 1 GB UK
		Vodafone SIM Only 2 GB UK
		Vodafone SIM Only 4 GB UK
		Vodafone SIM Only 10 GB UK
	O2	O2 1 GB
		O2 2 GB
	EE (T-mobile & Orange)	EE Mobile Broadband Plan 1 GB
		EE Mobile Broadband Plan 3 GB
		EE Mobile Broadband Plan 5 GB
		EE Mobile Broadband Plan 8 GB
	Three	Three Broadband 250 MB
		Three Broadband 10 GB
		Three Broadband +12
FR	Orange	Orange Let's go 1 Go
		Orange Let's go 5 Go 4G/H+
		Orange Let's go 10 Go 4G/H+
	SFR	SFR 3 Go
		SFR 6 Go
	Bouygues Telecom	Bouygues Telecom BBOX NOMAD 500 Mo
		Bouygues Telecom BBOX NOMAD 5 Go
		Bouygues Telecom BBOX NOMAD 10 Go
DE	Deutsche Telekom	Deutsche Telekom CombiCard Mobile Data S
		Deutsche Telekom CombiCard Mobile Data M
		Deutsche Telekom CombiCard Mobile Data L
		Deutsche Telekom CombiCard Mobile Data XL
	Vodafone	Vodafone Mobileinternet Flat 7,2 light
		Vodafone Mobileinternet Flat 21,6
		Vodafone Mobileinternet Flat 42,2
		Vodafone Mobileinternet Flat 50,0
	E-plus	E-plus Internet Flat M plus
		E-plus Internet Flat L plus
		E-plus Internet Flat XL plus
		E-plus Internet Flat XXL plus
	O2	O2 Go + Surf Flat M
		O2 Go + Surf Flat L
		O2 Go + Surf Flat XL
		O2 Go + Surf Flat XXL

Figure 13 : aperçu de tous les plans tarifaires d'Internet mobile repris.

3.6 Multiple-play

Calcul des coûts du multiple-play

82. En ce qui concerne les plans tarifaires multiple-play, seules les combinaisons de services suivantes sont traitées, la large bande étant considérée comme la composante centrale.
- dual-play (large bande et téléphonie fixe) ;
 - dual-play (large bande et télévision) ;
 - triple-play (large bande, télévision et téléphonie fixe) ;
 - quadruple-play. Il concerne les offres où la large bande, la télévision, la téléphonie fixe et la téléphonie mobile sont achetées auprès du même opérateur et généralement portées en compte par le biais d'une facture unique. Dans certains cas, la composante de téléphonie mobile dans l'offre "tout en un" est présentée par l'opérateur comme une option, grâce à laquelle le client peut ajouter au choix un ou plusieurs abonnements de téléphonie mobile, généralement avec une réduction du prix de l'abonnement de téléphonie mobile (*standalone*). Si la téléphonie mobile est offerte indépendamment de l'offre groupée avec une réduction pour les clients existants, elle est liée à une offre triple-play et également présentée comme une offre quadruple-play.
83. Les profils des plans tarifaires multiple-play ont été établis suivant la méthodologie utilisée pour les offres large bande telle que décrite dans la section ci-dessus.
84. D'autres combinaisons de services (par ex. large bande & téléphonie mobile ou télévision & téléphonie fixe) ne font pas partie de cette étude.
85. Le coût des plans tarifaires comprend les coûts mensuels récurrents, si d'application :
- Les frais d'abonnement ;
 - les coûts supplémentaires liés aux minutes d'appel (téléphonie fixe) non comprises dans l'abonnement²³. Les coûts de la composante téléphonie fixe ont été déterminés sur la base de 25 appels, ce qui correspond au profil de base 1 (voir section 3.3). Dans ce cas, il n'est pas tenu compte des options de téléphonie fixe ;
 - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne de téléphonie fixe ou large bande, indépendamment de ses frais d'abonnement) ;
 - la location de l'équipement (par ex. modem et/ou décodeur) ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois) ;
 - pour les offres quadruple-play, les frais d'abonnement pour la composante téléphonie mobile la moins onéreuse sont également pris en compte si celle-ci n'est pas comprise dans l'offre groupée. Le nombre de minutes d'appel, de SMS, et les données mobiles comprises diffèrent fortement en fonction du plan tarifaire et de l'opérateur.

²³ Y compris les frais de connexion, le cas échéant.

Choix des opérateurs multiple-play

86. En ce qui concerne le choix des opérateurs pour le multiple-play, nous nous référons aux critères et remarques relatives à l'Internet large bande. Les figures ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour le multiple-play. Il s'agit au total de 23 opérateurs, offrant ensemble 218 plans tarifaires multiple-play.

Dual-play (large bande avec téléphonie fixe)

Pays	Plan Tarifaire	Vitesse Download (Mbps)	Tarif dépassant la limite du volume	Technologie
BE	Belgacom "Internet Overal/Partout Comfort + Telephony" 50 (50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overal/Partout Maxi + Telephony" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overal/Partout Start + Telephony" 50	50	€/5/ 20GB; €/7,5/illimité	VDSL
	Snow "2-pack Internet en Telefoon" 30 (P3)	30	n/a	VDSL
	VOO "Pack Duo NET TEL Un Peu" 30	30	€/1/500MB	Câble
DE	1&1 "Doppel-Flat 16.000" 16	16	n/a	ADSL
	1&1 "Doppel-Flat 50.000" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	1&1 "Doppel-Flat 6.000" 6	6	n/a	ADSL
	1&1 "Surf & Phone Flat Special" 16	16	Vitesse réduite (1Mbps)	ADSL
	Deutsche Telekom "Call & Surf Basic mit Internet-Flatrate" 16	16	Vitesse réduite (2Mbps)	ADSL
	Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Plus" 16	16	Vitesse réduite (2Mbps)	ADSL
	Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Speed Fiber 100" 100	100	Vitesse réduite (2Mbps)	VDSL
	Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Speed Fiber 200" 200	200	Vitesse réduite (2Mbps)	VDSL
	Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort Speed" 50	50	Vitesse réduite (2Mbps)	VDSL
	Deutsche Telekom "Call & Surf Comfort" 16	16	Vitesse réduite (2Mbps)	ADSL
	O2 "DSL L" 16	16	n/a	ADSL
	O2 "DSL M" 16	16	n/a	ADSL
	O2 "DSL S" 16	16	n/a	ADSL
	Unitymedia "2play PLUS 100" 100	100	n/a	Câble
	Unitymedia "2play PREMIUM 150" 150	150	n/a	Câble
	Unitymedia "2play SMART" 10	10	n/a	Câble
	Vodafone "DSL Classic Paket" 16	16	n/a	ADSL
	Vodafone "DSL Komplettanschluss" 1	1	n/a	ADSL
	Vodafone "DSL Maxi Paket" 16	16	n/a	ADSL
	Vodafone "InternetFlat Paket" 1	1	n/a	ADSL
Vodafone "TelefonFlat Paket" 1	1	n/a	ADSL	
FR	Bouygues "BBOX" (zone non dégroupée) 20	20	n/a	ADSL
	Free "Freebox (Zones Dégroupées)" 28	28	n/a	ADSL
	Free "Freebox (Zones Non Dégroupées)" 22	22	n/a	ADSL
	Free "Freebox Révolution (Zones Dégroupées)" 28	28	n/a	ADSL
NL	KPN "Internet en Bellen Glasvezel Instap" 50 (P3)	50	n/a	FTTH
	KPN "Internet en Bellen Glasvezel Premium" 500	500	n/a	FTTH
	KPN "Internet en Bellen Glasvezel Standaard" 100	100	n/a	FTTH
	KPN "Internet en Bellen Instap" 8	8	n/a	VDSL
	KPN "Internet en Bellen Premium" 80 (P3)	80	n/a	VDSL
	KPN "Internet en Bellen Standaard" 40 (P3)	40	n/a	VDSL
	Tele 2 "Internet & Bellen" 20	20	n/a	VDSL
UK	BT "Broadband" 16	16	GBP5/5GB	ADSL
	BT "BT Infinity 1" 38	38	GBP5/5GB	VDSL
	BT "Unlimited Broadband extra" 16	16	n/a	ADSL
	BT "Unlimited Broadband" 16	16	n/a	ADSL
	BT "Unlimited BT Infinity 1" 38 (P3)	38	n/a	VDSL
	BT "Unlimited BT Infinity 2" 76 (P3)	76	n/a	VDSL
	Sky "Broadband Connect" 6	6	Pas possible	ADSL
	Sky "Broadband Unlimited" 16	16	n/a	ADSL
	Sky "Fibre Unlimited Pro" 76 (P3)	76	n/a	VDSL
	Sky "Fibre Unlimited" 38 (P3)	38	n/a	VDSL
	TalkTalk "Essentials with Fibre" 38 (P3)	38	n/a	VDSL
	TalkTalk "Essentials with Fibre" 76 (P3)	76	n/a	VDSL
	TalkTalk "Essentials" 14	14	n/a	ADSL
	TalkTalk "Lite" 14	14	Pas possible	ADSL
	TalkTalk "Plus" 14	14	n/a	ADSL
	Virgin Media "Up to 100Mb broadband + phone" 100	100	n/a	Câble
	Virgin Media "Up to 30Mb broadband + phone" 30 (P3)	30	n/a	Câble
	Virgin Media "Up to 60Mb broadband + phone" 60 (P3)	60	n/a	Câble

Figure 14 : aperçu de tous les plans tarifaires dual-play (large bande et téléphonie fixe) repris.

Dual-play (large bande et télévision)

Pays	Plan Tarifaire	Vitesse Download (Mbps)	Tarif dépassant la limite du volume	Technologie
BE	Belgacom "Internet Overall/Partout Comfort + TV" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overall/Partout Maxi + TV" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overall/Partout Start + TV" 50	50	€5/ 20GB; €7,5/illimité	VDSL
	Numericable "Duo [TV + WEB]" 50	50	€2/1GB	Câble
	Snow "2-pack Internet en Digitale TV" 30 (P3)	30	n/a	VDSL
	VOO "Pack Duo TV NET A La Folie" 70 (P3)	70	n/a	Câble
	VOO "Pack Duo TV NET Beaucoup" 40 (P3)	40	n/a	Câble
	VOO "Pack Duo TV NET Fiber 100" 100	100	n/a	Câble
	VOO "Pack Duo TV NET Passionnément" 50 (P3)	50	n/a	Câble
	VOO "Pack Duo TV NET Un Peu" 30	30	€1/500MB	Câble
NL	KPN "Internet en TV Glasvezel Instap" 50 (P3)	50	n/a	FTTH
	KPN "Internet en TV Glasvezel Premium" 500	500	n/a	FTTH
	KPN "Internet en TV Glasvezel Standaard" 100	100	n/a	FTTH
	KPN "Internet en TV Instap" 8	8	n/a	VDSL
	KPN "Internet en TV Premium" 80 (P3)	80	n/a	VDSL
	KPN "Internet en TV Standaard" 40 (P3)	40	n/a	VDSL
	Tele 2 "Internet & Digitale Televisie" 20	20	n/a	VDSL
	Tele 2 "Internet & Interactieve Televisie" 20	20	n/a	VDSL
	UPC "100Mb Internet" 60 (P3)	60	n/a	Câble
	UPC "150Mb Internet" 150	150	n/a	Câble
	UPC "60Mb Internet" 60 (P3)	60	n/a	Câble
	Ziggo "TV + Internet Z1" 20	20	n/a	Câble
	Ziggo "TV + Internet Z2" 60 (P3)	60	n/a	Câble
	Ziggo "TV + Internet Z3" 150	150	n/a	Câble
UK	Sky "Broadband Unlimited with Sky TV" 16	16	n/a	ADSL

Figure 15 : aperçu de tous les plans tarifaires dual-play (large bande et télévision) repris.

Triple-play (large bande avec télévision et téléphonie fixe)

Pays	Plan Tarifaire	Vitesse Download (Mbps)	Tarif dépassant la limite du volume	Technologie
BE	Belgacom "Internet Overal/Partout Comfort + TV + Telephony" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overal/Partout Maxi + TV + Telephony" 50 (P3)	50	n/a	VDSL
	Belgacom "Internet Overal/Partout Start + TV + Telephony" 50	50	€5/ 20GB; €7,5/illimité	VDSL
	Numericable "Triple Play Extra"	100	n/a	Câble
	Numericable "Triple Play Max"	200	n/a	Câble
	Numericable "Triple Play Start"	50	€5/10GB	Câble
	Snow "3-pack" 30 (P3)	30	n/a	VDSL
	Telenet "Whop" 60	100	n/a	Câble
	Telenet "Whoppa" 120	120	n/a	Câble
	VOO "Pack Trio A La Folie" 70 (P3)	70	n/a	Câble
	VOO "Pack Trio Beaucoup" 40 (P3)	40	n/a	Câble
	VOO "Pack Trio Fiber 100" 100	100	n/a	Câble
	VOO "Pack Trio Passionément" 50 (P3)	50	n/a	Câble
	VOO "Pack Trio Un Peu" 30	30	€1/500MB	Câble
DE	Deutsche Telekom "Entertain Comfort" 16	16	Vitesse réduite (2Mbps)	ADSL
	Deutsche Telekom "Entertain Premium" 16	16	Vitesse réduite (2Mbps)	ADSL
	Unitymedia "3play SMART 50" 50 (P3)	50	n/a	Câble
	Vodafone "DSL plus IP-TV Paket" 16	16	n/a	ADSL
FR	Bouygues "BBOX Sensation Fibre" 100	100	n/a	FTTH
	Bouygues "BBOX Sensation" (zone dégroupée) 20	20	n/a	ADSL
	Bouygues "BBOX" (zone dégroupée) 20	20	n/a	ADSL
	Free "Freebox (Zones Dégroupées) avec TV" 28	28	n/a	ADSL
	Free "Freebox Révolution (Zones Dégroupées) avec TV" 28	28	n/a	ADSL
	Numericable "Essentiel" 20	20	n/a	ADSL
	Numericable "iStart" 20	20	n/a	ADSL
	Numericable "Max" 20	20	n/a	ADSL
	Numericable "Start by Numericable" 20	20	n/a	Câble
	Orange "Livebox Play Fibre" 200	200	n/a	FTTH
	Orange "Livebox Play" 20	20	n/a	ADSL
	Orange "Livebox Zen Fibre" 100	100	n/a	FTTH
	Orange "Livebox Zen" 20	20	n/a	ADSL
	SFR "La Box de SFR" (zone dégroupée) 25	25	n/a	ADSL
	SFR "La Box de SFR" (zone non dégroupée) 25	25	n/a	ADSL
	SFR "La Fibre de SFR" 300	300	n/a	FTTH
	NL	KPN "Internet, Bellen en TV Glasvezel Instap" 50 (P3)	50	n/a
KPN "Internet, Bellen en TV Glasvezel Premium" 500		500	n/a	FTTH
KPN "Internet, Bellen en TV Glasvezel Standaard" 100		100	n/a	FTTH
KPN "Internet, Bellen en TV Instap" 8		8	n/a	VDSL
KPN "Internet, Bellen en TV Premium" 80 (P3)		80	n/a	VDSL
KPN "Internet, Bellen en TV Standaard" 40 (P3)		40	n/a	VDSL
Tele 2 "Digitale Televisie, Internet & Bellen" 20		20	n/a	VDSL
Tele 2 "Interactive TV, Internet & Bellen" 20		20	n/a	VDSL
UPC "Alles-in-1 Basis" 30 (P3)		30	n/a	Câble
UPC "Alles-in-1 Extreme Power" 200		200	n/a	Câble
UPC "Alles-in-1 Power" 100		100	n/a	Câble
UPC "Alles-in-1 Standaard" 60 (P3)		60	n/a	Câble
Ziggo "Alles-in-1 Basis" 20		20	n/a	Câble
Ziggo "Alles-in-1 Extra" 150		150	n/a	Câble
Ziggo "Alles-in-1 Plus" 60 (P3)		60	n/a	Câble
UK	BT "Broadband & TV Essential" 16	16	GBP5/5GB	ADSL
	BT "BT Infinity 1 & TV Essential Extra" 38	38	GBP5/5GB	VDSL
	BT "Unlimited Broadband & TV Essential" 16	16	n/a	ADSL
	BT "Unlimited Broadband extra & TV Essential" 16	16	n/a	ADSL
	BT "Unlimited BT Infinity 1 & TV Essential Extra" 38 (P3)	38	n/a	VDSL
	BT "Unlimited BT Infinity 2 & TV Essential Extra" 76 (P3)	76	n/a	VDSL
	Sky "Broadband Lite" 16	16	Pas possible	ADSL
	TalkTalk "PlusTV with Fibre" 38 (P3)	38	n/a	VDSL
	TalkTalk "PlusTV, broadband and phone" 14	14	n/a	ADSL
	Virgin Media "Essential" 30 (P3)	30	n/a	Câble
	Virgin Media "Premiere" 60 (P3)	60	n/a	Câble
	Virgin Media "Up to 30Mb broadband + phone & Free TV and Free TiVo" 30 (P3)	30	n/a	Câble
	Virgin Media "Up to 60Mb broadband + phone & Free TV and Free TiVo" 60 (P3)	60	n/a	Câble
	Virgin Media "VIP" 100	100	n/a	Câble

Figure 16 : aperçu de tous les plans tarifaires triple-play repris.

Quadruple-play (large bande avec télévision, téléphonie fixe et mobile)

87. La téléphonie fixe est de plus en plus souvent offerte dans une offre groupée de produits télécoms. En combinaison avec un triple-play classique, cette offre groupée est appelée quadruple-play. La comparaison des offres quadruple-play est très complexe au vu des différentes caractéristiques des quatre services qui font partie de l'offre groupée (vitesse Internet, nombre de minutes d'appel comprises pour la téléphonie fixe et mobile, nombre de SMS compris et données mobiles, nombre de chaînes TV, etc.).
88. L'IBPT a donc opté pour ne pas fractionner davantage les offres quadruple-play observées en catégories de produits. Le calcul des coûts pour les composantes large bande et téléphonie fixe est identique à celui appliqué pour les offres triple-play. Pour la téléphonie fixe, cela signifie que le coût pour la consommation du profil 1 est repris dans le prix total.
89. En ce qui concerne la composante téléphonie mobile, seul l'abonnement mobile le moins onéreux a été ajouté au triple-play lorsque la communication mobile n'est pas comprise dans (le coût de) l'offre quadruple-play standard. Une éventuelle réduction pour l'ajout de ce service mobile dans l'offre groupée a été calculée dans le prix²⁴. La figure 75 illustre brièvement le nombre de minutes d'appel, de SMS et de données mobiles compris pour cet abonnement.
90. La liste des offres quadruple-play dans le chapitre 12 n'est pas exhaustive. Cela concerne tant les offres qui sont commercialisées explicitement par les opérateurs comme quadruple-play, que les offres triple-play auxquelles une composante mobile offerte par le même opérateur a été ajoutée. Il n'est donc pas important ici que ces produits soient facturés séparément ou non.

²⁴ Le simulateur tarifaire de l'IBPT définit une offre quadruple-play comme un seul produit, qui doit être présenté sur le site Internet de l'opérateur comme du quadruple-play. Le simulateur tarifaire ne reprend pas comme du quadruple-play une combinaison d'un triple-play avec réduction sur la composante mobile.

3.7 Limites et questions prioritaires générales

91. Les produits de télécommunications ne sont pratiquement jamais identiques. Bien qu'ils puissent être regroupés selon certaines propriétés similaires, ils différeront toujours en termes de composition du prix, de services complémentaires et d'autres caractéristiques. Il est donc malaisé de tirer des conclusions sur des différences de prix objectivement observables. Si une comparaison des prix laisse apparaître que le prix d'un produit donné A est plus avantageux que celui d'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est plus désavantageux pour chaque client. Au vu de la grande diversité dans la composition des produits télécoms, le produit B peut en effet être plus avantageux pour un certain groupe de consommateurs, parce que les éléments qualitatifs (par ex. WIFI gratuit, chaînes de télévision supplémentaires...) présentent également un intérêt économique certain pour l'utilisateur final. Dans cet exercice de comparaison des prix, il est toutefois fait abstraction de ces aspects qualitatifs pour un plan tarifaire.
92. L'étude doit respecter quelques limites en raison des choix méthodologiques opérés afin de pouvoir comparer tous les plans tarifaires des différents pays :
- 92.1. **Représentativité** : lors du choix des opérateurs, l'IBPT s'est efforcé d'obtenir la meilleure représentativité possible des marchés étudiés. Pour des raisons pratiques, seuls les opérateurs les plus importants ont été analysés. Il n'empêche que des prix plus compétitifs existent dans un pays, par exemple auprès de petits opérateurs ou *resellers*. Les opérateurs pris en considération dans cette étude représentent chaque fois environ 80 à 90 % du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé. L'IBPT estime que ce choix reflète au mieux le niveau général des prix pour les produits les plus prisés.
- 92.2. **Consommateur rationnel** : aux fins de la comparaison des produits analysés, il est supposé que l'utilisateur final opte pour l'offre la moins onéreuse auprès d'un opérateur déterminé, en fonction de sa consommation téléphonique ou de l'Internet. En d'autres termes, l'hypothèse privilégiée est un choix rationnel par le consommateur final, qui a une vue d'ensemble de la structure tarifaire et choisit le produit qui est le plus avantageux pour son utilisation. Cela suppose une grande transparence des tarifs, une prise de conscience des consommateurs et une volonté de comparer les prix. Dans la pratique, les consommateurs ne sont souvent pas prêts à calculer exactement le produit télécoms le moins onéreux pour eux.
- 92.3. **Différences dans la structure tarifaire** : en raison des structures tarifaires souvent divergentes dans les différents pays, il est nécessaire de faire des choix relatifs aux coûts à prendre en considération. En effet, certains coûts sont imputés dans un pays et sont inexistant dans un autre. De plus, il est également très difficile de vérifier l'importance qu'un utilisateur final d'un pays donné accorde aux services impliquant un coût supplémentaire. Dès lors, l'IBPT a décidé d'utiliser une image réaliste des frais mensuels récurrents pour l'utilisateur final, même si celle-ci n'est certainement pas complète.
- 92.4. **Plans tarifaires commercialisés** : pour des raisons méthodologiques, seuls quelques plans tarifaires commercialisés dans le courant du mois d'août 2013 sur le site Internet des opérateurs ont été repris dans cette étude. Outre ces

plans tarifaires, il existe encore toute une gamme « d'anciens » plans tarifaires, qui ne sont plus commercialisés, mais qui sont toutefois encore achetés par les clients. Souvent, ces anciens plans tarifaires sont plus chers.

- 92.5. **Couverture nationale :** certains services repris dans cet exercice de comparaison ne sont pas disponibles à l'échelle nationale. Certains opérateurs n'ont en effet qu'une couverture territoriale partielle (couverture régionale, couverture communale, couverture locale, ...). C'est surtout l'Internet large bande super rapide qui est concentré autour des grandes villes dans certains pays.
- 92.6. **Durée du contrat :** le prix d'un plan tarifaire dépend de la durée du contrat. Le prix mensuel d'un plan tarifaire d'une durée de contrat de deux ans est souvent inférieur au prix qu'un consommateur devrait payer s'il s'engage pour un an car la valeur inhérente d'un engagement à durée de contrat fixe se reflète dans le prix de l'abonnement. Si le prix d'un plan tarifaire dépend de la durée du contrat, la durée de contrat la plus longue a été choisie dans cet exercice de comparaison. Cette perspective sur le « long terme » influence cependant le niveau des prix observé par pays. En Belgique, un consommateur peut terminer son contrat d'une manière unilatérale après six mois, sans payer d'autres coûts résiduels, comme établi dans la loi télécoms du 13 juin 2005. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. En réalité, les opérateurs belges sont donc défavorisés dans cet exercice de comparaison. Ce constat est d'application à tous les segments de cette étude (téléphonie mobile, téléphonie fixe, large bande et offres groupées).
93. Il convient de tenir compte des limitations décrites ci-dessus pour l'interprétation des résultats obtenus. Bien qu'une comparaison des prix – telle que celle présentée dans la présente étude – puisse donner une image globale du niveau de prix en Belgique par rapport à ses pays voisins, il est impossible d'effectuer une étude comparative des tarifs de télécommunications proposant une image complète et incontestable des prix dans les différents pays. De plus, l'IBPT fait remarquer que cette étude ne reflète qu'une analyse statique des prix. Cela implique que l'étude a porté, pendant une certaine période (août 2013), sur les plans tarifaires qui étaient disponibles à ce moment-là auprès des opérateurs. Étant donné que ces plans tarifaires sont fortement susceptibles de faire l'objet de diverses modifications (tant en termes de prix que d'autres caractéristiques), il est possible que les opérateurs étudiés proposent, après la période de l'enquête, d'autres plans tarifaires et/ou prix.
94. Outre cette étude de prix internationale, l'IBPT publie régulièrement un document donnant un aperçu de tous les plans tarifaires belges, classés en fonction des prix. Comme la comparaison nationale des prix présente un plus grand échantillon d'opérateurs, le document est plus adapté à une comparaison des opérateurs que cette étude de prix internationale.
95. Un consommateur peut facilement voir lui-même quel plan tarifaire convient le mieux à son utilisation en introduisant son profil de consommation dans le simulateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be.

3.8 Structure des chapitres suivants

96. Les neuf chapitres suivants présentent les résultats de chacun des neuf groupes de produits (le sixième groupe de produits, le multiple-play est ventilé en quatre sous-groupes, à savoir le dual-play avec la téléphonie fixe, le dual-play avec la télévision, le triple-play et le quadruple-play). A l'exception du dernier chapitre, la structure de ces chapitres est identique quel que soit le choix des profils utilisateur ou des catégories de produits, bien qu'il y ait un impact sur les données présentées dans le graphique de comparaison des pays.
97. Pour chaque profil utilisateur ou catégorie de produits, l'on retrouve:
- une présentation schématique des caractéristiques de ce profil utilisateur et de la catégorie de produits;
 - un graphique comparatif des prestataires indiquant la position du plan tarifaire le plus avantageux des prestataires en Belgique et à l'étranger;
 - un graphique comparatif des pays avec pour chaque pays:
 - pour les profils utilisateurs la moyenne pondérée par pays classée en fonction de cette moyenne;
 - pour les catégories de produits, la médiane et l'étendue entre le prix le plus élevé et le plus bas, classées en fonction de cette médiane.
98. A la fin de chaque chapitre, les résultats sont résumés et le positionnement des plans tarifaires belges est représenté par un graphique. Cette figure situe les tarifs les moins onéreux des opérateurs belges repris dans l'exercice de comparaison par rapport aux tarifs les moins onéreux étudiés dans les pays voisins. La flèche noire – qui indique par profil/catégorie la fourchette de prix de tous les tarifs compilés – relie le tarif minimum (point inférieur de la flèche) au tarif maximum (point supérieur de la flèche). Chaque carreau rouge représente un niveau de prix observé d'une offre belge. Plus les carreaux rouges sont situés bas sur la flèche verticale, plus intéressant est le prix des offres belges par rapport aux pays voisins. Dans certains cas, les carreaux rouges sont plutôt éparpillés sur la flèche : il est alors plus difficile de tirer une conclusion uniforme concernant les tarifs belges.
99. En raison de la diversité des offres de quadruple-play, il a été décidé de ne pas davantage scinder le classement de ce groupe de produits (voir les numéros en marge 88 et 90). Par conséquent, la représentation graphique du niveau de prix et une comparaison entre les différents pays se justifient moins. En lieu et place, ce chapitre se limite à un tableau contenant tous les résultats trouvés pour tous les prestataires dans l'ensemble des pays concernés.

4 TÉLÉPHONIE MOBILE ('POST PAID')

4.1 Profil 1 : Petit appelant (sans données)

Profil 1 : Petit appelant (sans données): 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	50	-
60%	On-net	36 minutes	9 minutes	14 minutes	13 minutes		
40%	Off-net	24 minutes	6 minutes	10 minutes	8 minutes		
Total		60 minutes	15 minutes	24 minutes	21 minutes		

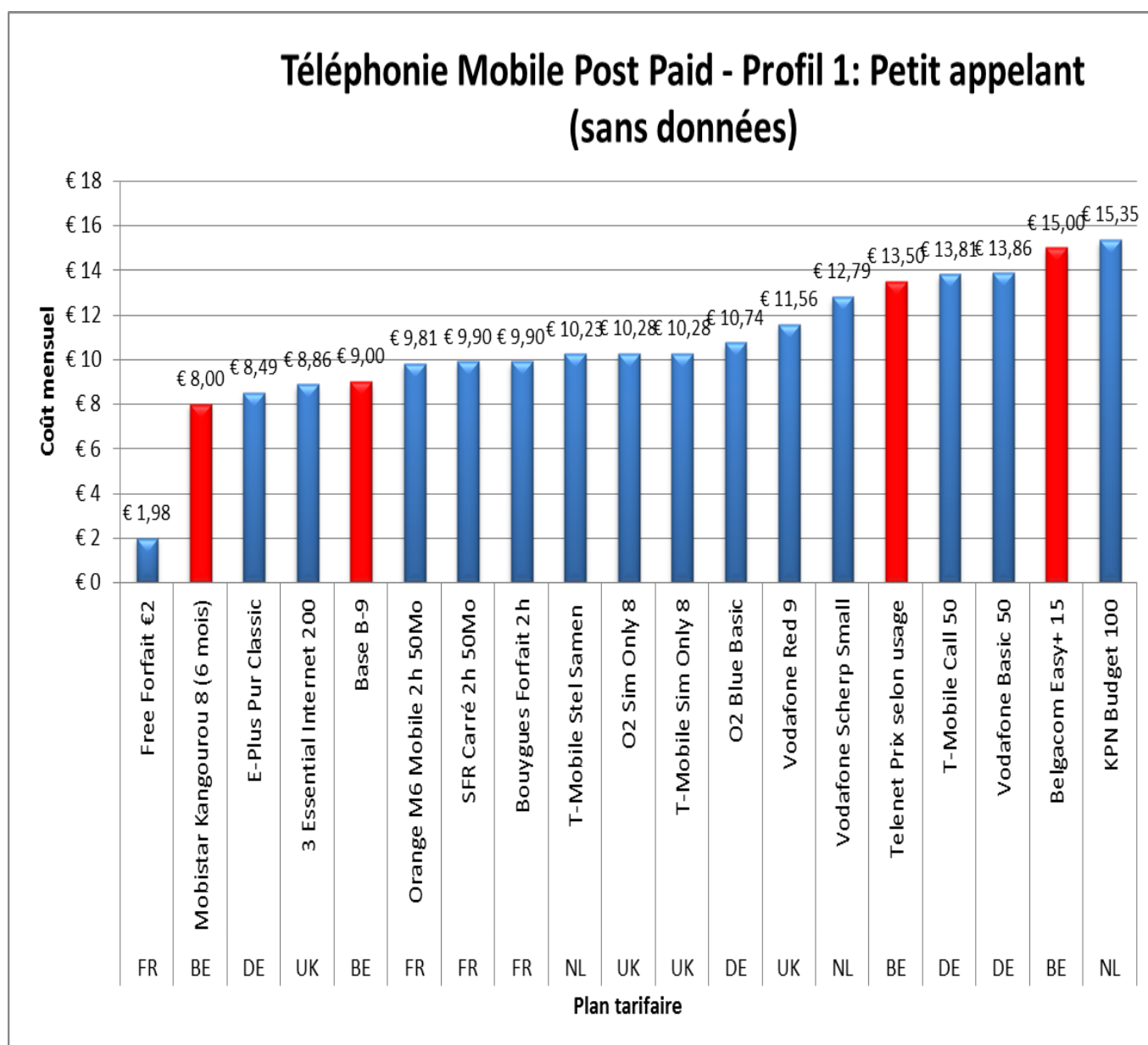


Figure 17: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-payé profil 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

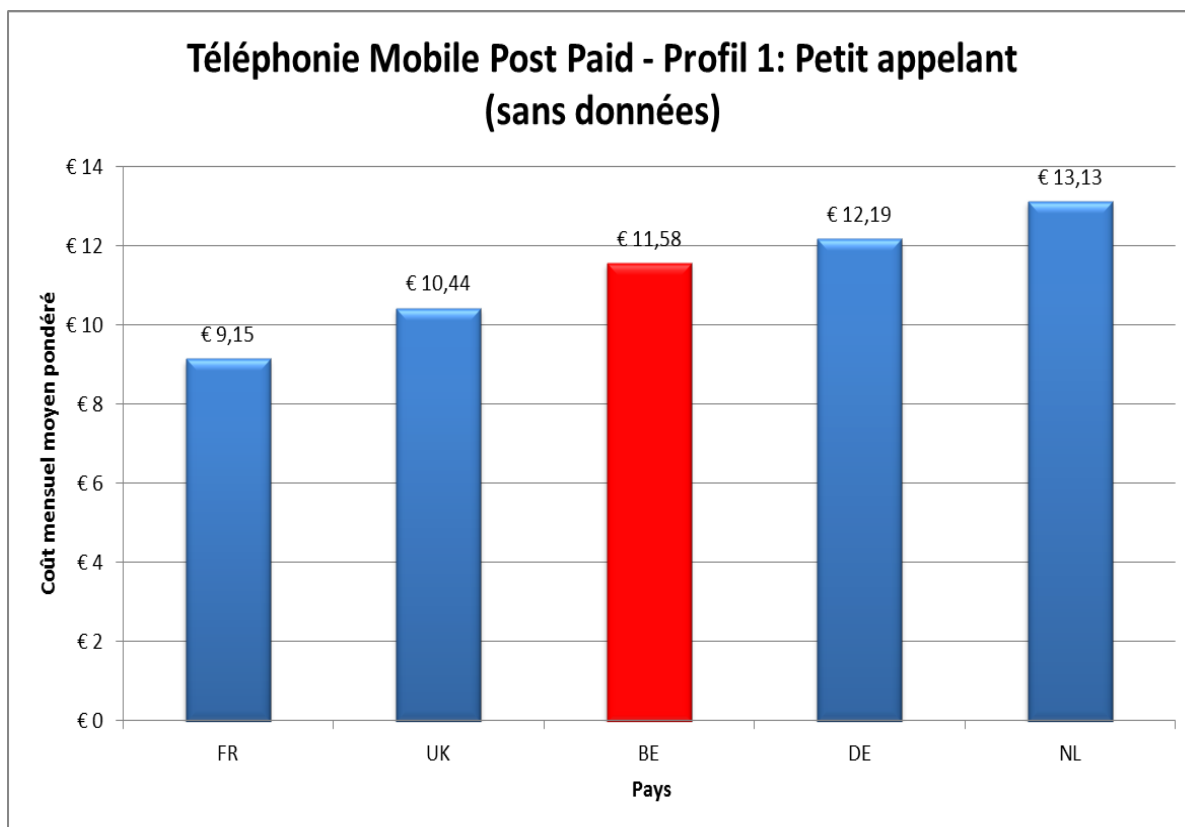


Figure 18: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid profil 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

4.2 Profil 2 : Appelant moyen (sans données)

Profil 2 : Appelant moyen (sans données): 120 minutes d'appel, 100 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	-
60%	On-net	72 minutes	18 minutes	28,8 minutes	25,2 minutes		
40%	Off-net	48 minutes	12 minutes	19,2 minutes	16,8 minutes		
Total		120 minutes	30 minutes	48 minutes	42 minutes		

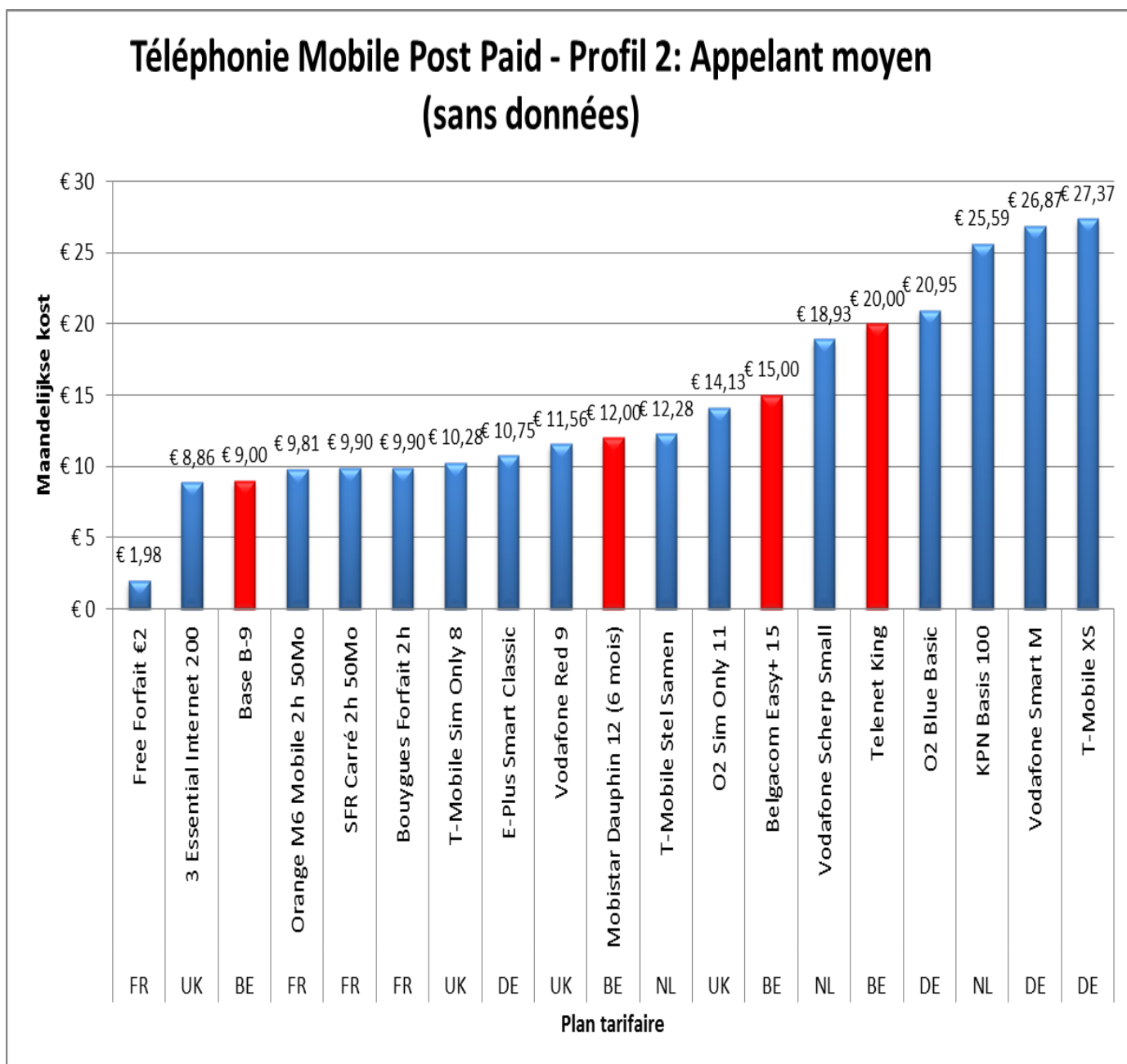


Figure 19: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-paid profil 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP). incluse, EUR PPP).

