



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Note à Madame Petra De Sutter
Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique,
des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la
Poste concernant l'abordabilité des services telecom fixes
dans le cadre de la prestation du service universel**

**Publiée le 19 juillet 2022
à la demande de la ministre Petra De Sutter**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif de la note	3
2. Rétroactes et cadre juridique	3
2.1 Avant-projet de loi soumis à consultation	4
2.2 Arguments invoqués par les opérateurs	4
2.3 Code des communications électroniques européen.....	4
3. Abordabilité : les prix belges.....	4
3.1 Par rapport à ses voisins directs.....	5
3.2 Positionnement dans un contexte européen plus large	6
3.3 Préférences du consommateur belge en termes d'Internet fixe.....	7
4. Abordabilité des services fixes	11
4.1. Dans un contexte international	11
4.2. Dans un contexte national	15
5. Disponibilité de l'Internet fixe : ménages avec bas revenus versus ménages avec hauts revenus	18
5.1 Introduction	18
5.2 Accès à l'Internet fixe	18
5.3 Inégalités en termes d'accès : comparaison avec les pays voisins	21
5.4 Et pour le futur ?	22
6. Conclusion.....	24
Annexe	26

1. Objectif de la note

La présente note répond à la question liée à l'abordabilité des services fixes (Internet et téléphonie) et de leur accessibilité aux faibles revenus, dans le cadre de la réforme des tarifs sociaux télécoms.

En partant du constat que les prix des services fixes sont plus élevés en Belgique, tant en comparaison avec les pays voisins qu'avec d'autres Etats membres européens¹, nous examinons l'effet de cette situation sur le caractère abordable et la disponibilité des services fixes, et en particulier de l'Internet à haut débit. Cela en tenant compte de l'importance que les gens attachent à la possibilité d'accéder à l'Internet fixe à haut débit.

Les pressions sur l'abordabilité sont susceptibles de se poursuivre au cours de la période à venir en raison de la hausse des prix de détail et des pressions plus larges sur le coût de la vie. Outre les hausses annuelles de prix, plusieurs fournisseurs de services de télécommunications ont également annoncé des hausses de prix liées à l'inflation qui seront mises en œuvre cette année². On peut donc craindre que ces hausses de prix n'exacerbent les problèmes d'abordabilité, en particulier pour les ménages à faibles revenus.

Quatre fournisseurs avec leurs sous-marques (Proximus/Scarlet, Telenet/Base, VOO/Zuny, Orange) proposent actuellement des tarifs sociaux permettant d'accéder aux services fixes de façon abordable pour les clients bénéficiant de ces avantages. Ces tarifs sociaux sont actuellement appliqués par les opérateurs sur l'ensemble des offres disponibles.

A l'avenir, il pourrait être opportun de mener une enquête auprès des groupes cibles, à savoir les personnes ayant le statut de bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM) et une étude plus qualitative³ visant à déterminer, par exemple, si un consommateur moins aisé doit économiser sur d'autres dépenses parce qu'il paie (trop) pour ses services de communication. De telles initiatives n'étaient pas envisageables dans le laps de temps consacré à la rédaction de la présente note.

Les résultats présentés dans cette note sont basés à la fois sur des recherches indépendantes et sur des informations collectées par l'IBPT. Les différentes sources utilisées tiennent compte des dernières données disponibles et sont spécifiées en notes de bas de page. Compte tenu des disponibilités parfois limitées de quelques-unes des données, celles-ci peuvent s'éloigner de la réalité à ce jour vécue par les consommateurs, en particulier les plus vulnérables (cf. les retombées de la crise Covid-19, du début de la guerre en Ukraine, etc.).

2. Rétroactes et cadre juridique

Pour rappel, l'IBPT a soumis à consultation, à la demande de la Vice-première ministre Petra De Sutter, un avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux télécoms. La consultation a eu lieu du 25 novembre 2021 au 18 janvier 2022.

¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 20 septembre 2021 concernant l'étude comparative des prix des services télécoms en Belgique et dans les pays voisins, pp. 73 ; European Commission, Mobile and fixed broadband prices in 2020, 12 November 2021, pp. 17.

² Dès le deuxième trimestre 2022 pour VOO (1^{er} avril), Proximus (1^{er} mai), Orange (1^{er} juin) et Telenet (19 juin).

³ Voir dans ce sens l'étude d'Ofcom « Affordability of Communication Services » du 15 February 2022, pp. 24.

2.1 Avant-projet de loi soumis à consultation

L'avant-projet de loi prévoit d'appliquer le tarif social aux services fixes, ainsi qu'aux services mobiles. L'exposé des motifs ne justifie toutefois pas de manière détaillée la nécessité d'appliquer le tarif social aux services fixes par le fait que le caractère abordable des tarifs ne serait pas assuré.

2.2 Arguments invoqués par les opérateurs

Certains opérateurs indiquent que l'obligation d'octroyer un tarif social ne peut être appliquée qu'en ce qui concerne les services qui ne sont pas abordables. Ils invoquent à ce sujet le fait qu'une analyse relative à l'abordabilité n'a pas été réalisée pour les services fixes, alors qu'une telle analyse a bien été menée pour les services mobiles⁴. Pour rappel, cette dernière a conclu que le marché mobile comporte suffisamment d'offres qui peuvent être qualifiées de « bon marché » et dès lors abordables.

2.3 Code des communications électroniques européen⁵

L'article 85, §2, alinéa 1^{er} du Code prévoit que :

« Lorsque les États membres établissent que, au vu des circonstances nationales, les tarifs de détail applicables aux services visés à l'article 84, paragraphe 1, ne sont pas abordables parce que les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers sont empêchés d'accéder à ces services, ils prennent des mesures visant à garantir, pour ces consommateurs, le caractère abordable d'un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit et de services de communications vocales au moins en position déterminée. »

La présente analyse de l'IBPT est basée sur l'article précité, et se focalise sur les deux éléments suivants :

1°) Le niveau tarifaire des services fixes visés dans le cadre du tarif social. L'IBPT précise à ce sujet que l'article 85, § 1er, alinéa 1er, du Code énonce ce qui suit « *Les autorités de régulation nationales, en coordination avec les autres autorités compétentes, surveillent l'évolution et le niveau des prix de détail applicables aux services visés à l'article 84, paragraphe 1, disponibles sur le marché, notamment par rapport aux prix nationaux et aux revenus nationaux des consommateurs.* » (l'IBPT souligne).

2°) Le fait que le niveau tarifaire des services fixes visés soit susceptible de constituer, ou non, un frein pour les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers.

3. Abordabilité : les prix belges

Avant d'entamer l'analyse du caractère accessible en termes de dépenses de communications par rapport au revenu disponible (voir sections suivantes), il convient de prendre en considération le niveau général des prix des services de communication et leur abordabilité. C'est pourquoi nous

⁴ Étude de l'IBPT concernant l'extension éventuelle des tarifs sociaux à la télécommunication mobile dans le cadre de la prestation du service universel, pp. 20, non publié.

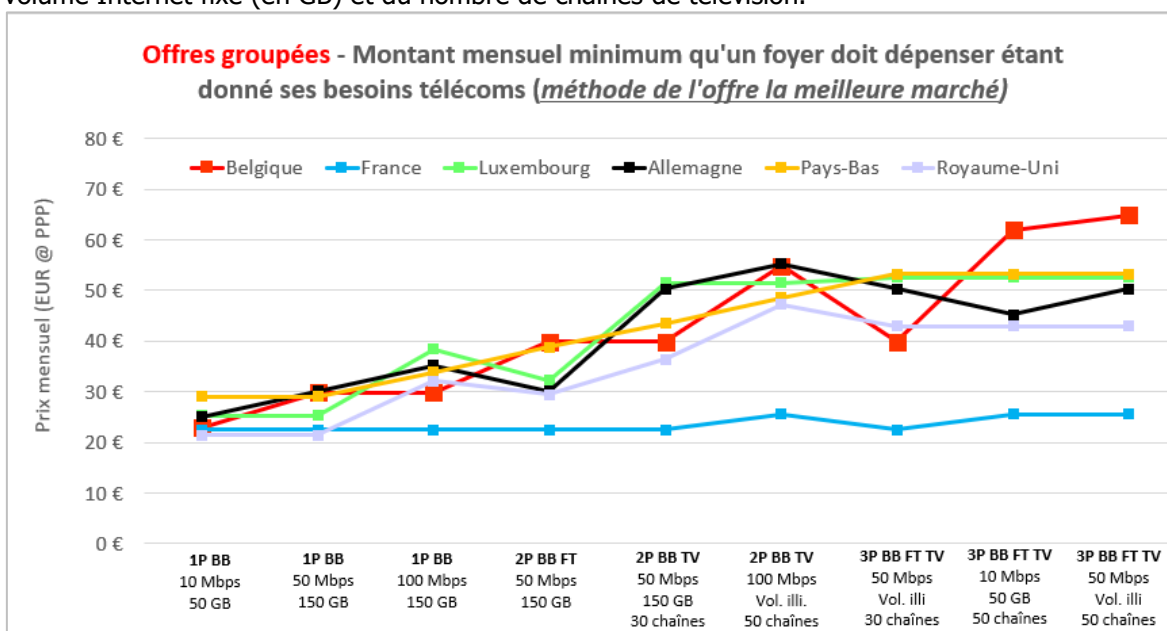
⁵ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (refonte) Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE (ci-après, « le Code »).

commençons cette analyse par le positionnement de la Belgique à l'international sur base des profils de consommation.

3.1 Par rapport à ses voisins directs

Pour ce qui est de l'Internet fixe et des services groupés, la comparaison internationale 2021⁶ a montré que, si la Belgique peut, pour certains profils précis, être peu chère ou proche de ses voisins en ce qui concerne les prix les moins chers disponibles sur le marché, elle n'en est pas moins de manière générale notablement plus chère que ceux-ci dès lors que les besoins de l'utilisateur s'accroissent.

Le graphe ci-après montre le niveau des prix les moins chers disponibles par pays pour une série d'offres Internet standalone et d'offres groupées. Les paramètres en-dessous de chaque type d'offre indiquent les besoins minimaux à satisfaire pour ce qui est de la vitesse de connexion (en Mbps), du volume Internet fixe (en GB) et du nombre de chaînes de télévision.



Graph 1 : Comparaison par pays du prix de l'offre la moins chère possible répondant aux besoins minimaux indiqués en bas du graphique, Q4 2021 (Source : IBPT)

En se basant sur le profil **Internet de base**⁷ exigeant au minimum une vitesse de 50 Mbps associée à un volume de 50 GB, la Belgique est le 4^{ème} pays le plus cher en solution Internet standalone, en 2^{ème} position s'il s'agit d'un pack 3 play fixe (c.-à-d. un pack incluant la téléphonie fixe, l'Internet et la télévision 30 chaînes)⁸, en 3^{ème} position pour un pack 2P (incluant l'Internet et la télévision 30 chaînes) et en 6^{ème} position dans tous les autres cas de figures.

En ce qui concerne le profil **Internet moyen** exigeant une vitesse de 100 Mbps et un volume illimité, la Belgique est toujours classée en 6^{ème} position sauf si la configuration choisie couple l'Internet fixe à la télévision.

⁶ [Communication du 20 décembre 2021 concernant l'étude comparative des prix des services télécoms en Belgique et dans les pays voisins en 2021 | IBPT](#)

⁷ Le profil Internet de base et sa vitesse, tels que définis dans cette comparaison internationale, ne doivent pas être confondus avec les notions de « plan tarifaire de base » ou « d'accès adéquat à l'Internet à haut débit ».

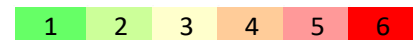
⁸ Cette 3^{ème} position est due au pack « Scarlet Trio » de Scarlet disponible à 40€/mois.

Classement de la Belgique (sur base de l'offre la moins chère disponible)

x-P minimal	1P BB	3	6	6	4	5	6	2	2	6	5	
	2P BB FT	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	2P BB TV - 30 chaînes	3	3	3	3	3	3	5	5	5	6	
	2P BB TV - 50 chaînes	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	
	3P BB TV FT - 30 chaînes	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	
	3P BB TV FT - 50 chaînes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Volume fixe minimal (GB)		50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	Illimi.	
Vitesse fixe minimale (Mbps)		10			50			100			200	

Tableau 1 : Classement de la Belgique sur base de l'offre la moins chère répondant au profil recherché, Q4 2021 (source : IBPT)⁹

Le **code couleur** est fonction du classement de la Belgique par rapport à ses voisins et s'établit sur la base suivante :



3.2 Positionnement dans un contexte européen plus large

A un niveau plus étendu de comparaison, dans le classement de la Commission Européenne la Belgique est définie comme étant « relativement chère » à « chère » (cluster 3 ou 4), quel que soit l'intervalle de vitesses observé.

	Internet standalone					2P BB+fixed				3P BB+fixed+tv			
	<12Mbps fixed internet	12-30 Mbps fixed internet	30-100Mbps fixed internet	100-200 Mbpe fixed internet	< 200Mbps fixed internet	12-30 Mbps fixed internet with fixed phone	30-100Mbps fixed internet with fixed phone	100-200 Mbpe fixed internet with fixed phone	< 200Mbps fixed internet with fixed phone	12-30 Mbps fixed internet with fixed phone & TV	30-100Mbps fixed internet with fixed phone & TV	100-200 Mbpe fixed internet with fixed phone & TV	< 200Mbps fixed internet with fixed phone & TV
IT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LV	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
RO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
BG	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
PL	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
HU	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
SK	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
FR	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
CZ	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
FI	1	2	2	1	3								
IT	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1
AT	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2
DE	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2

⁹ [Communication du 20 décembre 2021 concernant l'étude comparative des prix des services télécoms en Belgique et dans les pays voisins en 2021 | IBPT](#)

EE	1	1	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
LU	3	4	3	2	3	3	3			3	3	2	2
MT	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
SE	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3
DK	2	3	3	1	3	3	3	2	3	4	4	3	4
ES	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
EL	2	3	4	4		2	3	4		2	2	4	
SI	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
HR	3	4	3	2	4	4	3	3		3	3	2	
NL	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
CY	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
PT	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3
BE	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
IE	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4

Cluster Centres (€)

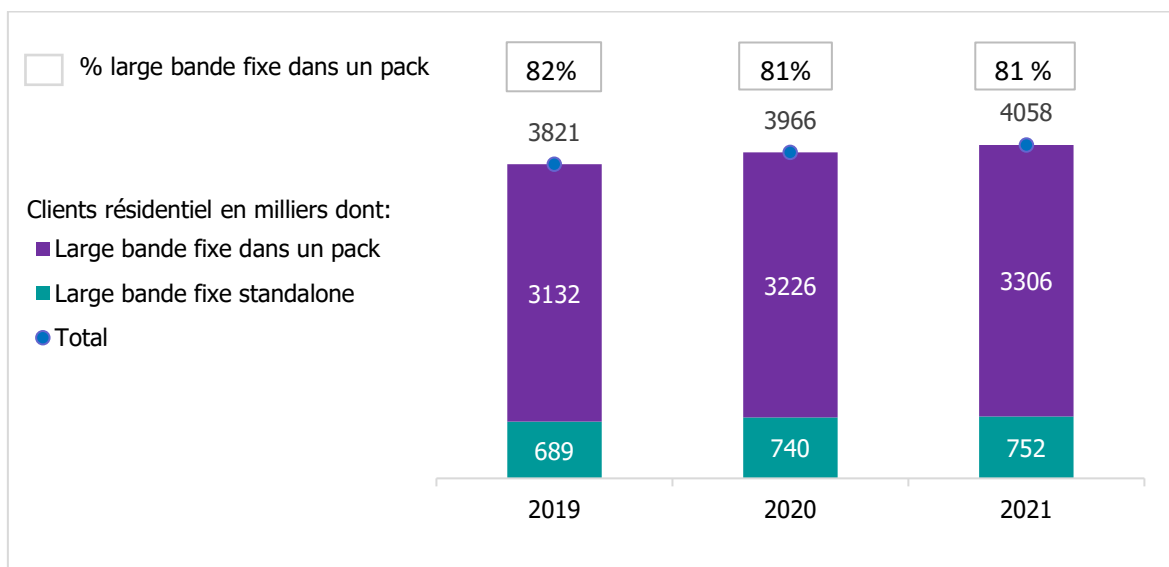
1	12,09	12,50	11,66	17,29	15,23	17,09	19,03	21,86	22,91	21,74	26,56	28,39	28,09
2	21,80	18,72	16,27	30,81	3,33	24,58	27,24	31,67	33,18	30,91	38,91	46,82	41,87
3	25,93	24,04	24,66	40,70	33,63	33,34	35,16	42,31	39,71	42,91	46,89	58,41	52,44
4	31,01	29,76	31,88	68,09	45,16	44,61	47,45	62,40	55,76	58,52	61,01	68,85	67,71
1	inexpensive cluster						2	relatively expensive cluster					
3	relatively expensive cluster						4	expensive cluster					

Tableau 2 : Extrait du rapport de la Commission européenne « [Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2020](#) », p13, offres groupées sans services mobiles

3.3 Préférences du consommateur belge en termes d'Internet fixe

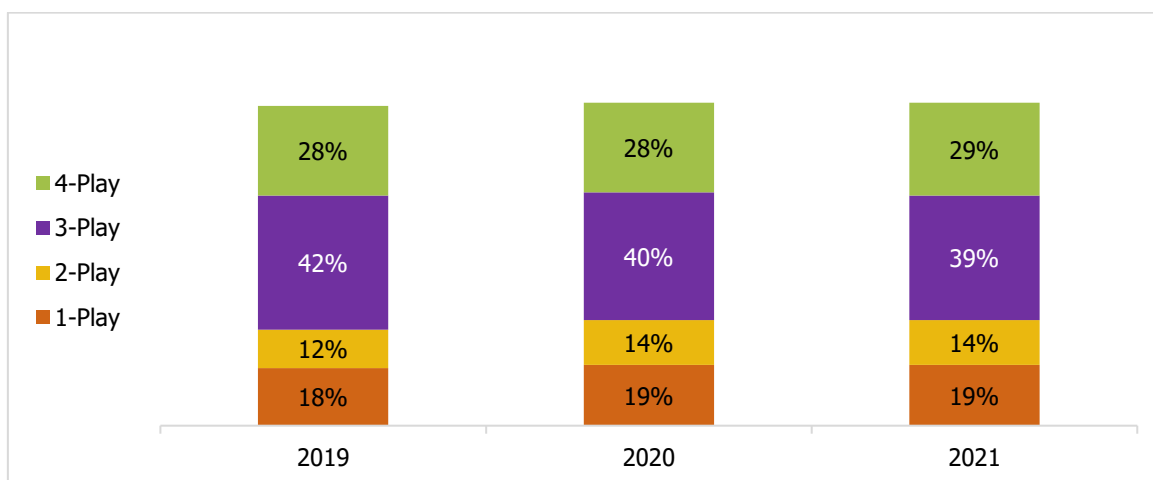
Les sections précédentes montrent que même si les prix minimums à payer en Belgique pour une offre Internet standalone ne sont pas sensiblement éloignés de ceux en vigueur dans les pays voisins¹⁰, la Belgique devient en revanche rapidement plus chère à mesure que davantage de services sont requis (= packs 2P ou 3P). Ceci est d'autant plus important à souligner qu'en pratique, fin 2021, 81% des clients résidentiels belges achetaient leur service d'accès à Internet dans une offre groupée. Ce pourcentage est assez stable sur les 3 dernières années, comme le montrent les statistiques ci-après.

¹⁰ Cette situation est notamment due à l'existence en Belgique d'offres à volume Internet fixe limité qui sont relativement bon marché. Ce type d'offres est propre à la Belgique puisque, à une exception près (O2 en Allemagne, pour un nombre limité de services), aucun opérateur étranger parmi tous ceux analysés dans le cadre de cette étude ne propose des services haut débit câble ou DSL avec un volume Internet fixe limité.



Graph 3 : Nombre de clients résidentiels disposant du haut débit fixe par répartition pack-standalone, au cours des 3 dernières années (Source : IBPT)

Les clients résidentiels disposant d'une ligne fixe à haut débit s'abonnent le plus souvent par le biais d'une offre groupée. Pour 39% d'entre eux, cet abonnement s'effectue dans le cadre d'un achat d'une offre triple play, pour 29% dans le cadre d'une offre quadruple play et pour 14 % dans le cadre d'une offre groupée double play¹¹.



Graph 4 : Pourcentage de clients résidentiels ayant le haut débit fixe par x-play, au cours des 3 dernières années (Source : IBPT)

Par conséquent, l'abordabilité de l'Internet fixe standalone n'est potentiellement intéressante que pour les 19% de la population belge qui l'achète en 1-Play, pour autant que cette proportion de Belges opte pour de l'Internet d'entrée de gamme (voir graphe 1).

Prenons un cas concret pour illustrer le propos, soit le cas d'un ménage dont les besoins télécoms sont relativement faibles et couverts par un Internet avec une vitesse de (minimum) 50 Mbps et un volume de (minimum) 100 GB.

¹¹ Update de « La situation du marché des communications électroniques et de la télévision, 2020 » (ibpt.be), non encore publié

Comme l'ont montré les points précédents, les solutions Internet standalone données par le marché ont un coût mensuel moyen¹² (ci-après CMM) relativement abordable. Celui-ci varie, au 13/04/2022, de 29,14€ à 45,88€ selon l'opérateur choisi:

Internet standalone		Vitesse	Volume	CMM
Proximus	Start	50	100	29,14 €
VOO	Solo Light	75	100	31,01 €
Telenet	Easy Internet	100	150	33,75 €
Scarlet,	Scarlet Internet Loco	50	∞	36,14 €
United Telecom	Surf@Home VDSL	100	∞	38,38 €
Edpnet	VDSL XL (sans modem)	100	∞	38,73 €
Zuny	Internet illimité + Séries	200	∞	39,00 €
Orange	Home Internet	150	∞	43,64 €
Cybernet	Connect DSL Basic	100	750	45,88 €

Si, comme la majorité des Belges (81%), ce ménage souhaite intégrer son service d'accès à Internet dans un pack pour répondre à ses besoins en matière de télécommunications et qu'il opte pour une offre groupée double play Internet et TV¹³, le marché lui donne actuellement 4 solutions, variant de 59,64€ à 64,06€ :

Pack Internet et TV ¹⁴		Vitesse	Volume	CMM
Orange	Home Internet & tv	150	∞	59,64 €
Proximus	Flex (INT+TV)	100	∞	59,99 €
Tenelet	Easy Internet + TV iconic, avec box-TV	100	150	61,88 €
VOO	Duo relax net+tv	125	∞	64,06 €

Si ce ménage se tourne vers une solution panachée chez un opérateur unique, les 3 possibilités offertes par le marché au 13/04/2022, ont un CMM variant de 67,00€ à 80,28€ :

Solution panachée opérateur unique ¹⁵		Vitesse	Volume	CMM
Tenelet	Easy Internet +TV iconic	100	150	67,00 €
VOO	Solo Light+ Solo TV	75	100	70,56 €
Scarlet	Scarlet Internet + TV digitale	50	∞	80,28 €

Où l'aspect TV standalone est donné par :

	CMM	Abonnement	Box-TV	Installation & activation	Détails
Telenet,TV iconic	33,25 €	20,00 €	9,50 €	135 € /36 mois	Lien Telenet

¹² CMM pour « coût mensuel moyen ». Les coûts mensuels moyens reflètent non seulement le coût de l'abonnement, mais aussi l'amortissement des frais d'activation et/ou d'installation sur 3 ans ainsi que d'éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés.