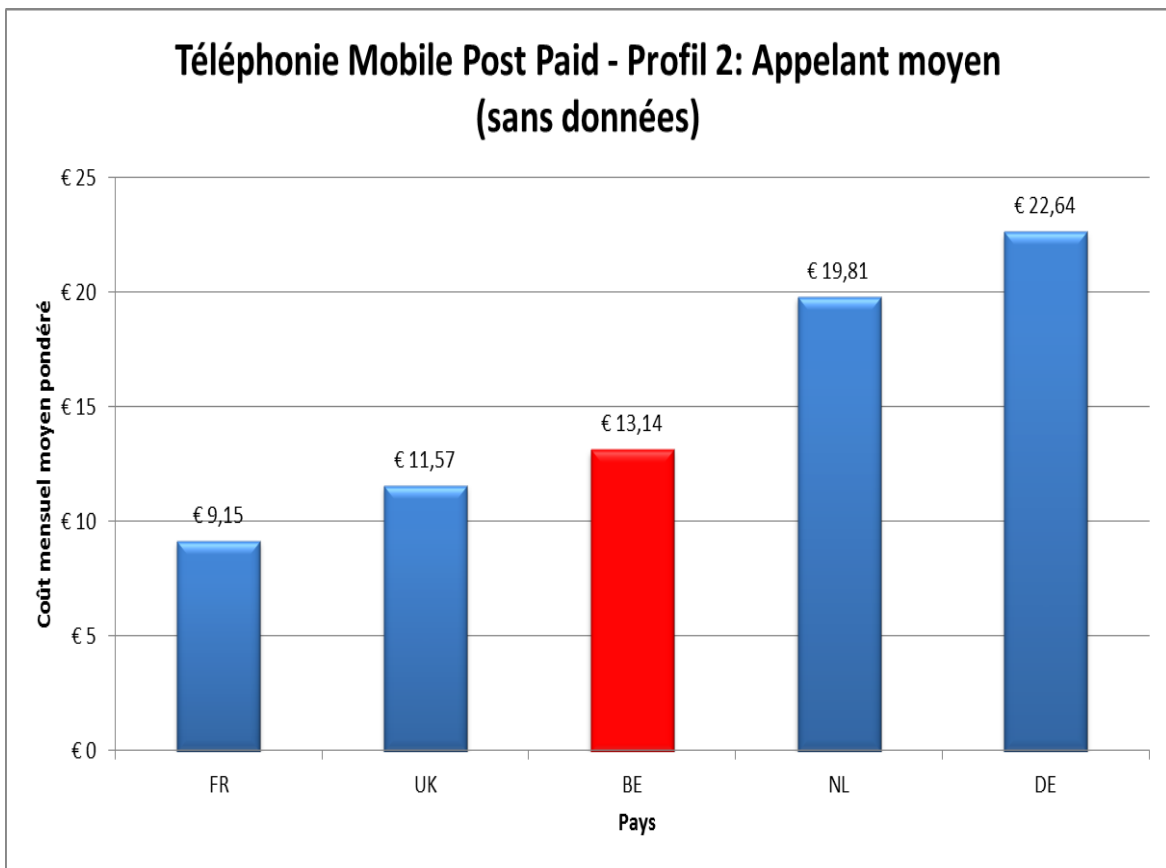


Figure 20: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid profil 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

4.3 Profil 3 : Petit appelant (avec beaucoup de données)

Profil 3 : Petit appelant (avec beaucoup de données): 60 minutes d'appel, SMS illimités, 500 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	Illimité	500 MB
60%	On-net	36 minutes	9 minutes	14,4 minutes	12,6 minutes		
40%	Off-net	24 minutes	6 minutes	9,6 minutes	8,4 minutes		
Total		60 minutes	15 minutes	24 minutes	21 minutes		

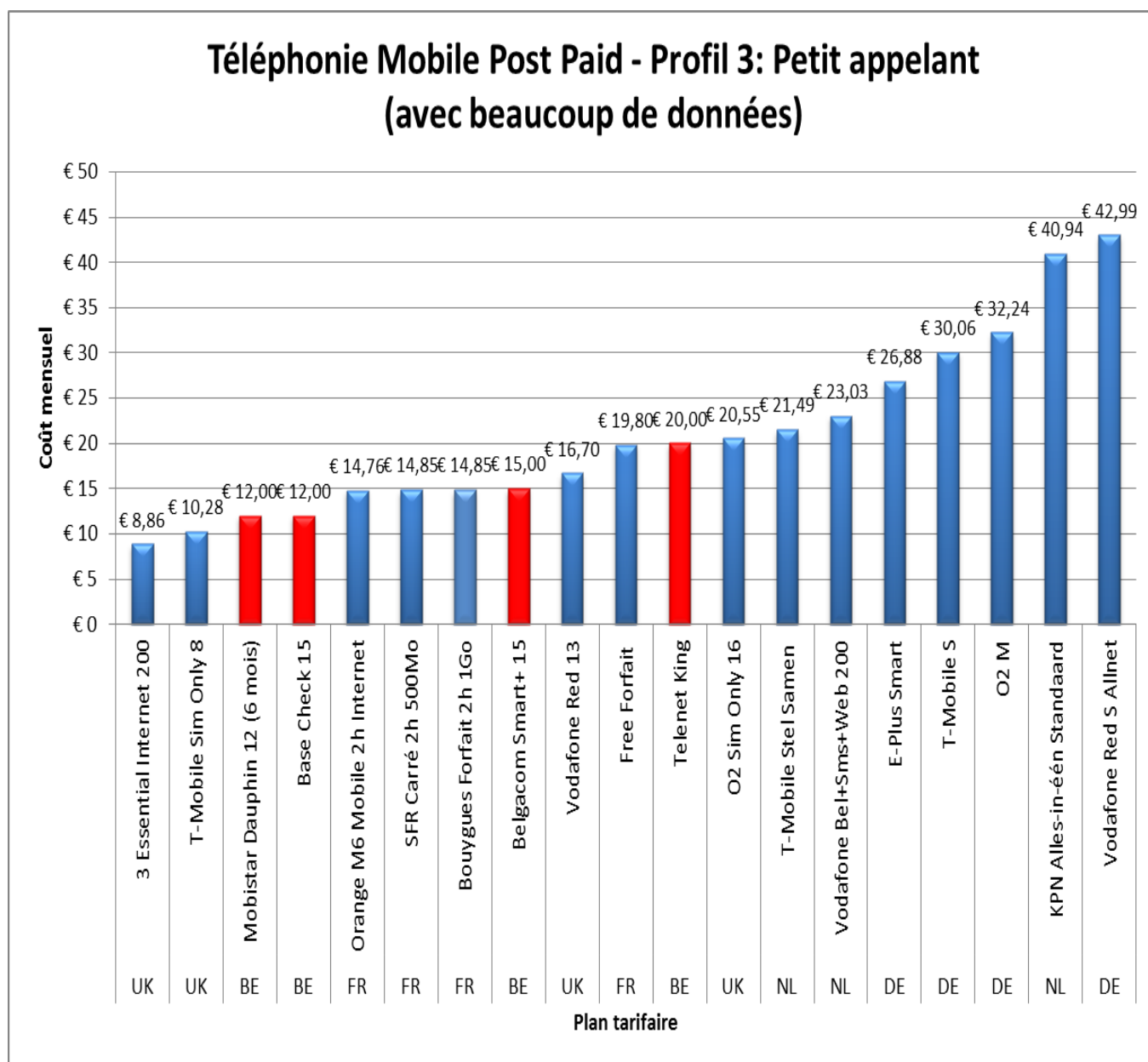


Figure 21: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-payé profil 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

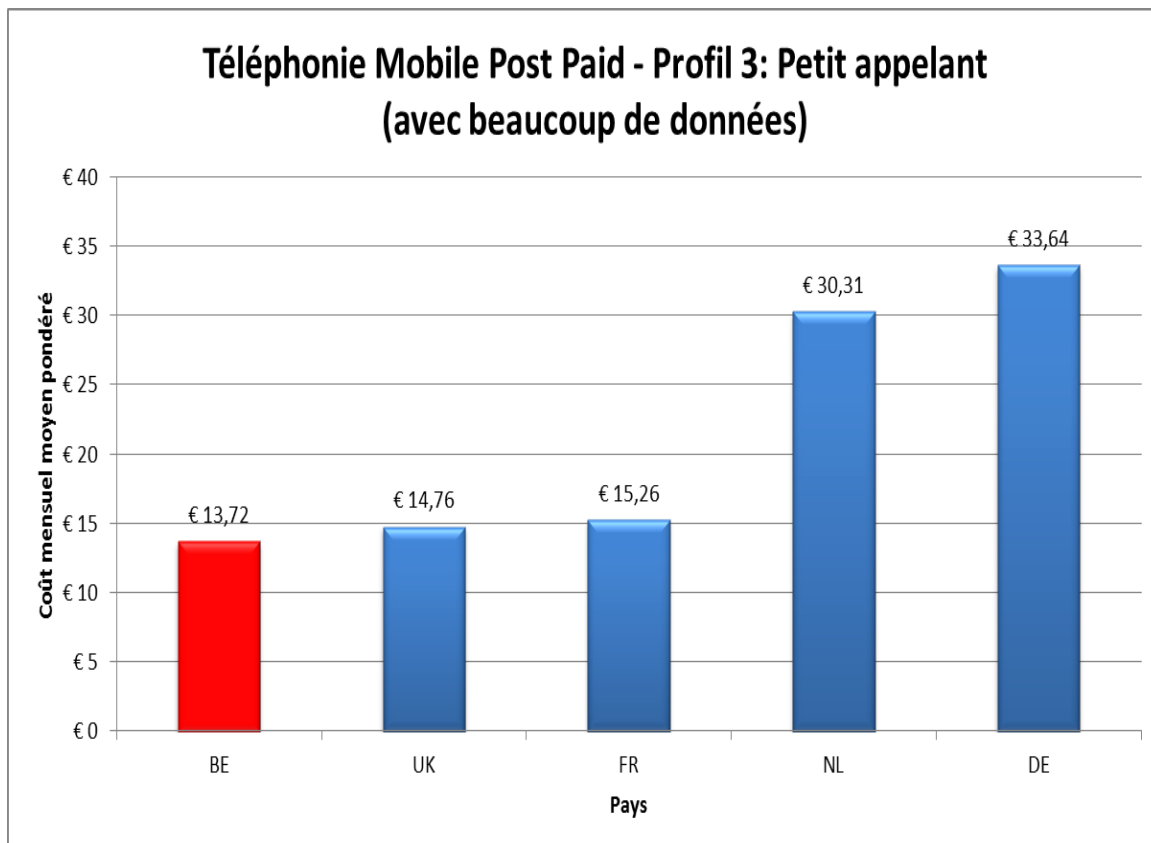


Figure 22: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid profil 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

4.4 Profil 4 : Appellant moyen (avec données)

Profil 4 : Appellant moyen (avec données): 120 minutes d'appel, 100 SMS, 50 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	100	50 MB
60%	On-net	72 minutes	18 minutes	28,8 minutes	25,2 minutes		
40%	Off-net	48 minutes	12 minutes	19,2 minutes	16,8 minutes		
Total		120 minutes	30 minutes	48 minutes	42 minutes		

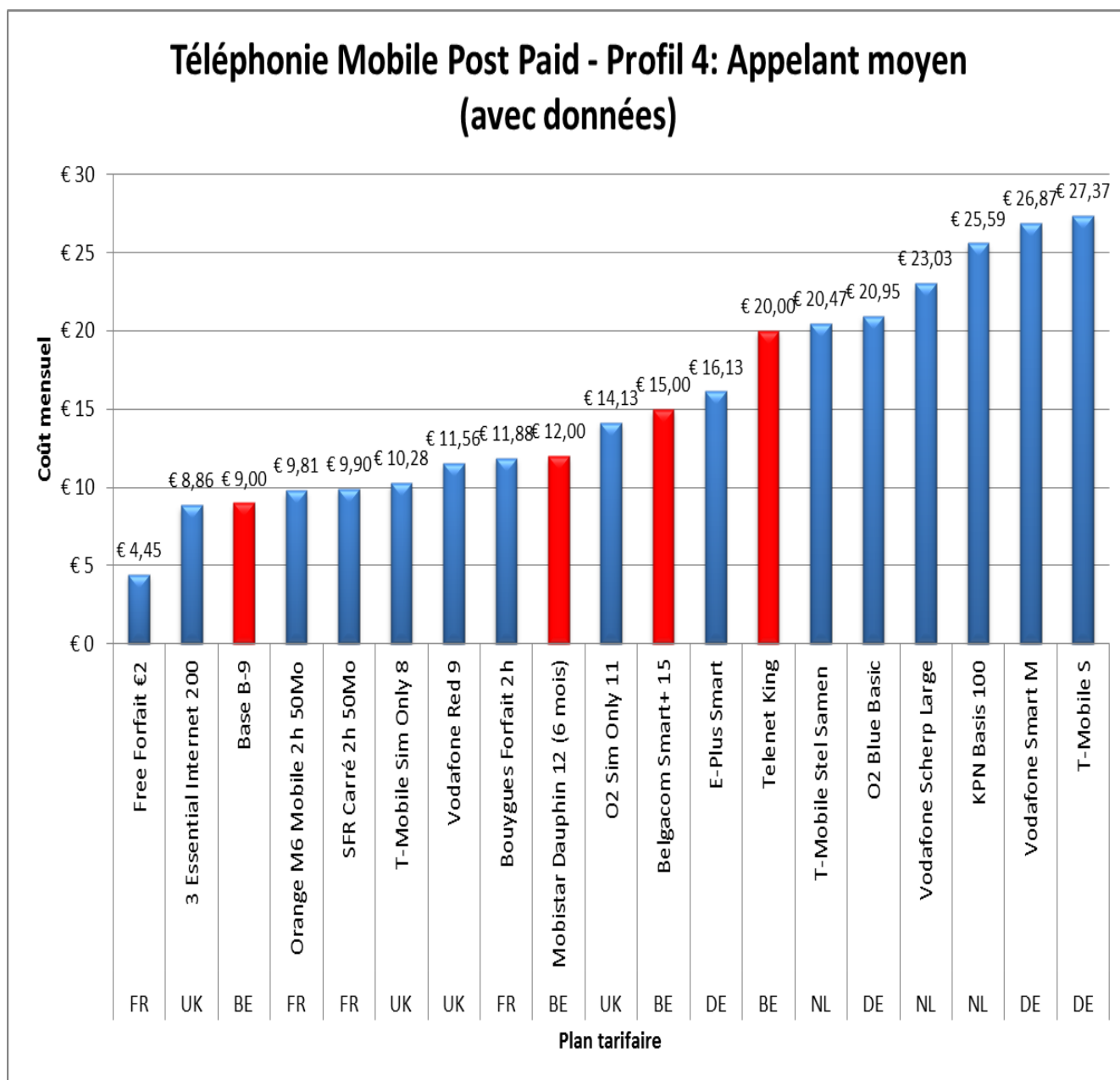


Figure 23: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-payé profil 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP). include, EUR PPP).

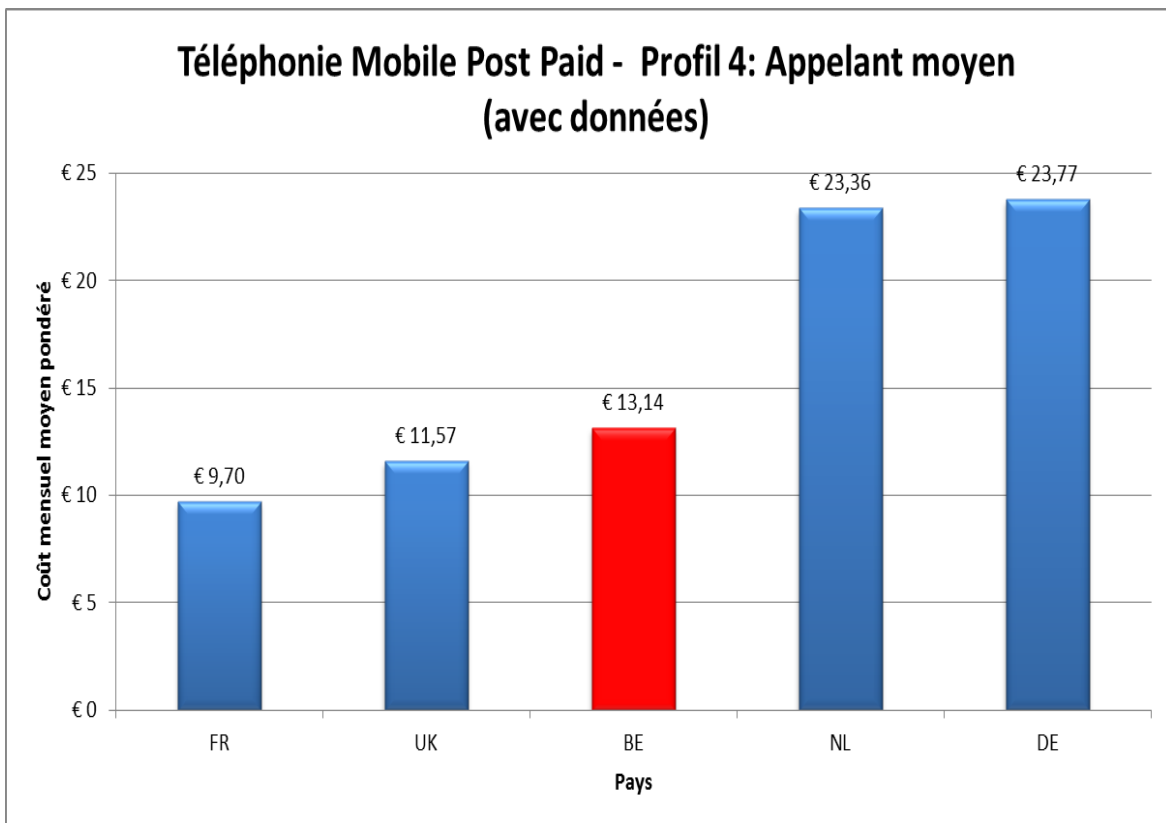


Figure 24: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid profil 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP). incluse, EUR PPP).

4.5 Profil 5 : Appellant moyen, en heures creuses (avec données)

Profil 5 : Appellant moyen, en heures creuses (avec données): 100 minutes d'appel, 100 SMS, 100 MB							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			10%	60%	30%	100	100 MB
60%	On-net	60 minutes	6 minutes	36 minutes	18 minutes		
40%	Off-net	40 minutes	4 minutes	24 minutes	12 minutes		
Total		100 minutes	10 minutes	60 minutes	30 minutes		

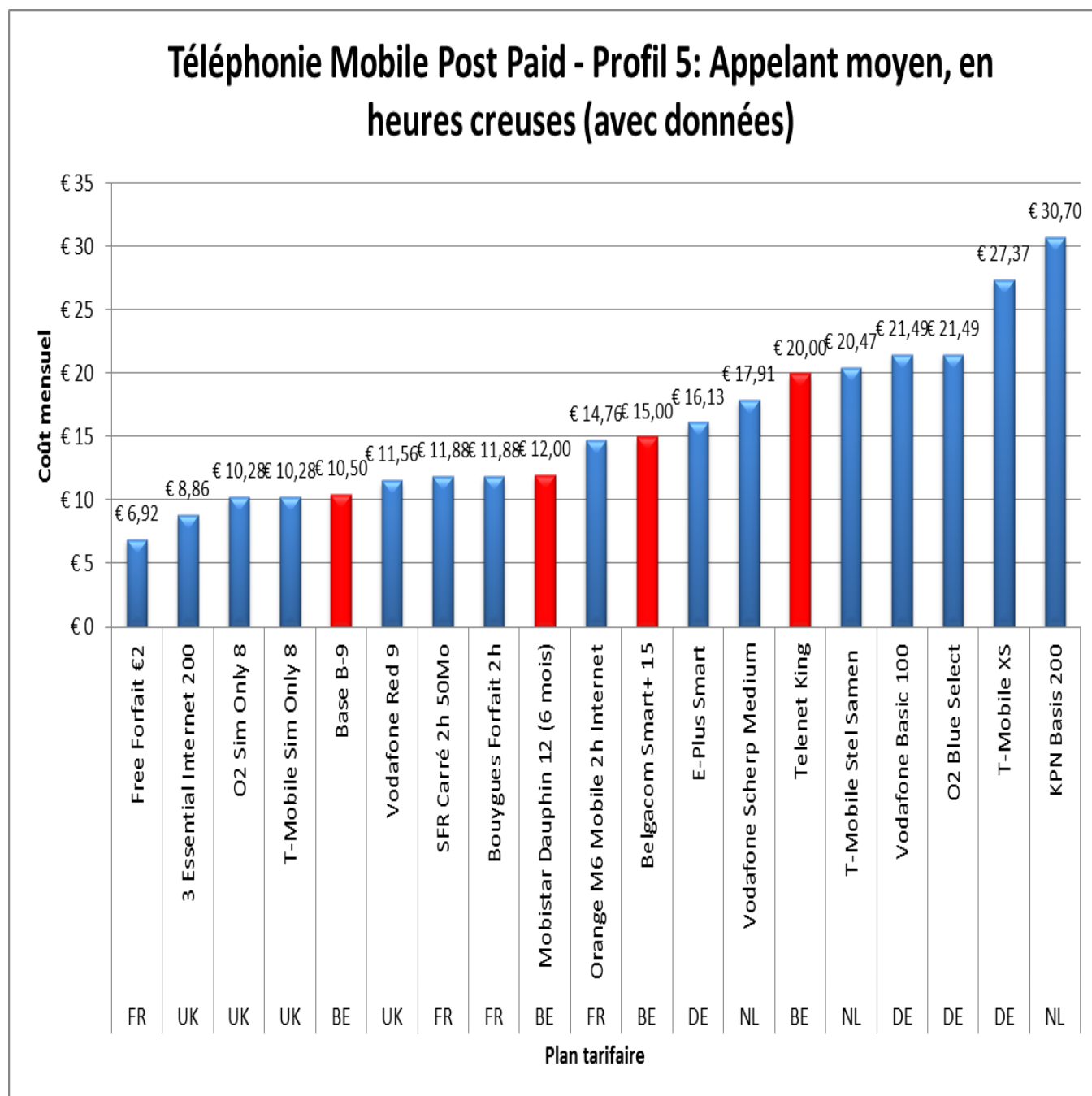


Figure 25: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-payé profil 5 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

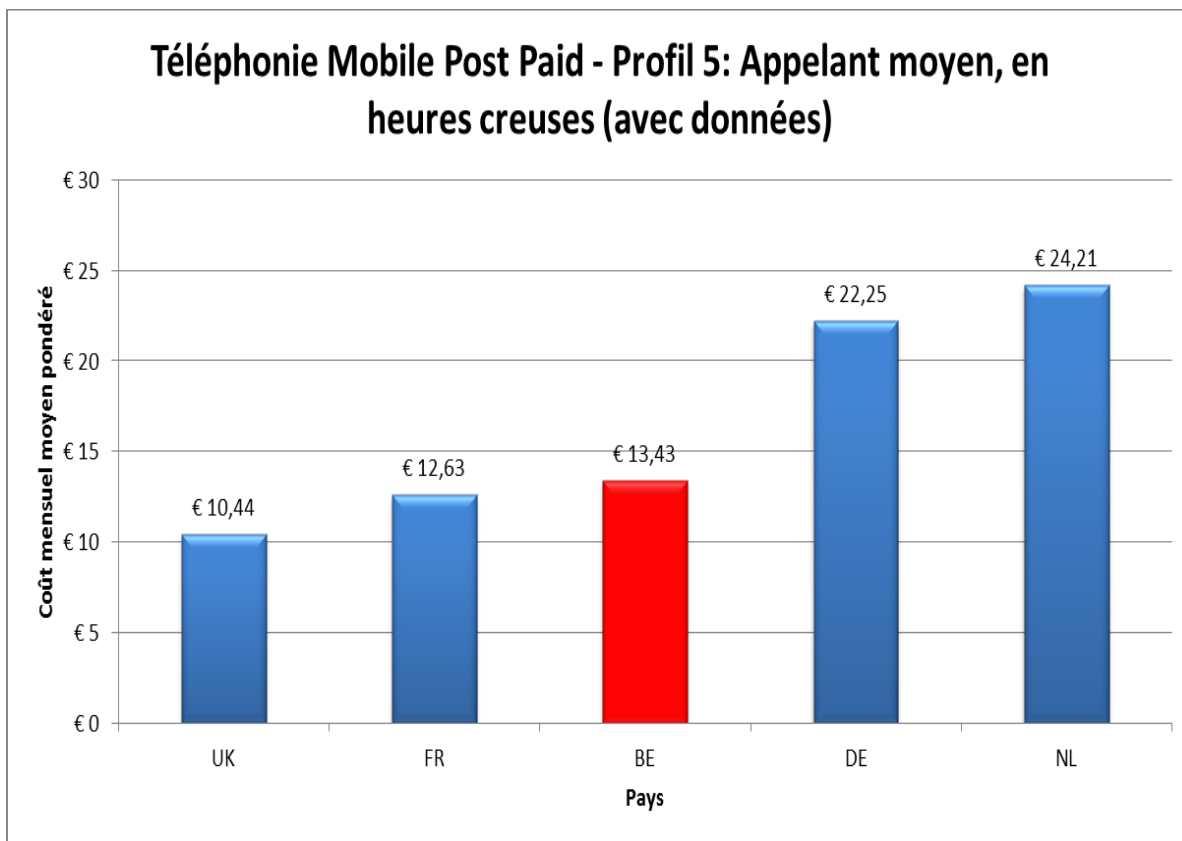


Figure 26: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid profil 5 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

4.6 Profil 6 : Gros appellant (avec beaucoup de données)

Profil 6 : Gros appellant (avec données): 300 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	Illimité	1 GB
60%	On-net	180 minutes	45 minutes	72 minutes	63 minutes		
40%	Off-net	120 minutes	30 minutes	48 minutes	42 minutes		
Total		300 minutes	75 minutes	120 minutes	105 minutes		

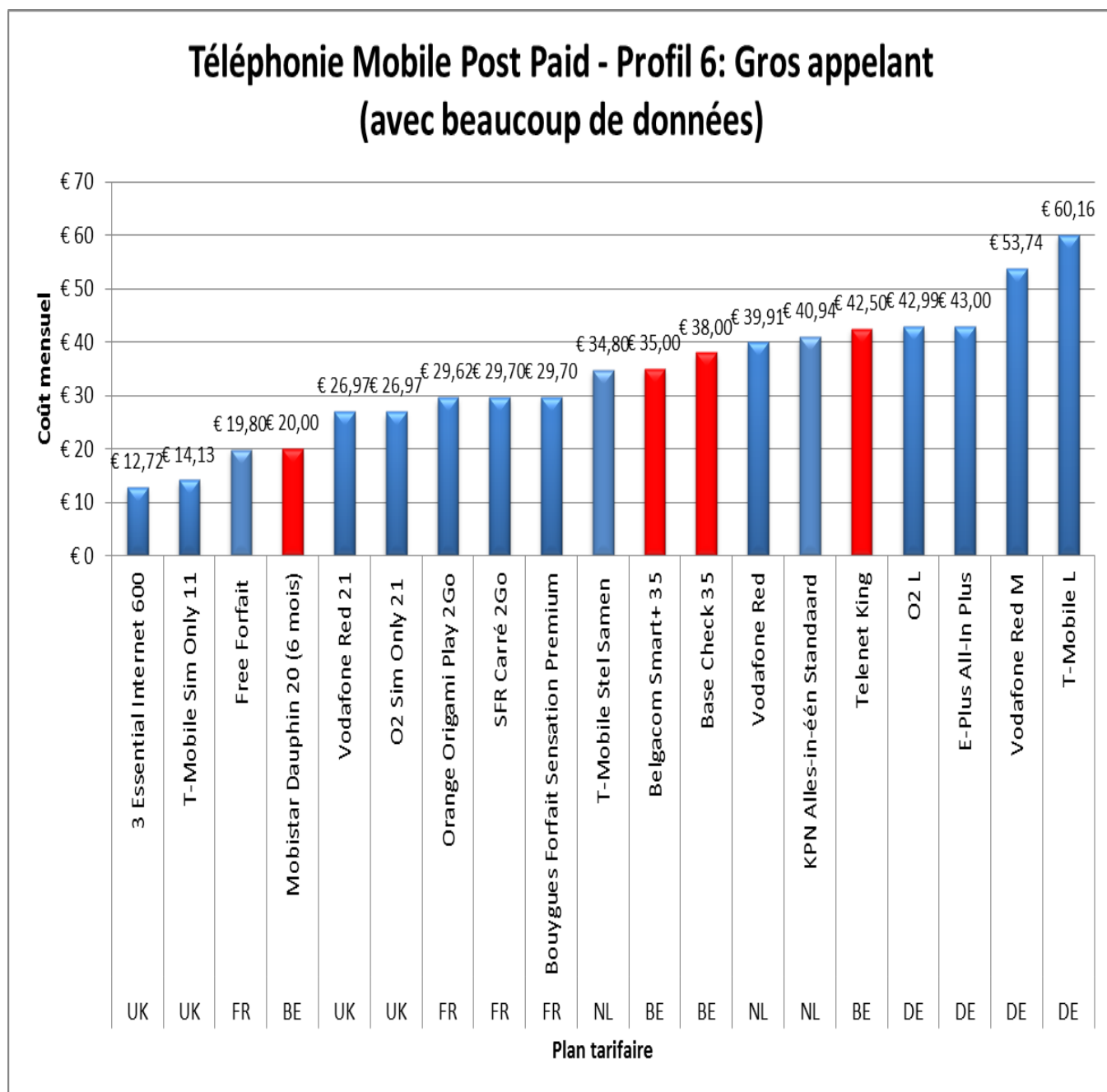


Figure 27: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile post-payé profil 6 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

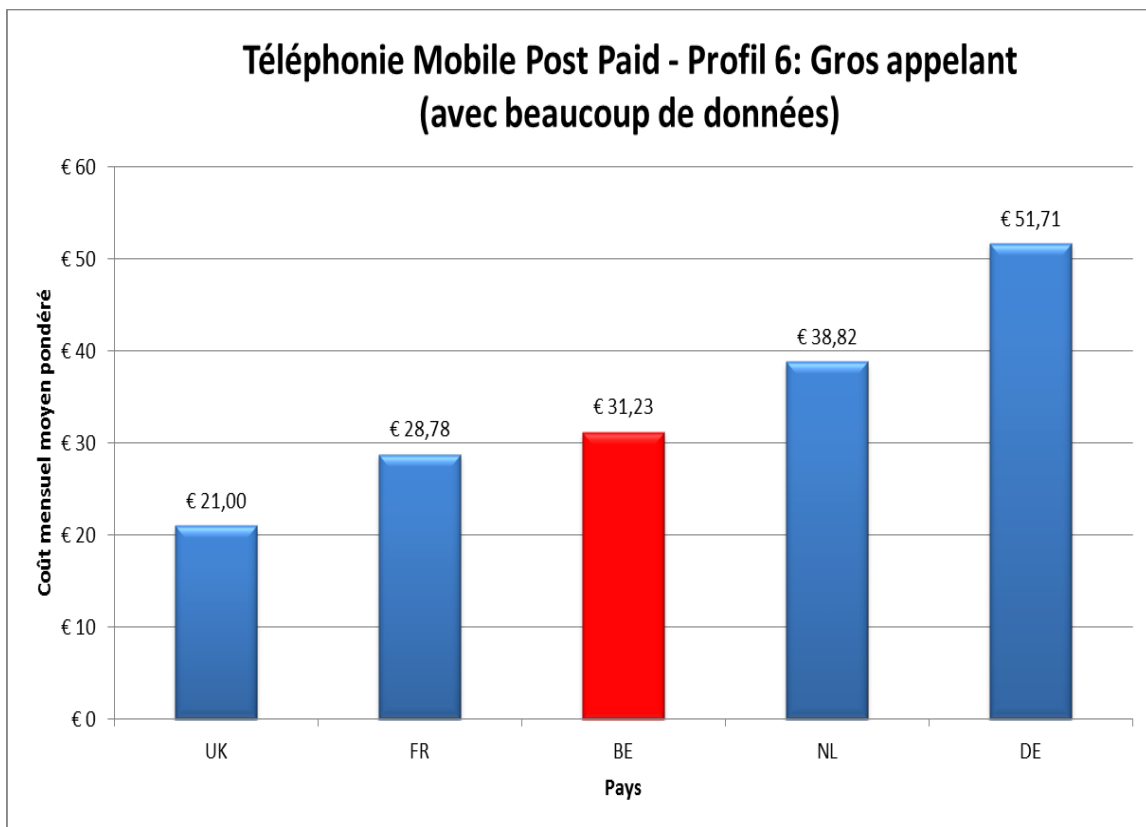


Figure 28: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid profil 6 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

4.7 Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile post-paid

100. La tendance générale observée pour la téléphonie mobile post-paid est la suivante: un consommateur belge payerait un peu moins qu'en France ou au Royaume-Uni pour son utilisation de téléphonie mobile. La différence n'est cependant pas grande. Les Pays-Bas et l'Allemagne sont directement beaucoup plus chers.
101. Le niveau de prix de la téléphonie mobile a significativement baissé l'année dernière en Belgique, mais les prix ont également baissé dans les quatre pays voisins. La position de la Belgique vis-à-vis des pays voisins s'est améliorée: la Belgique ne se trouve plus en queue de peloton mais fait partie, avec la France et le Royaume-Uni, du peloton de tête.
102. L'IBPT souligne que le nombre de plans tarifaires *flatfee* (téléphonie illimitée, SMS illimités) a augmenté en Belgique par rapport à l'année précédente. De plus, l'on note clairement une hausse du nombre de données mobiles autorisées par un plan tarifaire.
103. Seuls les tarifs SIM only ont été étudiés dans cet exercice de comparaison. En Belgique, la grande majorité des consommateurs achètent ce type de plans tarifaires, tandis qu'à l'étranger la vente couplée est plus courante.
104. L'étude a tenu uniquement compte des plans tarifaires commercialisés durant la période du mois d'août. Le marché de la téléphonie mobile étant plutôt dynamique, il est bien possible que le niveau de prix ait entre-temps changé. Dans la réalité, nous pouvons observer que les consommateurs disposent souvent d'un plan tarifaire inadapté à leurs besoins, ou inadapté aux dernières évolutions de prix (voir sujet 7).

Positionnement des opérateurs belges dans l'étude de l'IBPT, téléphonie mobile post-paid: minima et maxima

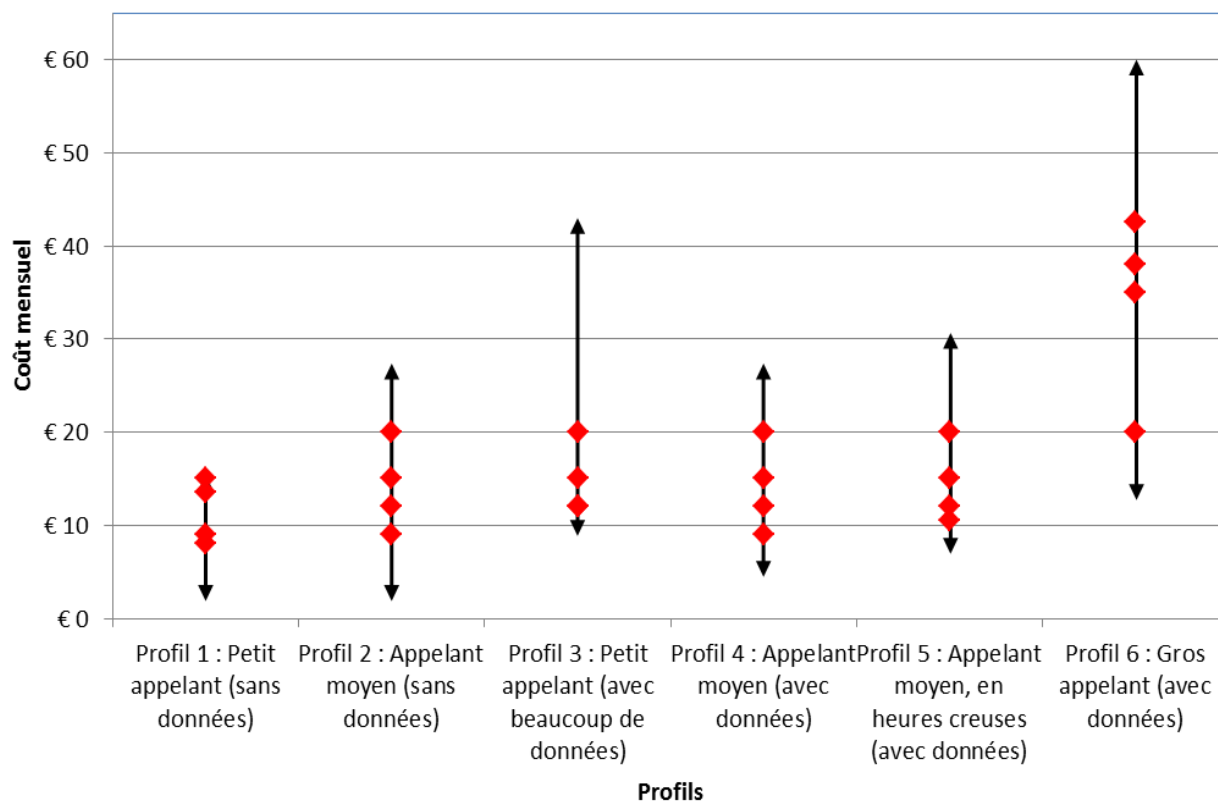


Figure 29: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par profil, téléphonie mobile post-paid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

5 TÉLÉPHONIE MOBILE (PRE-PAID)

5.1 Profil 1 : Petit appelant (sans données)

Profil 1 : Petit appelant (sans données): 50 minutes d'appel, 100 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	100	-
65%	On-net	32,5 minutes	13 minutes	9,75 minutes	9,75 minutes		
35%	Off-net	17,5 minutes	7 minutes	5,25 minutes	5,25 minutes		
Total		50 minutes	20 minutes	15 minutes	15 minutes		

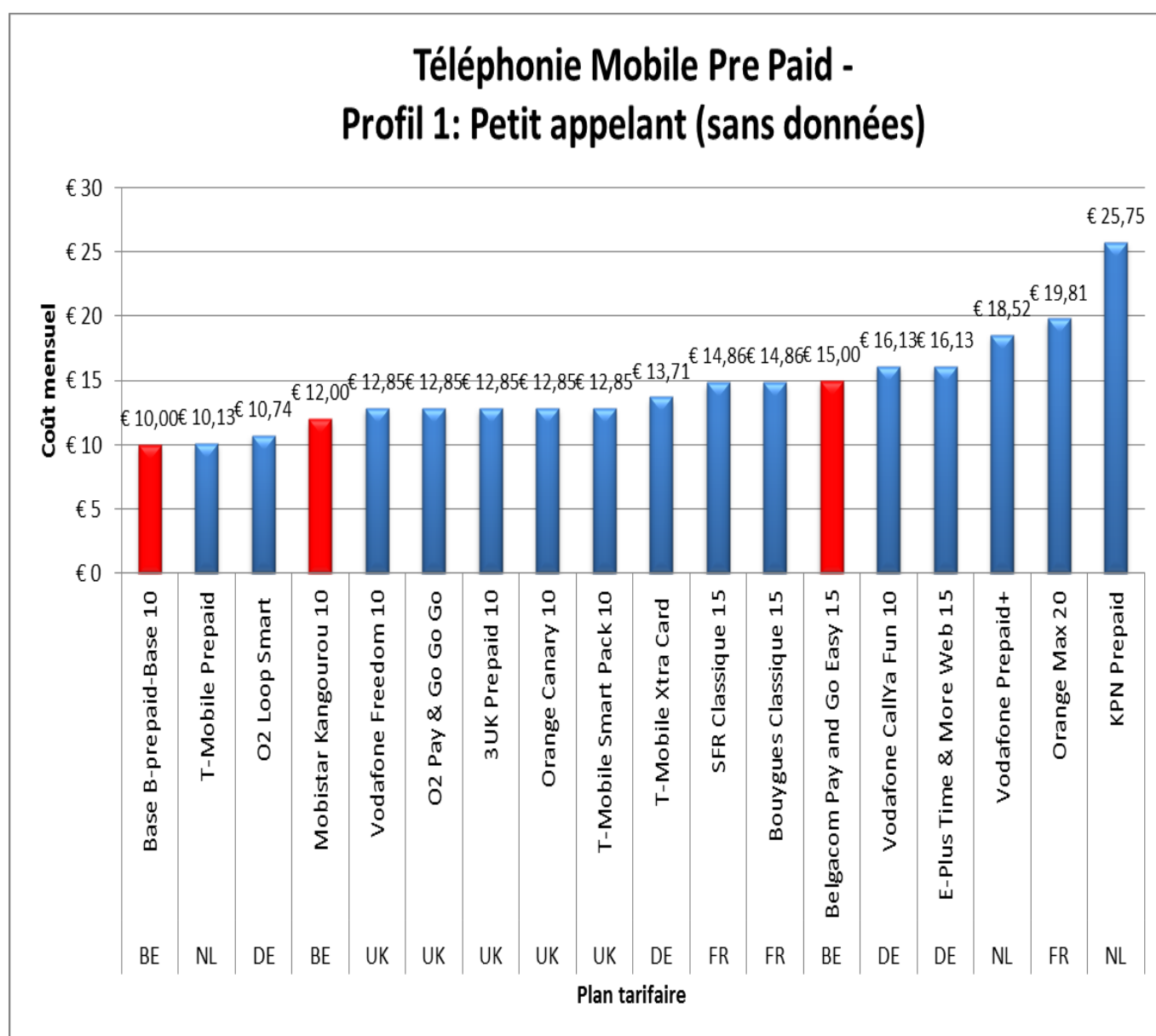


Figure 30: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile pre-paid profil 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

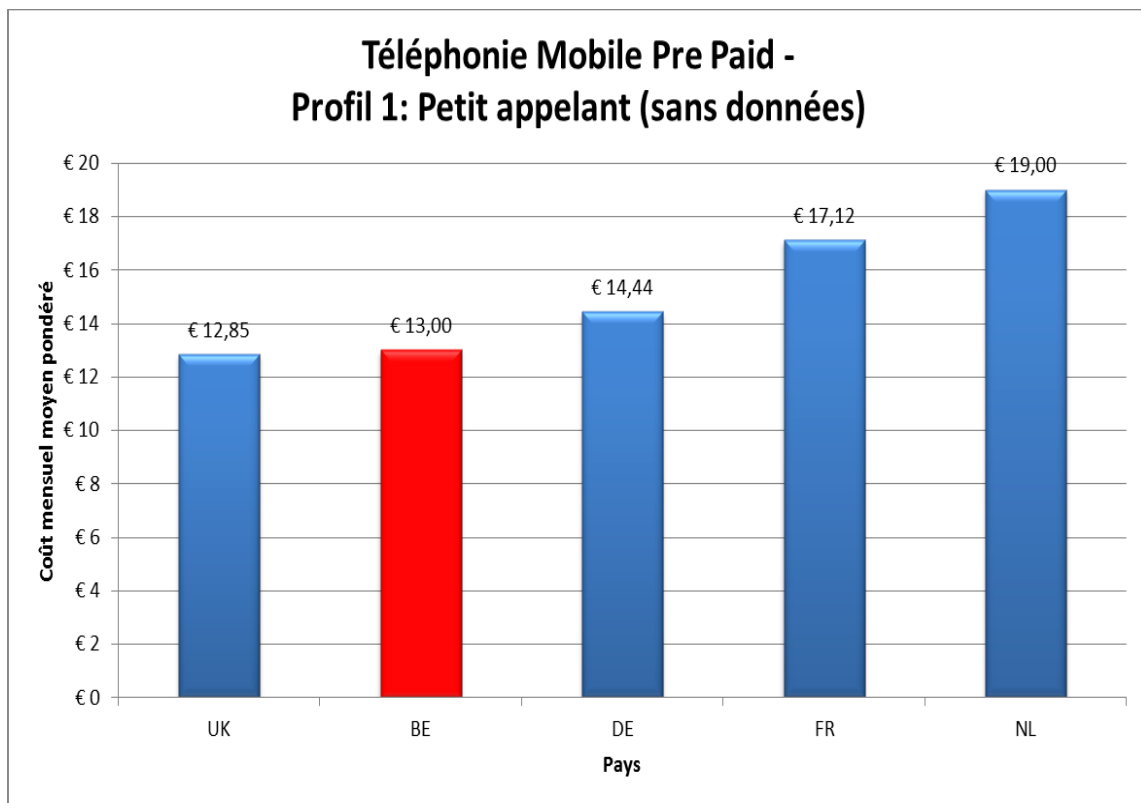


Figure 31: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile pre-paid profil 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