¹³ Il s'agit du pack 2P le plus demandé (61,6%) au sein des packs 2P, marché résidentiel, en 2020. En 2021, il reste stable et représente 61,22% des packs 2P.

¹⁴ Il s'agit des packs commerciaux 2P de type Internet et tv classique, avec décodeur disponibles à la vente sur le site des opérateurs.

¹⁵ Il s'agit de l'association de 2 services vendus en standalone sur le site des opérateurs et pour lesquels le consommateur payerait 2 fois les frais fixes d'installation et d'activation en cas de solution panachée (sauf mention contraire).

VOO, Solo TV	39,56 €	36,50 €		110€ /36 mois	Lien VOO
Scarlet, TV digitale	44,14 €	40,00 €		149 € /36 mois	lien Scarlet

Enfin, pour les solutions panachées chez 2 opérateurs distincts, les solutions sont les suivantes, au 13/04/2022 :

Solution panachée chez 2 opérateurs ¹⁶			CMM
Proximus	Start + TV ICONIC		62,39 €
VOO	Solo Light+ TV ICONIC		64,26 €
Tenelet	Easy Internet +TV ICONIC		67,00 €
Scarlet	Scarlet Internet + TV ICONIC		69,39 €
United Telecom	Surf@Home VDSL+TV ICONIC		71,63€
Edpnet	VDSL XL (sans modem)+TV ICONIC		71,98 €
Zuny	Internet illimité + Séries +TV ICONIC		72,25€
Orange	Home internet + TV ICONIC		76,89 €
Cybernet	Connect DSL Basic + TV ICONIC		79,13 €

On voit au travers de cet exemple les obstacles auxquels sont confrontés les ménages souhaitant bénéficier d'un service d'accès à Internet abordable.

Si l'Internet d'entrée de gamme est abordable en 1-Play, dès lors que le ménage souhaite multiplier ses services de télécommunications, le coût mensuel moyen liée à une solution dans un pack augmente rapidement. S'il souhaite opter pour des « solutions panachées » c'est-à-dire des solutions couplant des produits commercialisés chez un ou plusieurs opérateurs afin de pouvoir profiter des prix attractifs des offres Internet standalone tout en répondant à des besoins effectifs de plusieurs services de télécommunications, le consommateur fait face à différents obstacles :

- La multiplication des frais d'activation et/ou d'installation pour les composants fixes du pack (Internet, téléphonie fixe et/ou télévision),
- L'impossibilité pratique de pouvoir s'abonner à la télévision en standalone chez certains opérateurs¹⁷,
- Chez la plupart des opérateurs, la perte des avantages multi-produits offerts par les opérateurs lorsqu'on regroupe plusieurs services au sein d'un pack 2P, 3P ou 4P.
- En outre, les caractéristiques de l'Internet vendu en standalone ou en pack ne sont pas toujours parfaitement comparables.

¹⁶ Il s'agit de 2 services vendus en standalone par 2 opérateurs distincts et pour lesquels le consommateur payerait les frais fixes d'installation et d'activation chez chacun d'entre eux. La télévision avec décodeur prise en considération est celle de Telenet dont le CMM est le moins élevé parmi celles encore vendues en standalone.

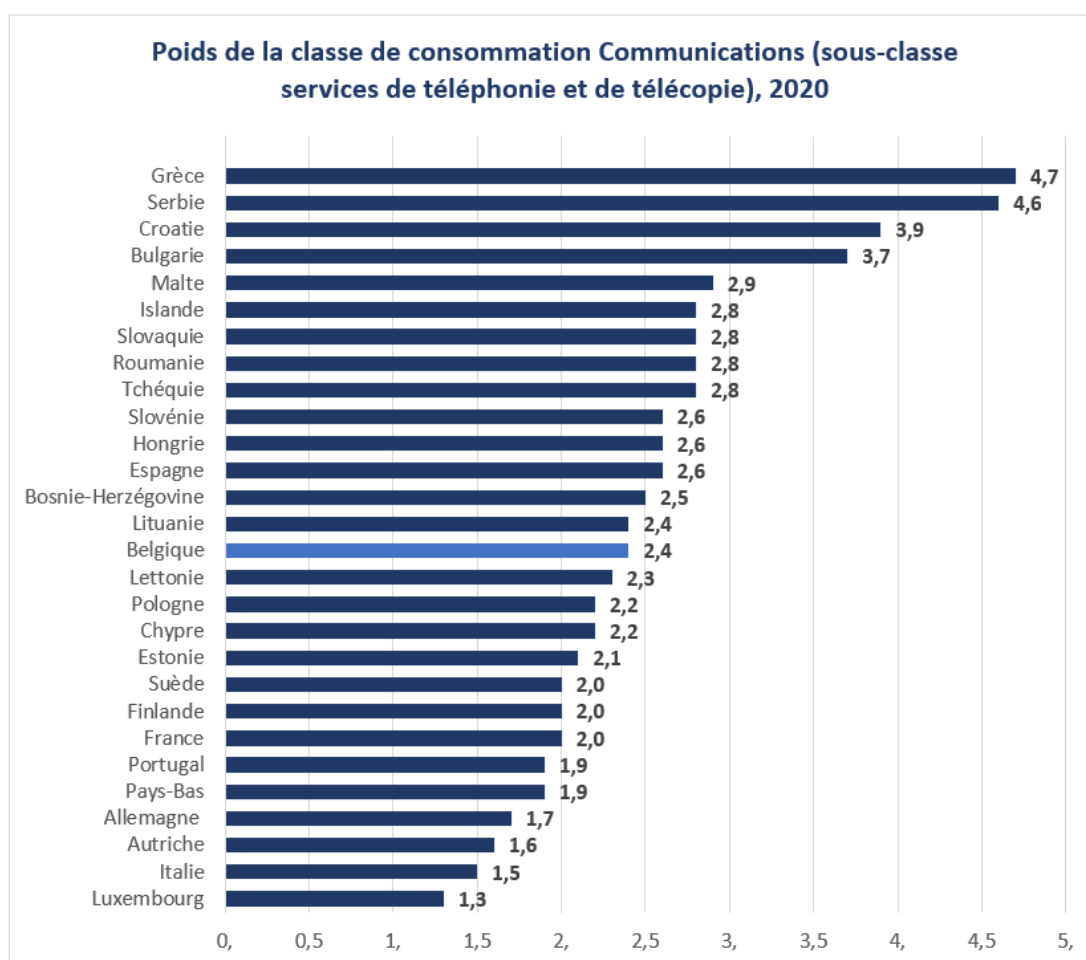
¹⁷ Tous les opérateurs n'offrent pas la possibilité aux consommateurs d'acheter les différents services en standalone. Certains ne sont plus commercialisés que comme élément constitutif d'un pack, notamment la télévision.

4. Abordabilité des services fixes

4.1. Dans un contexte international

Dans cette section, deux sources sont considérées. Celle d'Eurostat qui aborde les dépenses de consommation des ménages d'une part et celle de l'Union Internationale des Télécommunications (ci-après « UIT ») qui aborde le coût de l'Internet fixe d'entrée de gamme d'autre part.

D'après les données les plus récentes d'Eurostat (2020), le graphe ci-dessous montre le poids de la sous-classe *Services de téléphonie et de télécopie* (comprise dans la classe de consommation *Communications*¹⁸) sur les dépenses totales de consommation des ménages en 2020 à travers l'Europe. Il convient de noter que cette sous-classe ne considère pas spécifiquement les services fixes mais l'ensemble des services suivants : services téléphoniques avec fil, services de téléphonie sans fil, services de fourniture d'accès à Internet, services groupés de télécommunications et d'autres services de transmission d'informations¹⁹.



¹⁸ Selon la classification COICOP (Classification of Individual CONsumption by Purpose), on distingue 12 classes de consommation : 01. Produits alimentaires et boissons non alcoolisées ; 02. Boissons alcoolisées, tabac et stupéfiants ; 03. Articles d'habillement et chaussures ; 04. Logement, eau, électricité, gaz et autres combustibles ; 05. Meubles, articles de ménage et entretien courant du foyer ; 06. Santé ; 07. Transports ; 08. Communications ; 09. Loisirs et culture ; 10. Enseignement ; 11. Restaurants et hôtels ; 12. Biens et services divers.

¹⁹ [Europa - RAMON - Classification Detail List](#)

Grphe 5 : Dépenses de consommation (sous-classe Services de téléphonie et de télécopie) des ménages en 2020 (Source : Statistics | Eurostat (europa.eu))²⁰

Par rapport à ses pays voisins (Pays-bas, Allemagne, France, et Luxembourg) plus particulièrement, la Belgique (2,4%) fait moins bien que la France (2,0%), l'Allemagne (1,7%), le Luxembourg (1,3%) et les Pays-bas (1,9%). Par rapport à l'Europe, la Belgique se classe plus ou moins au milieu.

Ces chiffres doivent toutefois être interprétés avec la prudence nécessaire. En effet, le poids des dépenses en matière de communications est relatif car il est influencé par le coût des autres types de dépenses impactant aussi le budget des ménages. À titre d'exemple, si dans un pays les principaux postes de dépenses tels que le logement et la nourriture sont relativement chers, le poids des autres postes de dépenses sera moins important. En outre, si le coût de ces principaux postes de dépenses augmente, les ménages (surtout les plus pauvres) dépenseront vraisemblablement moins pour les postes de dépenses moins essentiels comme les télécoms.

Cette question est d'autant plus pertinente étant donnée l'évolution de l'inflation actuellement observée depuis la crise Covid-19 et le début de la guerre en Ukraine notamment. A titre indicatif²¹, sur base de l'indice des prix à la consommation, l'inflation en Belgique augmente depuis le dernier trimestre de 2021 et continue de croître en 2022 pour atteindre +8,31% en mars 2022 par rapport à 2013 (année de référence). D'après Statbel, c'est le groupe logement, eau et énergie qui exerce le plus gros impact positif sur l'inflation en mars. Une autre étude de Statbel renseigne que, selon les dernières données disponibles, ce groupe compte pour 31,80% du budget des ménages belges en 2020 (voir également graphe 10).

Pour évaluer réellement l'accessibilité financière, des recherches qualitatives supplémentaires seraient nécessaires afin de déterminer, par exemple, si un consommateur moins fortuné doit économiser sur d'autres dépenses parce qu'il paie (trop) cher ses télécommunications ou, au contraire, s'il doit réduire ses dépenses en télécommunications pour faire face aux coûts élevés des autres dépenses.

Chaque année, l'UIT analyse le caractère abordable de l'Internet fixe d'entrée de gamme en tant qu'obstacle à l'accès à ce service²². L'étude est basée sur les prix de l'abonnement le moins cher proposé par l'opérateur dominant (mesuré en termes de part de marché en volume) qui répond à l'exigence d'utilisation d'un minimum de 5 GB par mois.

Cet exercice s'inscrit dans le cadre des « Objectifs de Développement Durable » des Nations Unies qui vise principalement les pays en développement et est, en ce sens, moins approprié pour les pays développés. L'objectif concret est de ramener les dépenses liées à l'Internet à large bande à 2% du revenu national brut mensuel par habitant des pays en développement. C'est la raison pour laquelle un produit Internet à très faible spécificité a été choisi, à savoir un produit Internet fixe avec un volume mensuel de minimum 5 GB.

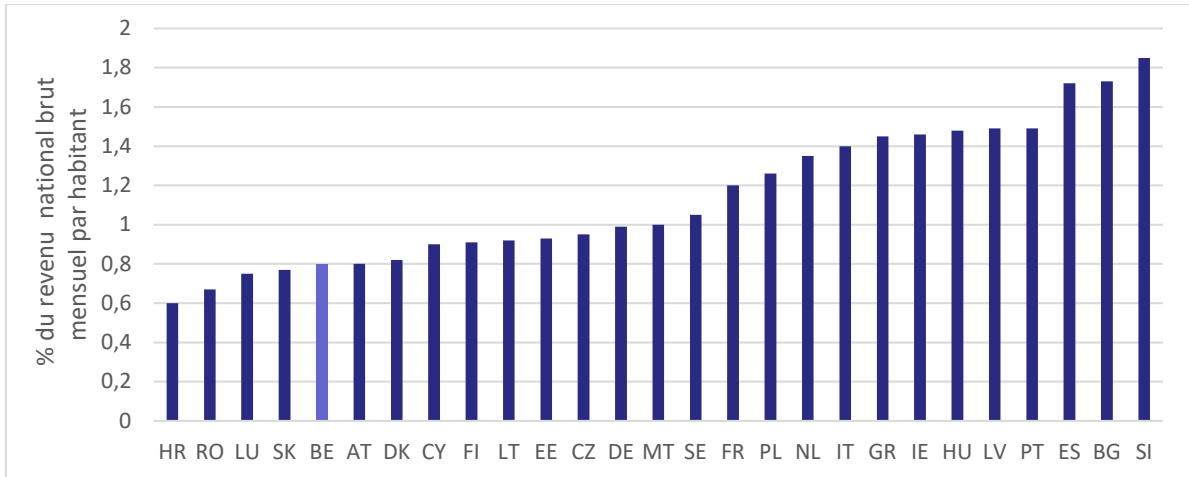
Le graphe ci-après montre les résultats pour 2020. Ceux-ci indiquent que le coût d'un service haut débit fixe d'entrée de gamme avec un volume mensuel de 5 GB en Belgique représente 0,8% du revenu mensuel national brut par habitant. Au sein de l'UE-27, la Belgique se classe cinquième, après la Croatie (0,6), la Roumanie (0,67), le Luxembourg (0,75) et la Slovaquie (0,77). Par rapport à ses pays voisins - la France (1,2), l'Allemagne (0,99) et les Pays-Bas (1,35) - le coût du haut débit fixe

²⁰ [Statistics | Eurostat \(europa.eu\)](https://statistics.eurostat.eu) Remarquons que les données sont manquantes pour certains pays (Danemark, Irlande, Norvège, Suisse, Royaume-Uni, Monténégro, Macédoine du Nord, Albanie, Turquie et Kosovo) et la moyenne européenne UE-27.

²¹ [Indice des prix à la consommation | Statbel \(fgov.be\)](https://statbel.fgov.be/fr/statistiques/1181114)

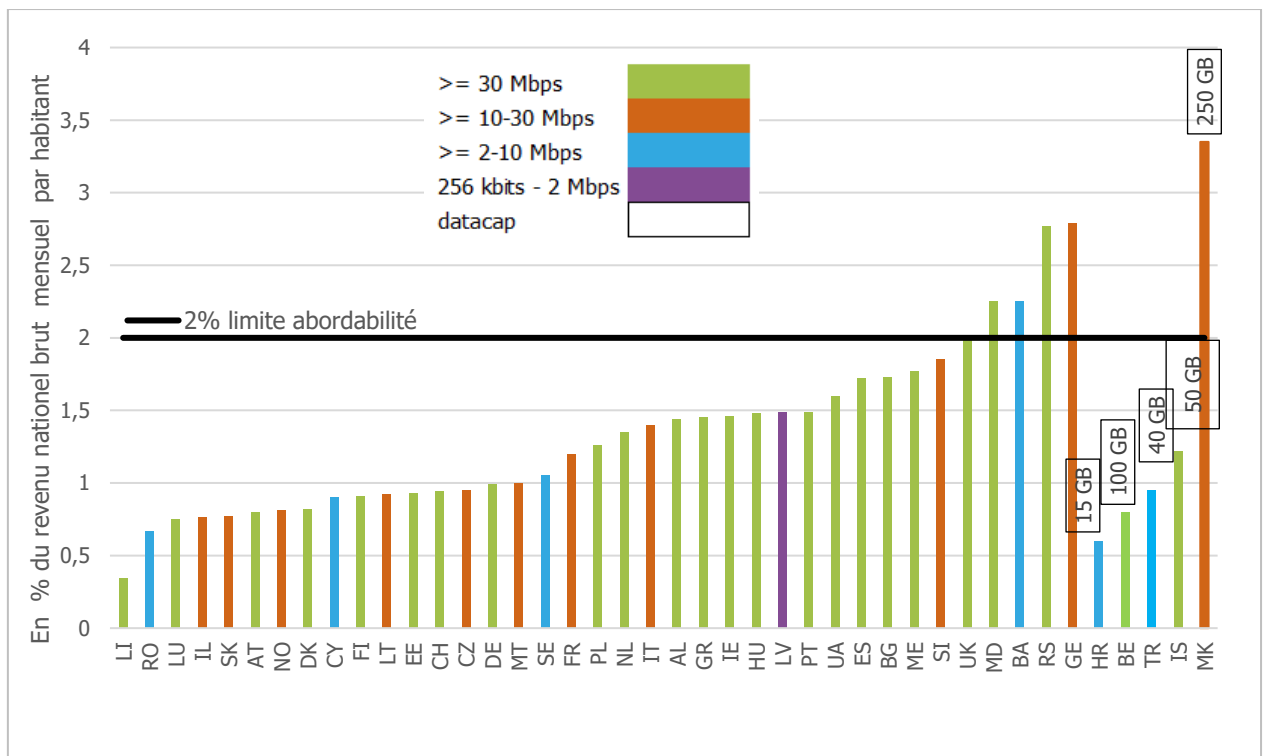
²² https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/prices2020/ITU_ICTPriceTrends_2020.pdf

d'entrée de gamme en Belgique représente un pourcentage plus faible du revenu mensuel par habitant (0,8).



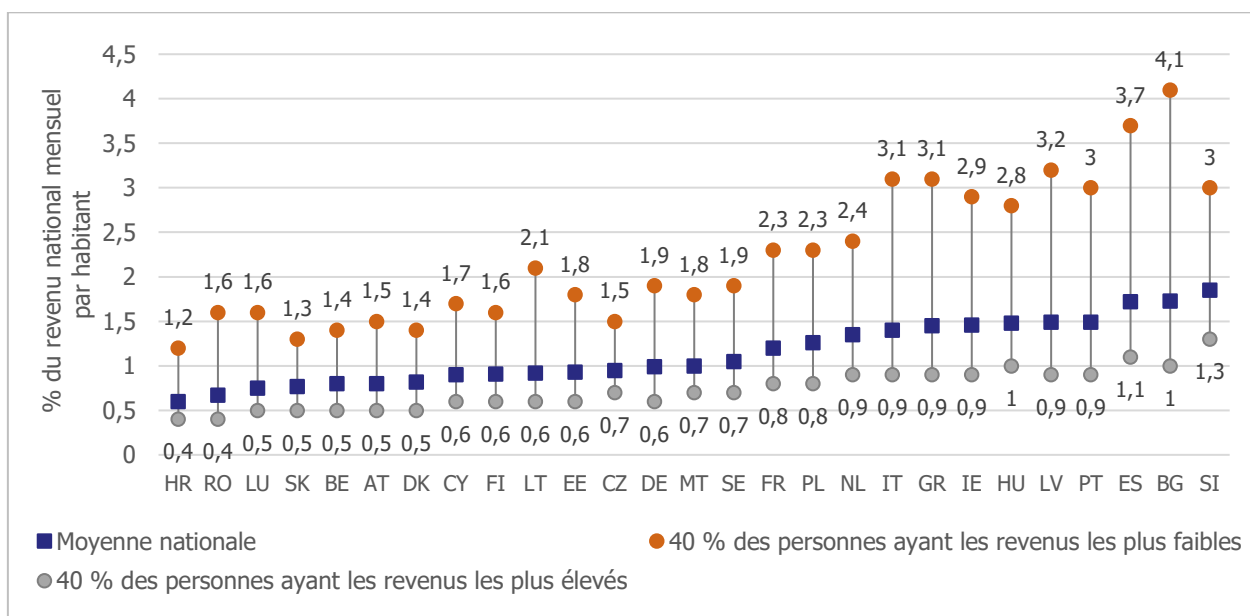
Graphe 6 : Part du coût du service haut débit fixe de base dans le revenu national brut mensuel par habitant dans l'UE-27, 2020 (Source : UIT)

En Belgique, le profil correspond à *Proximus Internet Start* avec un volume mensuel de 100 GB et une vitesse de 60 Mbps. Il convient également de noter que pour la plupart des autres pays européens, le plan tarifaire sélectionné comprend un volume de données illimité. Outre la Belgique, il existe une limite de données en Croatie, Turquie, Islande et Macédoine du Nord. Cependant, les consommateurs belges reçoivent un service de base avec une bonne vitesse (≥ 30 Mbps).



Graphe 7 : Prix du haut débit fixe en % du revenu national brut mensuel par habitant, vitesses annoncées et limites de données, dans les pays européens, 2020 (Source: UIT)

A côté de la comparaison de l'abordabilité entre différents pays pour le niveau national, l'étude de l'UIT donne également un aperçu de l'abordabilité entre les habitants les plus aisés, l'habitant moyen et les habitants les plus pauvres pour l'UE-27²³ (graphe ci-après).



Grappe 8 : Inégalité et caractère abordable du service à large bande fixe d'entrée de gamme
(Source: UIT)

La Belgique fait partie, avec la Croatie, la Slovaquie, le Danemark et la Tchéquie, des 5 pays avec un écart de moins de 1 point de pourcentage entre le coût du haut débit fixe de base en % du revenu national mensuel par habitant pour les 40 % supérieurs et les 40 % inférieurs de la population. L'inégalité est la plus grande en Bulgarie (3,1 %), suivie par l'Espagne (2,6 %).

En Belgique plus particulièrement, pour la partie la plus aisée de la population (40 % des plus aisées en termes de revenu), le prix relatif (0,5 % du revenu) est inférieur au coût au niveau national (0,8 % du revenu). Pour les 40 % de personnes les moins aisées, les coûts s'élèvent à 1,40 % de leurs revenus.