5.2 Profil 2 : Gros appelant (sans données)

Profil 2 : Gros appelant (sans données): 100 minutes d'appel, 150 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	150	-
65%	On-net	65 minutes	26 minutes	19,5 minutes	19,5 minutes		
35%	Off-net	35 minutes	14 minutes	10,5 minutes	10,5 minutes		
Total		100 minutes	40 minutes	30 minutes	30 minutes		

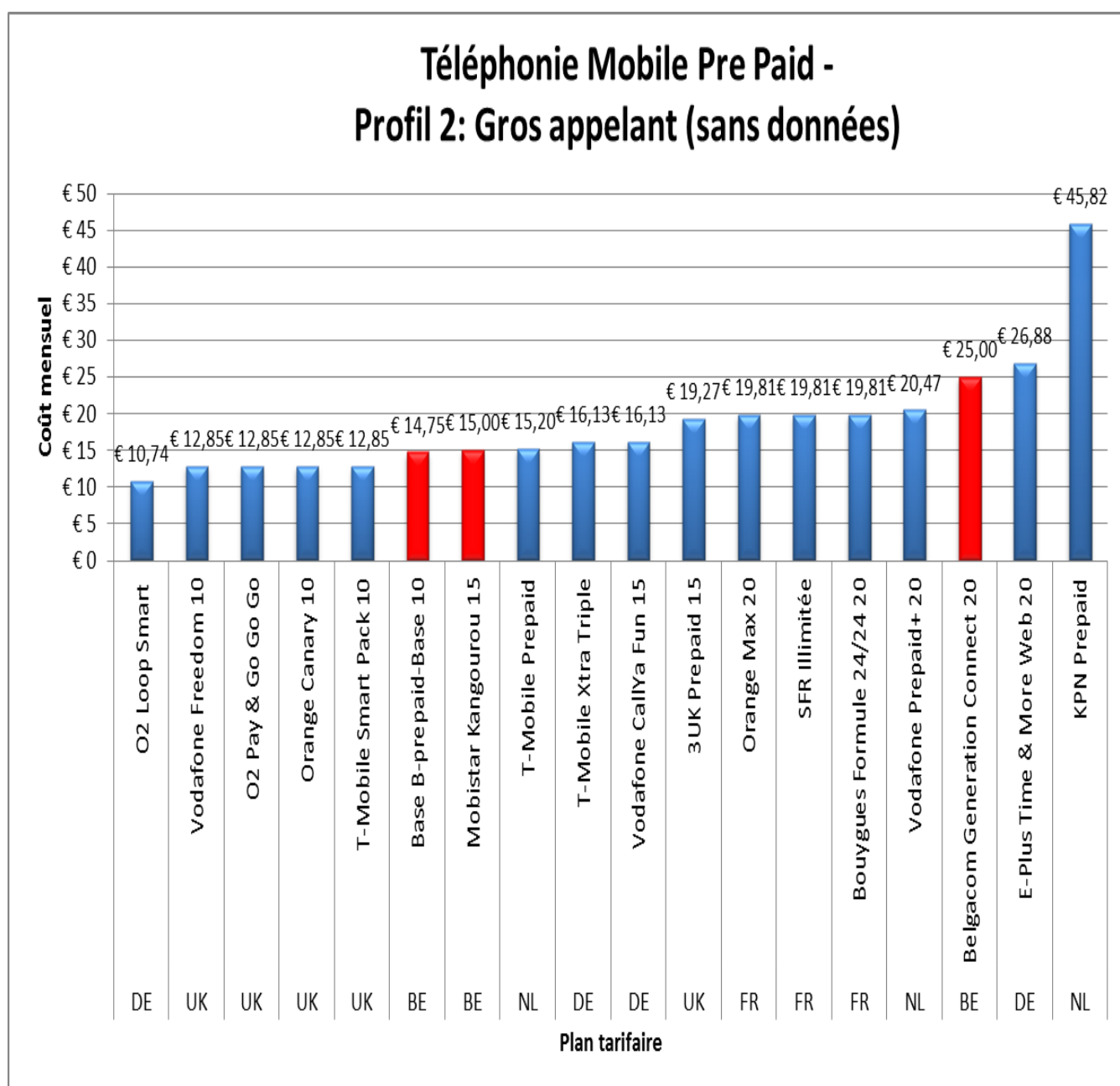


Figure 32: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile pre-payé profil 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

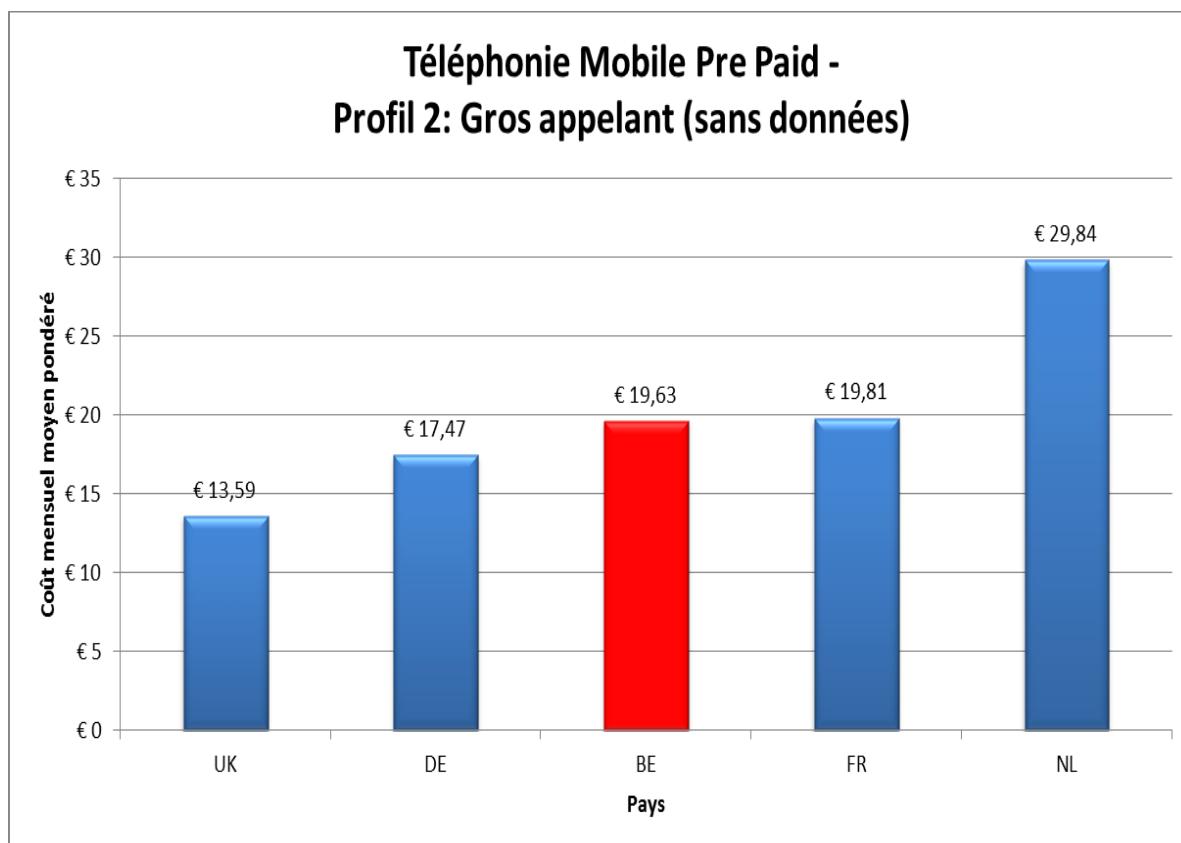


Figure 33: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile pre-paid profil 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

5.3 Profil 3 : Appelant moyen (avec données)

Profil 3 : Petit appelant (avec données): 50 minutes d'appel, 50 SMS, 50 MB							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	50	50 MB
65%	On-net	32,5 minutes	13 minutes	9,75 minutes	9,75 minutes		
35%	Off-net	17,5 minutes	7 minutes	5,25 minutes	5,25 minutes		
Total		50 minutes	20 minutes	15 minutes	15 minutes		

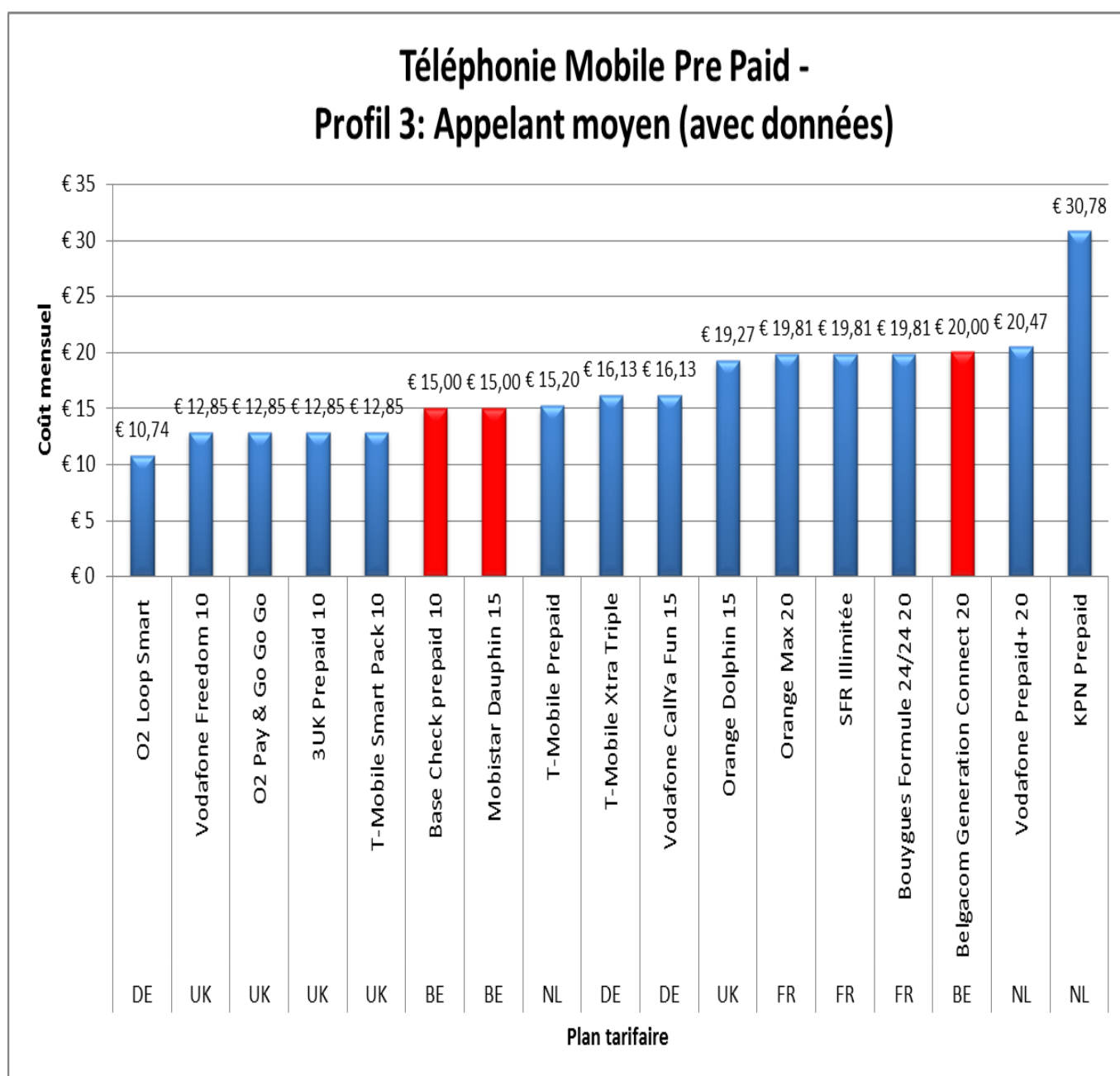


Figure 34: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile pre-payé profil 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

5.4 Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données)

Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données): 20 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	SMS	Données
Destination			40%	30%	30%	Illimité	1 GB
65%	On-net	13 minutes	5,2 minutes	3,9 minutes	3,9 minutes		
35%	Off-net	7 minutes	2,8 minutes	2,1 minutes	2,1 minutes		
Total		20 minutes	8 minutes	6 minutes	6 minutes		

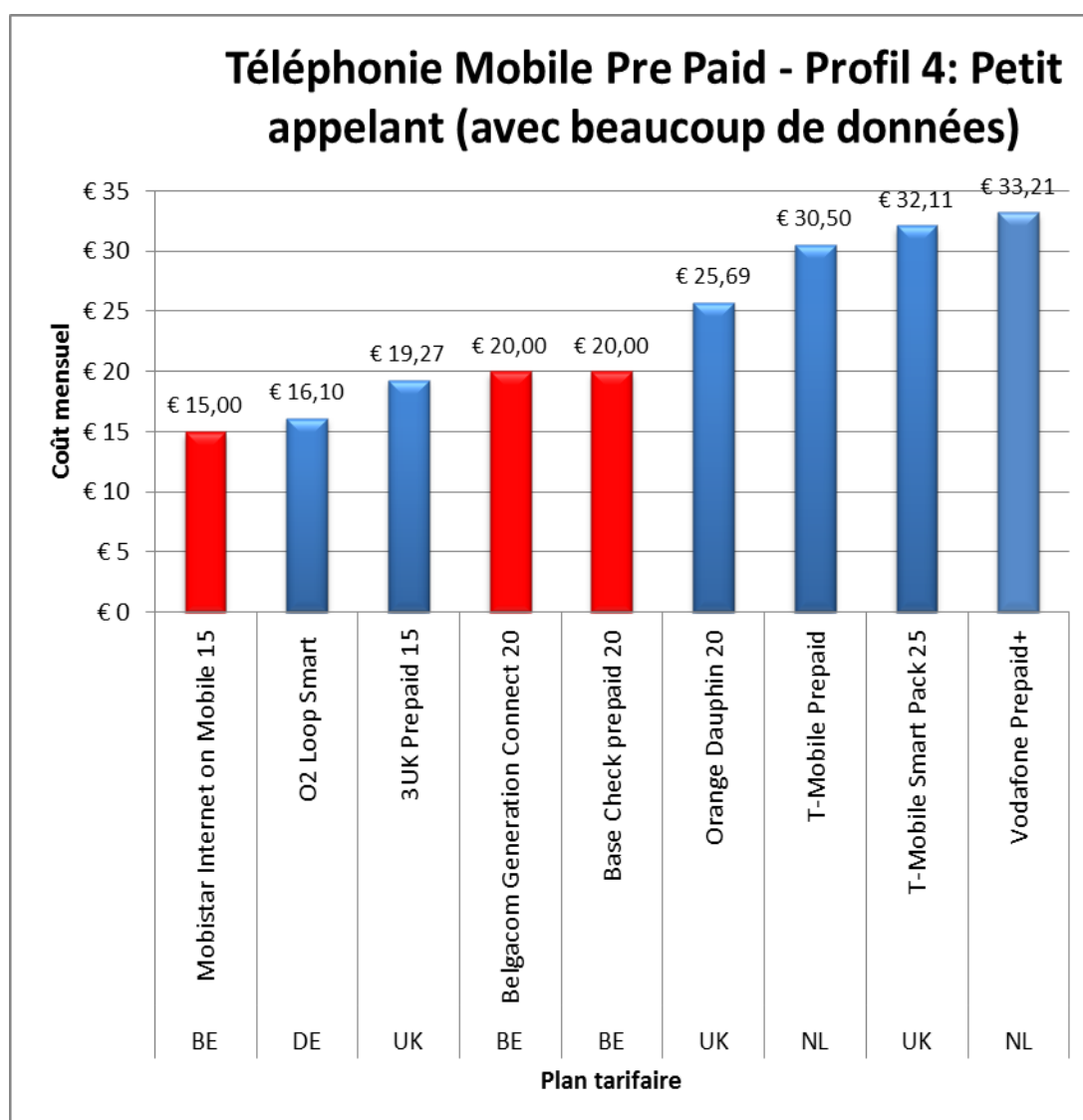


Figure 35: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile pre-payé profil 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

5.5 Synthèse des résultats pour la téléphonie mobile pre-paid

105. D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie mobile pre-paid: la Belgique se classe deuxième, en alternance avec l'Allemagne. En règle générale, le Royaume-Uni coûte moins cher. Un consommateur belge paierait davantage aux Pays-Bas et en France.
106. La Belgique conserve une bonne position par rapport à 2012. Le classement correspond aux résultats de l'année précédente. L'IBPT fait remarquer que plus de plans tarifaires avec données sont disponibles en Belgique que l'année précédente.

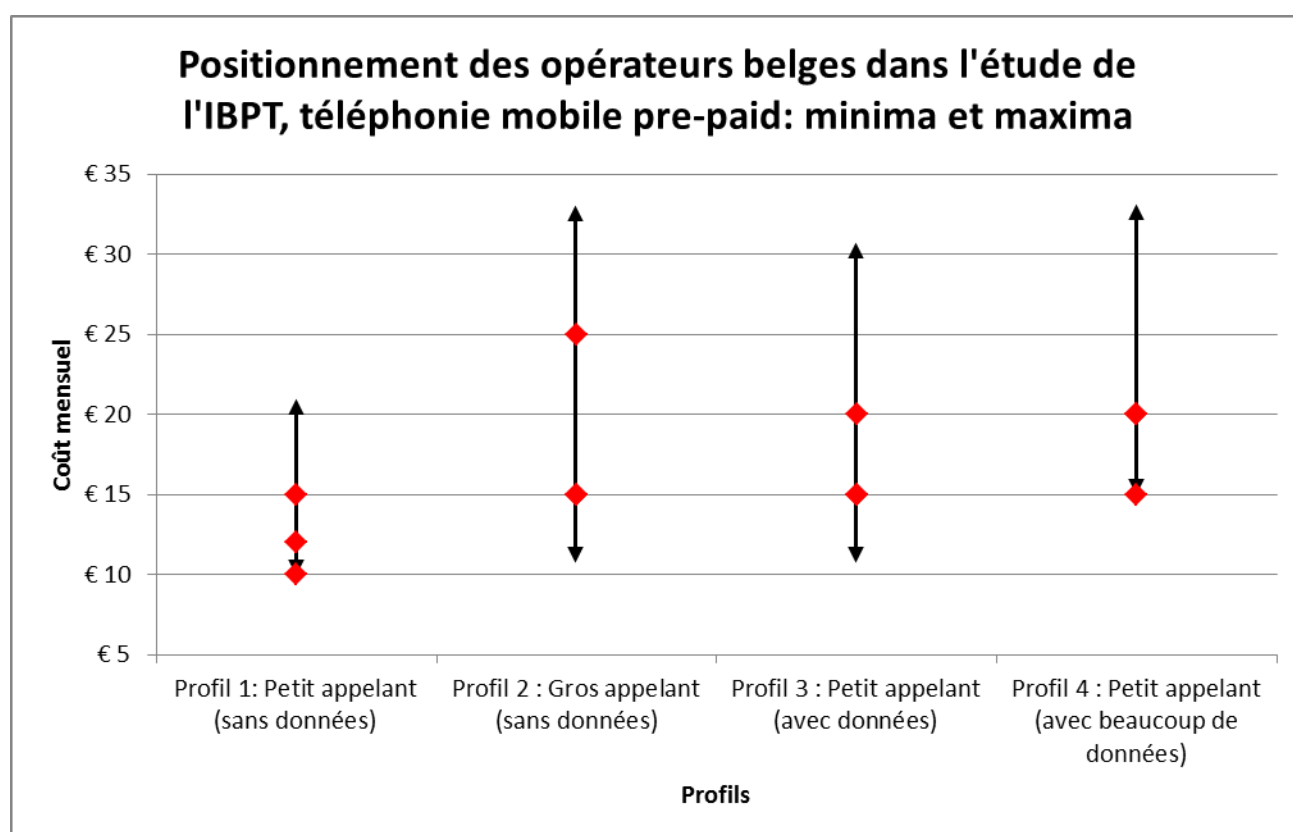


Figure 36: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par profil, téléphonie mobile pre-paid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

6 TÉLÉPHONIE FIXE

6.1 Profil 1 : Faible consommation

Profil 1 : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%

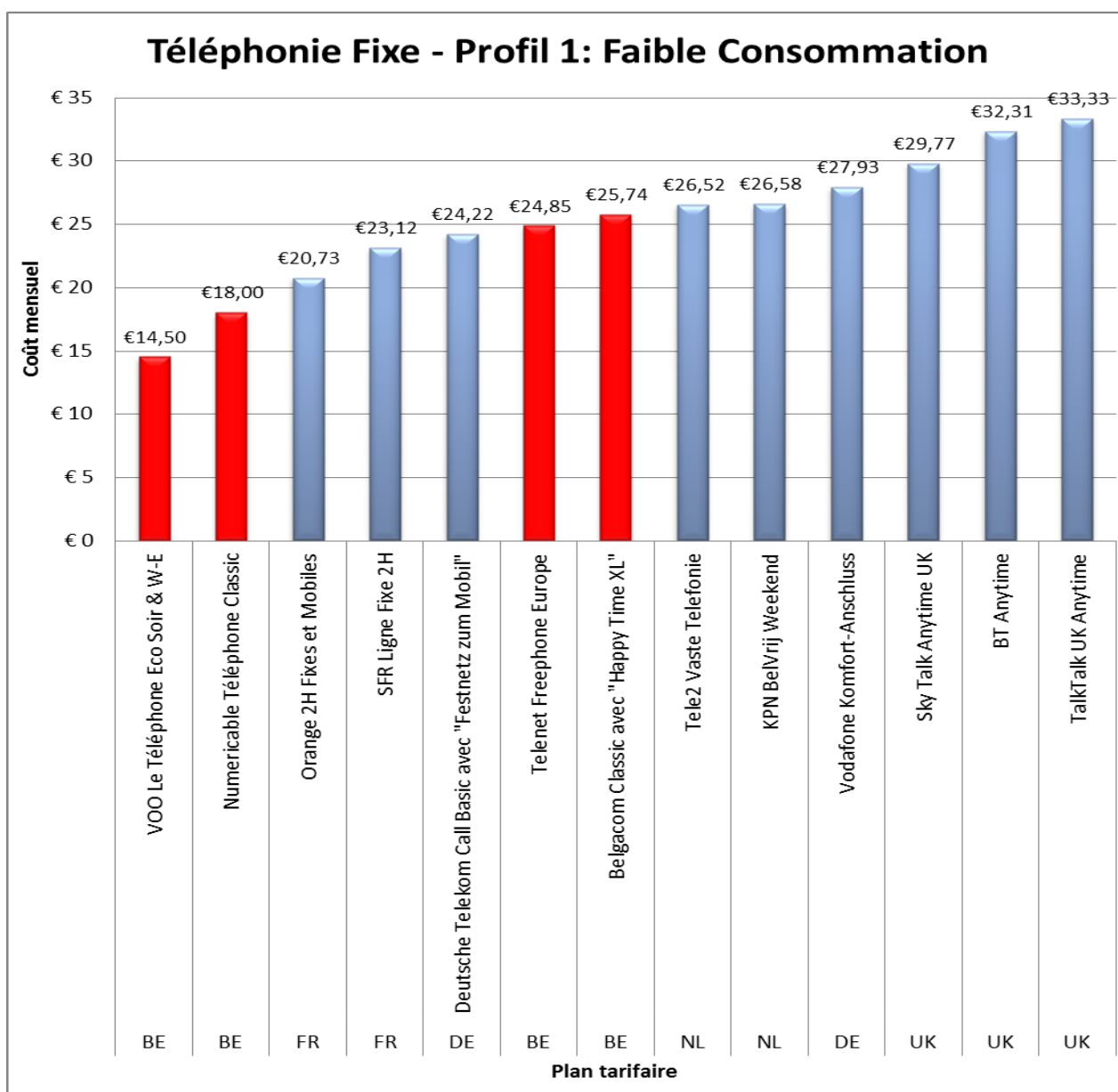


Figure 37: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie fixe profil 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

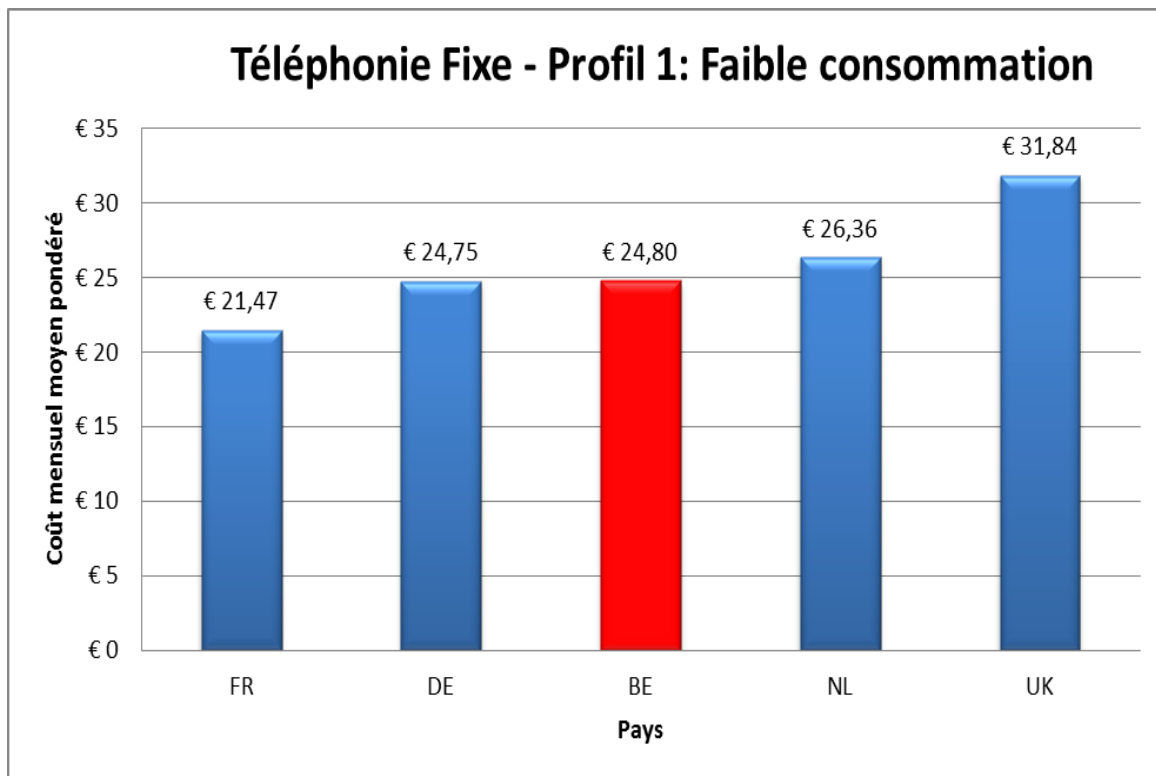


Figure 38: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

6.2 Profil 2 : Consommation moyenne (heures creuses et week-end)

Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%

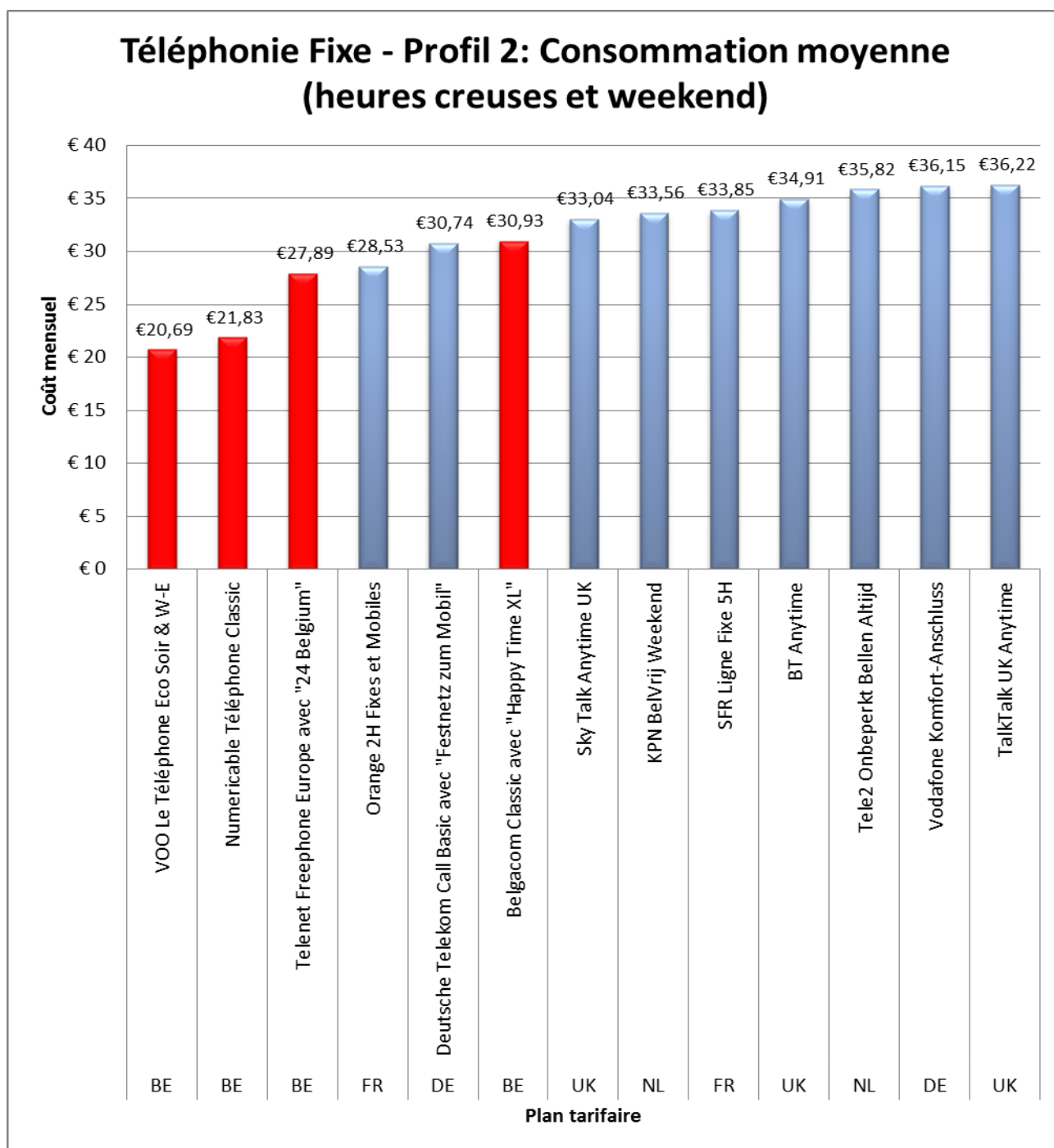


Figure 39: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie fixe profil 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

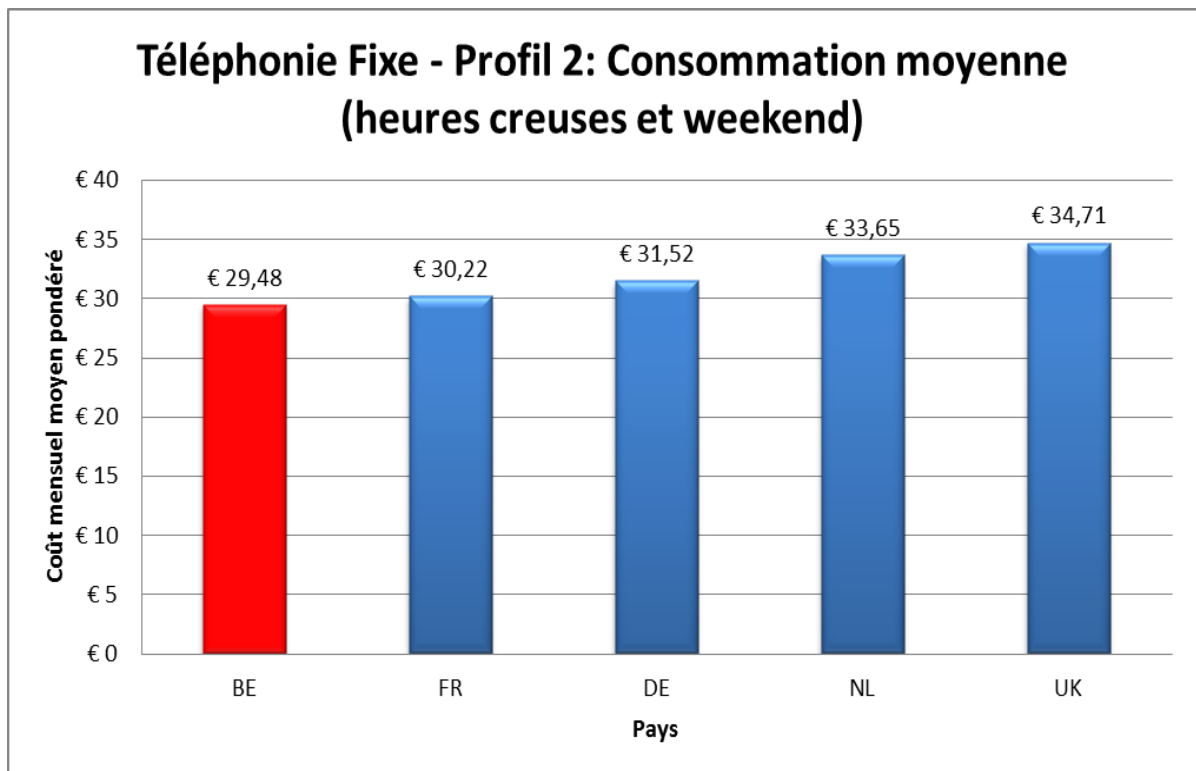


Figure 40: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

6.3 Profil 3 : Consommation moyenne (heures pleines)

Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	60%	20%	20%
25%	Mobile	17	60%	20%	20%

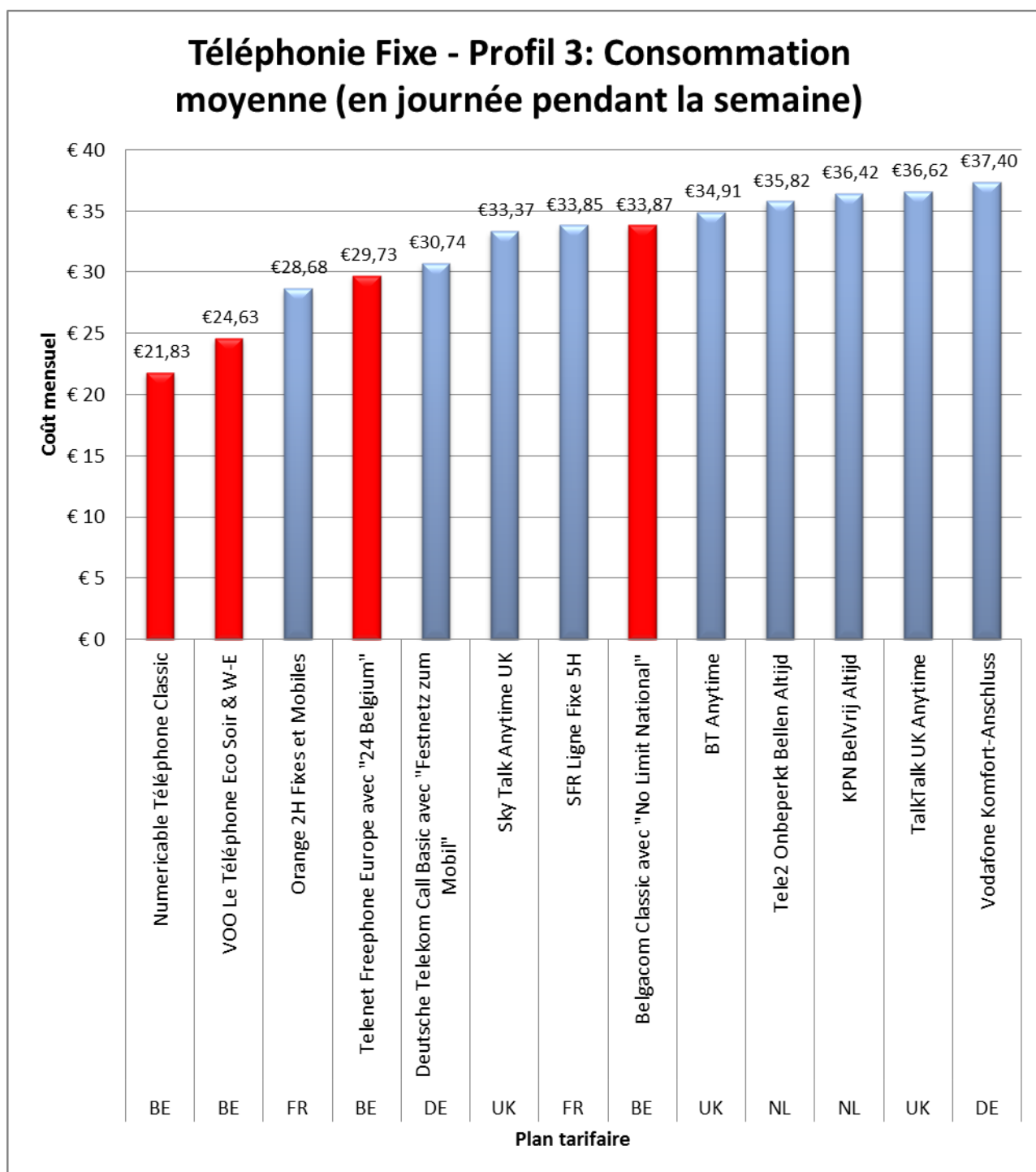


Figure 41: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie fixe profil 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

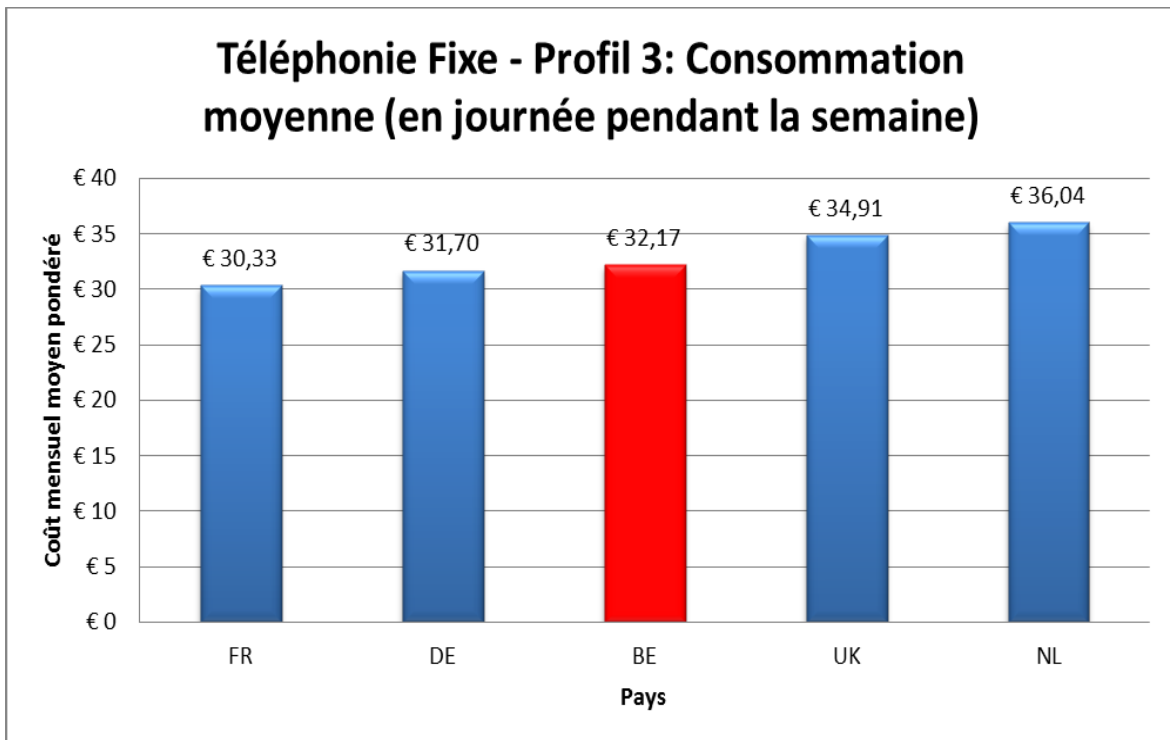


Figure 42: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

6.4 Profil 4 : Consommation intensive (heures creuses et week-end)

Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	30%	30%	40%
25%	Mobile	30	35%	25%	40%