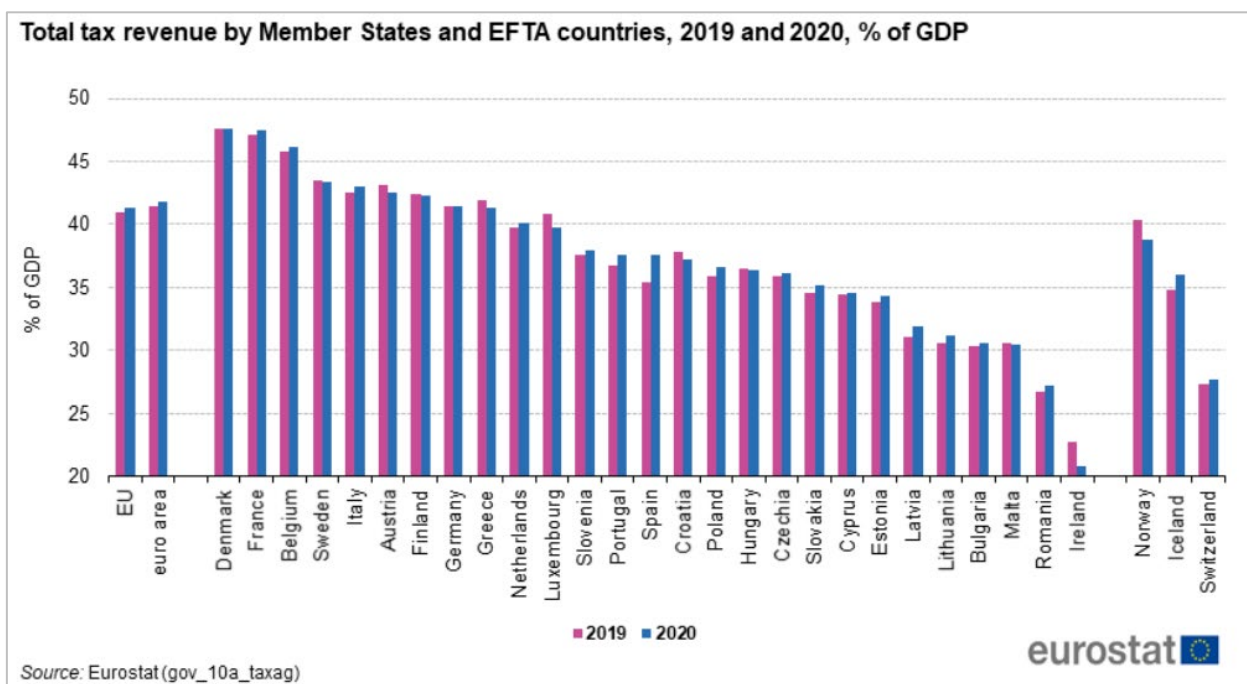
Dès lors, même si, à première vue, la Belgique semble bien se positionner globalement dans la comparaison internationale, nous devons émettre un certain nombre de réserves :

- Premièrement, le champ des comparaisons ne concerne pas uniquement les services fixes, donc soit plus large (Eurostat) soit plus restreint, à savoir seulement l'Internet haut débit standalone (UIT).
- Deuxièmement, la comparaison ne porte pas toujours sur des services comparables (par ex. services limités versus illimités) et finalement, il convient de remarquer qu'en Belgique, le service haut débit standalone n'est choisi par les consommateurs que dans une mesure restreinte (environ 19 %²⁴).

²³ [ICT price trends 2020 \(itu.int\)](https://www.itu.int/ict-price-trends-2020)

²⁴ [Situation du secteur des communications électroniques 2020: données | IBPT](#), p. 58

- Enfin, il convient de noter que le revenu brut (UIT) ne représente pas un critère réaliste pour rendre compte du revenu net effectivement disponible pour l'ensemble des pays, compte tenu des différences souvent considérables de régimes fiscaux. À cet égard, le graphe ci-dessous illustre la part que représentent les recettes fiscales²⁵ (contributions sociales incluses) des Etats membres et des pays de l'Association européenne de libre-échange (AELE) dans leur PIB. La Belgique fait partie du top 3 des pays dont le rapport entre les recettes fiscales de 2020 et le PIB est le plus élevé, à savoir 46,2%. En comparaison, la part la plus faible enregistrée en 2020 est celle de l'Irlande qui représente 20,8% du PIB.



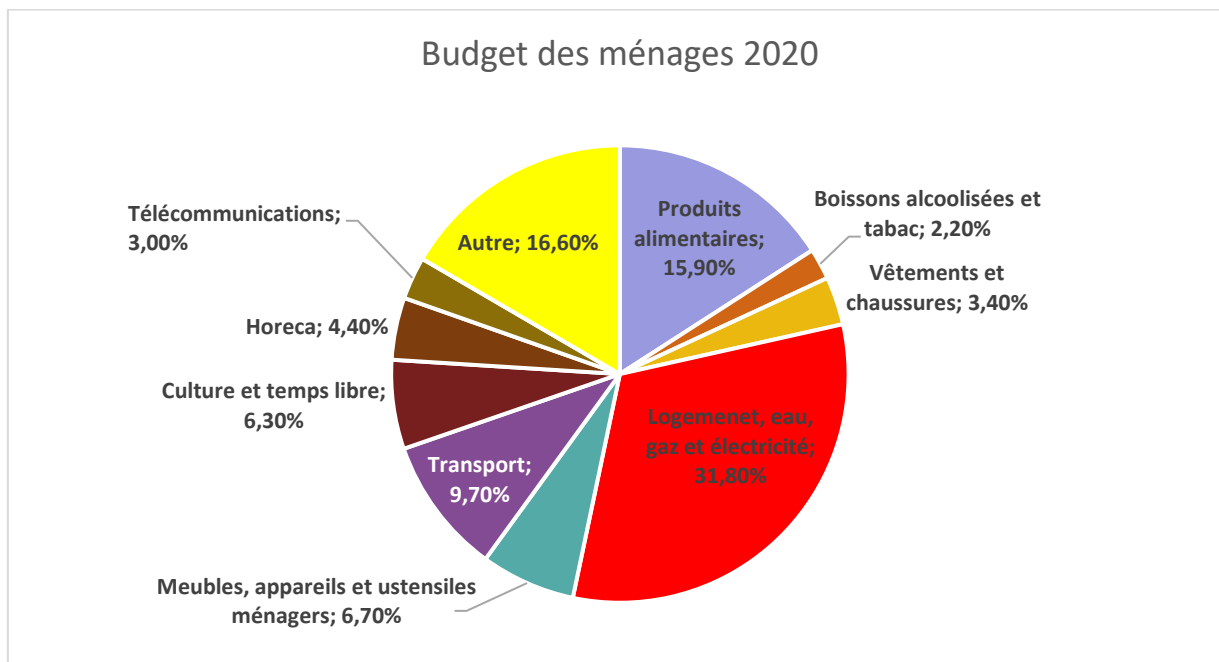
Grphe 9 : Recettes fiscales totales des Etats membres et des pays de l'AELE en 2019 et 2020, en % du PIB (Source : Eurostat)

4.2. Dans un contexte national

Avant que nous observions l'impact des dépenses en matière de communications par rapport au revenu disponible, il est utile de comparer la part de dépenses en matière de communications et de télévision avec les dépenses totales des ménages ou le budget des ménages. Nous constatons dans la figure ci-dessous que les dépenses en matière de communications et de télévision hors équipement en 2020 représentaient environ 3%²⁶ du budget des ménages en moyenne.

²⁵ [Tax revenue statistics - Statistics Explained \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&plugin=1) et pour plus d'explications sur ce qu'incluent les recettes fiscales, voir [Glossary: Tax revenue - Statistics Explained \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&plugin=1)

²⁶ [EBM_0113_2020_FR_07SEP21.XLSX \(live.com\)](https://www.insee.fr/fr/statistiques/1511144?geo=FRANCE&ts=2020); HBS_Tab02-2020 et [Budget des ménages | Statbel \(fgov.be\)](https://www.statbel.fgov.be/fr/themes/consommation/consommation-moyenne)



Graphie 10 : Budget des ménages, Statbel, 15 septembre 2021 (Source : Statbel)²⁷

En considérant les dépenses globales consacrées aux services fixes, mobiles et TV hors frais d’activation, d’installation et hors équipement – soit une estimation moyenne par ménage estimée à 908 euros sur une base annuelle, soit 76 euros par mois en 2021²⁸, il est possible de se faire une idée du poids de cette dépense sur le budget d’un Belge moyen et d’un BIM moyen.

Cet exercice couvre les dépenses générales dans le domaine de la communication et de la télévision. Les services mobiles, standalone et groupés, sont donc également inclus car de plus en plus de services mobiles sont achetés dans le cadre d’un forfait global²⁹.

Une estimation moyenne de 51 euros sans prise en compte du mobile pour les dépenses des ménages en 2021³⁰ est également considérée dans cet exercice.

- D’une part, le revenu net d’une famille avec deux enfants dont l’un des parents travaille est en 2021 de 41.656,16 euros³¹, soit un revenu mensuel de 3.471,35 euros. Selon les dépenses moyennes consacrées aux services télécoms, le poids de ces dépenses sur la part de revenu du Belge moyen équivaut à 1,5% (si 51 euros) et à 2,2% (si 76 euros).

²⁷ [Budget des ménages | Statbel \(fgov.be\)](https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/budget)

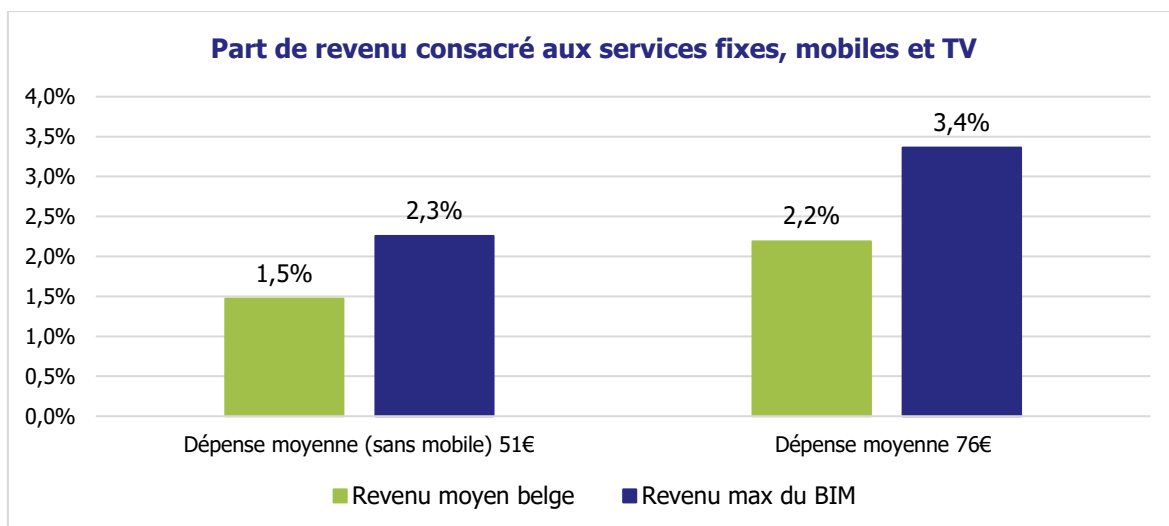
²⁸ Calculs basés pour l’année 2021 sur le chiffre d’affaires réalisé hors équipement pour les services fixes, mobiles et TV sur le marché de détail résidentiel [4,56 milliards d’euros] [Situation du secteur des communications électroniques : données 2021 prochainement mises à jour | IBPT](#) divisé par le nombre total de ménages en Belgique en 2021 [5.024.851] [Nombre de ménages privés en Belgique | IBSA et Statbel](#)

²⁹ La part des offres groupées incluant une composante mobile est passée de 22% des services résidentiels début 2018 à 46% fin 2021.