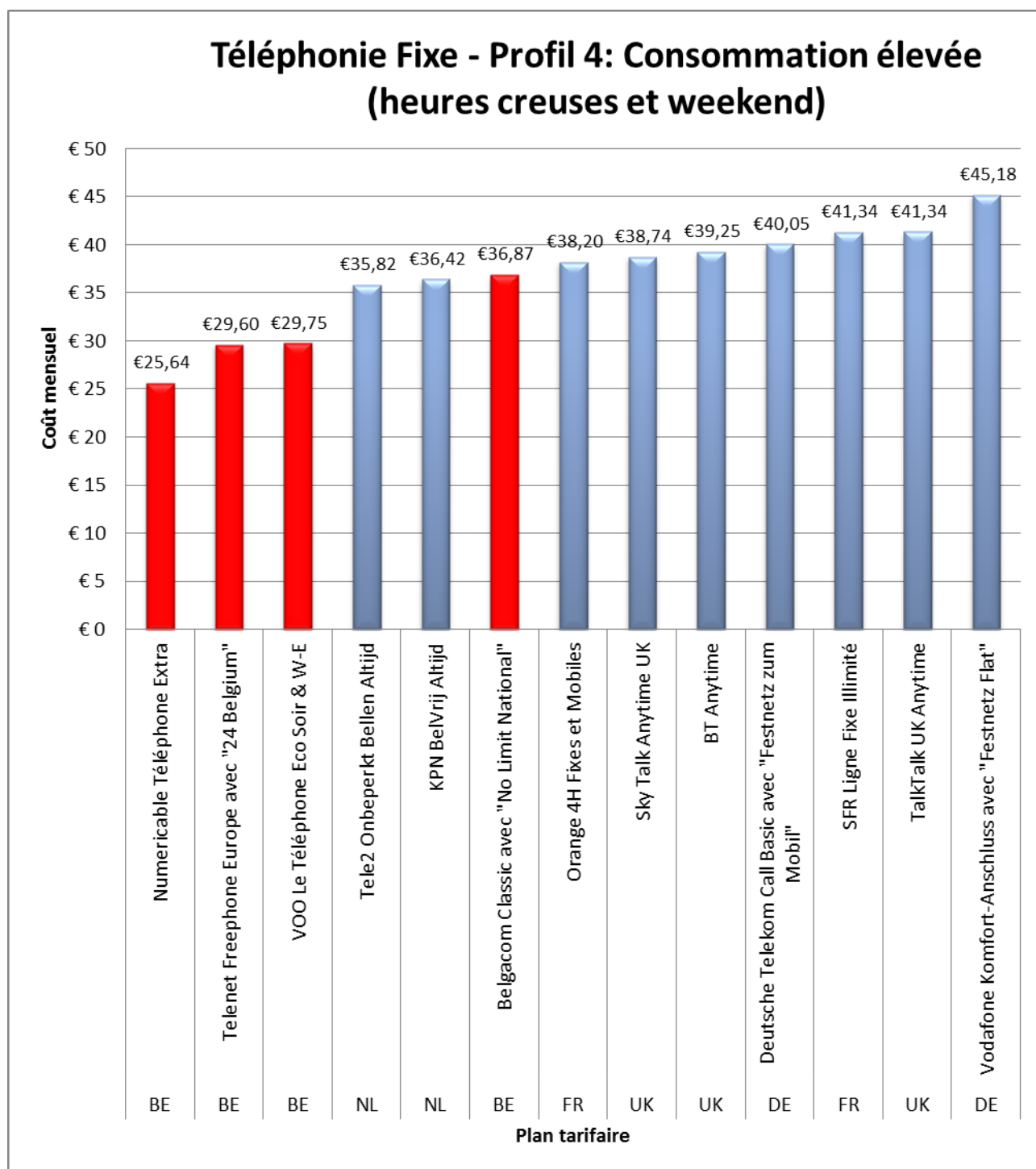


Figure 43: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie fixe profil 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

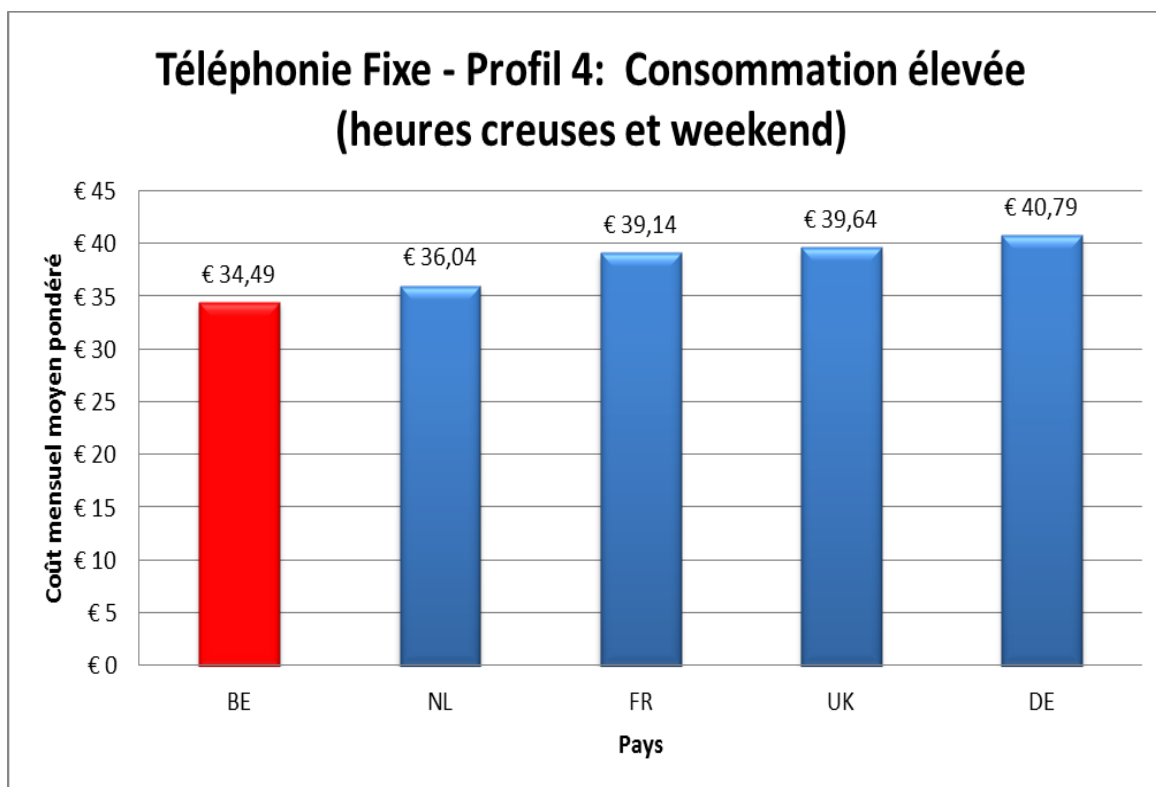


Figure 44: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

6.5 Profil 5 : Consommation intensive (heures pleines)

Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	60%	20%	20%
25%	Mobile	30	60%	20%	20%

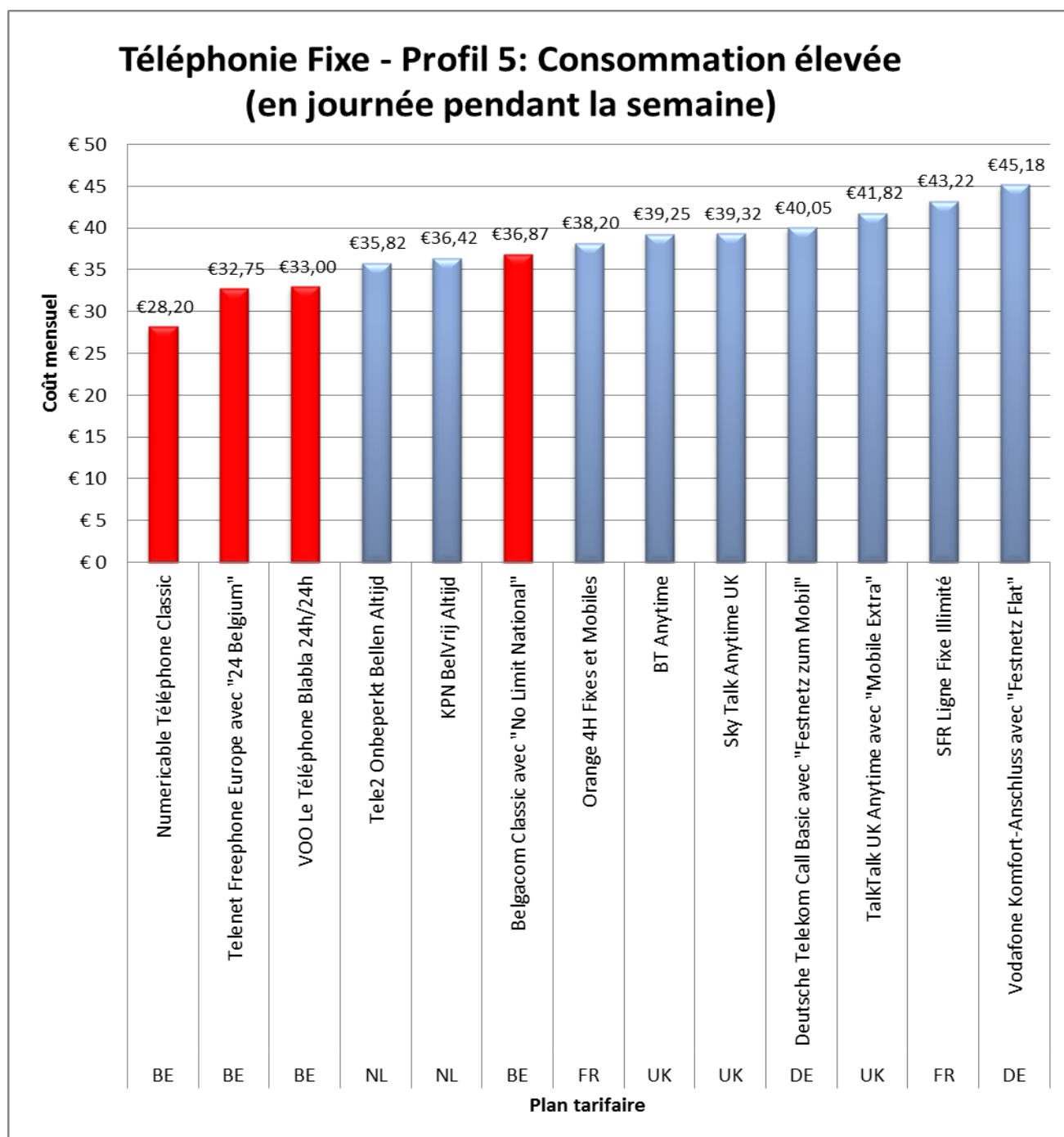


Figure 45: Comparaison des plans tarifaires en matière de téléphonie fixe profil 5 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

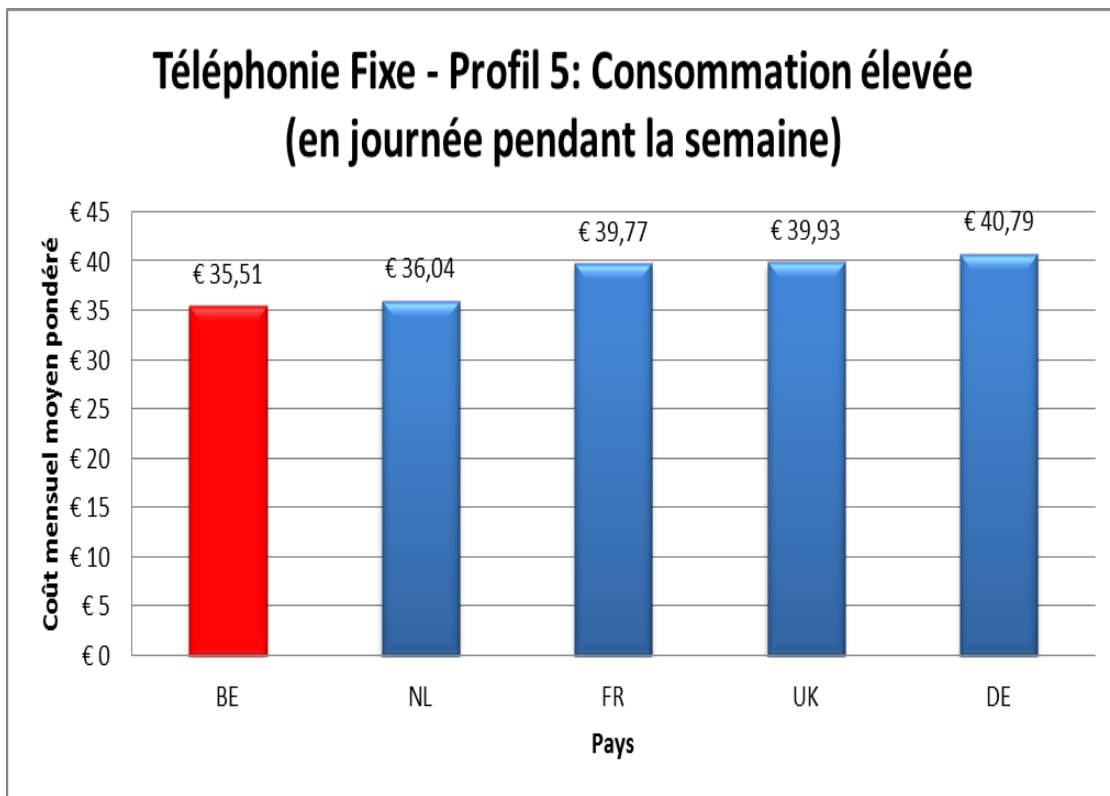


Figure 46: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe profil 5 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

6.6 Synthèse des résultats pour la téléphonie fixe

107. Concernant la téléphonie fixe, les plans tarifaires belges les moins onéreux pour tous les profils occupent la position la plus basse et à une position près, la position la plus basse dans le classement des prix. A cet égard, il convient de souligner qu'il n'est pas possible d'obtenir tous les plans tarifaires sur l'ensemble du territoire. Seule Belgacom assure une couverture nationale dans la sélection des opérateurs belges.
108. Nous pouvons déduire de l'observation de tous les plans tarifaires belges que la Belgique occupe une position favorable dans le groupe des pays examinés. La Belgique a le prix moyen pondéré le plus bas pour trois des cinq profils (profils 2, 4 et 5) et cède la première place à la France dans le profil 1 et 3. Un consommateur belge paierait plus dans tous les profils utilisateurs aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. L'Allemagne est parfois moins chère, parfois plus chère.
109. En dépit des (légères) hausses de prix appliquées par les deux leaders du marché, la position de la Belgique par rapport aux pays voisins s'est améliorée ou est restée identique - à l'exception du profil 1.

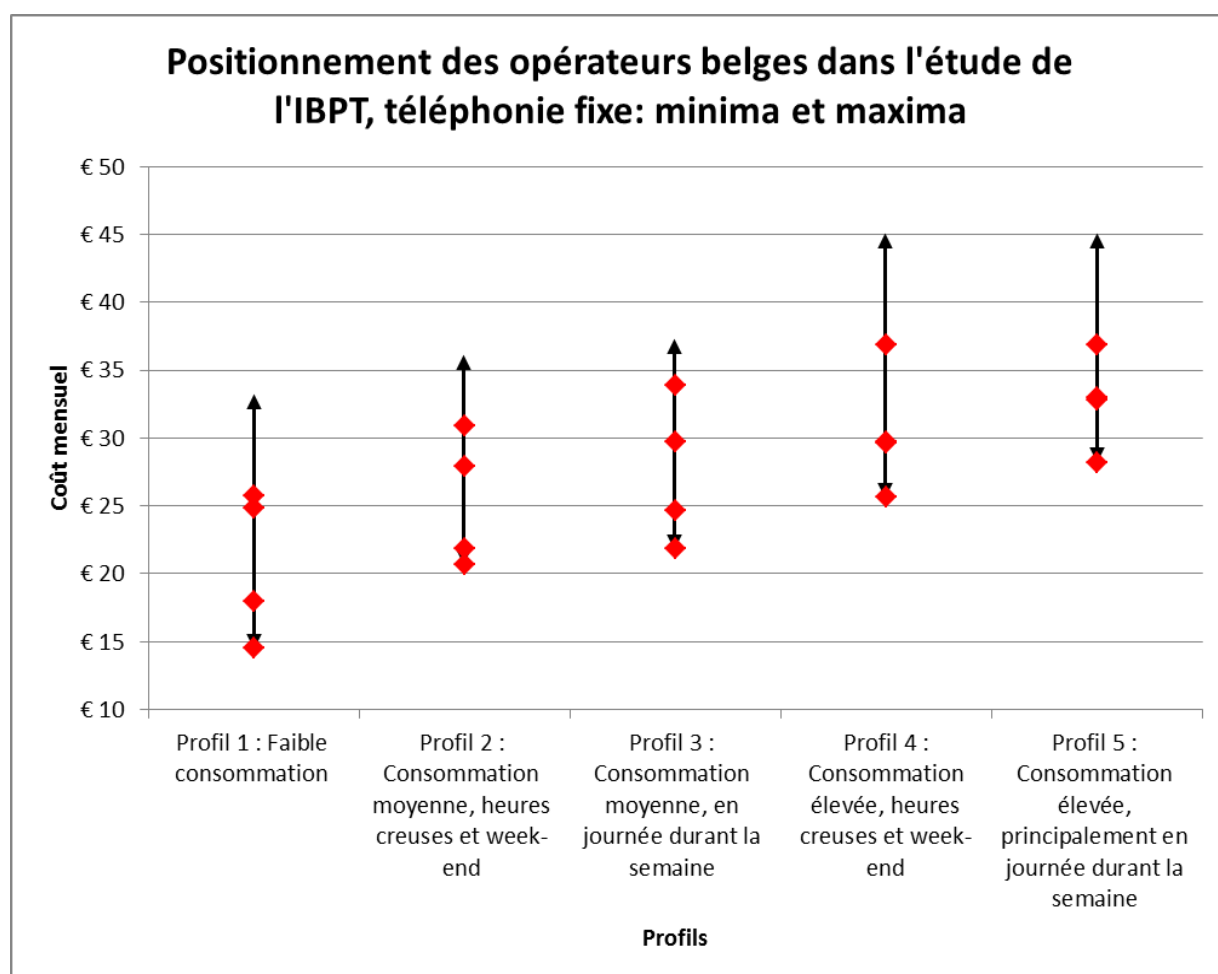


Figure 47: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par profil, téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

7 INTERNET LARGE BANDE

7.1 Catégorie 1 : Bas débit

Catégorie 1 : Bas débit	Vitesse < 30 Mbps Volume non déterminé

110. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

7.2 Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen

Catégorie 2 : Vitesse moyenne	30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps Volume ≥ 100 GB
Offres destinées aux utilisateurs finals avec une utilisation moyenne d'Internet	

7.3 Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité

Catégorie 3 : Vitesse moyenne	30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps Volume illimité
Offres destinées aux utilisateurs finals avec une utilisation moyenne d'Internet	

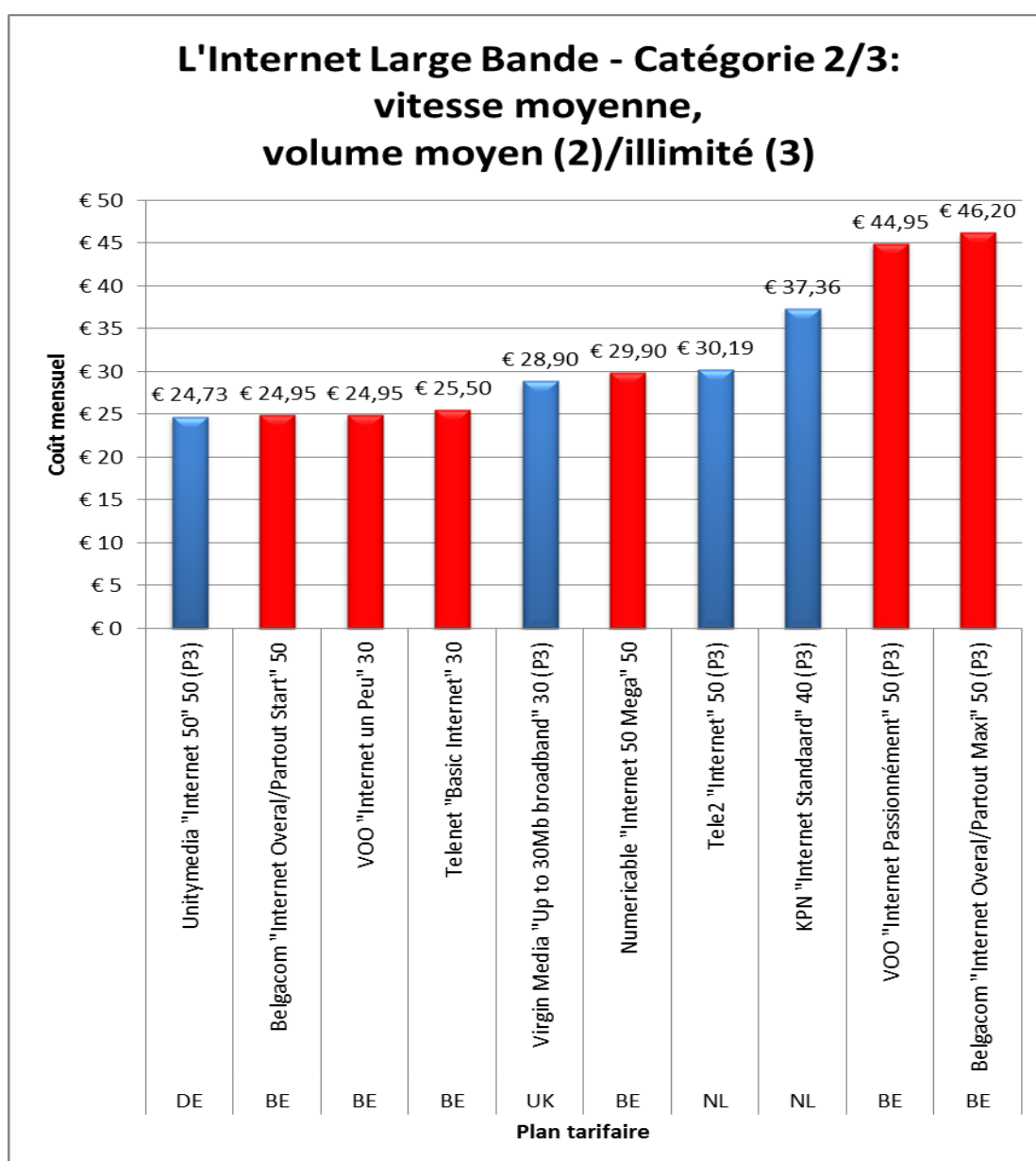


Figure 48: Comparaison des plans tarifaires pour l'Internet large bande catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

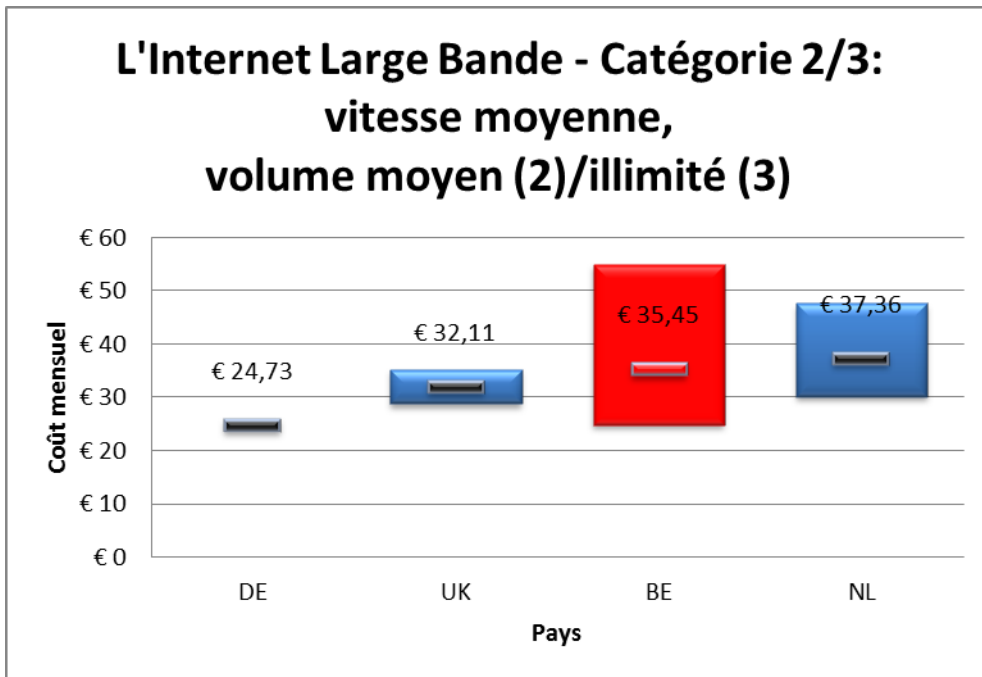


Figure 49: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour l'Internet large bande catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

7.4 Catégorie 4 : Haut débit

Catégorie 4 : Haut débit	Vitesse ≥ 100 Mbps Volume illimité
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché pour les utilisateurs intensifs	

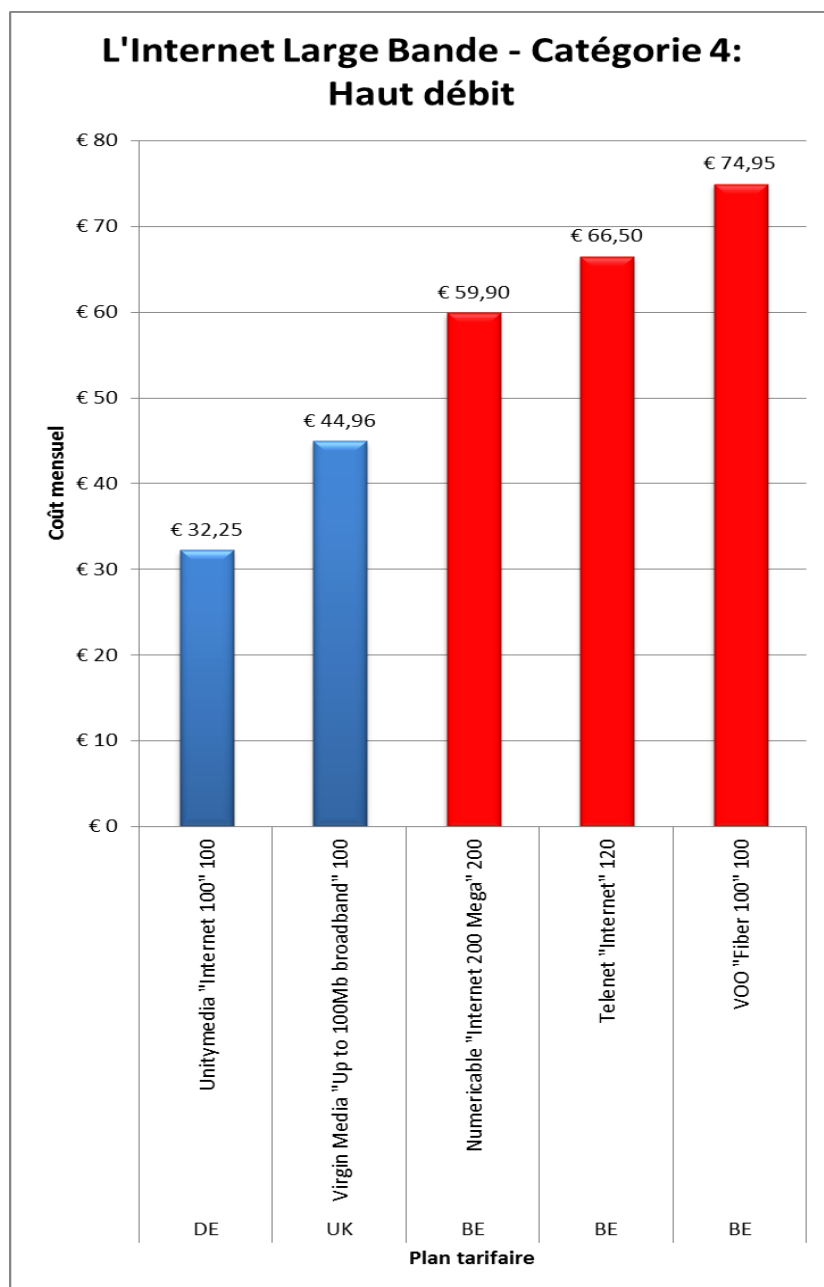


Figure 50: Comparaison des plans tarifaires pour l'Internet large bande catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

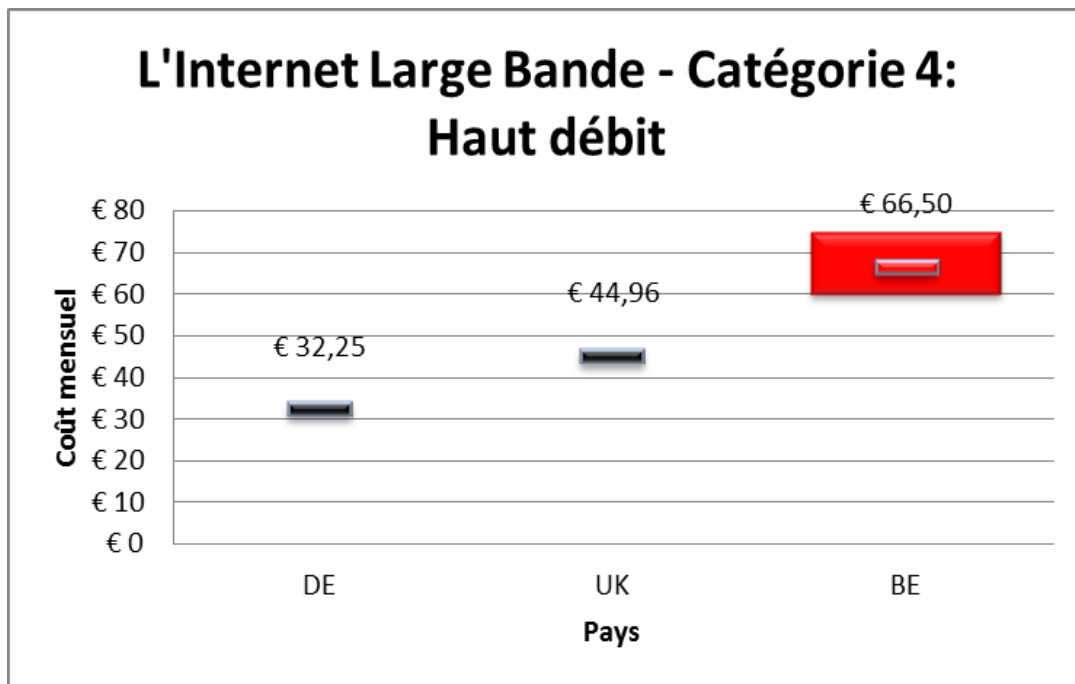


Figure 51: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour l'Internet large bande catégorie 4 (Source : calculs propres, provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

7.5 Synthèse des résultats pour l'Internet large bande

111. Les opérateurs belges étudiés offrent uniquement la large bande avec une vitesse de minimum 30 Mbps. Dans les catégories 2 et 3, nous retrouvons les plans tarifaires belges tant en bas qu'en haut de la flèche des prix: les prix sont définis sur la base de la limite de téléchargement autorisée dans un plan tarifaire. Sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupe une troisième position moins favorable dans le groupe de quatre pays où cette catégorie large bande est proposée. Les plans tarifaires belges les moins onéreux dans la catégorie 2/3 ont cependant un prix intéressant et font partie des moins élevés parmi la population étudiée. Nous soulignons à cet égard que seuls les produits de Belgacom peuvent être obtenus sur tout le territoire.
112. Le haut débit ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps) est cher en Belgique, bien qu'il faille signaler à cet égard que la représentativité est relativement faible compte tenu du faible nombre de plans tarifaires dans cette catégorie. Le nombre de plans tarifaires pour le haut débit ultra rapide va vraisemblablement augmenter à l'avenir de manière significative et aura peut-être un impact sur le niveau des prix.
113. Une comparaison avec l'édition de 2012 n'est pas évidente en raison de la modification de la catégorisation des offres large bande ainsi que de la composition de la population examinée en 2013. En 2012, un certain nombre d'offres multiple-play avait également été repris, alors que maintenant, le groupe est uniquement composé d'offres large bande *standalone*. En général, une hausse de la vitesse de téléchargement peut néanmoins être observée.
114. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale de la large bande ainsi que des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (sujet 1 et 2). Le sujet 3 est également pertinent à cet égard.

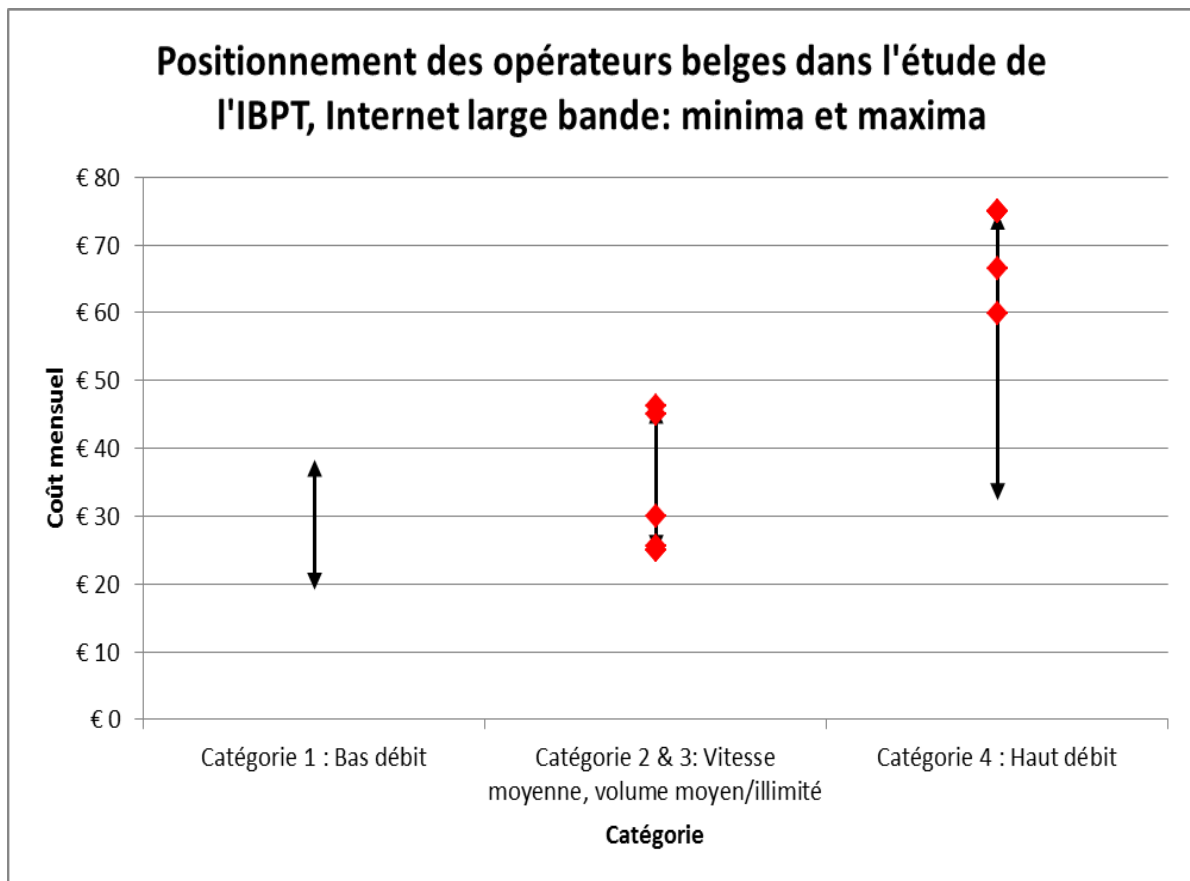


Figure 52: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays , par profil, Internet large bande (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

8 INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)

8.1 Catégorie 1 : Faible consommation

Catégorie 1 : Faible consommation	200 < volume ≤ 500 MB
-----------------------------------	-----------------------

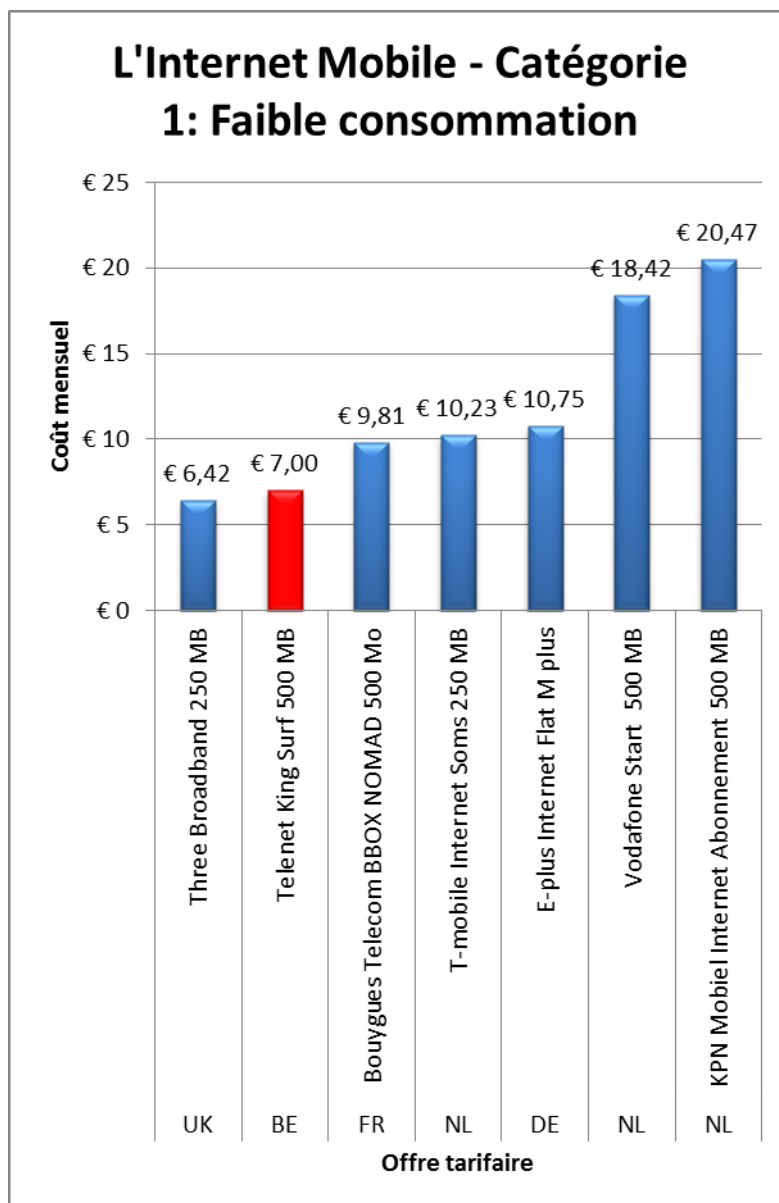


Figure 53: Comparaison des plans tarifaires pour l'Internet mobile catégorie 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

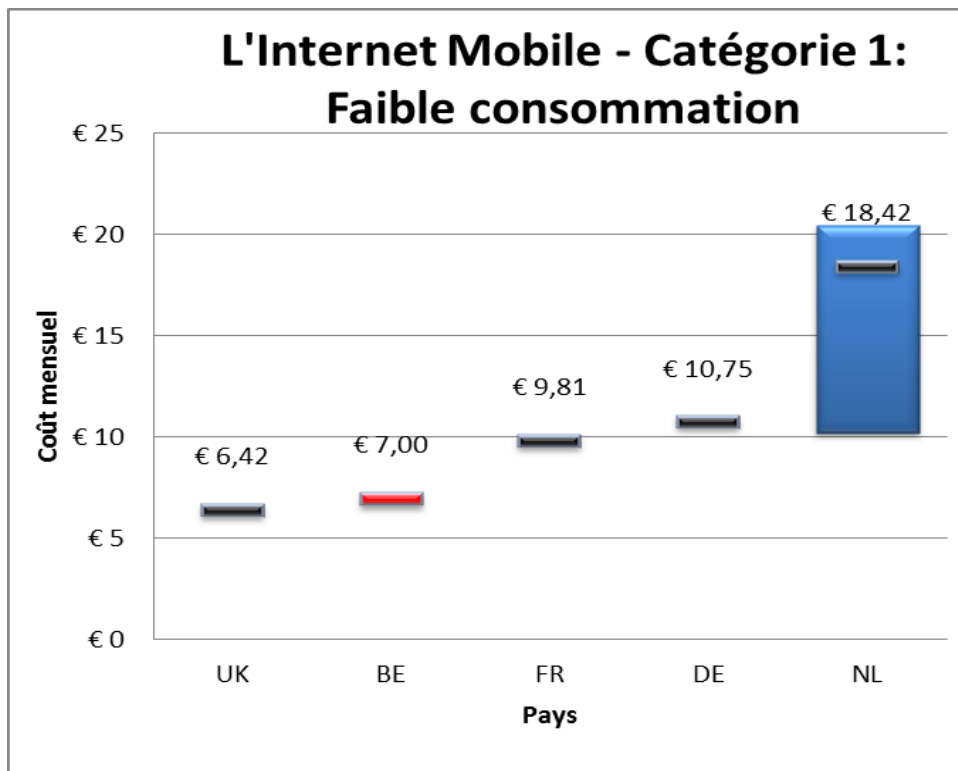


Figure 54: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour l'Internet mobile catégorie 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

8.2 Catégorie 2 : Consommation moyenne, volume moyen

Catégorie 2 : Consommation moyenne, volume moyen	500 MB < volume ≤ 1 GB
--	------------------------

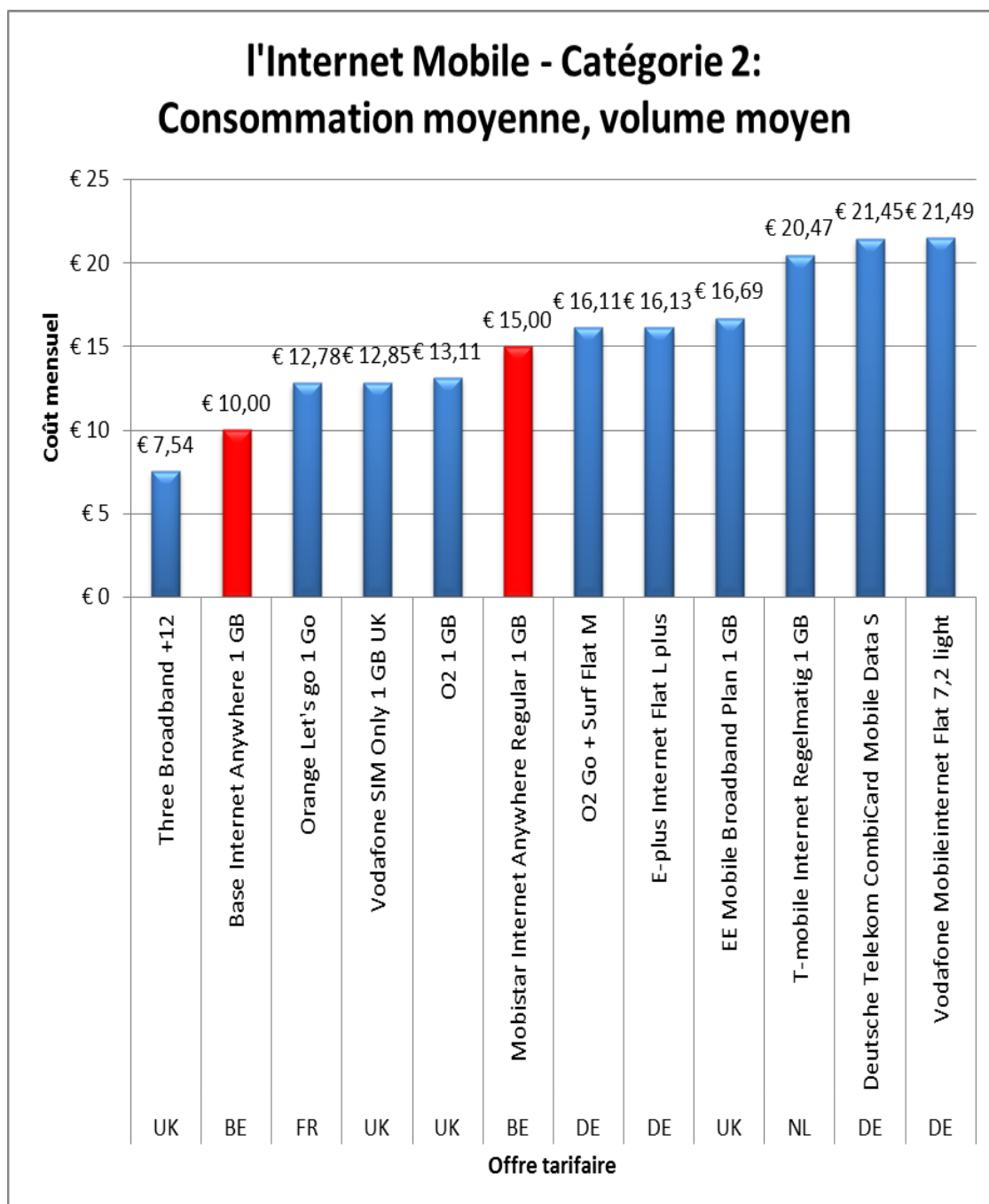


Figure 55: Comparaison des plans tarifaires pour l'Internet mobile catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