³⁰ Calculs basés pour l’année 2021 sur le chiffre d’affaires réalisé hors équipement pour les services fixes et de télévision [3,05 milliards d’euros] [Situation du secteur des communications électroniques : données 2021 prochainement mises à jour | IBPT](#)

³¹ [Eurostat](https://ec.europa.eu/eurostat)

- Et d'autre part, à défaut de posséder d'informations au sujet du revenu moyen des BIM en 2021, c'est le revenu brut maximum d'un BIM ayant un(e) conjoint(e) et deux enfants à charge³² qui est considéré. Il s'agit donc du cas de figure le plus optimiste. Le plafond annuel de revenu brut pour ce type de ménage est de 32.295,76 euros³³, soit 2.691,31 euros par mois. En considérant comme précédemment l'approximation de ce revenu mensuel brut en net, on obtient un revenu net mensuel de 2.259,29 euros³⁴. La part de revenu dédiée à ces dépenses est de 2,3% (si 51 euros) et 3,4% (si 76 euros).



Graphe 11 : Part de revenu consacré aux services fixes, mobiles et TV hors activation, installation et équipement en 2021 (Source : IBPT)

Bien que la différence avec le revenu du Belge moyen puisse sembler modeste, il convient de souligner que le revenu BIM considéré reste un maximum. Les parts de revenu consacrées aux dépenses de télécommunications sont donc sous-estimées pour une partie des BIM.

Il convient en outre de préciser que ces pourcentages sont calculés par rapport au revenu net et non par rapport au revenu réellement disponible après prise en compte des dépenses (quasi) incompressibles comme le loyer ou l'alimentation.

En montants absolus, après paiement de ces catégories de dépenses, un Belge moyen posséderait un budget mensuel allant de 3.395,35 à 3.420,35³⁵ euros pour faire face à ses principales dépenses ainsi que celles de son/sa conjoint(e) et de leurs deux enfants à charge. Tandis qu'un BIM (le plus riche) disposerait, quant à lui, d'un budget variant de 2.183,29 à 2.208,29³⁶ euros par mois.

³² Du [Bureau fédéral du Plan](#), le nombre moyen d'enfants par femme est de 1,54 pour l'année 2020 en Belgique. Ce nombre est adapté à 2 par souci de réalisme.

³³ Ce plafond annuel pour les revenus bruts considère l'année 2021 et comprend dans son calcul un titulaire et trois personnes à charge (conjoint(e) non rémunérée et deux enfants à charge) [Intervention majorée : plafonds des revenus - INAMI \(fgov.be\)](#)

³⁴ D'après [FGTB || Calculez votre salaire brut-net](#) pour une personne mariée travaillant seule (statut employé à temps plein) ayant deux enfants à charge. Ce montant peut donc légèrement différer de la réalité mais celui-ci donne une meilleure idée du revenu réellement perçu par ce type de ménage.

³⁵ Revenu net mensuel du Belge moyen de 3.471,35 euros diminué des catégories de dépenses (51 et 76 euros).

³⁶ Revenu net mensuel du BIM (sur base du plafond de revenus) approximé à 2.259,29 euros diminué des catégories de dépenses (51 et 76 euros).

Compte tenu de ces remarques, un calcul par rapport au revenu réellement disponible est susceptible de creuser nettement l'écart par rapport à la situation du Belge moyen.

5. Disponibilité de l'Internet fixe : ménages avec bas revenus versus ménages avec hauts revenus

5.1 Introduction

La crise mondiale liée au COVID-19 a été un moteur d'accélération inédit d'une tendance déjà largement en cours avant son apparition: la numérisation progressive dans l'ensemble des activités de la vie sociale. Nous allons voir dans les sections suivantes que l'accès à Internet, en particulier chez les ménages vulnérables, est en augmentation. En outre, comme le souligne la Fondation Roi Baudouin³⁷, accéder à Internet n'assure pas nécessairement de savoir tirer bénéfice de la numérisation des services. Tous les acteurs concernés partagent une même responsabilité : celle de ne laisser personne au bord du chemin. Veiller à l'accessibilité et la facilité d'utilisation des services numériques est donc également essentiel.

5.2 Accès à l'Internet fixe

Le rapport datant du 21 mars 2022 de Statbel relatif à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) auprès des ménages en 2021³⁸, nous apprend que près de 92% des ménages belges disposent de l'Internet à domicile et que 84% des ménages ont accès à la connexion fixe à haut débit.

Cependant, de fortes disparités sont observées au sein de la population belge en fonction des revenus des ménages. En ce qui concerne l'Internet à domicile, 23% des ménages aux revenus les plus faibles (revenus nets mensuels < 1.499€) n'y ont pas accès alors que l'ensemble des ménages aux revenus les plus élevés (revenus nets mensuels > 4.800€) en disposent. Du côté de l'Internet fixe à large bande, 35% des ménages aux revenus les plus faibles n'en disposent pas, alors que ce chiffre n'est que de 5% pour les ménages aux revenus les plus élevés.

En ce qui concerne les raisons qui expliquent pourquoi les ménages belges ne disposent pas de l'Internet à domicile, les réponses montrent que l'explication n'est pas uniquement liée aux coûts associés aux frais d'abonnement ou de connexion mais également à d'autres aspects : l'absence d'intérêt (35%), le manque de compétences (31%) et seulement ensuite les aspects financiers apparaissent, à savoir l'équipement trop cher (22%) et les frais de connexion (21%)³⁹. En considérant maintenant les ménages à faibles revenus plus particulièrement, l'ordre de prévalence est identique. En effet, cela s'explique par le fait que la proportion de ménages n'ayant pas accès à Internet à domicile est majoritairement composée de ménages moins aisés.

Toutefois bien que l'Internet à domicile ne concerne pas l'Internet fixe en particulier⁴⁰, la connexion fixe à haut débit compte pour un poids de 84% dans l'échantillon total considéré. On peut donc vraisemblablement supposer que les raisons énoncées ci-dessus conservent partiellement le même ordre de prévalence. Remarquons que les disparités entre revenus ne peuvent être comparées avec

³⁷ [2021_DigitalInclusionServicesEssentiels \(kbs-frb.be\)](https://www.kbs-frb.be/fr/themes/digital-inclusion-services-essentiels)

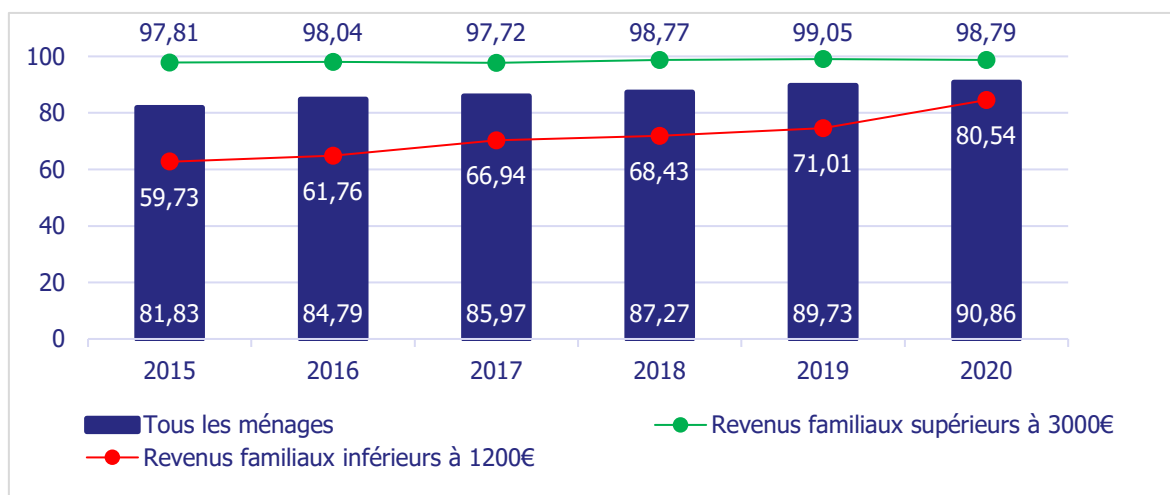
³⁸ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures>

³⁹ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures>

⁴⁰ Il convient en effet de noter que l'« Internet à domicile » au sens de ce rapport inclut la connexion fixe à haut débit, la connexion mobile à haut débit et la connexion mobile à bande étroite. La « connexion fixe à haut débit » peut, quant à elle, être associée à l'Internet fixe.

les années précédentes car une méthodologie différente a été utilisée pour l'année 2021. Nous présentons dès lors ci-dessous l'évolution au cours de la période 2015 à 2020.

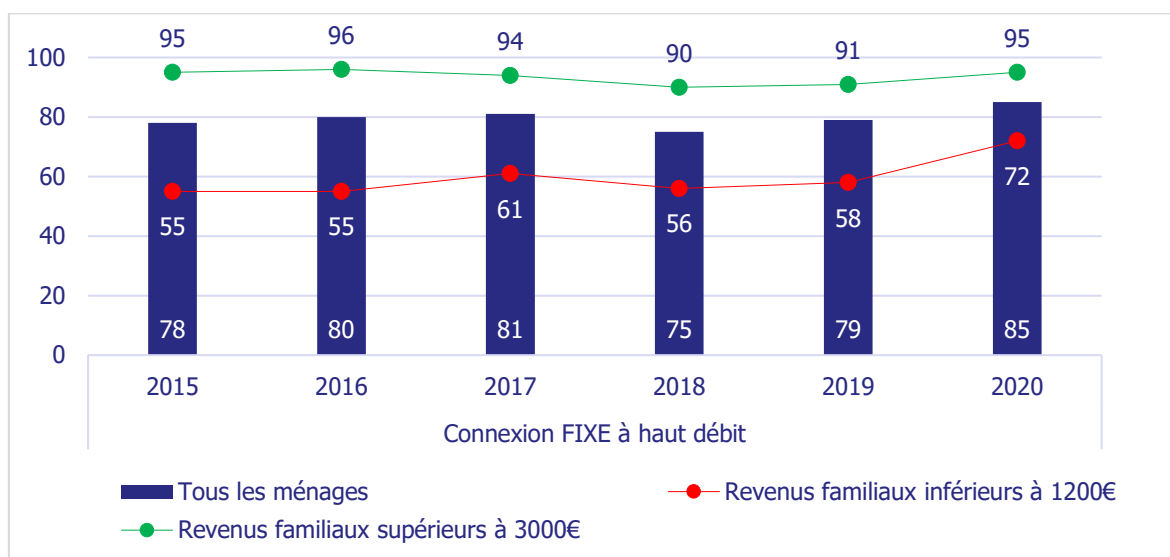
On constate sur le graphe ci-après, qu'en 2020, près de 20% des familles à faibles revenus (revenus nets mensuels < 1.200€) n'ont pas de connexion Internet à domicile, contre un peu plus d'1% des ménages ayant les revenus les plus élevés (revenus nets mensuels > 3.000€).



Graphe 12 : Evolution des taux de connexion Internet à domicile en moyenne et selon le niveau de revenu du ménage en Belgique (en % des ménages) (Source : Statbel, calculs CIRTES)

Si l'écart des taux de connexion Internet entre les familles dont les revenus sont faibles (revenus nets mensuels < 1.200€) et celles ayant les revenus les plus hauts (revenus nets mensuels > 3.000€) semble diminuer, des inégalités demeurent (voir infra).