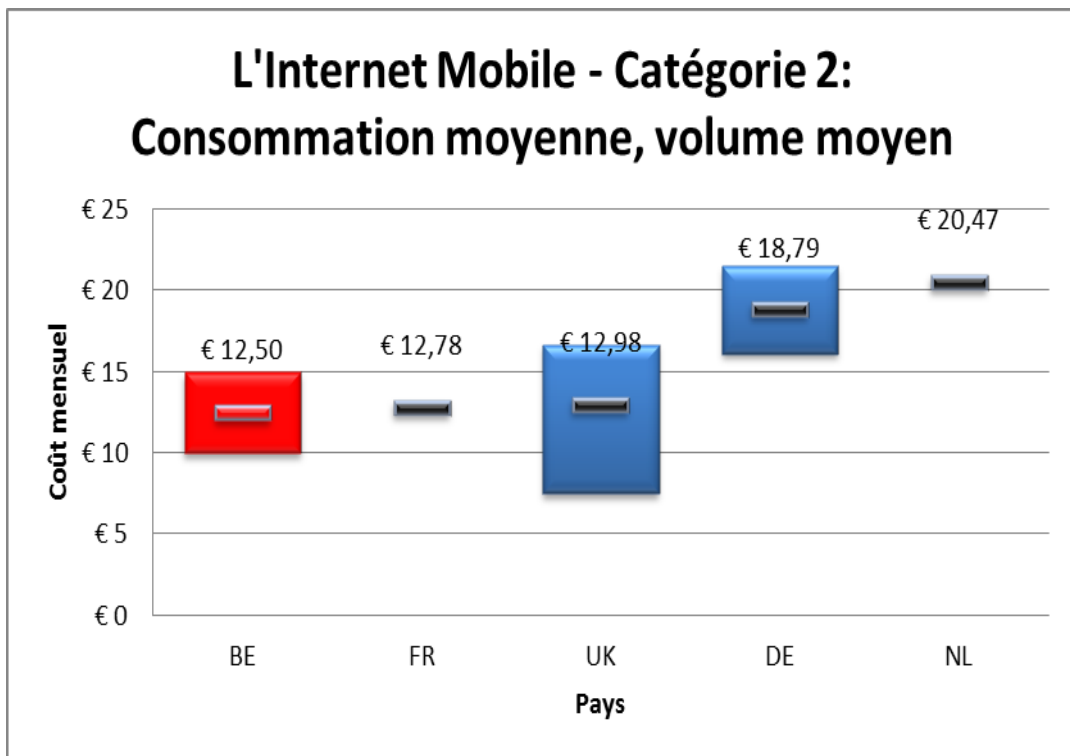


Figure 56: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour l'Internet mobile catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

8.3 Catégorie 3 : Consommation moyenne, volume élevé

Catégorie 3 : Consommation moyenne, volume élevé	1 GB < volume ≤ 2 GB
--	----------------------

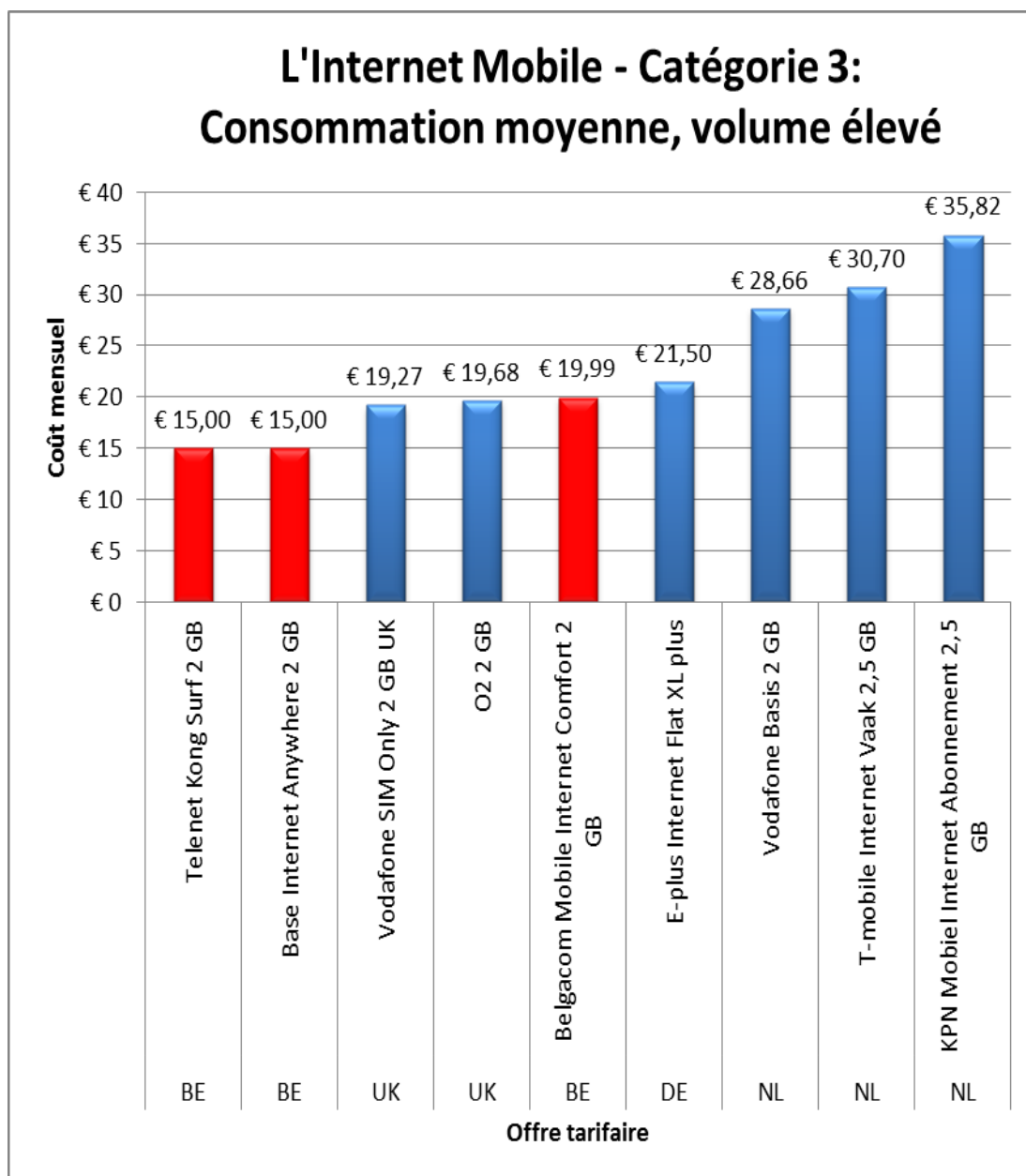


Figure 57: Comparaison des plans tarifaires pour l'Internet mobile catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

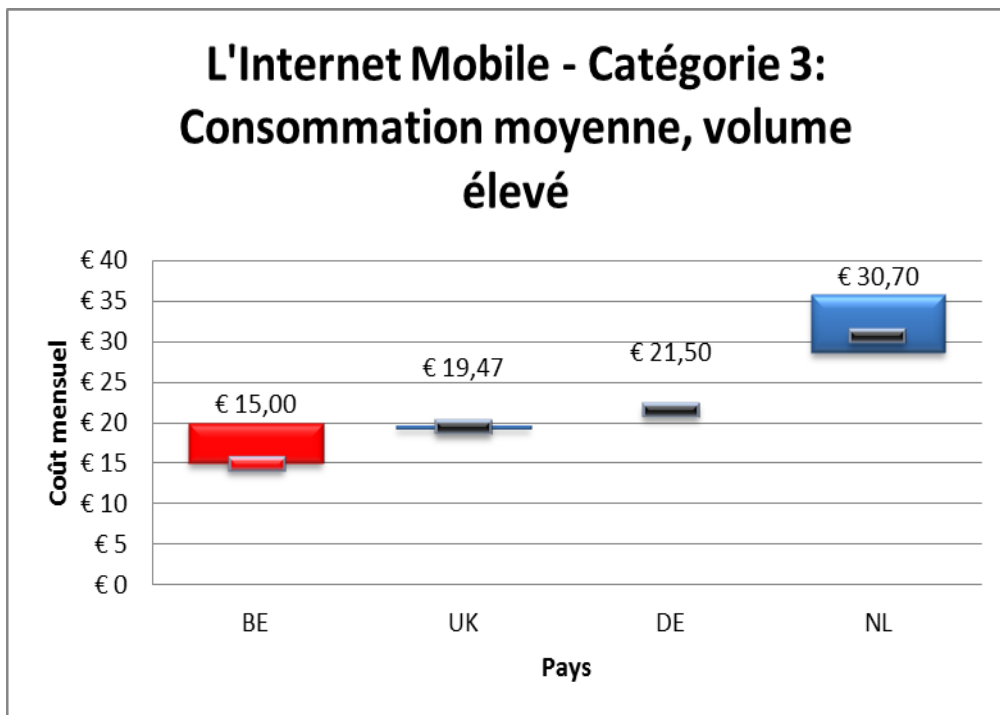


Figure 58: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour l'Internet mobile catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

8.4 Catégorie 4 : Consommation intensive

Catégorie 4 : Consommation intensive	2 GB < volume ≤ 5 GB
--------------------------------------	----------------------

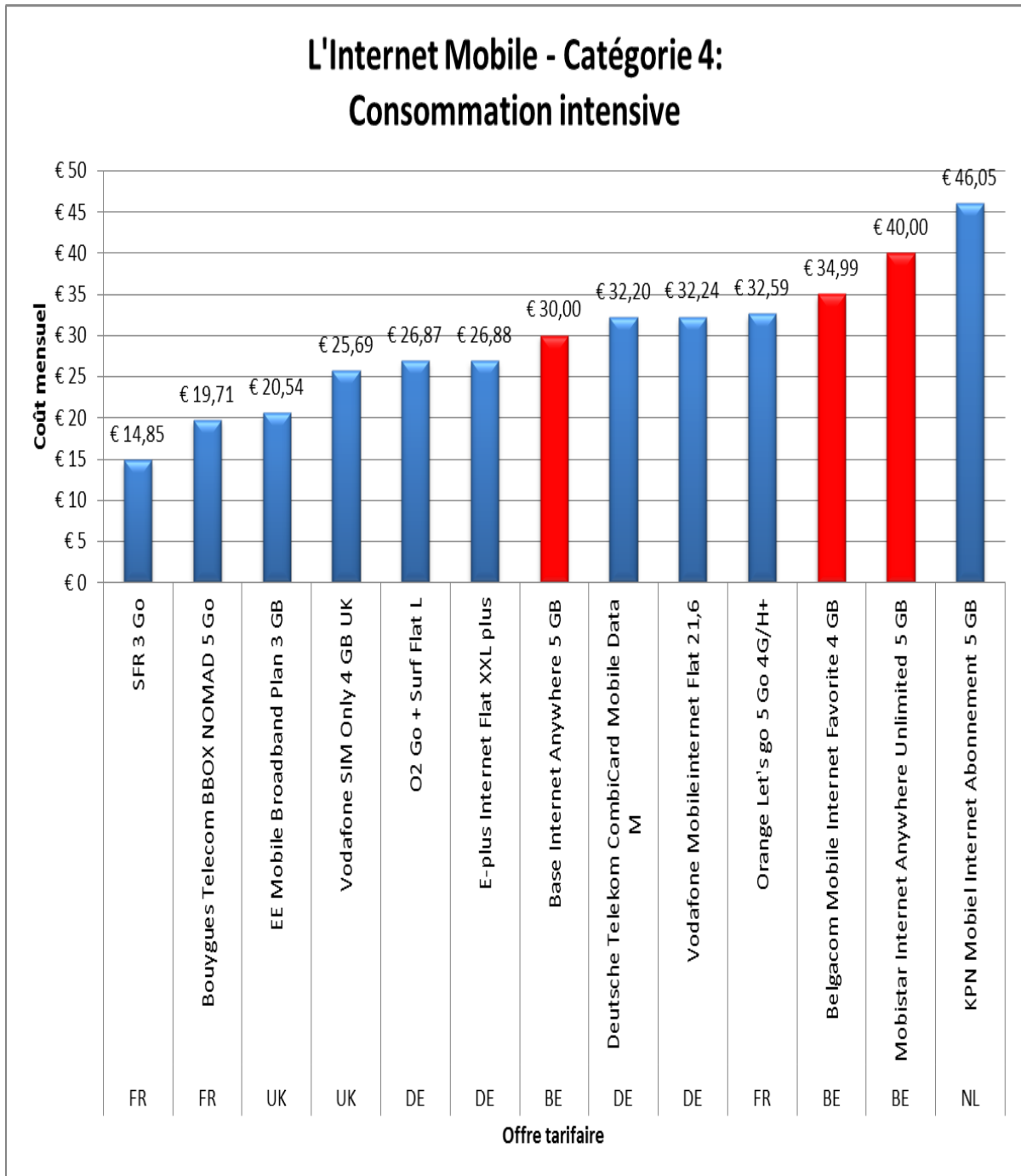


Figure 59: Comparaison des plans tarifaires pour l'Internet mobile catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

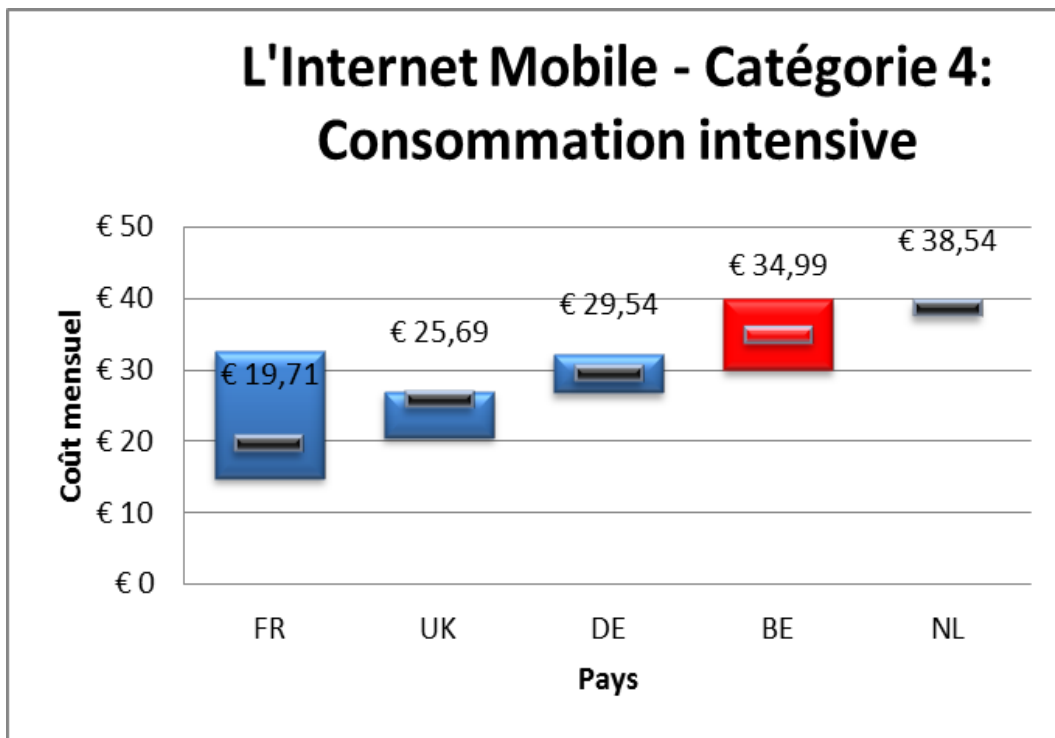


Figure 60: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour l'Internet mobile catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

8.5 Synthèse des résultats pour l'Internet mobile

115. D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne l'Internet mobile (pour les utilisateurs de tablettes): par rapport aux pays voisins, la Belgique réalise un score plutôt bon pour les plans tarifaires avec une consommation faible à moyenne. Le niveau de prix en Belgique est – en moyenne - comparable à la France et le Royaume-Uni. Dans la catégorie de la consommation intensive, la Belgique obtient de moins bons résultats: ce n'est qu'aux Pays-Bas qu'un consommateur belge doit payer plus.
116. En dépit de la hausse de la consommation de données, la Belgique – contrairement aux autres pays voisins – n'offre pas de plan tarifaire avec un volume supérieur à 5GB. Toutefois, cette situation est compensée par l'offre de Wi-fi ou de *hotspots* gratuits pour les clients disposant déjà d'un abonnement large bande. Pour plus d'informations, voir sujet 5.
117. On ne trouve pas non plus en Belgique de plans tarifaires post-paid avec un volume inférieur à 500 MB. C'est par exemple pourtant le cas aux Pays-Bas. Les plans tarifaires pre-paid – non repris dans cette étude – sont une solution possible: le client paie pour les mois où il utilise effectivement les services.
118. Enfin, il convient de souligner que les paramètres de qualité comme la vitesse de téléchargement ou la couverture réseau des différents réseaux (3G ou 4G) n'ont pas été pris en considération. Pour plus d'informations concernant le déploiement de ces différents réseaux, voir sujet 4.

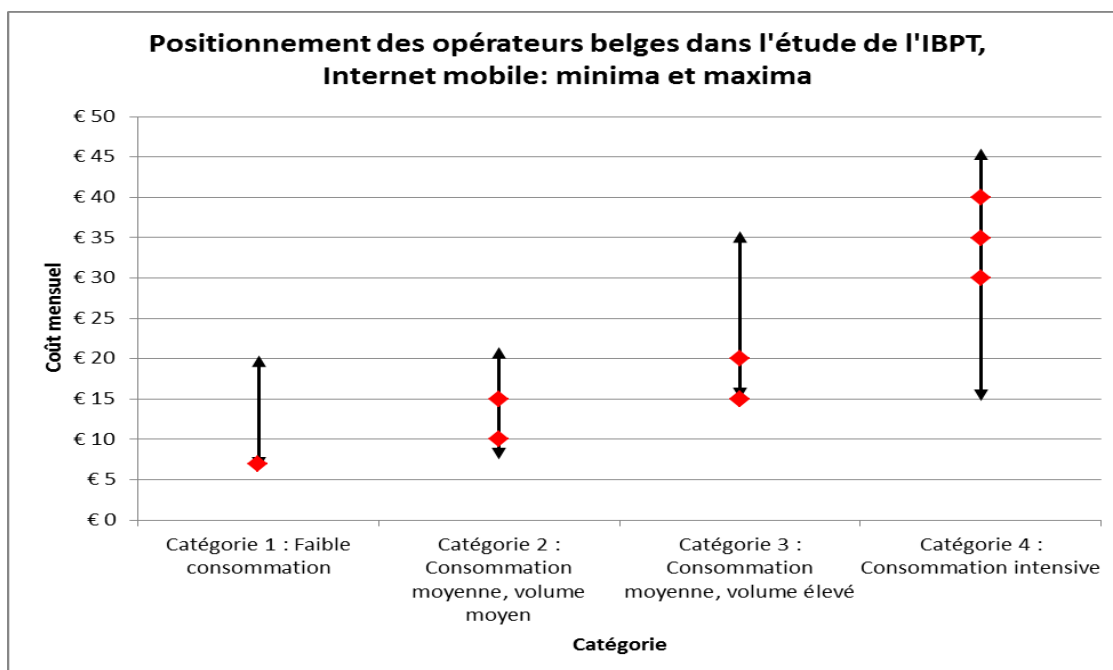


Figure 61: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par catégorie, large bande mobile pour les utilisateurs de tablettes (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

9 DUAL-PLAY (LARGE BANDE ET TV)

9.1 Catégorie 1 : Bas débit

Catégorie 1
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Bas débit
Vitesse < 30 Mbps, Volume non déterminé
Part de la TV dans l'offre groupée
Aucune exigence

119. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

9.2 Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen

Catégorie 2	
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Vitesse moyenne	
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps, Volume ≥ 100 GB	
Part de la TV dans l'offre groupée	
Aucune exigence	

9.3 Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité

Catégorie 3	
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Vitesse moyenne	
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps, Volume illimité	
Part de la TV dans l'offre groupée	
Aucune exigence	

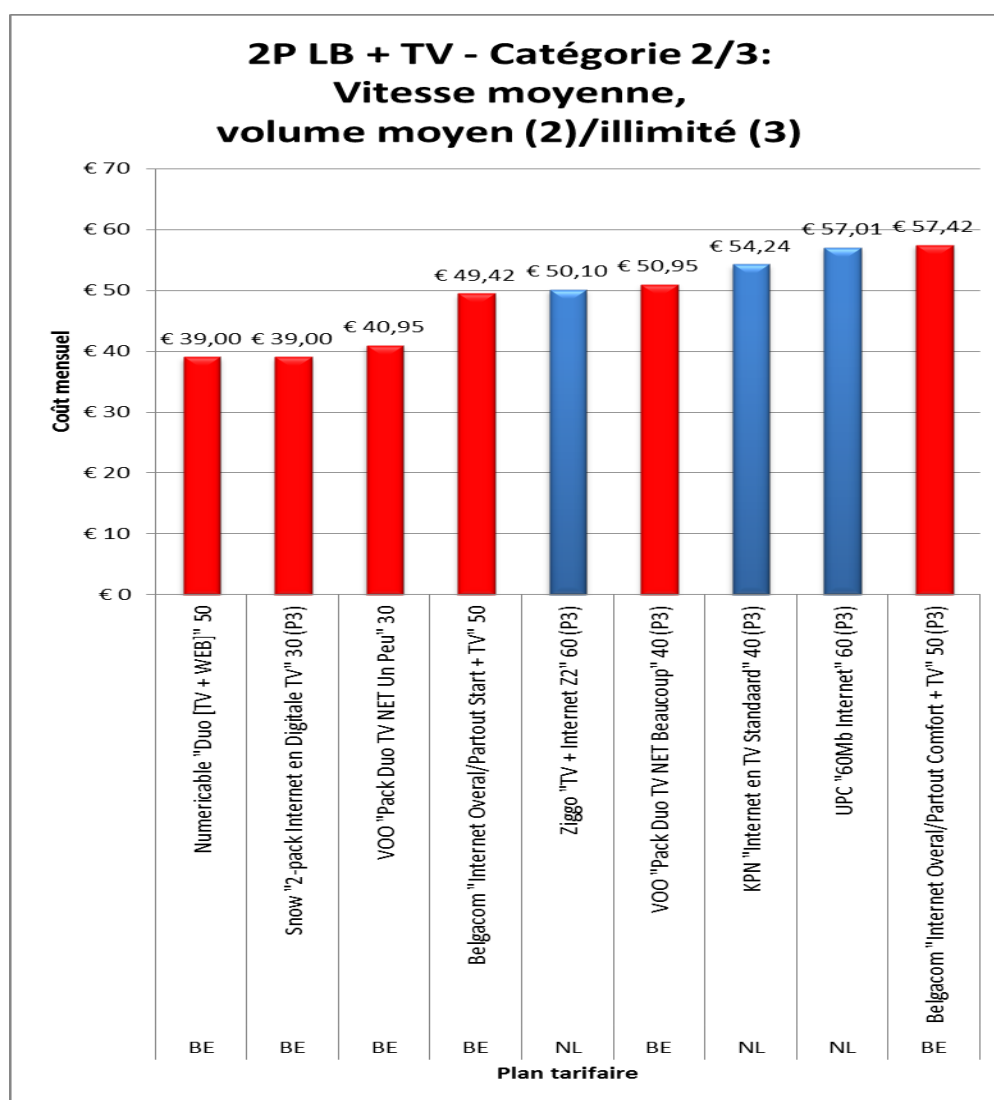


Figure 62: Comparaison des plans tarifaires dual-play (large bande + TV) catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

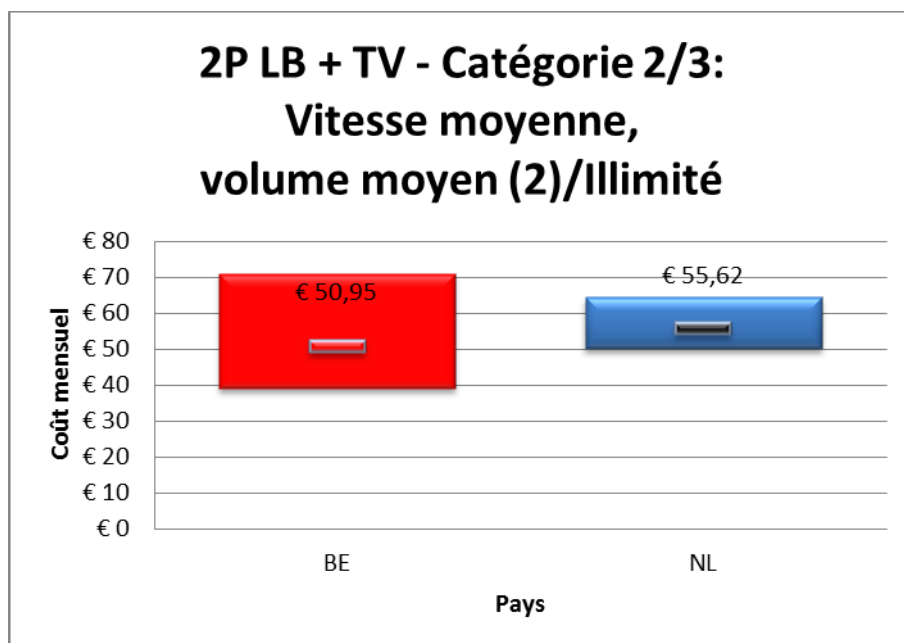


Figure 63: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour le dual-play (large bande + TV) catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

9.4 Catégorie 4 : Haut débit

Catégorie 4	
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Haut débit	
Vitesse ≥ 100 Mbps, Volume illimité	
Part de la TV dans l'offre groupée	
Aucune exigence	

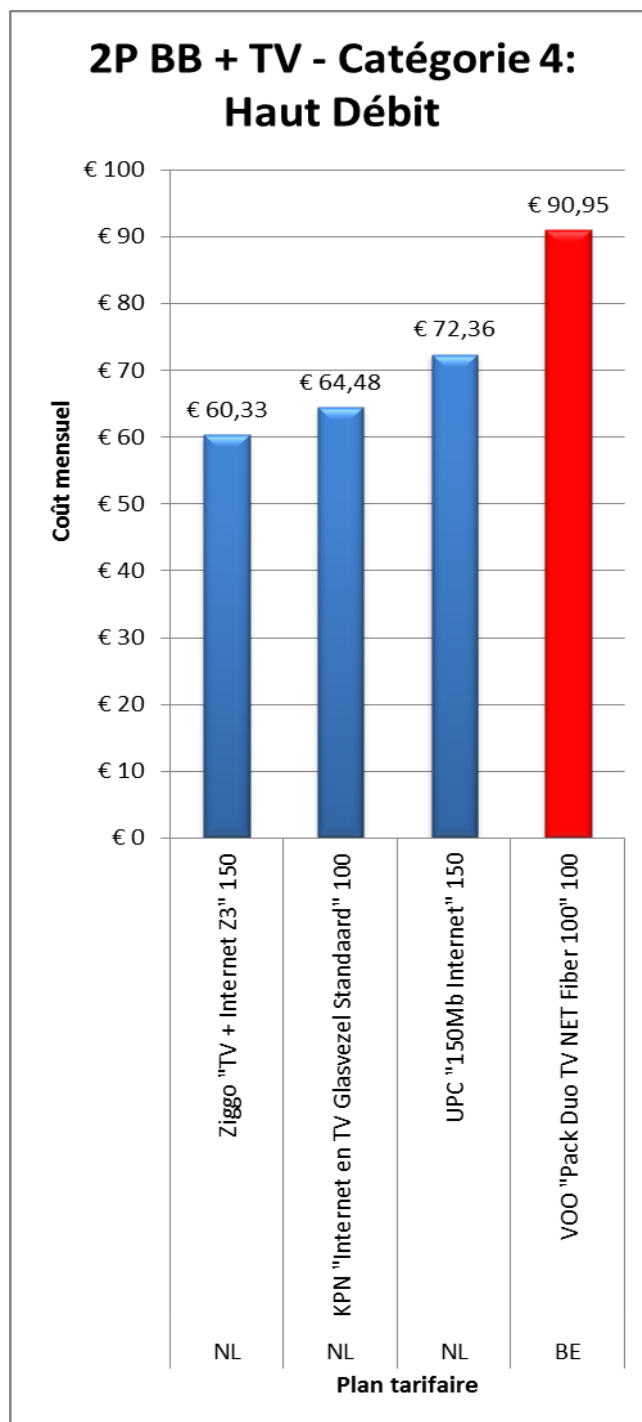


Figure 64: Comparaison des plans tarifaires dual-play (large bande + TV) catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

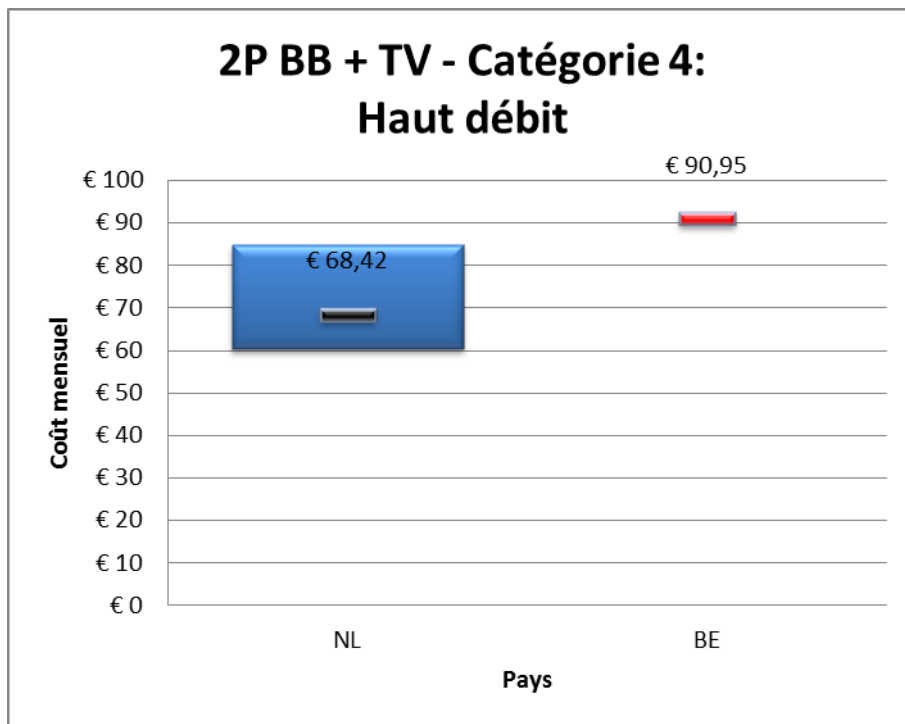


Figure 65: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour le dual-play (large bande + TV) catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

9.5 Synthèse des résultats pour le dual-play (large bande et télévision)

120. Les opérateurs belges étudiés offrent le dual-play (large bande et télévision) avec une vitesse large bande de minimum 30 Mbps. Cette combinaison dual-play est encore uniquement offerte par des opérateurs néerlandais dans les catégories 2 et 3. L'offre belge est – en moyenne – clairement plus compétitive dans cet exercice de comparaison.
121. VOO est la seule à proposer en Belgique le dual-play avec une composante large bande extra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps). Concernant cette catégorie aussi, la seule comparaison possible est celle des plans tarifaires néerlandais, qui sont tous moins onéreux.
122. Ce produit dual-play n'a pas été examiné dans le cadre de l'étude de prix 2012.
123. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale de la large bande ainsi que des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (sujet 1 et 2). Le sujet 3 est également pertinent à cet égard. Les sujets 6 et 7 communiquent des informations générales importantes concernant les offres groupées et la (faible) disposition des clients à changer d'opérateur (d'offre groupée).

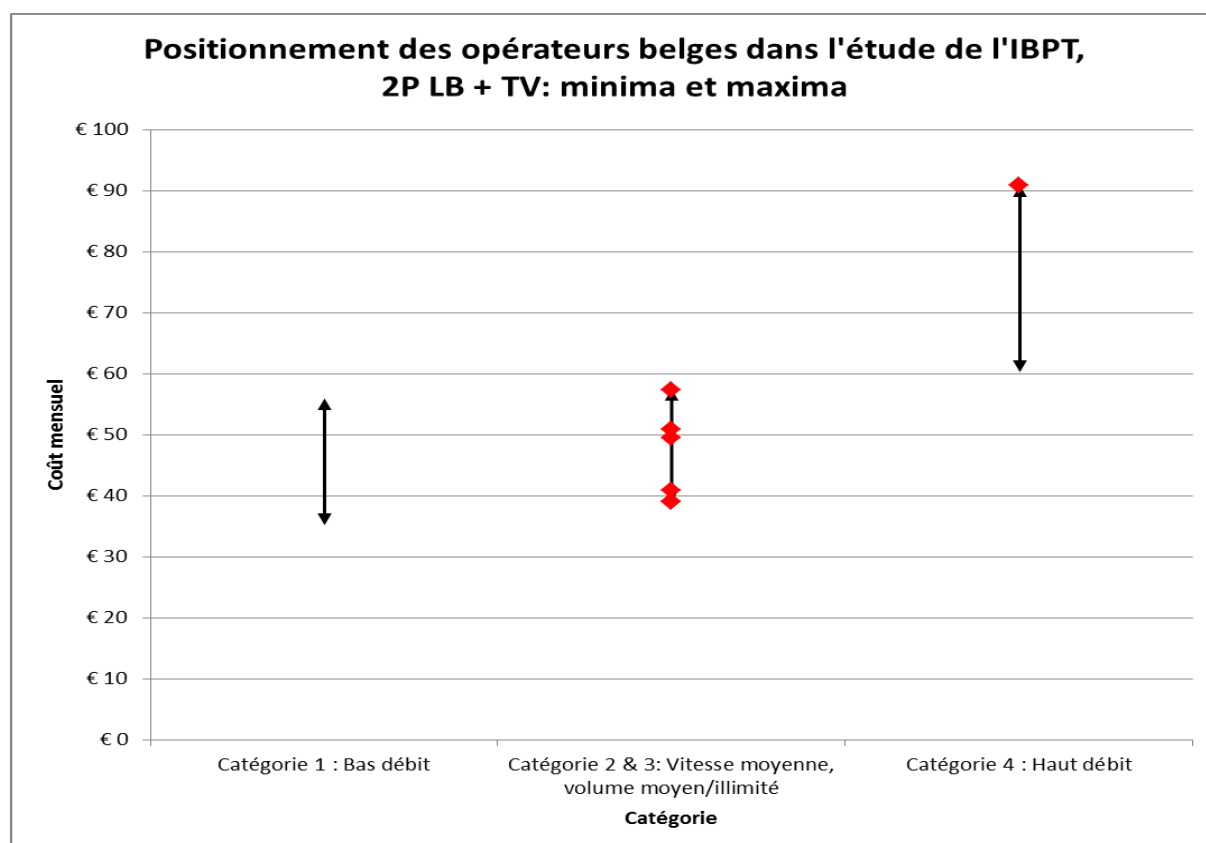


Figure 66: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par catégorie, dual-play (large bande et télévision) - (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

10 DUAL-PLAY (LARGE BANDE ET TELEPHONIE FIXE)

10.1 Catégorie 1 : Bas débit

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Bas débit					
Vitesse < 30 Mbps, Volume non déterminé					

124. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

10.2 Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Vitesse moyenne					
30 Mbps \geq Vitesse < 100 Mbps, Volume \geq 100 GB					

10.3 Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité

Catégorie 3					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Vitesse moyenne					
30 Mbps \geq Vitesse < 100 Mbps, Volume illimité					

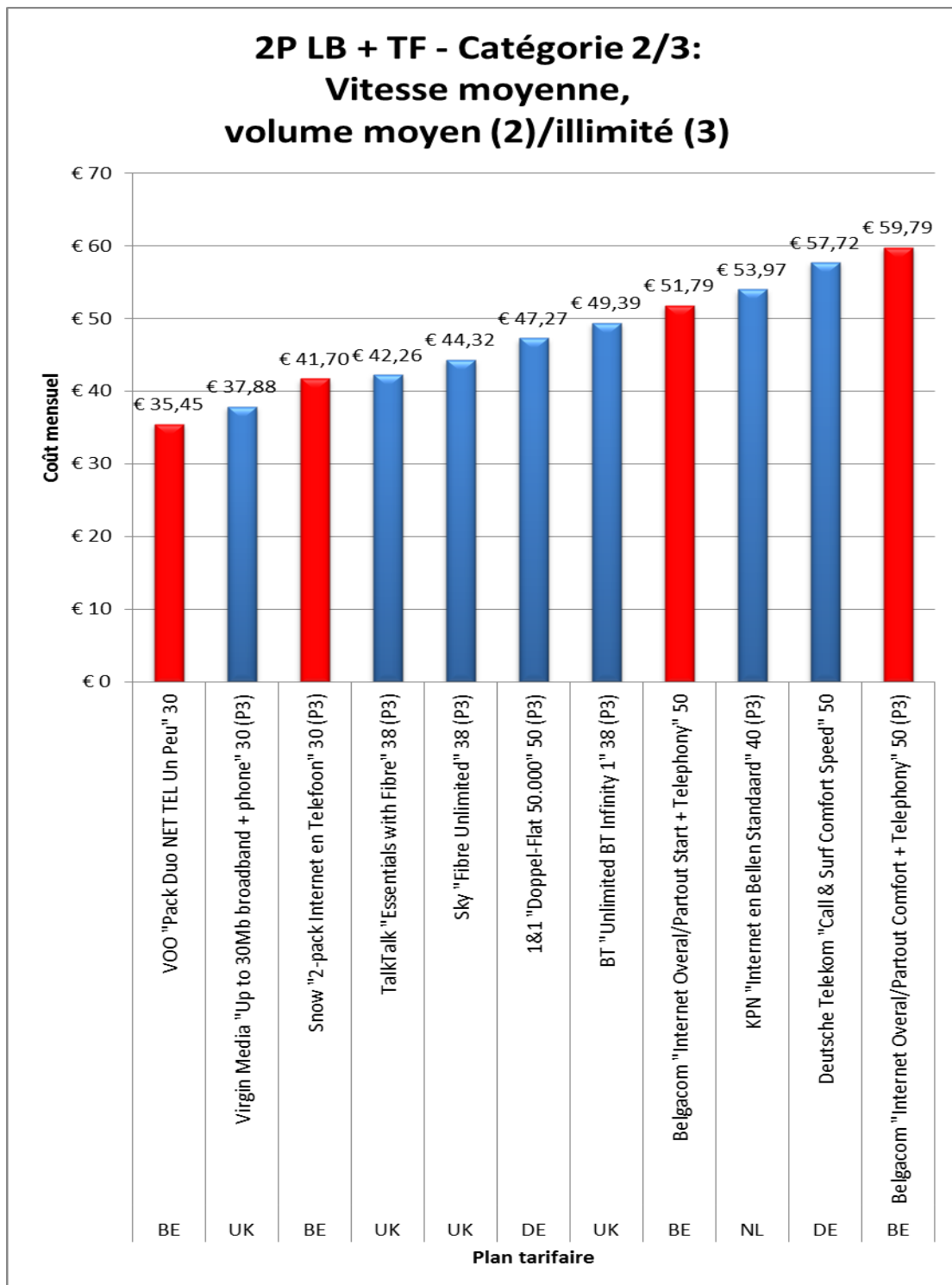


Figure 67: Comparaison des plans tarifaires dual-play (large bande + téléphone fixe) catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

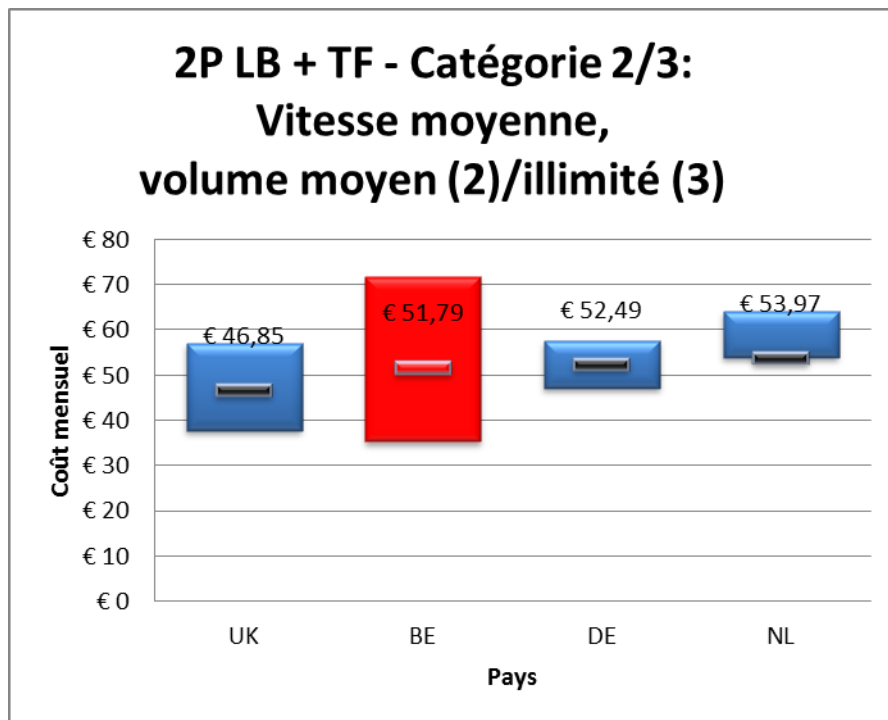


Figure 68: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour le dual-play (large bande + téléphonie fixe) catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

10.4 Catégorie 4 : Haut débit

Catégorie 4					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Haut débit					
Vitesse \geq 100 Mbps, Volume illimité					

125. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

10.5 Synthèse des résultats pour le dual-play (large bande et téléphonie fixe)

126. Les opérateurs belges étudiés offrent uniquement le dual-play (large bande et télévision) avec une vitesse de téléchargement large bande de 30 Mbps à 100 Mbps. Sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupe (avec une large fourchette de prix) une deuxième position relativement favorable dans le groupe de quatre pays où cette combinaison dual-play est proposée dans les catégories 2 et 3, suivie de près par l'Allemagne et les Pays-Bas. La moyenne médiane est inférieure au Royaume-Uni, bien qu'en Belgique, le plan tarifaire le moins cher ait été observé dans le cadre de cet exercice de comparaison.
127. Ce produit dual-play n'a pas été examiné dans le cadre de l'étude de prix 2012.
128. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale de la large bande ainsi que des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (sujet 1 et 2). Le sujet 3 est également pertinent à cet égard. Les sujets 6 et 7 communiquent des informations générales importantes concernant les offres groupées et la (faible) disposition des clients à changer d'opérateur (d'offre groupée).

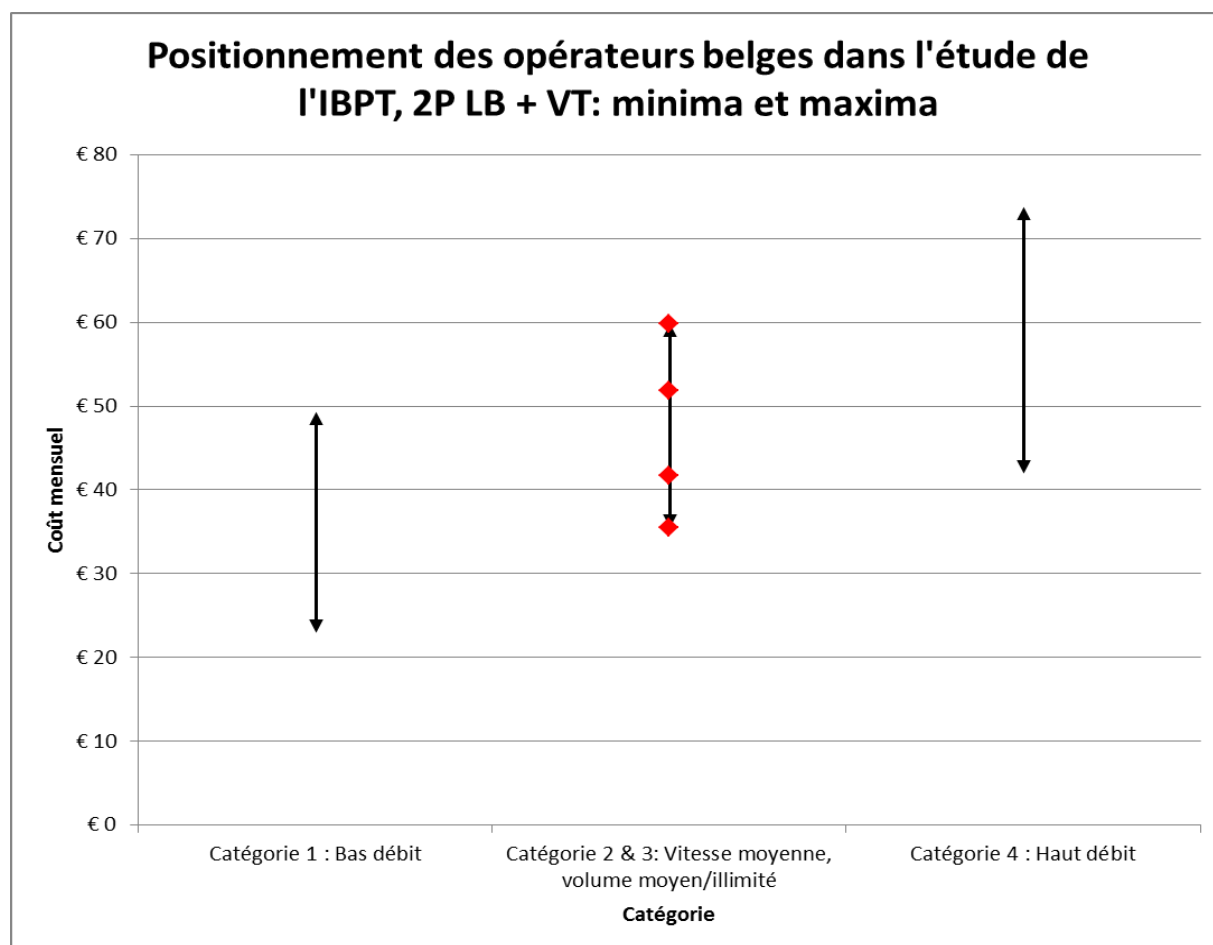


Figure 69: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays, par catégorie, dual-play (large bande et télévision) (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

11 TRIPLE-PLAY (LARGE BANDE + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)

11.1 Catégorie 1 : Bas débit

Catégorie 1					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Bas débit					
Vitesse < 30 Mbps, Volume non déterminé					
Part de la TV dans l'offre groupée					
Aucune exigence					

129. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

11.2 Catégorie 2 : Vitesse moyenne, volume moyen

Catégorie 2					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Vitesse moyenne					
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps, Volume ≥ 100 GB					
Part de la TV dans l'offre groupée					
Aucune exigence					

11.3 Catégorie 3 : Vitesse moyenne, volume illimité

Catégorie 3					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Vitesse moyenne					
30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps, Volume illimité					
Part de la TV dans l'offre groupée					
Aucune exigence					

130. Dans cette catégorie, aucune offre française n'a été trouvée. Les opérateurs français sélectionnés dans cet exercice de comparaison n'offrent pas le VDSL (vitesse d'au moins 30 Mbps). L'ADSL est bien disponible, ces plans tarifaires appartiennent à la catégorie 1. Certains opérateurs français proposent aussi des offres avec fibre optique, celles-ci appartiennent à la catégorie 4 (vitesse d'au moins 100 Mbps). La figure 75 fournit toutefois un aperçu de quelques offres quadruple play françaises. Les prix de ces dernières sont très avantageux.

3P LB + TV + TF: Catégorie 2/3: Vitesse Moyenne, volume moyen (2)/illimité (3)

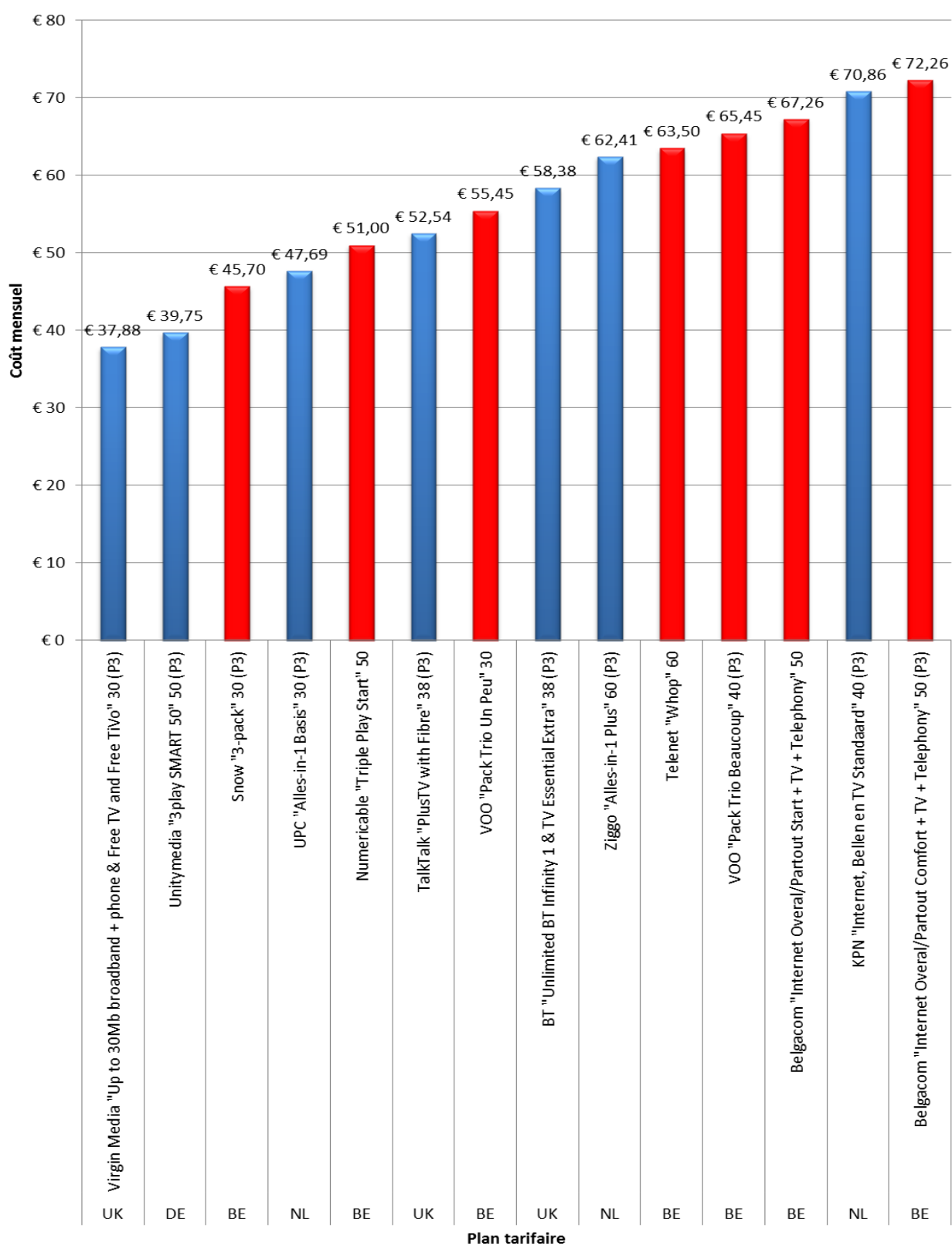


Figure 70: Comparaison des plans tarifaires pour le triple-play catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

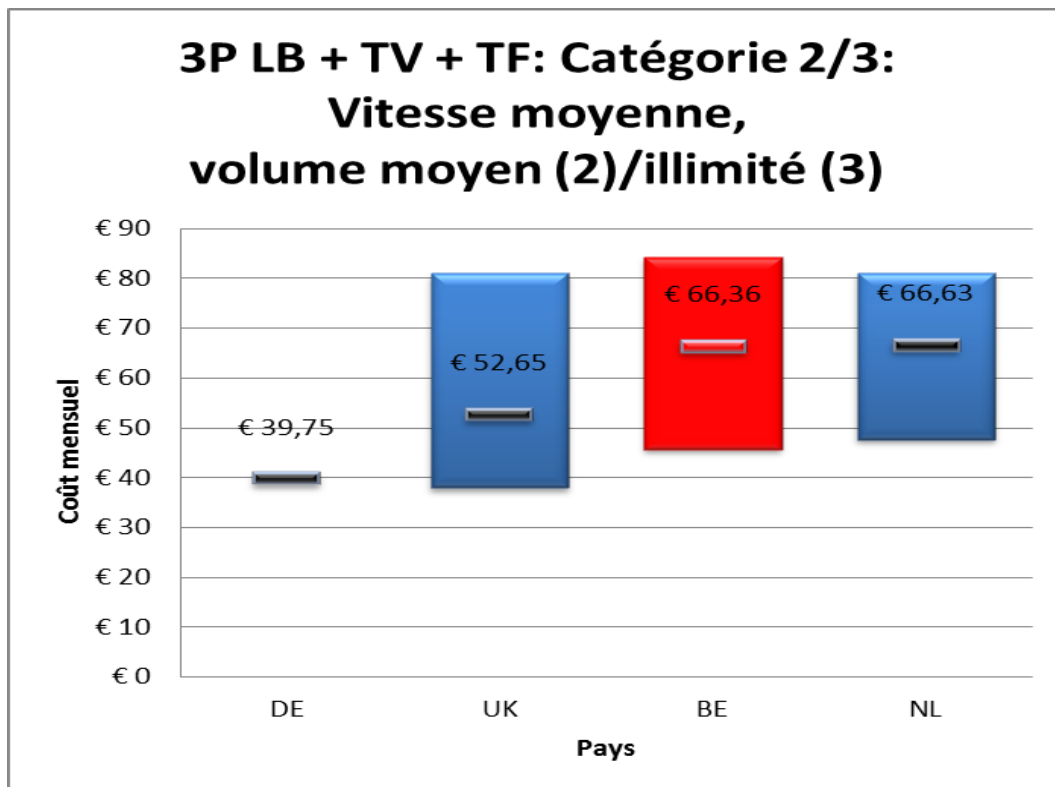


Figure 71: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour le triple-play (large bande + téléphonie fixe) catégories 2 et 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

11.4 Catégorie 4 : Haut débit

Catégorie 4					
Part de la téléphonie fixe dans l'offre groupée : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%
Part de l'Internet dans l'offre groupée : Haut débit					
Vitesse ≥ 100 Mbps, Volume illimité					
Part de la TV dans l'offre groupée					
Aucune exigence					

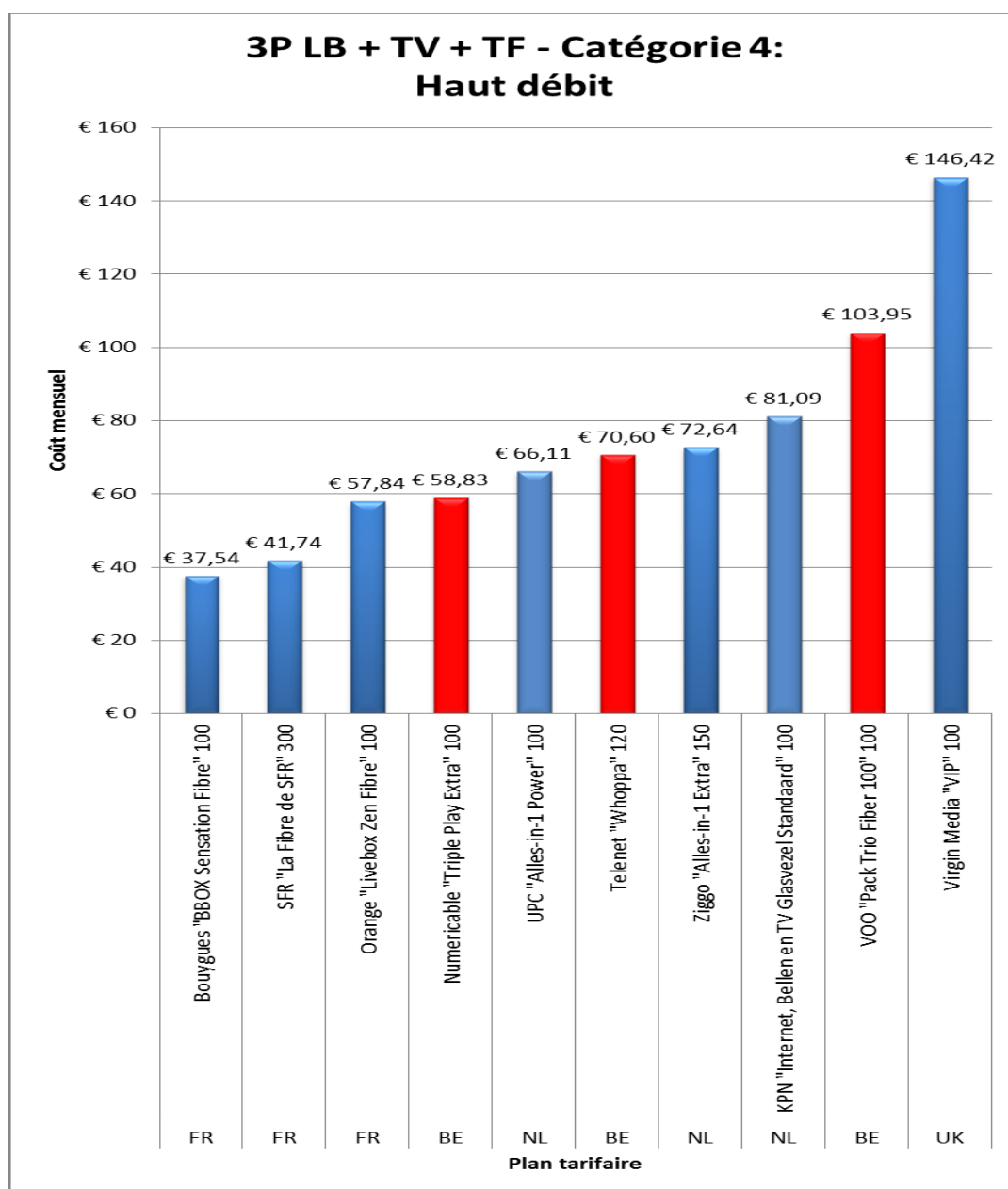


Figure 72: Comparaison des plans tarifaires pour le triple-play catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

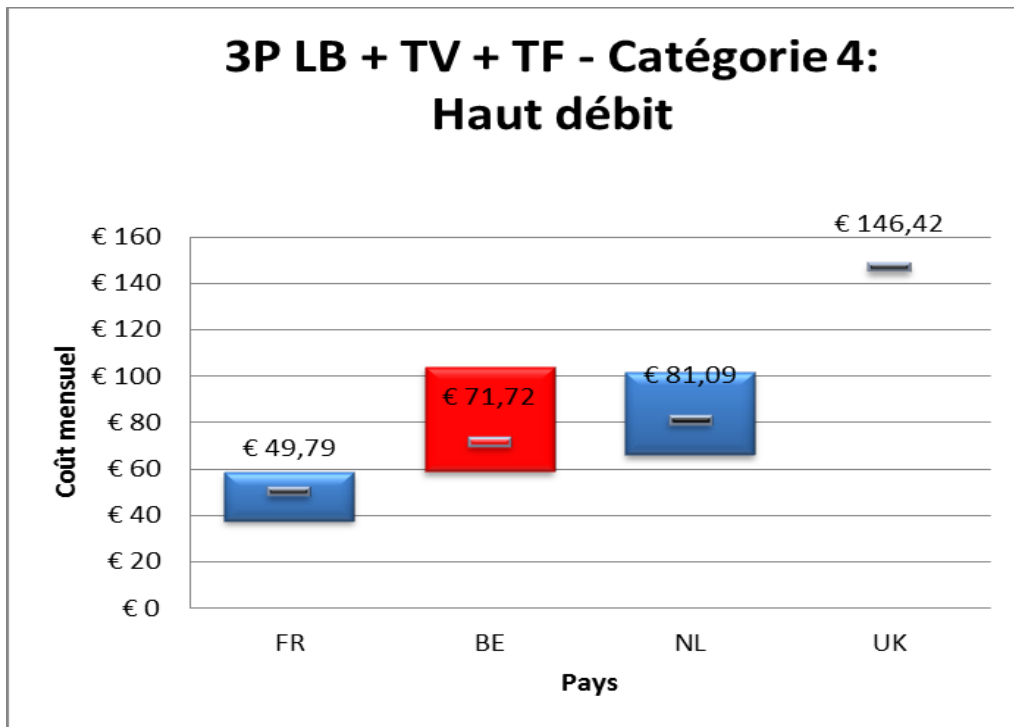


Figure 73: Prix médian, prix minimum et maximum par pays pour le triple-play (large bande + téléphonie fixe) catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

11.5 Synthèse des résultats pour le triple-play (large bande et téléphonie fixe)

131. Les opérateurs belges étudiés offrent uniquement le triple-play avec une vitesse large bande de minimum 30 Mbps. Sur la base de l'observation médiane, la Belgique occupe une troisième position moins favorable dans le groupe de quatre pays où le triple-play est proposé pour les catégories 2 et 3. Aucun plan tarifaire belge ne figure dans la partie inférieure de la fourchette de prix. Le Royaume-Uni est fortement représenté dans ces catégories avec des plans tarifaires à un prix généralement intéressant. La situation aux Pays-Bas est comparable à celle de la Belgique, avec cependant une fourchette de prix légèrement moins grande. L'Allemagne réalise de bons résultats, mais n'est représentée que par un seul plan tarifaire.
132. Le triple-play avec une composante large bande ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps) est proposé à des prix extrêmement compétitifs en France. La disponibilité de ce plan tarifaire en France est cependant très limitée (voir sujet 1). La Belgique suit à la deuxième place avec des plans tarifaires dont le prix est considérablement plus intéressant qu'aux Pays-Bas, troisième dans le classement. Le seul plan tarifaire présent (haut de gamme) pour le Royaume-Uni est peu représentatif. La position de la Belgique s'est améliorée par rapport à l'année précédente. Davantage de plans tarifaires belges se trouvent en effet dans la moitié inférieure de la fourchette de prix.
133. Une comparaison avec l'édition de 2012 n'est cependant pas évidente en raison de la modification de la catégorisation des offres large triple-play ainsi que de la modification de la méthodologie en 2013. En effet, cette année, le coût d'utilisation total a été repris pour un profil 1 de téléphonie fixe. Ici aussi, il faut bien dire qu'en général, le consommateur en a plus pour son argent pour la composante large bande.
134. Les résultats ci-dessus doivent être nuancés en fonction des conclusions relatives à la disponibilité régionale de la large bande ainsi que des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (sujet 1 et 2). Le sujet 3 est également pertinent à cet égard. Les sujets 6 et 7 communiquent des informations générales importantes concernant les offres groupées et la (faible) disposition des clients à changer d'opérateur (d'offre groupée).

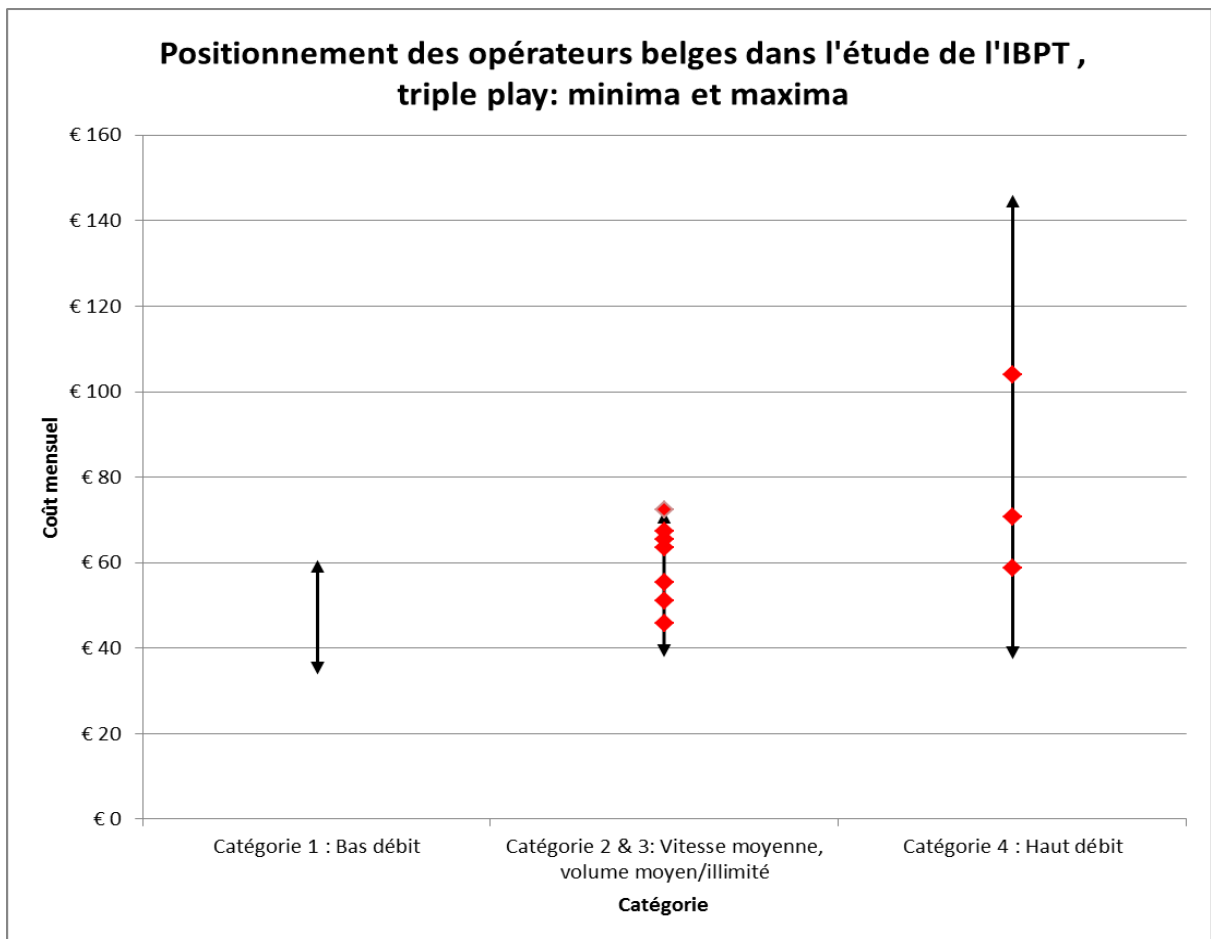


Figure 74: Aperçu du prix minimum et maximum observés dans les cinq pays , par catégorie, triple-play (large bande, télévision et téléphonie fixe) (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

12 QUADRUPLE-PLAY (LARGE BANDE + TV + TELEPHONIE FIXE + TELEPHONIE MOBILE)

Pays	Opérateur et Plan Tarifaire	Prix PPP	Vitesse DL (Mbps)	Volume (GB)	# Chaînes	Téléphonie Mobile
FR	Free "Freebox (Zones Dégroupées) avec TV & Free Forfait 2€"	€ 34,64	28	Illimité	185	Appels illimités
FR	Numericable "Start Mobile"	€ 42,49	20	Illimité	25	Appels et SMS illimités
FR	Bouygues "Forfait 2h Carte Seul & BBOX" (zone dégroupée)	€ 43,83	20	Illimité	150	120 minutes d'appel
FR	Numericable "Power4"	€ 44,47	200	Illimité	240	Appels et SMS illimités
DE	Unitymedia "3play PLUS 100"	€ 47,28	100	Illimité	70+	Appels illimités à Unitymedia et internet mobile illimité
FR	Bouygues "Forfait 2h Carte Seule" & BBOX Sensation Fibre"	€ 47,43	100	Illimité	135	240 minutes d'appel
FR	Bouygues "Forfait 2h Carte Seule & BBOX Sensation" (zone dégroupée)	€ 48,78	20	Illimité	170	180 minutes d'appel
FR	SFR "La Box de SFR" (zone dégroupée) & Formule Carré 2h + 50 Mo"	€ 52,63	25	Illimité	160	120 minutes d'appel, SMS illimités, 50Mo d'internet mobile
FR	Numericable "Power4"	€ 53,39	200	Illimité	240	Appels et SMS illimités
FR	Numericable "Power+ Family"	€ 54,38	200	Illimité	280	Appels et SMS illimités
BE	Numericable "Triple Play Start & Mobile Start"	€ 55,95	50	100	100	60 minutes d'appel, 50 SMS, 50Mo d'internet mobile
NL	Tele2 "Glasvezel"	€ 57,27	40	Illimité	40+	100 minutes d'appel ou SMS la première année, après €3/mois
DE	Unitymedia "3play PREMIUM 150"	€ 58,03	150	Illimité	75+	Appels illimités à Unitymedia et internet mobile illimité
UK	Virgin Media "Up to 30Mb broadband + phone & Free TV and Free TVo & Mobile"	€ 58,36	30	Illimité	60+	100 minutes d'appel, SMS illimités
NL	Tele2 "Glasvezel"	€ 59,83	60	Illimité	40+	100 minutes d'appel ou SMS la première année, après €3/mois
FR	Orange "Livebox Zen - Open Mini"	€ 60,90	20	Illimité	160	60 minutes d'appel, SMS illimités, 50Mo d'internet mobile
BE	Numericable "Triple Play Extra & Mobile Start"	€ 63,78	100	Illimité	130	60 minutes d'appel, 50 SMS, 50Mo d'internet mobile
UK	Virgin Media "Up to 60Mb broadband + phone & Free TV and Free TVo & Mobile"	€ 64,78	60	Illimité	60+	100 minutes d'appel, SMS illimités
BE	VOO "Pack Trio Un Peu & Toudou"	€ 67,45	30	100	81	60 minutes d'appel, SMS illimités, 60Mo d'internet mobile
NL	Tele2 "Glasvezel"	€ 67,51	40+	Illimité	40+	60 minutes d'appel ou SMS la première année, après €3/mois
NL	Ziggo "All-in-1 Basis & Mobiel Heel Veel"	€ 67,53	20	Illimité	60	300 minutes d'appel ou SMS, 1Go d'internet mobile
UK	Virgin Media "Essential & Mobile"	€ 73,13	30	Illimité	100+	100 minutes d'appel, SMS illimités
NL	KPN "Internet, Bellen en TV Instap & Budget 100"	€ 73,42	8	Illimité	71	200 minutes d'appel of SMS
BE	Telenet "Whop & King"	€ 75,35	100	Illimité	75	150 minutes d'appel, 10.000 SMS, 1Go d'internet mobile
FR	Numericable "Power+ Extra"	€ 76,17	200	Illimité	300	Appels et SMS illimités
BE	VOO "Pack Trio Beaucoup & Toudou"	€ 77,45	40	Illimité	81	60 minutes d'appel, SMS illimités, 60Mo d'internet mobile
NL	Ziggo "All-in-1 Plus & Mobiel Heel Veel"	€ 77,76	60	Illimité	60	300 minutes d'appel ou SMS, 1Go d'internet mobile
BE	Numericable "Triple Play Max & Mobile Start"	€ 77,78	200	Illimité	130	60 minutes d'appel, 50 SMS, 50Mo d'internet mobile
FR	Orange "Livebox Play - Open Play"	€ 78,33	20	Illimité	160	Appels et SMS illimités, 3Go d'internet mobile
BE	Belgacom "Internet Overal/Partout + TV + Telephony Comfort + Mobile"	€ 82,26	50	Illimité	70+	150 minutes d'appel, SMS illimités
NL	KPN "Internet, Bellen en TV Standaard & Budget 100"	€ 83,65	40	Illimité	71	200 minutes d'appel ou SMS
NL	KPN "Internet, Bellen en TV Glasvezel Instap & Budget 100"	€ 83,65	50	Illimité	71	200 minutes d'appel ou SMS
BE	Telenet "Whoppa & King"	€ 85,60	120	Illimité	75	150 minutes d'appel, 10.000 SMS, 1Go d'internet mobile
BE	VOO "Pack Trio Passionnement & Toudou"	€ 85,95	50	Illimité	81	60 minutes d'appel, SMS illimités, 60Mo d'internet mobile
BE	Belgacom "Internet Overal/Partout + TV + Telephony Start + Mobile"	€ 87,26	50	150	70+	240 minutes d'appel, SMS illimités
NL	Ziggo "All-in-1 Extra & Mobiel Heel Veel"	€ 88,00	150	Illimité	60	300 minutes d'appel ou SMS, 1Go d'internet mobile
NL	KPN "Internet, Bellen en TV Premium & Budget 100"	€ 93,88	80	Illimité	71	200 minutes d'appel ou SMS
NL	KPN "Internet, Bellen en TV Glasvezel Standaard & Budget 100"	€ 93,88	100	Illimité	71	200 minutes d'appel ou SMS
BE	Belgacom "Internet Overal/Partout + TV + Telephony Maxi + Mobile"	€ 94,26	50	Illimité	70+	150 minutes d'appel, SMS illimités
BE	VOO "Pack Trio A La Folie & Toudou"	€ 95,95	70	Illimité	81	60 minutes d'appel, SMS illimités, 60Mo d'internet mobile
FR	Numericable "Platinum"	€ 96,97	200	Illimité	320	Appels et SMS illimités
UK	Virgin Media "Premiere & Mobile"	€ 101,39	60	Illimité	200+	100 minutes d'appel, SMS illimités
NL	KPN "Internet, Bellen en TV Glasvezel Premium & Budget 100"	€ 114,35	500	Illimité	71	200 minutes d'appel ou SMS
BE	VOO "Pack Trio Fiber 100 & Toudou"	€ 115,95	100	Illimité	81	60 minutes d'appel, SMS illimités, 60Mo d'internet mobile
UK	Virgin Media "VIP & Mobile"	€ 152,85	100	Illimité	225+	100 minutes d'appel, SMS illimités

Figure 75: Aperçu de tous les plans tarifaires quadruple-play triés en fonction du prix (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 6 et le 30 août 2013, prix TVA incl. EUR PPP).

13 ÉLÉMENTS QUALITATIFS: SUJETS ET TENDANCES

13.1 Sujet 1: Internet large bande (couverture et pénétration)

135. Depuis la fin 2012, quasiment 95% des ménages européens disposent d'un accès Internet de base (vitesse de téléchargement de minimum 144 Kbps). Dans six pays UE, dont la Belgique, les Pays-Bas et le Royaume-Uni, la couverture atteint pratiquement les 100%²⁵. Par conséquent, les autres pays disposent encore de zones appelées 'zones blanches'. Ce sont souvent des zones périphériques où la large bande n'est pas (encore) entièrement déployée.
136. L'Internet ne cesse de gagner en vitesse. Un peu plus de la moitié des ménages (54%) ont accès à l'Internet haut débit rapide avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps²⁶. Il est à souligner que l'accès à l'Internet rapide varie énormément d'un pays et d'une région à l'autre. Les réseaux NGA permettant l'Internet rapide sont principalement déployés dans des zones densément peuplées.
137. La Belgique et son pays voisin les Pays-Bas marquent des points en ce qui concerne le paramètre de la 'disponibilité de l'Internet rapide' car une grande partie des lignes large bande disponibles sont équipées de la technologie NGA (tant via le câble avec docsis 3.0 que via le cuivre avec le VDSL et le FTTx). Avec une disponibilité NGA de plus de 95%, la Belgique occupe la troisième position dans le classement européen et est précédée par Malte et les Pays-Bas (voir figure 76 ci-dessous).
138. Dans tous les pays, la couverture NGA dans les zones rurales est sensiblement inférieure aux villes. Le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France au territoire géographiquement étendu réalisent un résultat sensiblement moins significatif avec une disponibilité NGA de respectivement 70%, 66% et 23% des ménages. Il va de soi qu'au Royaume-Uni, en Allemagne et surtout en France pour la population rurale, la disponibilité des réseaux NGA est (très) restreinte. Autrement dit, la majorité de cette population ne peut pas profiter de l'Internet rapide. Le NGA est déployé dans 65% des zones rurales en Belgique (quatrième position).

²⁵ Les six pays sont la Belgique, Chypre, les Pays-Bas, et le Royaume-Uni (Source: Commission européenne , "Broadband lines in the EU").

²⁶ Source : idem.

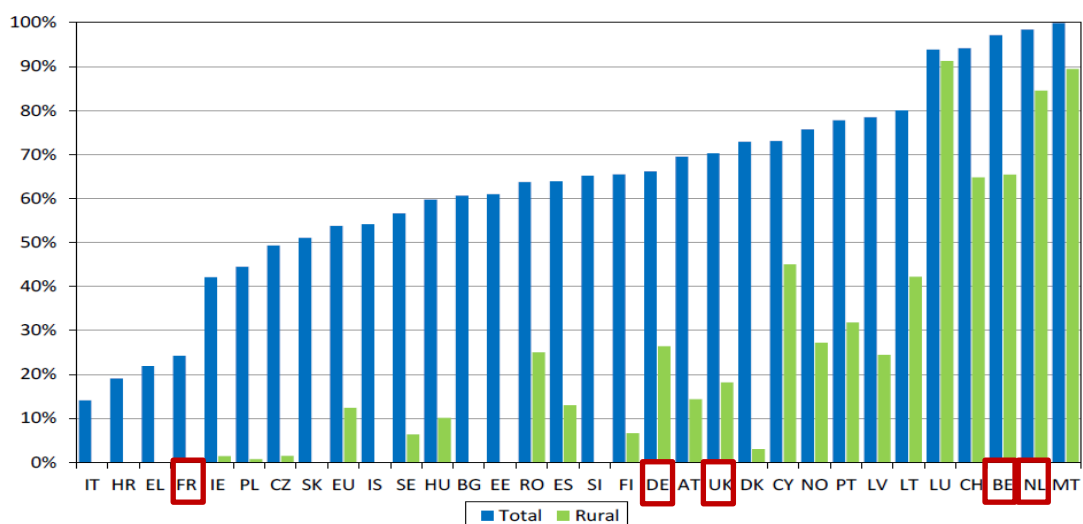


Figure 76: Disponibilité des réseaux NGA par pays exprimée en pourcentage des ménages - statut fin 2012 (Source: Commission européenne 2013c, Digital Agenda Scoreboard 2013).

139. L'enquête effectuée par Cullen International confirme les résultats ci-dessus, comme le montre la figure ci-dessous. La couverture des réseaux NGA est répartie par type d'opérateur.

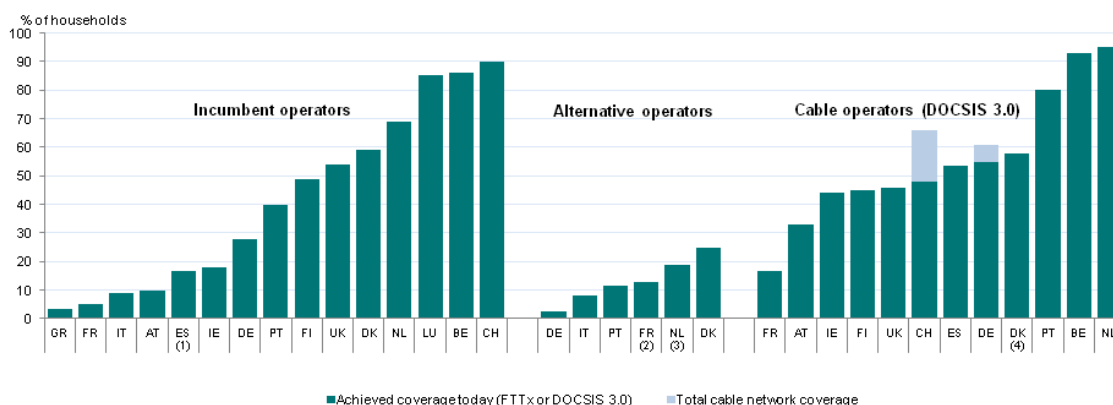


Figure 77: Couverture NGA par les opérateurs historiques, alternatifs et les opérateurs du câble (source: Cullen research – Cross Country Analysis, statut mai 2013).

140. La qualité de l'offre - en termes de vitesse de téléchargement disponible - varie donc fortement d'un pays à l'autre. Les différences régionales peuvent également être considérables, et ce également dans la zone géographique analysée dans le cadre de la présente étude de prix.

141. Enfin, il y a lieu de souligner qu'il existe une différence entre le nombre de ménages ayant accès à la large bande (*homes passed*) et le nombre de ménages connectés au réseau (*homes connected*) – ces derniers étant les ménages qui achètent effectivement de la large bande.

142. Le nombre de ménages qui achètent effectivement de la large bande rapide - décrit dans la figure ci-dessous, avec une répartition en catégories de vitesse - est très faible. Seul 4% de la population européenne est abonné à la large bande avec une vitesse de téléchargement maximale d'au moins 30 Mbps. En Belgique, ce chiffre est cinq fois plus

élevé. La Belgique et les Pays-Bas réalisent donc à nouveau de très beaux résultats, comparé au reste de l'Europe.