En ce qui concerne les connexions fixes à haut débit, 28% des ménages à faibles revenus (revenus nets mensuels < 1.200€) ne disposent pas d'une connexion fixe à haut débit, contre seulement 5 % des ménages ayant les revenus les plus élevés (revenus nets mensuels > 3.000€).

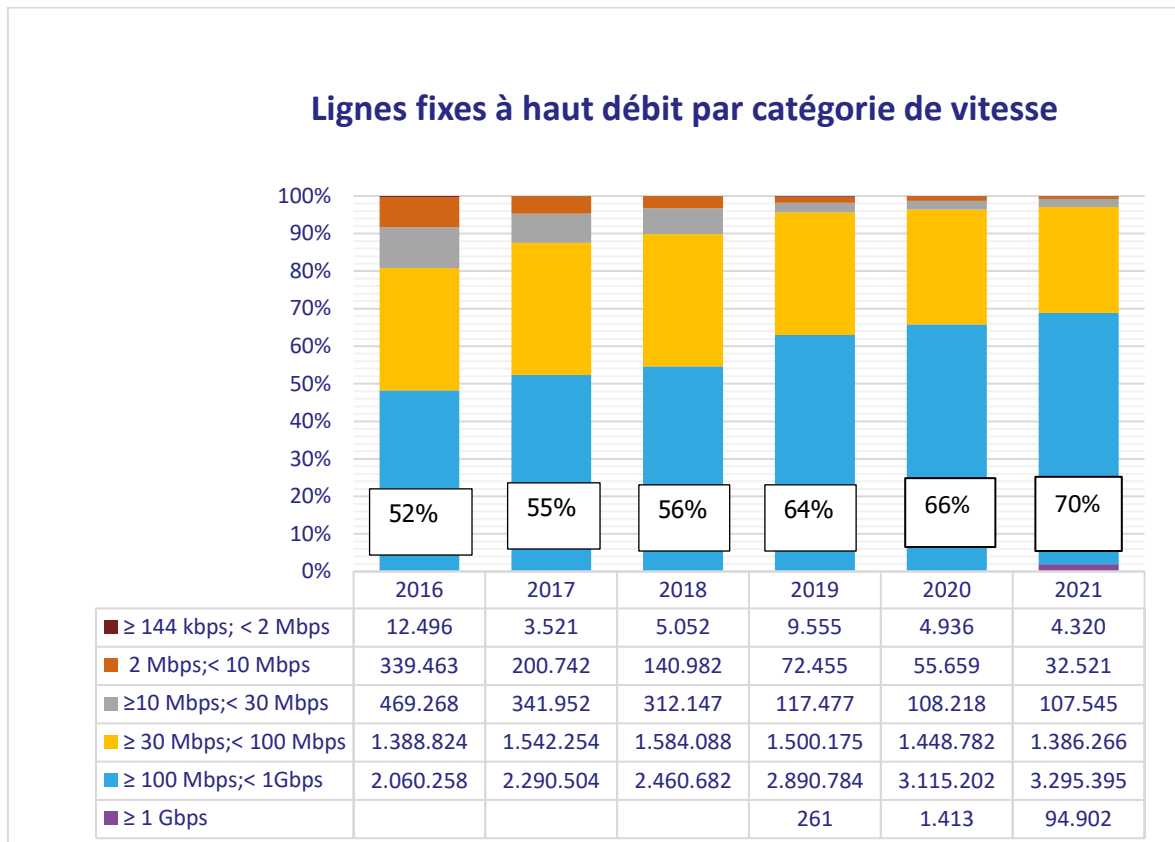


Graphe 13 : Evolution des taux de connexion Internet fixe à haut débit, en moyenne et selon le niveau de revenu du ménage en Belgique (en % des ménages) (Source : Statbel, calculs CIRTES)

Selon ces données, par rapport à 2019, une hausse de près de 25% de la vente de large bande fixe est observée en 2020 pour les ménages à faibles revenus et ce, malgré le confinement partiel COVID limitant temporairement l'accès aux points de vente physiques et donc toute nouvelle installation.

Voici quelques éléments d'explication :

- Le contexte particulier du covid et des confinements successifs a mis en lumière l'importance du rôle joué par l'Internet sur nos interactions sociales tant privées (interactions familiales, support des administrations à distance, certificats covid, ...) que professionnelles (télétravail, école en distanciel, téléconférences,...) ;
- On soulignera aussi que le taux élevé des connexions Internet pendant la période de la crise de COVID a également été favorisé par les gestes commerciaux des principaux opérateurs lors de la deuxième vague du coronavirus. Ceux-ci sont repris dans le tableau 3 en annexe, à titre informatif. Il faudra donc suivre attentivement l'évolution des données statistiques relatives à 2022 lorsque l'effet de ces mesures, par nature temporaires, a pris fin ; Bien que cette augmentation entre 2019 et 2020 ne soit basée que sur une enquête (Statbel), nous constatons aussi au niveau des chiffres réels de l'IBPT qu'une croissance est observée au niveau des lignes fixes à large bande. En effet, le marché résidentiel compte 3,847 millions de lignes à la fin de l'année 2020, soit une croissance de 3,2% par rapport à 2019. Et cette croissance se poursuit en 2021 (+4,3%) par rapport à 2020 ;
- De façon plus large, au cours des 2 dernières années pour lesquelles nous disposons d'informations statistiques (2018-2020), on constate une hausse constante et continue du nombre total de clients ayant acheté la large bande avec des volumes illimités (70 % au Q1 2018 contre 77 % au Q2 2020). Ces produits dotés de volumes illimités sont souvent offerts avec des vitesses de téléchargement plus élevées ;
- Enfin, on observe un glissement significatif du marché résidentiel belge vers des produits Internet dotés de vitesses de téléchargement supérieures. En 2021, 70,25 % des abonnements résidentiels belges avaient une vitesse de téléchargement égale ou supérieure à 100 Mbps alors que le pourcentage était de 56% trois ans plus tôt comme le montre le graphe ci-après.



Graphe 14 : Evolution de la vitesse des lignes fixes à haut débit sur le marché résidentiel belge
(Source : IBPT⁴¹)

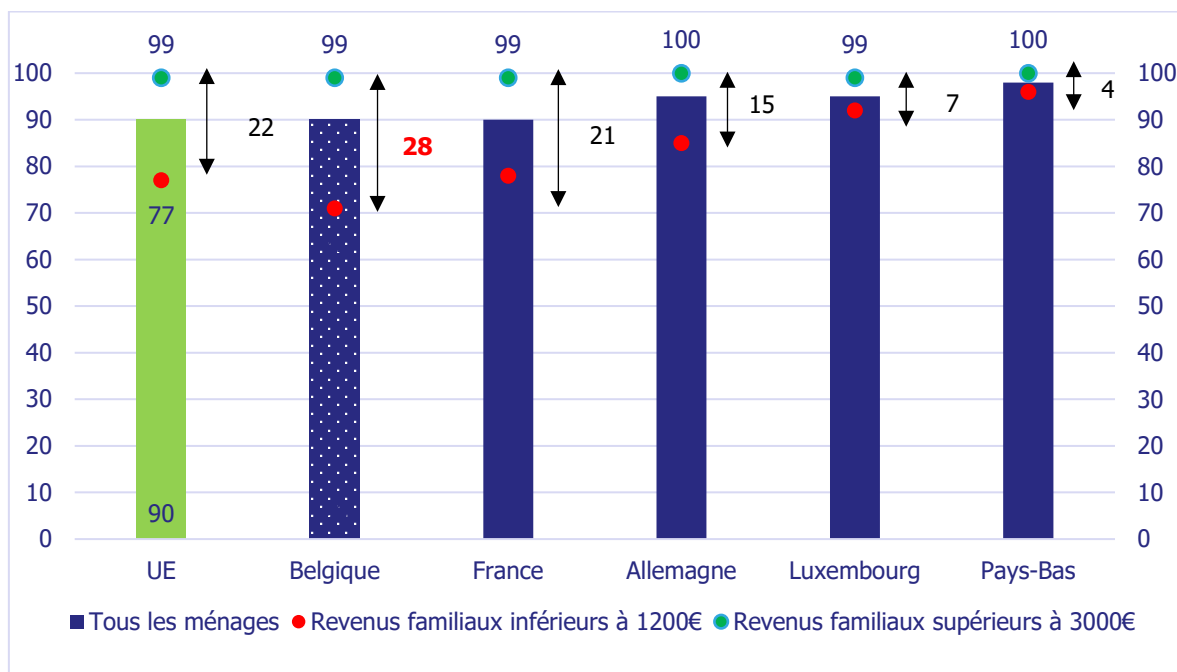
5.3 Inégalités en termes d'accès : comparaison avec les pays voisins

Les chiffres de la Fondation Roi Baudouin montrent aussi que la Belgique est le pays où les inégalités en termes d'accès à Internet pour les ménages à faibles revenus sont les plus fortes.

Le graphe ci-après montre que pour la connexion Internet, en 2019, l'écart entre les ménages vivant avec plus de 3.000 euros nets par mois et ceux vivant avec moins de 1.200 euros nets par mois est de 28% en Belgique, contre 21% en France, 15% en Allemagne, 7% au Luxembourg et seulement 4% aux Pays-Bas.

En comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à Internet selon les revenus.

⁴¹ Update de [«https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-marche-des-communications-electroniques-et-de-la-television-2021»](https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-marche-des-communications-electroniques-et-de-la-television-2021)



Graphe 15 : Taux de connexion Internet par niveau de revenu du ménage. Comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne en 2019 (en % des ménages) (Source : Fondation Roi Baudouin)

En 2020, il est à noter que l'écart entre les plus pauvres et les plus riches pour la Belgique s'est fortement réduit, passant de 28 à 18 points de pourcentage. En effet, le taux de connexion Internet est passé pour les plus pauvres de 71% en 2019 à 81% en 2020 par rapport au taux de 99% des plus riches⁴².

5.4 Et pour le futur ?

Comme le note la Banque Nationale de Belgique (ci-après, « BNB ») dans son rapport « *l'économie belge au lendemain du choc de la crise de COVID-19* »⁴³, la pandémie liée au COVID a profondément affecté l'économie en 2020 donnant place à une accélération de tendances qui existaient déjà avant la crise.

La numérisation de l'économie s'est sensiblement renforcée. Deux tiers des répondants belges⁴⁴ ont signalé qu'une utilisation accrue des technologies numériques était le principal effet à long terme de la pandémie du COVID sur leurs investissements, principalement parce que les interactions physiques destinées à vendre un produit étaient interdites, restreintes ou simplement moins demandées par certains clients. Le nombre d'entreprises qui s'attendent à réaliser des ventes sur les marchés en ligne et le nombre de celles qui prévoient de réaliser des ventes grâce à une application web devraient respectivement doubler et quintupler. En corollaire, l'organisation du travail au sein des entreprises a également été largement revue, notamment en raison du recours plus généralisé au télétravail et de la volonté d'introduire un système de travail hybride dans le futur.

En raison de son impact asymétrique sur les industries, la crise COVID a plus lourdement touché certains groupes de la population en termes d'emploi et de perte de revenus. Alors que certains n'ont

⁴² Statbel, Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et les individus âgés de 16 à 74 ans. [ZOOM Inclusion numérique \(kbs-frb.be\)](https://www.statbel.fgov.be/fr/themes/technologie/zoom-inclusion-numerique), p1.