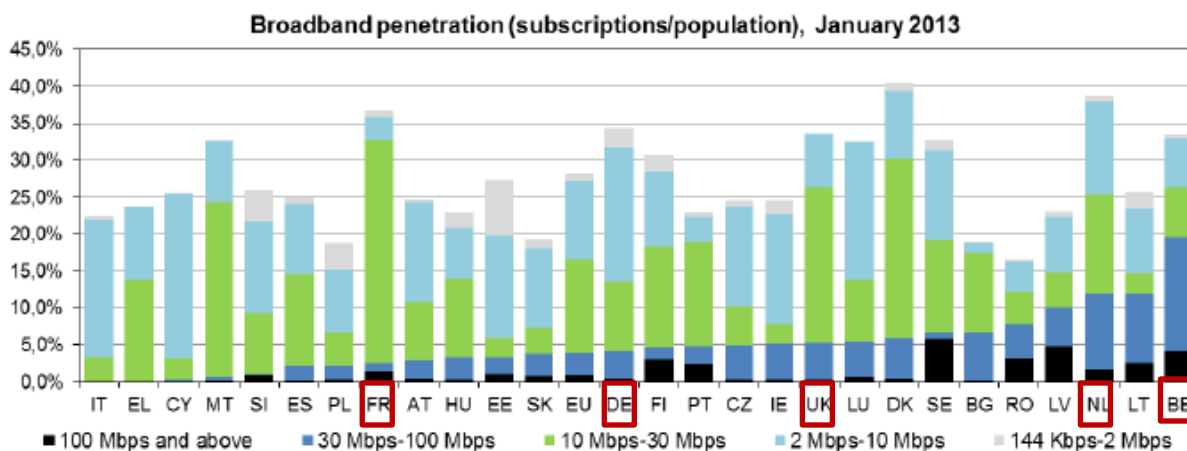


Figure 78: Pénétration large bande fixe (abonnements/population), classée en fonction de la vitesse de téléchargement maximale, situation janvier 2013 (Source: "Impact Assessment" p. 120)

143. Selon la Commission européenne, la concurrence historique entre l'acheteur et la plateforme câblée est la cause principale de la forte position de la Belgique sur le marché de la large bande: *"Belgium is the most advanced in NGA, as close to 60% of fixed broadband lines are at least 30 Mbps download as a result of fierce platform competition between cable and VDSL"* (Source: *Digital Agenda Scoreboard, p 56*).

En savoir plus?

→ Digital Agenda Scoreboard 2013 – Commission Staff Working Document

13.2 Sujet 2: La vitesse de téléchargement réelle comparée à la vitesse de téléchargement affichée

144. Les conclusions du sujet 1 sont basées sur la vitesse affichée des connexions Internet, qui ne correspond pas toujours à la vitesse réelle achetée par le consommateur. Un fournisseur ne peut que communiquer la vitesse maximum de la connexion. La vitesse indiquée dans le contrat ne peut toutefois uniquement être atteinte que dans des conditions optimales.
145. Une série de facteurs peut affecter la vitesse de connexion atteinte en réalité par les abonnés. Cette vitesse peut d'une part être influencée par l'atténuation du signal sur les réseaux xDSL. Cette atténuation est provoquée par la diminution de la force du signal entre l'abonné et l'équipement DSL dans le central, lorsque le signal circule sur la paire de cuivre. La vitesse dépend donc de la distance entre l'abonné et l'équipement DSL. D'autre part, la vitesse atteignable peut aussi varier au cours du temps à cause de la contention. Celle-ci est liée à l'effet de l'utilisation partagée de la même bande passante par plusieurs abonnés sur le réseau de l'ISP. La vitesse atteignable peut aussi être influencée par la gestion du trafic et la capacité du réseau de l'ISP. Par conséquent, des différences de performance peuvent exister entre différentes plateformes et entre les ISP opérant sur une même plateforme (Source : IBPT, 2012, vitesse d'une connexion fixe à haut débit).
146. Des facteurs extérieurs aux réseaux des ISP peuvent aussi altérer la vitesse de connexion atteignable par les abonnés. Parmi ceux-ci, citons par exemple la qualité du réseau à l'intérieur des habitations, les ordinateurs des abonnés, les serveurs auxquels sont envoyées les requêtes, la qualité des réseaux sans fil des abonnés et le partage simultané de la connexion entre plusieurs terminaux et/ou applications. Ces facteurs sont quant à eux en dehors du contrôle direct des ISP.
147. La Commission européenne a fait examiner l'écart entre la vitesse affichée et la vitesse réelle en effectuant des mesures auprès de 9.104 ménages dans toute l'Europe, à l'aide d'une *whitebox* (installation hardware). Les mesures ont été effectuées en mars 2012. Il est ressorti de leur étude que les technologies présentent des différences importantes entre elles et également entre les pays entre eux.
148. Les figures ci-dessous reflètent la vitesse de téléchargement réelle (pendant les heures pleines) en pourcentage de la vitesse dont il est fait la publicité. En général, la vitesse de téléchargement réelle des services câblés est proche de la vitesse dont il est fait la publicité. Avec son ratio de 89,9% par rapport à une moyenne de 91,9%, la Belgique ne fait pas exception. La part de marché du câble en France est trop peu significative pour faire partie de cette étude.

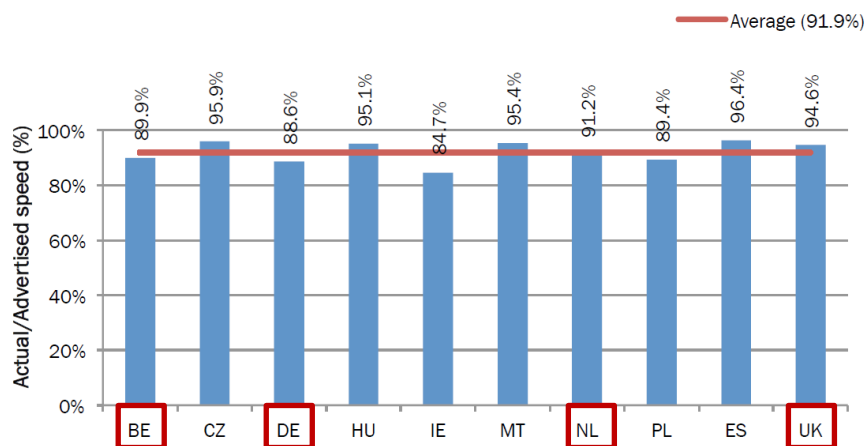


Figure 79: Vitesse de téléchargement réelle en pourcentage de la vitesse de téléchargement par le câble dont il est fait la publicité pendant les périodes de pointe de 19h à 23h (Source: Commission européenne, 2013f, « Quality of Services in the EU »).

149. Dans le groupe de comparaison de FTTx (VDSL2 compris), l'écart 'vitesse réelle versus vitesse affichée' est plus important (en moyenne 81,2%). Avec son ratio de 68%, la Belgique accuse un retard, comparé aux pays voisins pertinents. La France, qui compte principalement des offres ADSL, n'entre pas non plus dans le champ d'application de l'enquête.

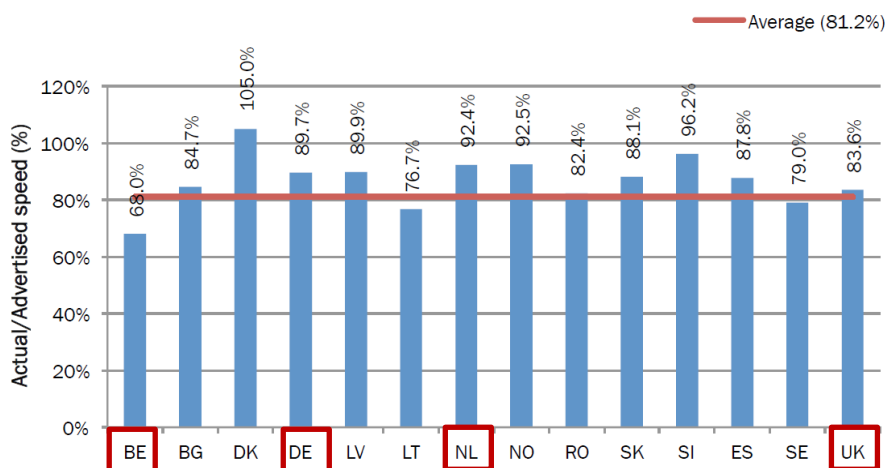


Figure 80: Vitesse de téléchargement réelle en pourcentage de la vitesse de téléchargement via FTTx (et VDSL2) dont il est fait la publicité pendant les périodes de pointe de 19h à 23h (Source: idem).

150. L'écart 'vitesse réelle versus vitesse affichée' semble plus important (en moyenne 81,2%) dans le groupe de comparaison de FTTx (VDSL2 compris). Avec son ratio de 68%, la Belgique semble être en retard en comparaison des pays voisins pertinents. Toutefois, ce constat s'explique partiellement par la méthodologie utilisée pour réaliser l'enquête:

- Le VDSL2 a été regroupé avec le FTTH sous la catégorie « FTTx ». Etant donné que la vitesse VDSL2 dépend de la distance et le FTTH non, la vitesse FTTH est plus proche de la vitesse promise.
- Les auteurs de l'enquête n'ont pas fait de distinction entre l'ADSL, l'ADSL2+ et le VDSL2 de sorte que la vitesse mesurée est un mélange des trois technologies et est inférieure à la vitesse qui serait mesurée si l'on prenait uniquement en compte le VDSL2.

- Les mesures n'ont pas été réalisées à un moment où il n'y avait pas de trafic de sorte que la vitesse VDSL2 mesurée a été influencée par les personnes regardant la TV numérique.

151. Pour fournir au consommateur plus de clarté sur la vitesse attendue de sa connexion fixe à haut débit, l'IBPT a pris une décision en date du 4 décembre 2012²⁷, obligeant les opérateurs à fournir les informations suivantes dans chaque contrat conclu entre un abonné et un opérateur, sur la base de la situation spécifique de l'abonné:

- la vitesse de la ligne pour le chargement et le téléchargement en dehors des heures pleines²⁸;
- la vitesse minimum de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines;
- la vitesse maximum de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines;
- le volume de téléchargement de l'abonnement.

152. Cette obligation est opérationnelle depuis le 1er juillet 2013.

153. De plus, il est ressorti de l'enquête que la vitesse réelle de n'importe quelle technologie baissait de 2 à 3 % pendant les heures pleines. Cette uniformité démontre que n'importe quelle technologie est également susceptible d'être soumise à de la congestion pendant les heures de pointe.

En savoir plus?

→ Commission européenne, Quality of Broadband Services in the EU (in March 2012)

→ IBPT, Décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit (2012)

²⁷ Décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit.

²⁸ Conformément à la pratique usuelle en Europe, les heures pleines sont définies comme la période entre 19h et 23h.

13.3 Sujet 3: Vitesse de l'Internet et applications

154. Il ressort d'une enquête réalisée auprès de 27.786 Européens – pour le compte de la Commission européenne – que 57% des répondants ne sont pas informés de la vitesse de téléchargement (maximale) contractuelle de leur connexion Internet. Près de 75% des répondants belges semblent ne pas connaître leur vitesse Internet contractuelle.
155. D'autre part, seul un quart des personnes qui sont effectivement au courant de leur vitesse maximale de téléchargement ont rapporté que leur vitesse réelle ne correspondait pas à la vitesse contractuelle (voir ci-dessus).
156. Les connexions Internet large bande ne cessent de gagner en vitesse, mais les consommateurs ne semblent guère savoir quelle vitesse de téléchargement correspond le mieux à leurs besoins. Ce tableau récapitulatif permet de se faire une opinion sur les besoins en termes de volume et de rapidité pour les différentes applications.

Utilisation du web	Vitesse de téléchargement théorique			
	2 Mbps	8 Mbps	24 Mbps	50 Mbps
Téléchargement d'une page web d'un site (250 kB)	1 seconde	0,3 secondes	0,1 seconde	<0,1 seconde
Téléchargement d'une chanson (5 MB)	21 secondes	5 secondes	2 secondes	1 seconde
Téléchargement d'un clip vidéo (25 MB)	1 minute 45 secondes	26 secondes	9 secondes	4 secondes
Téléchargement d'un film de faible qualité (750 MB)	52 minutes	13 minutes 6 secondes	4 minutes 22 secondes	2 minutes
Téléchargement d'un film de qualité DVD (4 GB)	4 heures 48 minutes	1 heure 11 minutes	24 minutes	11 minutes

Figure 81: Quelle est la durée théorique de téléchargement avec une vitesse Internet déterminée? (Source : site Internet de l'IBPT).

157. La vitesse nécessaire dépend également du nombre de membres du ménage, qui sont simultanément actifs sur Internet sur différents appareils connectés au réseau.
158. Pouvoir regarder des films en *streaming* et jouer à des jeux en ligne demande une vitesse de base stable. Le service de streaming Netflix conseille une vitesse d'au moins 6 Mbps pour pouvoir regarder des films en streaming de bonne qualité. Les jeux en ligne requièrent également la même vitesse.

En savoir plus?

- Site Internet de l'IBPT: FAQ "Souscrire: de quelle vitesse avez-vous besoin?"
- Commission européenne, EU-Household Survey, 2013

13.4 Sujet 4: Large bande mobile (couverture et pénétration)

159. Fin 2012, environ 96,3% du territoire européen était couvert par des réseaux HSPA (3G). Le degré de couverture des réseaux LTE (4G), principalement disponibles en zone urbaine, a triplé en 2012. Fin 2012, la LTE était disponible pour 26,2% de la population européenne. A ce niveau, l'Allemagne a dépassé la moyenne avec une disponibilité de plus de 50%, tandis qu'au même moment, la France et la Belgique ne dépassaient pas la barre des 10%. Le Royaume-Uni a également obtenu un résultat inférieur à la moyenne UE. Fin 2012, la LTE n'était pas encore déployée aux Pays-Bas.

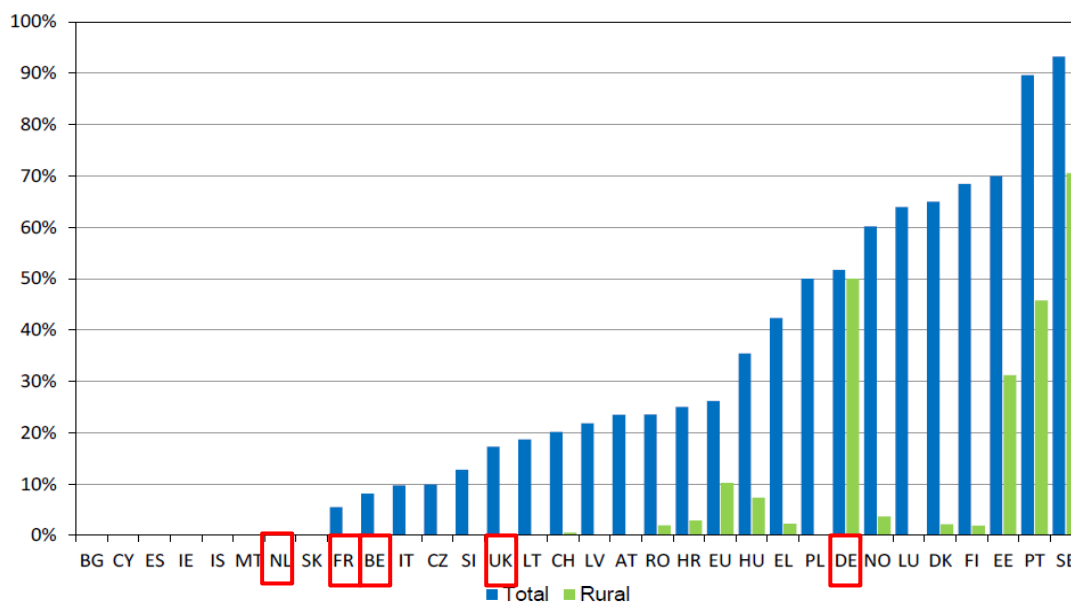


Figure 82: Taux de couverture des réseaux LTE par pays exprimé en pourcentage de la population - statut fin 2012 (Source: Commission européenne, Digital Agenda Scoreboard 2013c, Digital Agenda Scoreboard 2013).

160. En 2013, le déploiement des réseaux 4G a connu une croissance dans la plupart des pays européens suite à la récente mise aux enchères de la bande de 800 MHz.
161. La pénétration large bande mobile moyenne dans les pays UE atteignait 54,5% en janvier 2013 (tant via smartphone que tablette/dongle). L'Internet mobile est le plus populaire dans les pays scandinaves, où le degré de pénétration avoisine déjà les 100%. Il y a également beaucoup d'utilisateurs de données mobiles au Royaume-Uni. En dépit de la bonne couverture des réseaux HSPA (99%) en Belgique, la pénétration large bande mobile ne s'élève qu'à 33%. Tous les autres pays voisins de la Belgique enregistrent davantage d'utilisateurs de données mobiles. En juillet 2011, le taux de pénétration était à peine de 16% en Belgique, indiquant ainsi une croissance significative de l'utilisation de données mobiles au cours de l'année écoulée.

Mobile Broadband penetration - all active users, January 2013

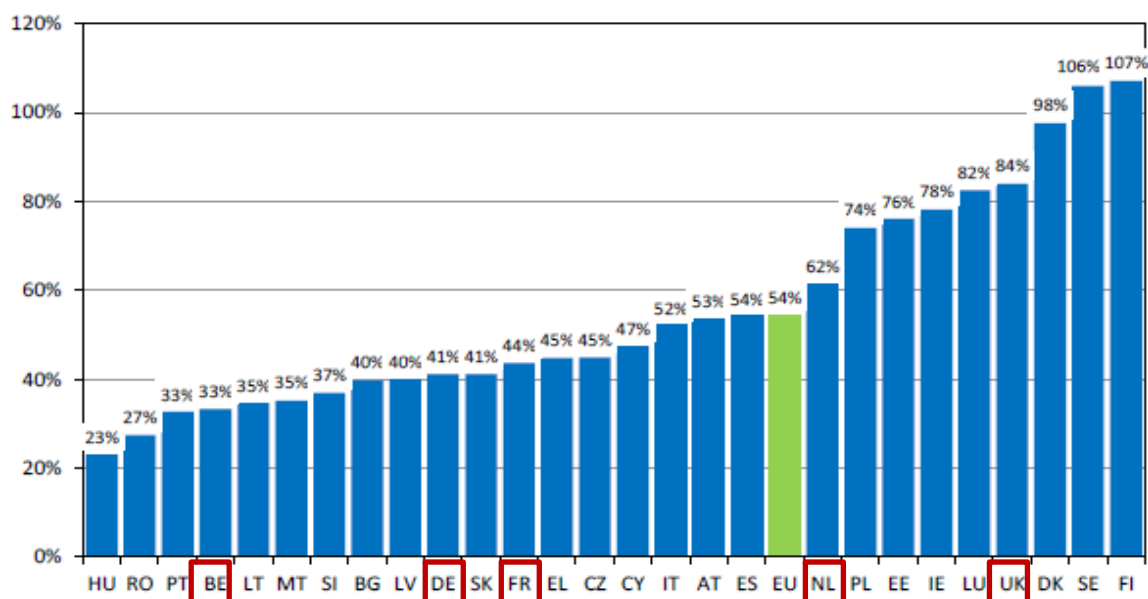


Figure 83: Pénétration large bande mobile, tous utilisateurs confondus (smartphone + tablettes + dongles), situation janvier 2013 (Source: Commission européenne, 2013c, Digital Agenda Scoreboard 2013)

162. Fin 2012, 57% des habitants disposaient d'un abonnement large bande mobile dans l'ensemble des pays OCDE. En 2009, ce taux ne s'élevait plus qu'à 30%. Le ratio de croissance moyen de la large bande mobile parmi tous les pays de l'OCDE s'élevait à environ 29% en 2011. Dans certains pays, comme la République tchèque (325%), l'Espagne (136%) et la Turquie (343%), le ratio de croissance dépassait les 100% (Source: OCDE, Communications Outlook 2013, p. 101).
163. Comme en général les tablettes utilisent un plus grand volume de données, l'OCDE s'attend à ce que les consommateurs adoptent plus rapidement la technologie 4G. L'adoption de la 3G a pris quelques années, surtout parce qu'il n'existait pas encore d'applications concrètes pour l'utilisation de l'Internet mobile.

En savoir plus?

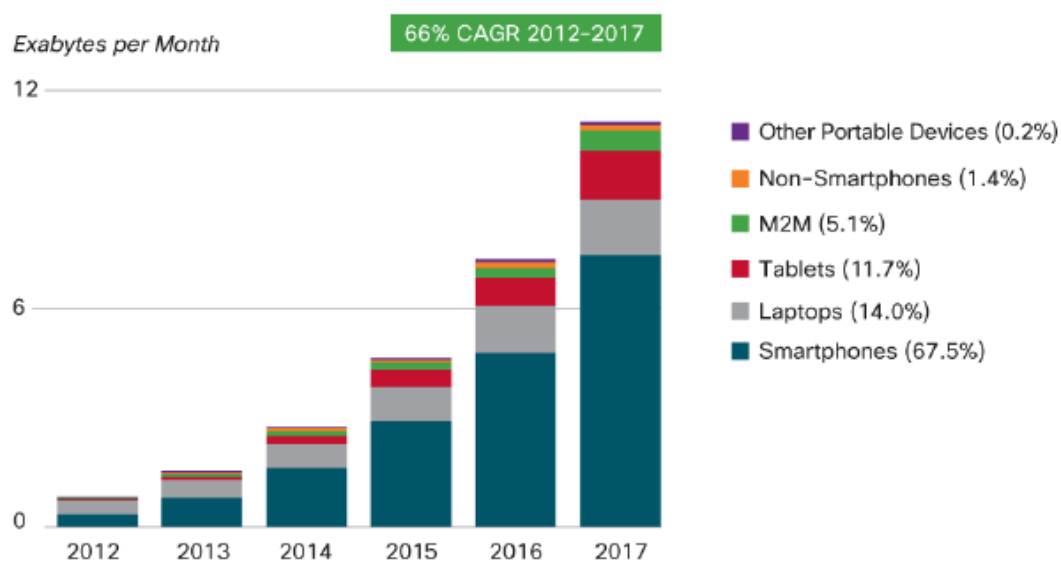
- Digital Agenda Scoreboard 2013 – Commission Staff Working Document
- OCDE, Communications Outlook 2013

13.5 Sujet 5: Internet mobile (utilisation de données)

164. Les plans tarifaires post-paid sélectionnés pour l'exercice de comparaison varient fortement en volume de données d'un pays à l'autre. Les plans tarifaires belges pour les données mobiles sont limités en volume entre 500 MB et 5 GB. Les plans tarifaires sélectionnés en France et au Royaume-Uni, et surtout en Allemagne ont en général des *data caps* supérieurs (en moyenne environ 5 GB). Pour le consommateur dont l'utilisation de volume est plus basse, l'offre néerlandaise plus étendue de plans tarifaires avec un *data cap* bas, allant de 50 MB à 10 GB, se distingue à nouveau.
165. Une étude de l'OCDE a révélé que le *data cap* moyen - sur un échantillon de plans tarifaires sélectionnés pour la large bande mobile dans tous les pays de l'OCDE - était de 8,6 GB en 2012. La limite de données maximale était la moins élevée en Belgique et en Nouvelle-Zélande et s'élevait à 4 GB (Source: OCDE Communications Outlook 2013, p. 115).
166. Si l'utilisateur atteint sa limite de données, il devra soit payer un complément (un montant déterminé par MB) soit sa vitesse de téléchargement sera fortement réduite (à par exemple 64 Kbps), modifiant ainsi l'expérience des utilisateurs).
167. Un plan tarifaire avec un plus petit volume de données n'a pas automatiquement pour conséquence de limiter le comportement de navigation d'un surfeur mobile. En effet, les opérateurs proposent également des réseaux Wi-fi. Surfer via le réseau Wi-fi revient moins cher que l'Internet mobile, mais la portée est limitée à un bâtiment ou un quartier. L'accès à un réseau Wi-fi peut être privé ou public. Les réseaux Wi-fi privés sont accessibles chez les clients Internet à domicile, les *hotspots* (Internet via des points d'accès Wi-fi) sont accessibles dans les lieux publics comme les gares, les stades de sport, les campings, les aéroports, etc. D'autres opérateurs ont une couverture étendue via des *hotspots* (couverture nationale); tandis que d'autres opérateurs ont un nombre de *hotspots* plus limité (par ex. dans les villes). D'après les constatations des études, 80% des données utilisées sur des appareils mobiles sont déjà reçues via des connexions Wi-fi sur des réseaux fixes (Source: OCDE Communications Outlook, p. 38).
168. Le bureau de consultance Van Dijk a souligné dans son étude sur les prix du haut débit que des opérateurs proposent de plus en plus souvent l'accès à un réseau de *hotspots*. Cette possibilité d'Internet mobile est un service gratuit offert dans le cadre d'un abonnement large bande fixe. Des exemples peuvent être retrouvés en Belgique (Belgacom et Telenet), aux Pays-Bas (KPN), en France (SFR et Free), au Royaume-Uni (BT) ainsi qu'en Pologne et en Slovaquie. De plus, Belgacom fournit également l'accès au réseau 3G pour un abonnement large bande.
169. Ces réseaux Wi-fi ne vont cesser de gagner en importance: l'on s'attend à ce que le trafic de données mobiles va fortement augmenter dans les prochaines années, car les utilisateurs de smartphones, de tablettes, d'ordinateurs portables et d'autres appareils mobiles regardent de plus en plus de services vidéo via l'Internet sans fil (réseaux Wi-fi + large bande mobile via la 3G ou la 4G). La popularité des smartphones et des tablettes

stimulent la demande d'un Internet plus rapide et plus mobile; les opérateurs jouent sur cette tendance en déployant des réseaux 4G.

170. Cisco a chiffré que la consommation moyenne de données de smartphones est passée de 189 MB en 2011 à 342 MB (par mois) en 2012. L'utilisation de données des tablettes est passée de 416 MB à environ 812 MB. Cisco prévoit que cette croissance spectaculaire continuera de se maintenir durant les prochaines années (Cisco's Visual Networking Index). La figure ci-dessous illustre que selon les prévisions, en 2017, 68% de l'ensemble du trafic de données mobiles proviendra des smartphones. La meilleure qualité de l'image et de plus grands écrans rendent le streaming vidéo plus accessible, ce qui proportionnellement parlant, contribue à une quantité de données élevée.



Figures in legend refer to traffic share in 2017.

Figure 84: Prévision du nombre total de trafic de données sur des réseaux mobiles, exprimés en EB par mois (Source: Cisco, "Visual Networking Index").

En savoir plus ?

- Cisco, Visual Networking Index, 2013
- OCDE, Communications Outlook 2013

13.6 Sujet 6: Pénétration des offres groupées

171. Il ressort d'une enquête réalisée auprès de 27.786 répondants – pour le compte de la Commission européenne – qu'au S1 2013, un peu plus de 45% des ménages européens achètent une offre groupée²⁹ composée de différents services de communications électroniques auprès d'au moins un fournisseur. De plus, les offres groupées ne cessent de gagner en popularité. L'achat d'offres groupées est le plus courant dans les pays UE-15, dont les cinq pays examinés dans la présente étude de prix.

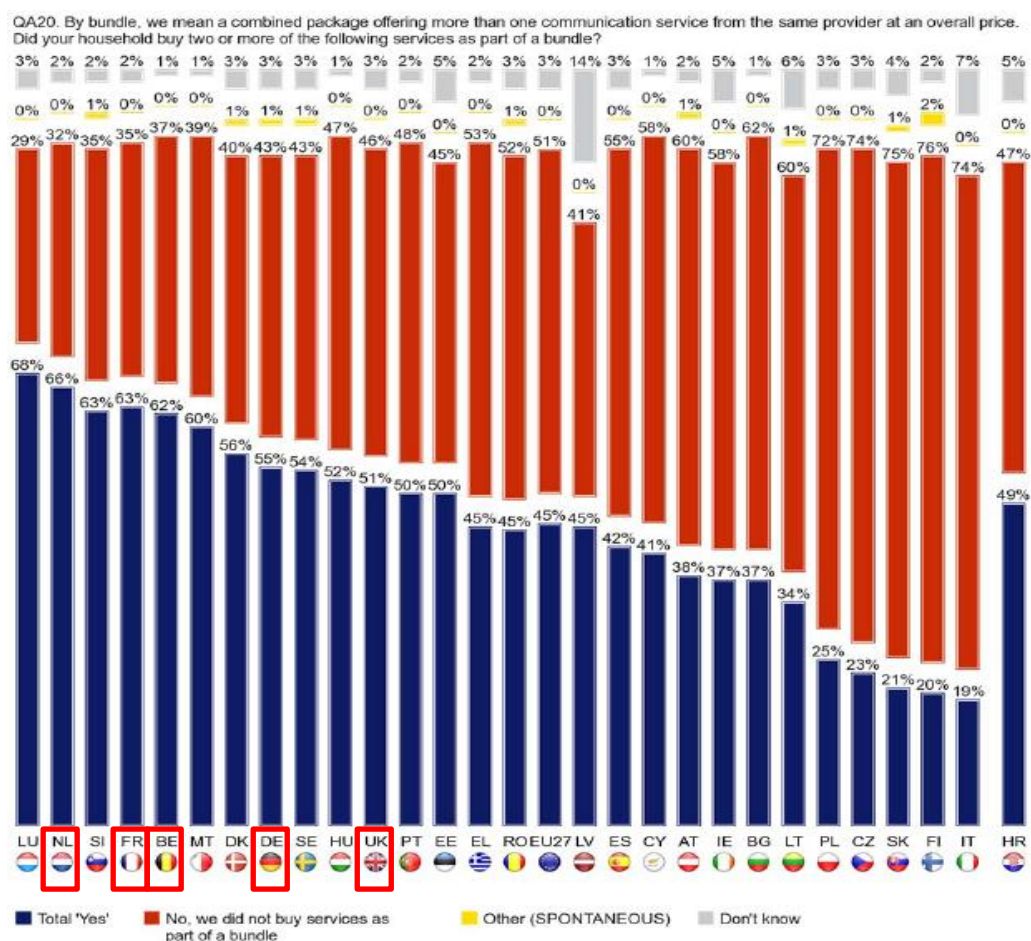


Figure 85: Achetez-vous ou quelqu'un de votre ménage achète-t-il une offre groupée de services de communications? (Source : Commission européenne (2011), « E-Communications Households Survey: p. 40).

172. En Belgique et ses quatre pays voisins, le nombre de ménages achetant une offre groupée est supérieur à la moyenne UE 28: sur les répondants belges, près de 62% disposent d'une offre groupée.
173. Le bureau de consultance Van Dijk dresse - pour le compte de la Commission européenne - un inventaire annuel des coûts mensuels des offres large bande dans 38 pays. Il fait remarquer que la disponibilité des offres groupées augmente dans presque tous les pays examinés par l'étude. Certains opérateurs, comme par exemple l'Allemagne et l'Espagne,

²⁹ Une offre groupée de services de communications électroniques est par définition constituée d'au moins deux services de communications, auprès du même fournisseur, pour un prix global.

n'offrent plus de produits *standalone* et mobilisent toute leur attention sur la vente d'offres groupées. En Suède, les opérateurs encouragent leurs clients à acheter une offre groupée en fixant un tarif inférieur à l'Internet large bande en *standalone*. En général, l'étude montre qu'une offre groupée comprenant trois services revient plus cher qu'une offre groupée comprenant deux services, qui, à leur tour, sont à nouveau plus chers qu'une offre isolée. Dans le sillage de la tendance à regrouper les services de télécommunications, il a été observé qu'en 2012, de plus en plus d'opérateurs offraient aussi des services mobiles (téléphonie et/ou large bande), combinés avec l'Internet large bande.

174. La tendance en faveur des offres groupées est confirmée par les chiffres de l'IBPT, basés sur l'input des opérateurs: fin 2012, 57% des ménages belges achetaient plusieurs services télécoms auprès du même fournisseur, contre 49% en 2011. Un nombre croissant d'offres groupées est constitué du triple-play. Leur part dans le nombre total d'abonnés résidentiels disposant d'une offre groupée s'élève à 58%.

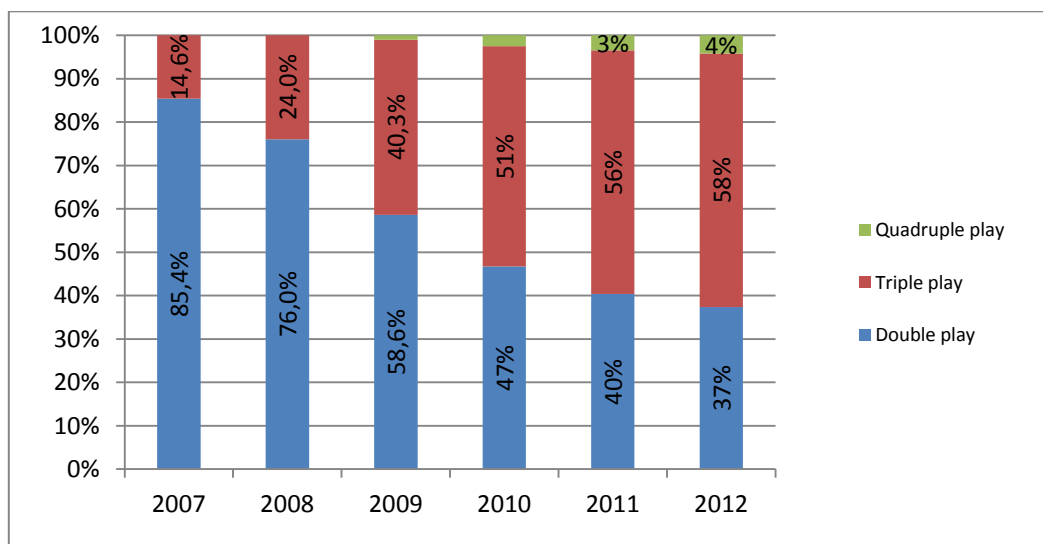


Figure 86: Évolution du nombre d'abonnés résidentiels en Belgique par type d'offre groupée, fin 2012 (Source: IBPT, Situation du secteur des communications électroniques 2012, p. 34).

175. Les services de télécommunications sont le plus combinés avec l'accès large bande. En Belgique, l'accès large bande en 2012 a été acheté par près de 79% des abonnés large bande résidentiels dans le cadre d'une offre groupée.
176. D'une part, le regroupement des produits de télécommunications offre souvent un avantage financier pour le client par rapport à l'acquisition séparée des produits. D'autre part, les consommateurs disposant d'une offre groupée ont moins tendance à passer à un autre fournisseur. Le consommateur craint en effet que ce soit trop compliqué de transférer facilement tous les produits auprès d'un nouveau fournisseur.

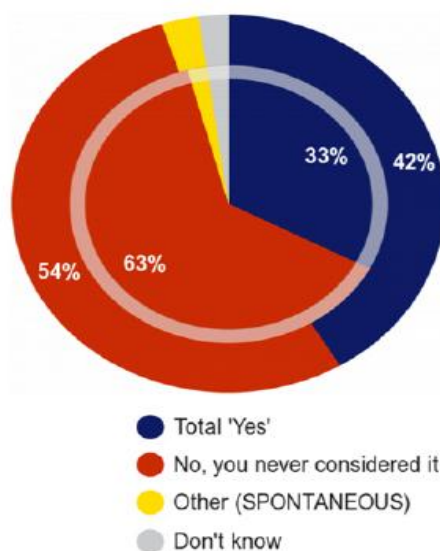
En savoir plus?

- IBPT, Situation du secteur des communications électroniques 2012
- Commission européenne, EU-Household Survey, 2013

13.7 Sujet 7: Changer d'opérateur et comparer les plans tarifaires

177. Une enquête exécutée pour le compte de la Commission européenne a fait apparaître qu'une majorité de ménages européens (54%) n'avait encore jamais envisagé de changer de fournisseur d'offres groupées. Parmi les répondants belges, 59% ont reconnu n'avoir jamais envisagé de changer.

QA22. Have you or someone in your household ever considered changing your bundle provider?



Inner pie : EB76.4 Dec. 2011

Outer pie : EB79.1 Feb.-Mar. 2013

EU27

Base: All respondents with a bundle at home in EU 27 (n = 12181)

Figure 87: Avez-vous, ou un membre de votre ménage, eu l'intention de changer de fournisseur d'offres groupées ? (Source : Commission européenne, 2013d, E-Communications Households Survey: p. 98).

178. Selon l'étude, les causes de cette réticence au changement sont les suivantes :

- 14% des ménages européens rapportent qu'ils sont satisfaits de leur fournisseur actuel. En Belgique, ce chiffre est encore supérieur: 22% des répondants belges ont indiqué ne pas vouloir changer de fournisseur car ils sont satisfaits de leur offre actuelle.
- 7% communiquent que c'est trop compliqué de changer d'opérateur. Ce motif est le plus souvent cité aux Pays-Bas (14%).
- D'autres motifs cités par les répondants étaient l'absence d'une alternative équivalente (6%) ou la formulation d'une meilleure proposition par le fournisseur même et de ce fait, le client finissait par rester chez lui (6%).

179. Peu de ménages changent de manière active d'opérateur, a conclu la Commission européenne. L'enquête UE a révélé que les consommateurs belges étaient les

consommateurs les plus inertes³⁰ de toute l'UE-28, Autrement dit, ils semblent les moins enclins à changer d'opérateur. Après les Belges, ce sont les Tchèques, les Français et les Litvaniens qui sont les plus inertes. Les répondants de Suède ont montré la tendance la plus forte à changer d'opérateur et sont donc les moins inertes.

180. L'IBPT a récemment publié une étude réalisée par l'Université Catholique de Louvain (UCL) examinant la situation du marché belge des communications électroniques considéré sous l'angle des consommateurs. L'étude reposait sur une enquête menée auprès de 1.422 répondants situés dans toute la Belgique. L'enquête a été menée au mois de mars 2013 et ciblait plusieurs facteurs liés aux communications électroniques. L'enquête a établi que les critères économiques étaient surtout déterminants dans le choix d'un nouveau plan tarifaire. Il est à noter toutefois qu'une majorité de répondants (59%) n'a pas comparé l'offre des différents opérateurs avant de prendre un abonnement à un service de télécommunications.
181. Près d'une personne sur trois a déclaré avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années. Les personnes n'ayant pas changé d'opérateur étaient tout simplement satisfaites de leur opérateur actuel (51%). Un cinquième des répondants a également reconnu que cela semblait trop compliqué.
182. Les consommateurs trouvent relativement compliqué de comparer les prix et les services. L'enquête a établi que visiblement, les consommateurs ne bénéficient pas de l'offre la moins chère du marché; en général, ils ne se prononcent pas avec certitude sur la question.

³⁰ Les répondants ont sélectionné les réponses suivantes à la question de savoir s'ils étaient prêts à changer d'opérateur: 'Non, je n'y ai encore jamais pensé', 'Oui, mais c'est trop compliqué', 'Oui, mais je suis satisfait(e) de mon offre actuelle', 'Oui, mais je pensais que ce n'était pas possible de changer de fournisseur'.

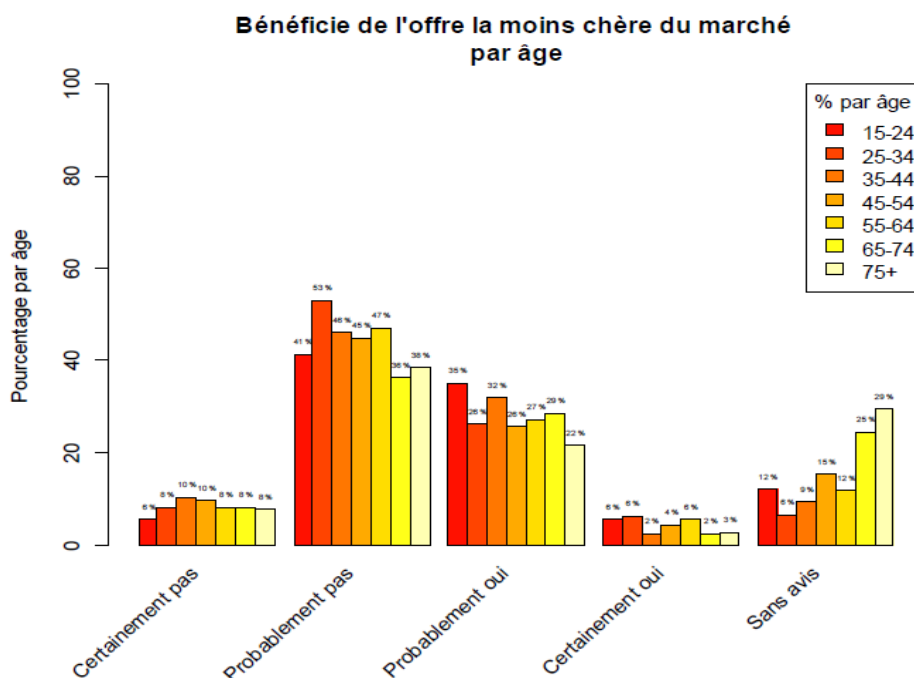


Figure 88: Bénéficie de l'offre la moins chère du marché, par âge (Source: IBPT, Enquête, p. 88)

183. Le sentiment de ne pas bénéficier de l'offre la moins chère sur le marché est plus présent chez les jeunes. Quant aux plus de 65 ans, ils ne se prononcent pas avec certitude sur la question.
184. En raison de l'inertie des consommateurs, une grande partie des clients bénéficient encore d'anciens plans tarifaires³¹, souvent plus chers que les plans tarifaires actuellement commercialisés. Les chiffres du secteur, demandés par l'IBPT, ont révélé que cet été encore environ 42% de tous les clients mobiles disposaient d'un 'ancien' abonnement. Le nombre de clients 'dormants' avec une carte prépayée était supérieur et dépassait même les 50%.

En savoir plus?

- Commission européenne, EU-Household Survey, 2013
- IBPT, "Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les utilisateurs", 2013

³¹ Par 'ancien' plan tarifaire, l'on entend un plan tarifaire qui n'est plus commercialisé par un opérateur.

13.8 Synthèse des éléments qualitatifs

Sujet 1: Internet large bande (couverture et pénétration)

185. Fin 2012, un accès Internet de base était disponible pour la quasi totalité des ménages européens (95%). L'accès large bande avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps n'est cependant encore disponible que pour un peu plus de la moitié des ménages européens, car les réseaux NGA le permettant sont principalement déployés en zone urbaine.
186. Avec une disponibilité NGA de plus de 95%, la Belgique et les Pays-Bas occupent le top trois du classement européen. Dans le pays voisin, la France, les réseaux NGA sont à peine déployés. Même lorsqu'on observe l'achat réel de l'Internet super rapide, la Belgique et les Pays-Bas réalisent des scores bien meilleurs que la moyenne UE, ainsi que les trois autres pays voisins.
187. La qualité de l'offre - en termes de vitesse de téléchargement disponible - varie donc fortement d'un pays à l'autre. Les différences régionales peuvent également être considérables, et ce également dans la zone géographique analysée dans le cadre de la présente étude de prix.

Sujet 2: La vitesse de téléchargement réelle comparée à la vitesse de téléchargement affichée

188. En règle générale, le consommateur dispose d'une vitesse de téléchargement 'réelle' inférieure à la vitesse maximale 'affichée'. L'importance de cette différence dépend de la technologie et varie d'un pays à l'autre. Une étude de la Commission européenne montre que l'écart moyen entre la vitesse réelle et la vitesse affichée est supérieur pour le FTTx (VDSL2 compris) comparé au câble. De plus, il est ressorti de l'enquête que la vitesse réelle de n'importe quelle technologie baissait de 2 à 3 % pendant les heures pleines.

Sujet 3: Vitesse de l'Internet et applications

189. Les connexions Internet large bande ne cessent de gagner en vitesse, mais les consommateurs ne semblent guère savoir quelle vitesse de téléchargement correspond à leurs besoins.

Sujet 4: Large bande mobile (couverture et pénétration)

190. En dépit de la couverture générale du réseau 3G en Belgique, le degré de pénétration de l'Internet mobile est particulièrement bas comparé au reste de l'Europe.

Sujet 5: Large bande mobile (utilisation de données)

191. En plus de l'Internet mobile via des réseaux 3G ou 4G, les opérateurs proposent de plus en plus souvent des réseaux Wi-fi ou des *hotspots*. D'après les constatations des études, 80% des données utilisées sur des appareils mobiles sont déjà reçues via des connexions Wi-fi

sur des réseaux fixes. Ces réseaux Wi-fi ne vont cesser de gagner en importance: l'on s'attend à ce que le trafic de données mobiles va fortement augmenter dans les prochaines années, car les utilisateurs de smartphones, de tablettes, d'ordinateurs portables et d'autres appareils mobiles regardent de plus en plus de service vidéo via l'Internet sans fil.

Sujet 6: Pénétration des offres groupées

192. L'achat de différents services de communications électroniques auprès d'au moins un fournisseur (offres groupées) ne cesse de gagner en popularité. Selon des données propres à l'IBPT, 57% des ménages belges ont ainsi acheté en 2012 plusieurs services auprès du même fournisseur, contre 49% un an plus tôt. D'une part, le regroupement des produits de télécommunications offre souvent un avantage financier pour le client par rapport à l'acquisition séparée des produits. D'autre part, les consommateurs disposant d'une offre groupée ont moins tendance à passer à un autre fournisseur. Le consommateur craint en effet que ce soit trop compliqué de transférer facilement tous les produits auprès d'un nouveau fournisseur.

Sujet 7: Changer d'opérateur et comparer les plans tarifaires

193. Les ménages belges ont le moins tendance à changer d'opérateur, comparé à d'autres ménages européens. La principale raison pour laquelle les consommateurs belges ne changent pas de fournisseur est qu'ils sont satisfaits de leur offre actuelle (51%). Les consommateurs trouvent relativement compliqué de comparer les prix et les services. L'enquête a établi que visiblement, les consommateurs ne sont pas certains d'utiliser l'offre la moins chère du marché.

ANNEXE A ÉTUDE DE LA LITTÉRATURE

A.1 OBJECTIF

194. Ce volet aborde quelques autres études de prix. Outre des études renommées de la Commission européenne et de l'OCDE, certains bureaux de consultance effectuent aussi régulièrement des *benchmarks* du niveau de prix des produits de télécommunications dans un échantillon de pays. Des journaux et périodiques, tels que Test-Achats, réalisent des analyses de prix.
195. Bien que les études de prix disponibles appliquent grosso modo la même méthodologie pour comparer les prix de télécoms entre eux, l'objectif de toutes les études diffère. Par conséquent, les résultats des études peuvent diverger les uns par rapport aux autres. Il y a plusieurs éléments qui ont un impact sur la mesure et la comparaison du niveau de prix des produits télécoms – et résultent par conséquent en un classement différent des résultats:
- la période de collecte des tarifs;
 - l'échantillon d'opérateurs sélectionnés;
 - l'échantillon de plans tarifaires sélectionnés;
 - le profil utilisateur appliqué pour la comparaison des plans tarifaires;
 - les frais (uniques et/ou récurrents) également portés en compte.
196. Bien qu'individuellement, chaque étude reflète une tendance donnée, il est impossible d'esquisser une image globale et incontestable du niveau de prix parmi les pays. Il est donc important d'interpréter les résultats en faisant preuve d'une certaine prudence. En l'absence d'une base de comparaison absolue, une étude de prix ne peut qu'esquisser une image générale de la différence de prix entre pays.
197. Cette annexe vise à commenter quelques études récentes relatives au niveau de prix des produits de télécommunications en Belgique comparé à d'autres pays UE.

A.2 APERÇU DES PRIX SUR LA BASE DE DIFFÉRENTES ÉTUDES

A.2.1 Téléphonie mobile

198. Il a été évoqué dans l'étude de prix internationale précédente que les tarifs de la téléphonie mobile avaient fortement baissé depuis l'automne 2012. Test-Achats arrive également à la même conclusion: une baisse des prix est perceptible depuis leur dernière comparaison tarifaire. De plus, toujours selon Test-Achats, le fossé existant entre les tarifs de téléphonie mobile en Belgique et ses pays voisins s'est réduit, comparé à leur étude de 2009. Il est à noter qu'en Belgique, les trois principaux opérateurs de réseau (Proximus, Mobistar et Base) sont les meilleur marché pour les différents profils alors qu'à l'étranger, ce sont les opérateurs (virtuels) plus petits qui cassent les prix.
199. Test-Achats déclare que le Royaume-Uni, la France et l'Italie sont encore notablement moins chers. En Allemagne, aux Pays-Bas et en Espagne, les pris sont plus élevés, sauf chez certains opérateurs alternatifs (MVNO). Pour une offre groupée composée de deux heures d'appel, 150 SMS et 500 MB de données, seule l'Allemagne est plus chère que la Belgique (tarifs entre le 1er avril et le 1er mai 2013).

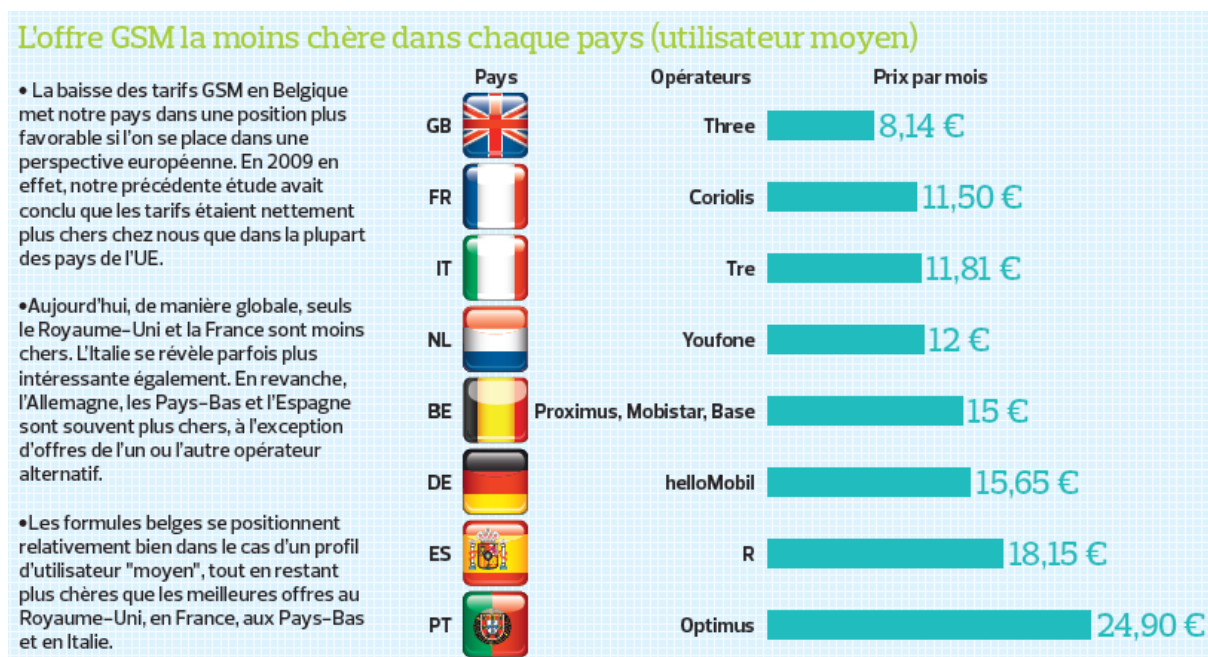


Figure A.1 : Le plan tarifaire le meilleur marché pour ± 120 minutes d'appel, 150 SMS et 500 MB de données (Source: Test-Achat, 2013).

200. Une étude du bureau de consultance Rewheel établit clairement que le niveau de prix moyen de la téléphonie mobile en Europe peut énormément varier d'un pays à l'autre, plus particulièrement pour l'utilisation de smartphones³². Selon leur étude, en Finlande et au Danemark, les prix peuvent être jusqu'à 14 fois moins élevés pour 1GB de données mobiles qu'aux Pays-Bas, pays le plus cher au sein de l'UE-27 pour l'utilisation de données mobiles.

³² Téléphoner et envoyer des SMS, y compris la consommation de données mobiles. Les tarifs de l'étude ont été examinés durant la période allant du 27/03/2013 au 21/05/2013.

201. De plus, Rewheel montre que les prix des petits opérateurs télécoms uniquement actifs dans un ou deux pays sont jusqu'à dix fois inférieurs aux plans tarifaires offerts par les grands opérateurs internationaux comme Vodafone, France Télécom, Telefónica, Deutsche Telekom ou KPN (également appelés 'opérateurs E5'), y compris leurs filiales. Rewheel qualifie les pays où seuls des opérateurs E5 sont présents, parallèlement à l'ancien monopoliste, de *marchés protégés*. Les pays qui comptent des *challengers* indépendants sur leurs marchés, sont décrits comme des *marchés progressifs*.
202. La figure ci-dessous représente un profil utilisateur contenant au moins 200 minutes d'appel, 20 SMS et 2GB de données mobiles. L'on remarque directement que le prix de cette offre groupée de téléphonie varie de €7 en Estonie à €45 à Malte et en Grèce. En Belgique, le prix de cette offre groupée de téléphonie avoisinerait les €28. Ce prix est moins élevé qu'aux Pays-Bas et en Allemagne. Le niveau de prix de cette offre groupée est inférieur en France et au Royaume-Uni, que Rewheel décrit comme des pays 'progressifs' car des opérateurs de réseau mobiles n'étant pas une filiale des E5 y sont présents. Si l'on observe uniquement le classement de la Belgique entre ses quatre pays voisins, la tendance esquissée rejoint les propres conclusions de l'IBPT au chapitre 4: la France et le Royaume-Uni sont moins chers pour la téléphonie mobile; tandis que les Pays-Bas et l'Allemagne sont plus chers.

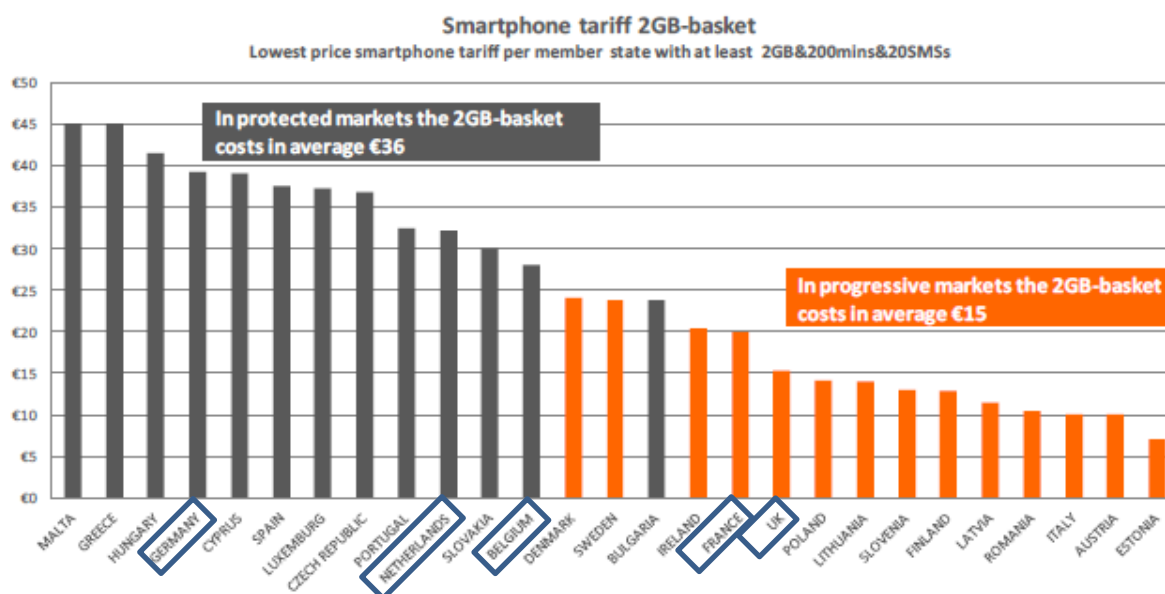


Figure A.2 : Profil utilisateur avec au moins 200 minutes d'appel, 20 SMS et 2 GB de données (Source: Rewheel).

En savoir plus sur les études de prix sur la téléphonie mobile?

- OCDE (2013) – OECD Communications Outlook 2013
- Rewheel (2013) - EU27 mobile data cost competitiveness report – May 2013
- Test-Achats - Tarifs GSM: allégez votre facture ! (2013)

A.2.2 Internet mobile pour les utilisateurs de tablettes

203. Si l'on examine les tarifs des données mobiles en 'standalone' pour les utilisateurs de tablettes et de PC, la même tendance peut être observée: les Pays-Bas, la Belgique et l'Allemagne sont notablement plus chers pour l'Internet mobile que la France et le Royaume-Uni. La figure suivante a sélectionné le plan tarifaire le moins cher par pays permettant une consommation de minimum 5GB.

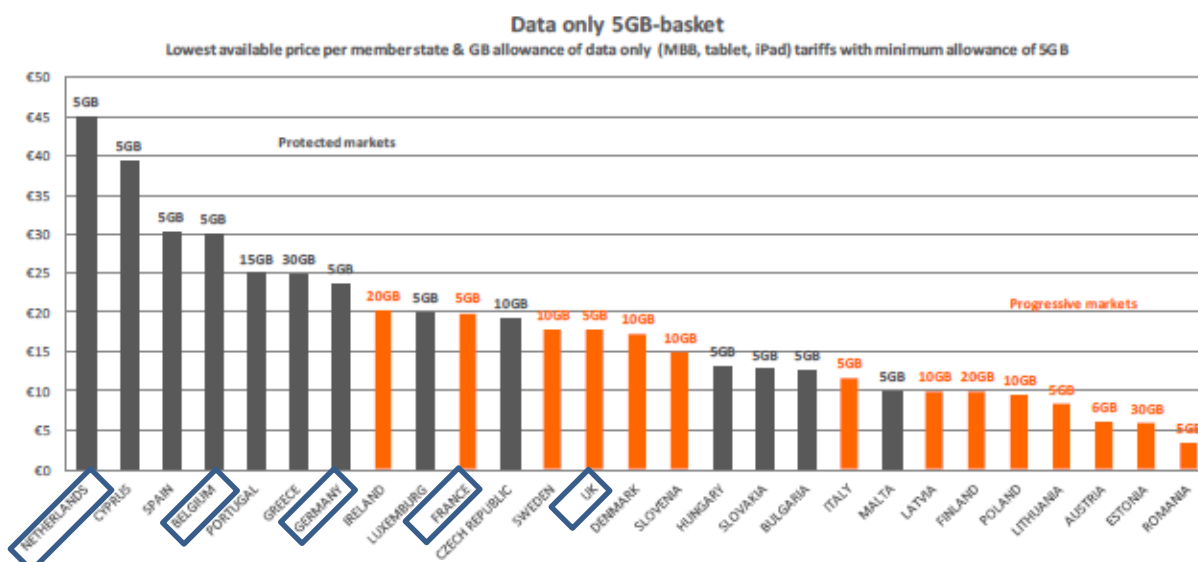


Figure A.3 : Le plan tarifaire le moins cher contenant au moins 5 GB de données mobiles (Source: Rewheel).

En savoir plus sur les études de prix sur l'Internet mobile pour les utilisateurs de tablettes?

→OCDE (2013) – OECD Communications Outlook 2013

→ Rewheel (2013) - EU27 mobile data cost competitiveness report – May 2013

A.2.3 L'Internet large bande et les offres groupées

Internet large bande (en stand alone)

204. La figure ci-dessous donne une idée du prix minimum et maximum observé pour un abonnement large bande dans tous les pays de l'OCDE, exprimés en USD PPP. Selon ces données, le prix d'un abonnement large bande en Belgique varie de \$29 à \$72. L'on constate que le prix minimum dans les autres pays voisins (sauf en France) est moins élevé, bien que la différence ne soit pas importante.
205. L'écart entre le prix minimum et maximum varie fortement d'un pays à l'autre. Par conséquent, cette figure illustre que le consommateur doit choisir parmi une variété d'offres - provenant ou non de différents opérateurs - avec différents prix.

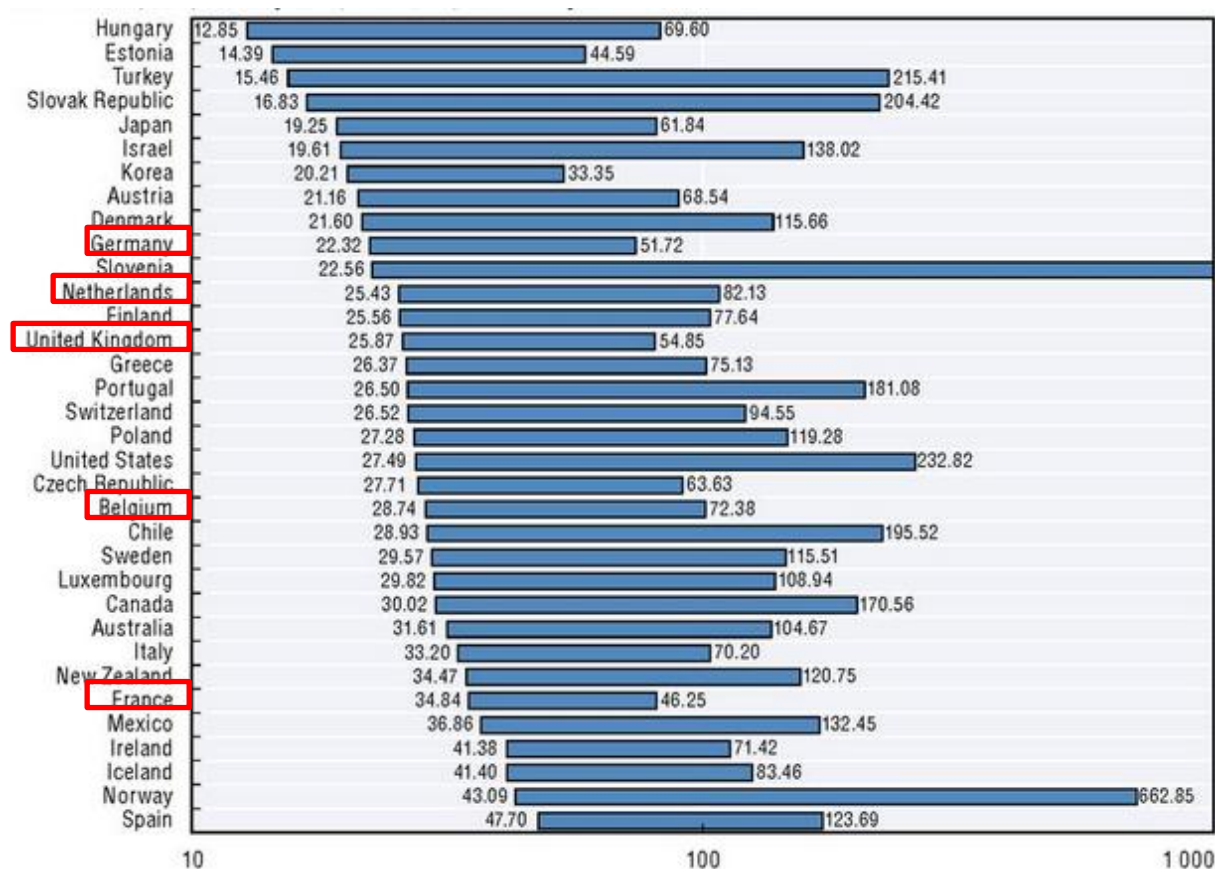


Figure A.4 : Prix minimum et maximum par pays pour l'Internet large bande en USD PPP, septembre 2012 (Source: OCDE, Communications Outlook 2013, p. 217).

206. La figure ci-dessus fait abstraction de la vitesse de téléchargement des différentes offres relatives au haut débit dans un pays. Comme indiqué dans le sujet 2, cette vitesse varie énormément d'un pays à l'autre. Il est dès lors logique d'effectuer des comparaisons de prix en fonction de la vitesse disponible de l'abonnement.
207. Le bureau de consultance Van Dijk dresse - pour le compte de la Commission européenne - un inventaire annuel des coûts mensuels des offres large bande dans 38 pays. La figure ci-dessous donne un aperçu du plan tarifaire le moins cher (barre bleue) et du prix médian observé (barre verte) par pays pour l'Internet large bande avec une vitesse située entre 12 Mbps et 30 Mbps (tarifs du mois de février 2012). Bien que l'offre large bande la moins

chère pour cette catégorie se trouve chez un pays voisin, le Royaume-Uni, la médiane de toutes les offres disponibles au Royaume-Uni fait le double. Par conséquent, il est fort probable qu'un acteur casse les prix sur le marché, en l'occurrence le Royaume-Uni, alors que le tarif de la majorité des offres est plus élevé. Sur la base d'un classement en fonction du prix médian, il peut être conclu que pour cette catégorie, en tant que pays voisin, seul le Royaume-Uni est plus cher que la Belgique. Cela illustre l'existence d'offres bon marché, mais aussi le fait que le prix médian en Belgique est égal à la valeur médiane observée pour les pays UE-15.

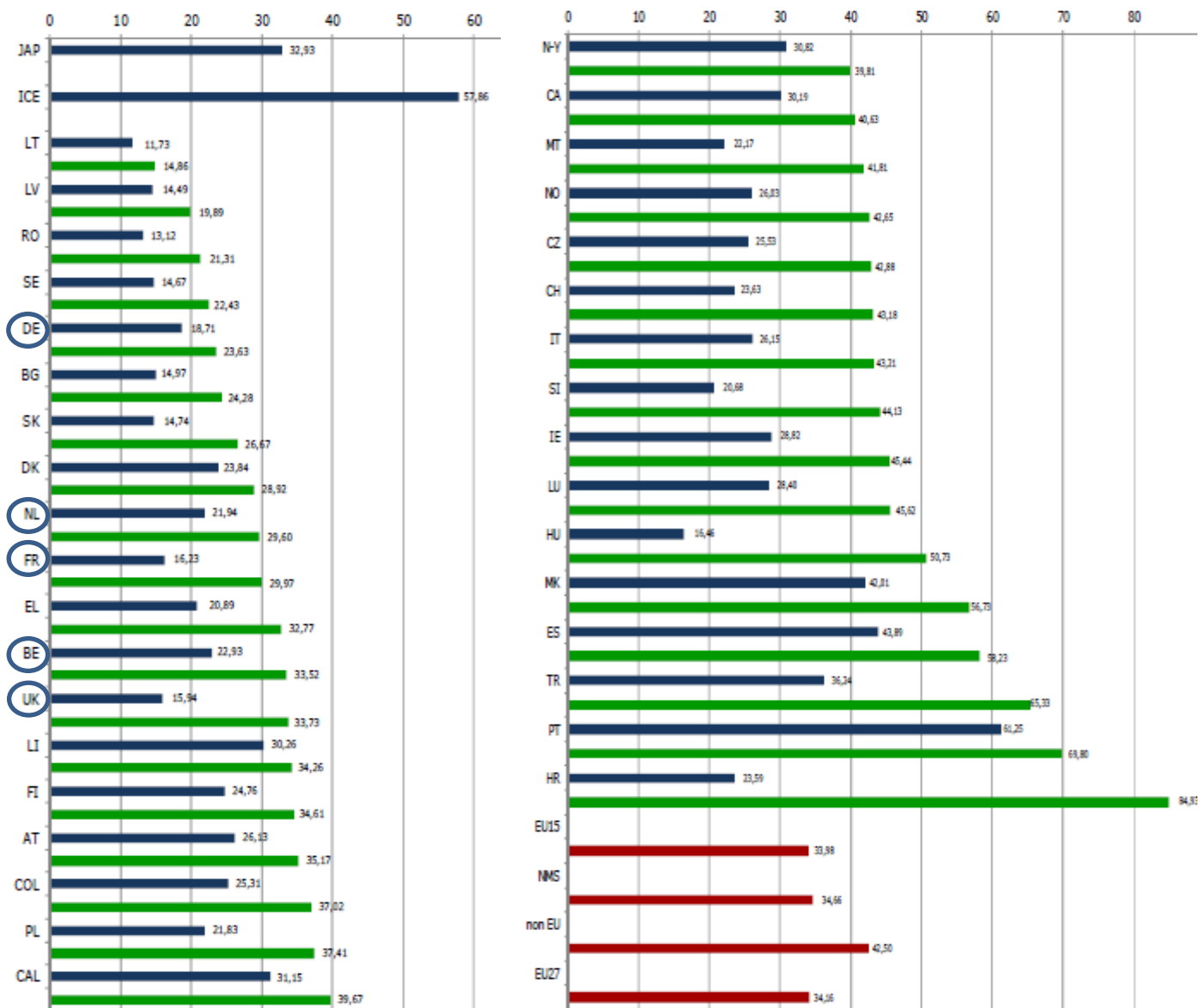


Figure A.5 : Aperçu du plan tarifaire le moins cher (barre bleue) et du prix médian (barre verte) par pays pour l'Internet large bande avec une vitesse située entre 12 Mbps et 30 Mbps Coût total par mois en €/PPP, TVA comprise (Source: Van Dijk, 2012).

Dual-play (Internet large bande + TV numérique)

208. La figure ci-dessous compare le coût mensuel des offres avec la télévision numérique et l'Internet large bande (12Mbps à 30 Mbps). Le prix médian des offres en Belgique s'élève à €53,51, soit bien plus que dans nos pays voisins. Si l'on compare le prix le moins cher observé avec les pays voisins, la différence est moins importante: pour l'Allemagne, €28,53 ont été notés et €34,86 pour la Belgique. Au niveau du prix, le Royaume-Uni, les Pays-Bas et la France se situent entre les deux.

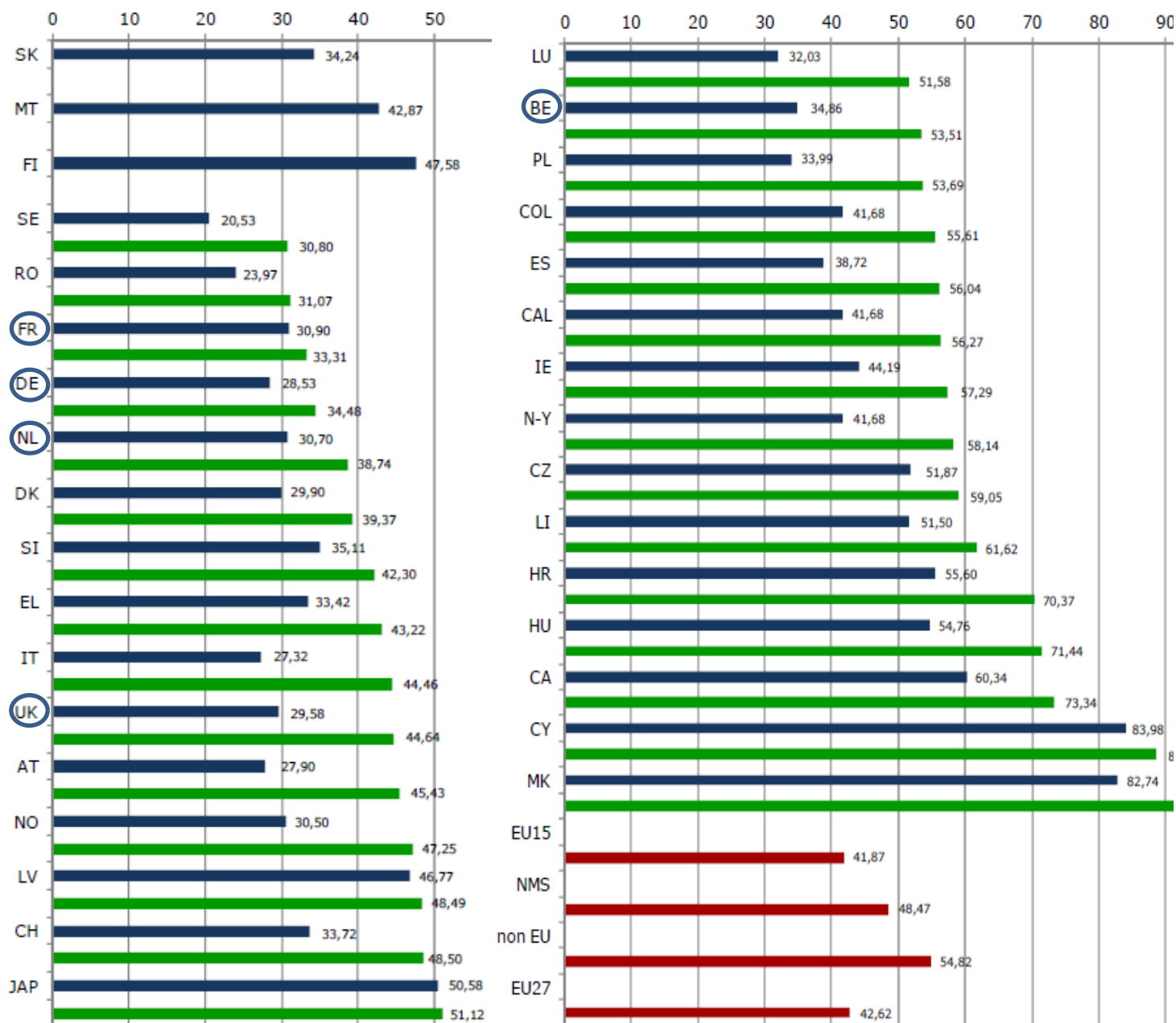


Figure A.6 : Aperçu du plan tarifaire le moins cher (barre bleue) et du prix médian (barre verte) par pays pour une offre groupée comprenant la télévision numérique et l'Internet large bande avec une vitesse située entre 12 Mbps et 30 Mbps. Coût total par mois en €/PPP, TVA comprise (Source: Van Dijk, 2012).

Triple-play (Internet large bande + télévision numérique + téléphonie fixe)

209. La figure ci-dessous compare le coût mensuel des offres dans une offre groupée comprenant la téléphonie fixe, la télévision numérique et l'Internet large bande (minimum 30 Mbps). La Belgique est beaucoup plus chère que ses pays voisins (surtout la France et l'Allemagne) et ce, tant pour ce qui est du prix médian que le plan tarifaire le moins cher observé pour cette offre groupée. La valeur médiane d'un triple-play dans les UE-15 est facilement €20 moins élevée que le prix médian en Belgique.

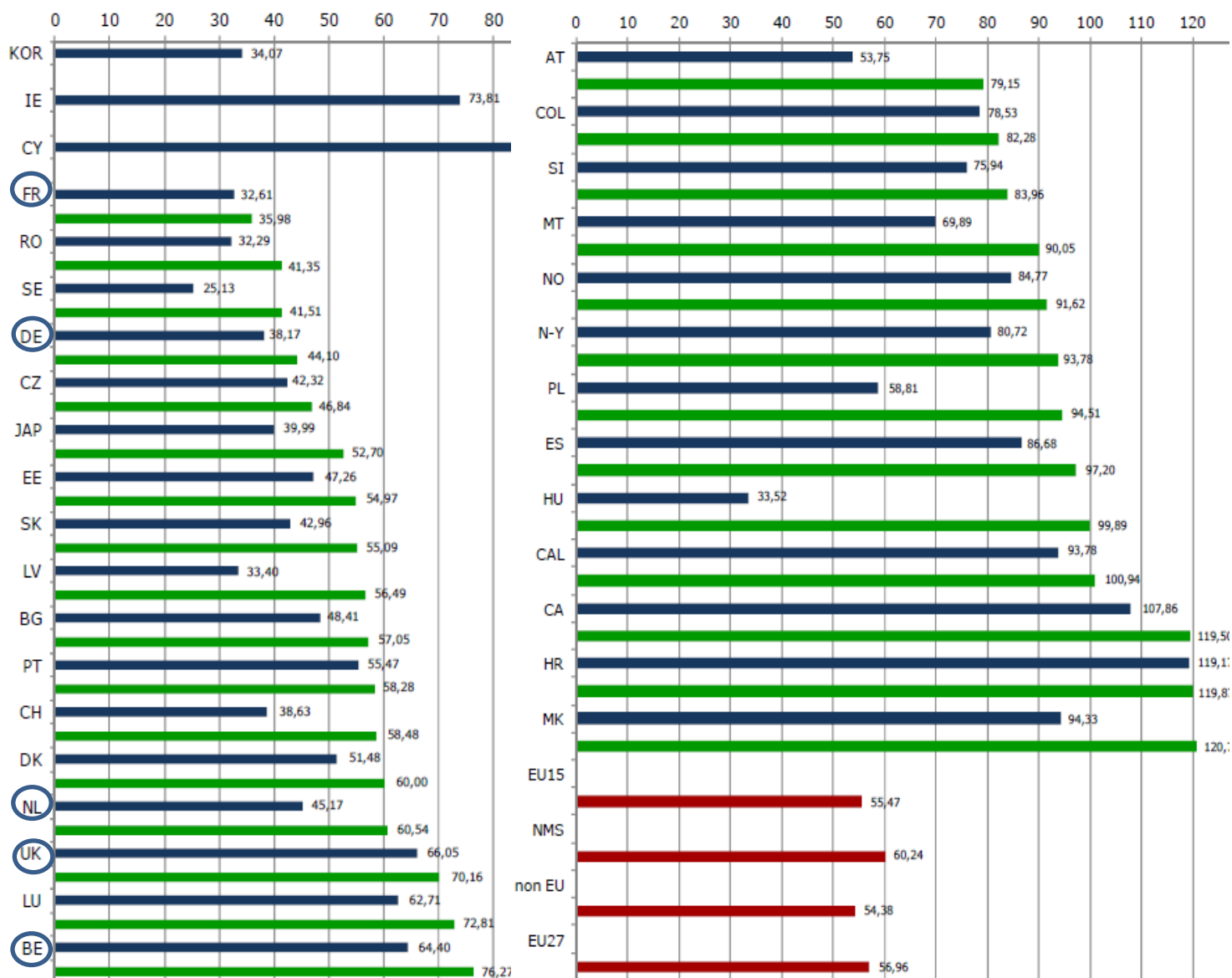


Figure A.7 : Aperçu du plan tarifaire le moins cher (barre bleue) et du prix médian (barre verte) par pays pour une offre groupée comprenant la téléphonie fixe, la télévision numérique et l'Internet large bande avec une vitesse supérieure à 30 Mbps. Coût total par mois en €/PPP, TVA comprise (Source: Van Dijk, 2012).

En savoir plus sur d'autres études de prix sur l'Internet large bande et les offres groupées?

→ OCDE (2013) – OECD Communications Outlook 2013

→ Van Dijk - Broadband Internet Access Cost, 2012

ANNEXE B ABRÉVIATIONS

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
CE	Commission européenne
EDGE	Enhanced Data Rates for GSM Evolution
EUR	Euro
FTTx	Fibre to the home/building/cabinet
GB	Gigabyte
HSPA	High Speed Packed Access
Kbit	Kilobyte (exprimé par seconde)
LTE	Long Term Evolution
MB	Megabyte
Mbps	Megabyte (exprimé par seconde)
MVNO	Mobile Virtual Network Operator
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement économique
PPP	Purchasing Power Parity (= parité du pouvoir d'achat)
SMS	Short Message Service
USD	Dollar américain
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
VDSL	Very-high-bit-rate digital subscriber line

ANNEXE C GLOSSAIRE

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Variante de la technologie xDSL, qui tire parti des plages de fréquence hautes et inaudibles pour permettre la transmission simultanée de la voix et des données (voir xDSL).

Basket

Un *basket* ou « panier » catégorise différents profils d'utilisateurs (faible, moyen, élevé). Ces profils sont établis sur la base d'une consommation moyenne de services de télécommunications et demandée au secteur. Chaque *basket* définit un modèle de consommation spécifique en téléphonie, fixe, mobile ou Internet. Le prix de ce modèle de consommation peut ensuite être calculé.

Degré de couverture

Pourcentage du territoire, des ménages, etc., couvert par un réseau déterminé.

Degré de pénétration

Le nombre de personnes ou de ménages achetant réellement un service (diffère du degré de couverture qui indique la couverture et qui concerne donc également les non-clients).

Détail

Vente au détail, qu'il s'agisse de vente à des clients résidentiels ou à des entreprises.

DOCSIS

Famille de technologies qui permettent la transmission de signaux de télécommunication sur des câbles coaxiaux en utilisant les signaux de très hautes fréquences. DOCSIS 3.0 désigne la technologie la plus récente.

Facteur de surcharge

Le facteur de surcharge désigne un critère afférent à la demande maximale sur la largeur de bande. Plus le facteur de surcharge est élevé, plus le nombre d'utilisateurs utilisant une connexion Internet au même moment sera élevé, ce qui ralentit la vitesse de téléchargement par utilisateur.

FTTx

Le terme FTTx regroupe plus particulièrement le FTTH (Fibre To the Home: la fibre optique est installée jusque dans le salon), FTTB (Fibre to the Building: la fibre optique est installée jusqu'à la cave du bâtiment et le *dernier mile* entre la cave et l'utilisateur final continue de passer par le câblage intérieur existant) et FTTC (Fibre to the Cabinet: la fibre optique est installée jusqu'à la cabine de rue et le *dernier mile* entre la cabine de rue et l'utilisateur final continue de passer par le câble de cuivre ou le câble coaxial déjà présent).

HSPA

Protocole pour la téléphonie mobile, système de transfert de données permettant le transfert de la 3G.

Large bande

Ensemble des technologies utilisant soit le câble téléphonique soit le câble coaxial pour le transport de données à haut débit.

Largeur de bande

Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission et détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément.

LTE

Protocole pour la téléphonie mobile, système de transfert de données permettant le transfert de la 4G. C'est le successeur de l'HSPA.

NGA (Next Generation Access)

Le réseau d'accès actuel où un câble de cuivre passe entre l'utilisateur final et le central (LEX ou LDC) sera remplacé ces prochaines années entièrement ou partiellement par de la fibre optique.

Offre groupée

Une offre groupée de services de communications électroniques est par définition constituée d'au moins deux services de communications, auprès du même fournisseur, pour un prix global.

Parité du pouvoir d'achat (PPP)

Taux de change corrigé en ce qui concerne la différence de niveau de prix entre deux pays. Il s'agit d'un mode de comparaison du pouvoir d'achat entre deux pays.

Take-up

Degré de pénétration initial.

VDSL (Very High Rate DSL)

Technique de transmission autorisant de très hauts débits mais sur une portée plus courte que l'ADSL (voir xDSL).

xDSL (Digital Subscriber Line)

Famille de technologies qui permettent la transmission à haut débit sur une ou plusieurs paires de fils de cuivre en utilisant les signaux de très hautes fréquences. Le terme xDSL regroupe l'ADSL, le SDSL et le VDSL. À chacun de ces sous-groupes correspondent une utilisation et des caractéristiques particulières.

ANNEXE D SOURCES

Cisco (2013), « Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2012–2017 » ;
http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white_paper_c11-520862.pdf

Commission européenne (2012a), « Digital Agenda Scoreboard 2012 » ;
https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/KKAH12001ENN-PDFWEB_1.pdf

Commission européenne (2013b), « Broadband lines in the EU: situation at 1 July 2012 » Communications Committee ;
<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/report-broadband-lines-eu-1st-july-2012>

Commission européenne (2013c), « Digital Agenda Scoreboard 2013 – Commission Staff Working Document » ;
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/DAE%20SCOREBOARD%202013%20-%20SWD%202013%20217%20FINAL.pdf>

Commission européenne (2013d), « E-Communications Household Survey », août 2013 ;
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/special-eurobarometer-396-e-communications-household-survey>

Commission européenne (2013e), « Impact Assessment - Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council laying down measures concerning the European single market for electronic communications » ;
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=2736

Commission européenne (2013f), « Quality of Services in the EU, March 2012 » ;
<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/quality-broadband-services-eu-march-2012>

Cullen International research data;
<http://www.cullen-international.com/>

IBPT (2012), « Décision du conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit » ;
<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-4-decembre-2012-concernant-la-communication-de-la-vitesse-dune-connexion-fixe-a-haut-debit>

IBPT (2013), « Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les utilisateurs » ; <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/press-release/71-les-telecoms-du-point-de-vue-des-consommateurs>

IBPT (2013), « Situation du secteur des communications électroniques 2012 » ;
<http://www.bipt.be/public/files/fr/20986/Situation+du+secteur+des+communications+electroniques+2012.pdf>

OCDE (2013), « OECD Communications Outlook » ;
<http://www.oecd.org/sti/broadband/communications-outlook.htm>

OCDE (2013b), “Mobile Handset Acquisition Models”, OECD Digital Economy Papers, No. 224;
http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-digital-economy-papers_20716826

Parlement européen (2013), « Entertainment x.0 to Boost Broadband Deployment » ;
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201310/20131017ATT72946/20131017ATT72946EN.pdf>

Rewheel (2013), “EU27 mobile data cost competitiveness report – May 2013”;
http://www.rewheel.fi/insights_15.php

Test-Achats (2013), « Tarifs GSM: allégez votre facture ! », No. 577, p. 15-18;
<http://www.test-achats.be/>

Van Dijk (2012), « Broadband Internet Access Cost (BIAC) » ;
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/BIAC-2012-Final%20report.pdf>