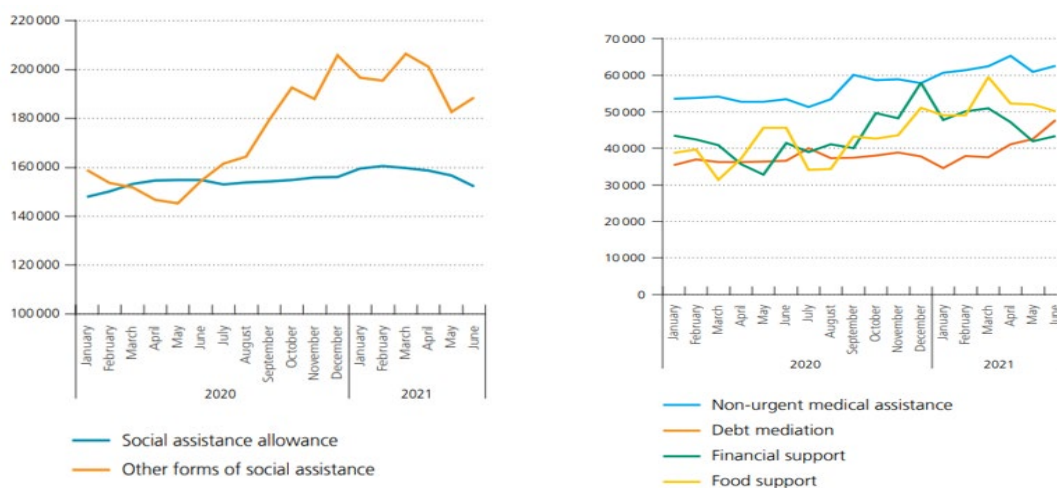
⁴³ [L'économie belge au lendemain du choc de la crise du COVID-19 | nbb.be](https://www.nbb.be/fr/actualites/leconomie-belge-au-lendemain-du-choc-de-la-crise-du-covid-19)

⁴⁴ Enquête de 2020 de la Banque européenne d'investissement (BEI).

pas été touchés du tout, en raison de la possibilité de travailler à domicile ou d'être employés dans un secteur vital, d'autres ont été confrontés à des mises à pied temporaires, à des pertes d'emploi, à des activités réduites ou à des possibilités d'emploi limitées, causant des difficultés financières à certains ménages⁴⁵.

Par ailleurs, la crise COVID a influencé la composition du revenu disponible des ménages, la part des revenus de remplacement (transferts sociaux nets) ayant considérablement augmenté, compensant la perte de revenus du travail. L'augmentation du revenu disponible des ménages au niveau agrégé a néanmoins masqué la vulnérabilité de certains ménages. Les questions liées au COVID dans l'enquête auprès des consommateurs de la BNB montrent que, bien qu'une grande majorité ait déclaré n'avoir subi qu'une perte de revenus limitée ou aucune, certains répondants ont indiqué qu'ils avaient subi une perte de revenus importante (> 30%) en raison de la pandémie.

Les centres publics d'aide sociale (OCMW/CPAS) ont connu une augmentation du nombre de personnes demandant de l'aide, le nombre de personnes bénéficiant de tout type de soutien a considérablement augmenté au cours de l'année 2020.



Graph 16 : Nombre de personnes qui ont demandé une allocation d'aide sociale en 2020 en Belgique et détail des différents types d'aides demandées (Source : Inclusion numérique, kbs-frb.be, enquête Sociale Impact Covid19)

Alors que l'augmentation du nombre de bénéficiaires d'une allocation d'aide sociale a eu tendance à être plus progressive (en bleu), la demande d'autres formes d'aides sociales a fortement augmenté au cours du second semestre de 2020 (en orange). C'était particulièrement le cas pour la médiation de la dette, l'aide alimentaire, d'autres soutiens financiers et l'assistance médicale non urgente. Cela pourrait indiquer que la crise COVID a continué d'affecter certains ménages alors que leurs réserves financières s'épuisaient, les obligeant à demander une aide supplémentaire en plus de leur revenu.

En dépit de ces constatations de la Banque nationale, il convient tout de même de replacer un certain nombre de ces résultats dans le contexte général approprié. Selon les chiffres les plus récents de Statbel, 13,1 pour cent des Belges vivent sous le seuil de pauvreté⁴⁶. Ce dernier s'élève à 1.287 euros nets par mois pour une personne isolée. Le chiffre repose sur une enquête menée en 2021 mais sur les revenus de 2020, la première année de la crise du coronavirus. Et étonnamment, la pauvreté a alors baissé d'un point de pourcentage complet par rapport à 2019. Les autorités ont en effet

⁴⁵ Voir également Ive Marx, e.a. De kwetsbare werkende. Een profielschets van armoede en financiële bestaanszekerheid bij werkende Belgen, COVIVAT Beleidsnota, UA, KULeuven, 5 Juin 2020, pp. 31.

⁴⁶ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>

compensé en grande partie l'impact de la crise du coronavirus via du chômage temporaire, des suppléments sociaux et des allocations plus élevées.

Dès lors, même si les autorités ont pu éviter que la situation empire grâce à un certain nombre de mesures compensatoires, l'on peut supposer que l'impact sur les ménages les plus fragiles va persister, d'une part parce qu'en 2022, un certain nombre de ces mesures COVID seront progressivement supprimées et d'autre part à cause des hausses des prix historiquement élevées qui persistent.

Outre la perte importante des revenus liée à la pandémie de COVID, la flambée des prix de l'énergie démarrée en octobre 2021 impacte également les dépenses des ménages belges en 2022 qui priorisent désormais leurs dépenses autrement, accentuant l'importance donnée aux dépenses de première nécessité dont les services de télécommunications ne font pas partie. Dans le contexte actuel de la guerre en Ukraine et de la hausse des prix de toute une série de produits et services qui, conjuguée à l'envolée du coût de l'énergie, a fait s'envoler le taux d'inflation - dont la B.N.B. estime qu'elle s'établirait en moyenne à 7,4% pour l'ensemble de l'année 2022⁴⁷ -, la situation des ménages à faibles revenus ne devrait pas s'améliorer dans les mois à venir ce qui rend encore plus criant le besoin de tarifs sociaux en matière de télécommunications.

6. Conclusion

La Belgique est chère, pour ses services fixes, comparée à ses voisins mais aussi dans un contexte européen plus large.

Ce niveau de prix élevé a évidemment des effets sur l'abordabilité de ces services fixes pour certains groupes cibles. En effet, nous constatons que la part de dépenses pour les services de communications et les services Internet en particulier joue un rôle plus important pour certains groupes cibles (tel que les BIM) avec un revenu plus limité. Dans un contexte international, la Belgique se classe, tant dans le domaine des dépenses de communications (sous-classe Services de téléphonie et de télécopie) (Eurostat) que dans le domaine du haut débit standalone (UIT) globalement correctement. Cependant, des limitations en ce qui concerne la portée et la méthodologie utilisée dans les deux comparaisons internationales ne permettent pas de tirer des conclusions très pertinentes.

La disponibilité des services fixes est également impactée par ces niveaux de prix, surtout pour les ménages vulnérables. Ainsi, nous avons constaté qu'en 2021, près de 23 % des familles aux revenus les plus faibles (revenu mensuel net < 1.499 euros) n'avaient pas de connexion Internet tandis que pas un seul ménage avec de hauts revenus (revenu mensuel net > 4.800 euros) ne disposait pas d'Internet. Nous avons pu faire la même constatation en ce qui concerne la disponibilité d'un service Internet à haut débit. Dans ce cas, près de 35 % des ménages aux revenus les plus faibles n'avaient pas d'Internet à haut débit, alors que ce chiffre n'était que de 5 % pour les ménages aux revenus les plus élevés. En outre, nous avons constaté que pour la connexion Internet, en 2019, l'écart entre les ménages vivant avec plus de 3.000 euros de revenu net mensuel et ceux avec moins de 1.200 euros de revenu net par mois était de 28 % en Belgique, contre 21 % en France, 15 % en Allemagne, 7 % au Luxembourg et seulement 4 % aux Pays-Bas. En comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne, elle est également l'un des pays les plus inégalitaires en termes d'accès à l'Internet haut débit sur la base des revenus.

⁴⁷ Cf. <https://www.nbb.be/fr/articles/querre-en-ukraine-mise-jour-des-projections-macroeconomiques-pour-la-belgique> : « En raison de la nouvelle intensification des tensions sur les marchés mondiaux de l'énergie, la très forte inflation se tassera également plus lentement que prévu : à la fin de cette année, elle serait encore supérieure à 5 % et, pour l'ensemble de l'année, elle s'établirait en moyenne à 7,4 % ».

Nous observons que les pressions sur l'abordabilité risquent de s'aggraver à l'avenir en raison de la hausse des prix de détail et des pressions plus larges sur le coût de la vie. Outre les hausses annuelles de prix, les fournisseurs de services de télécommunications vont, dès le mois d'avril et dans les prochains mois, également répercuter l'inflation sur les prix pratiqués sur le marché résidentiel. Nous craignons que ces hausses de prix et la hausse importante de l'inflation, dans un contexte géopolitique tendu, n'exacerbent encore davantage les problèmes d'abordabilité, en particulier pour les ménages à faibles revenus.

Sur la base de ces différentes constatations, nous parvenons à la conclusion que l'utilité de tarifs sociaux pour certains ménages aux revenus les plus faibles est particulièrement d'actualité. Les tarifs sociaux offrent en effet aux clients financièrement vulnérables la possibilité d'accéder aux services fixes à un prix plus abordable via un tarif réduit par rapport aux tarifs disponibles sur le marché résidentiel belge, permettant des économies importantes aux ménages faisant face à des problèmes d'abordabilité.

Annexe

Mesure	Orange	Proximus
Téléchargement illimité fixe	Cela est déjà le cas de toute manière	Pour tous les services d'Internet fixes à partir du 1 ^{er} nov. (y compris Scarlet jusqu'au 13 déc. 2020)
Volume supplémentaire mobile	5 GB de plus jusque fin 2020	10 GB de plus pour tout le personnel soignant
FWA	Les clients FlyBox reçoivent 50 GB de plus	
Wi-Fi		Bons Wi-Fi gratuits pour les élèves et étudiants pour les Wi-Fi publics
Entreprises		Pas de frais d'abonnement (1 mois) en cas de non-utilisation (surtout pour l'Horeca)
Médias		Mise à disposition de canaux pour le secteur culturel.
	Telenet	VOO
Téléchargement illimité fixe	Services limités : seule la moitié de la consommation est facturée Pour les services illimités : les heures creuses sont étendues à 0h-17h (au lieu de 0h-12h)	Depuis le 2 nov. jusque fin 2020, illimité pour tous les services
Wi-Fi	Wi-Free : bons gratuits pour les familles avec des enfants aux études en difficulté.	
Mobile	Telenet Essential Internet : 5 €/mois pour les familles en difficulté et qui n'ont pas de connexion Internet fixe.	Depuis le 19 oct., 15 GB de plus pour les clients ayant un pack trio ou quatre.
Médias		Family Fun (9,99 €) gratuit entre le 31 oct. et le 15 nov.
entreprises		Mêmes mesures que pour les consommateurs.

Tableau 3 : Mesures temporaires des principaux opérateurs lors de la deuxième vague du coronavirus (Source : IBPT, QP 35 année 25/11/2020)