

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 3 octobre 2023
concernant les résultats de la comparaison des tarifs
des services de télécommunications mobiles en
Belgique
[Tarifs appliqués en Q3 2023]**

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	3
2. Résumé exécutif	6
2.1. Méthodologie.....	6
2.2. Principaux résultats au Q3 2023.....	6
2.3. Conclusions	10
3. Un aperçu des résultats par profil de consommateurs	14
3.1. Remarques préliminaires.....	14
3.2. Résultats entre Q3 2022 et Q3 2023 : focus sur les cinq profils mobiles	17
<i>Liesbeth, mobile de base</i>	17
<i>Mila, mobile modéré</i>	19
<i>Mayssa, mobile élevé</i>	22
<i>Bloeme, mobile intensif</i>	24
<i>Frank, mobile très intensif</i>	27
Annexe 1. Méthodologie	29
1.1. Introduction du concept de « profils d'utilisateurs ».....	29
1.2. Spécificités de l'étude nationale.....	29
Annexe 2. Les 5 profils orientés « mobile ».....	31

1. Introduction

1. Suivant l'opérateur et le plan tarifaire choisis, le consommateur belge peut dépenser de 6€ à plus de 40€ pour un abonnement mobile mensuel. Bien qu'il existe une multitude d'acteurs sur le marché, ce sont surtout les opérateurs historiques qui sont connus par la majorité des utilisateurs. Les offres disponibles sur le marché résidentiel sont pourtant nombreuses mais pour bénéficier des meilleurs tarifs, il est essentiel de connaître les opérateurs et les options existants, et de comparer les offres qui répondent le mieux à ses besoins.
2. Pour aider les consommateurs à faire leurs choix, l'IBPT publie régulièrement depuis 2012 une étude comparant les prix des services fixes et mobiles proposés à la clientèle résidentielle.
3. Pour la première fois, l'IBPT scinde en deux son étude de comparaison nationale des tarifs : (i) une première étude portant spécifiquement sur les services mobiles en standalone¹, qui est l'objet de la présente étude et (ii) une deuxième étude portant sur les services fixes et les services mobiles lorsque ces derniers sont inclus dans des packs, qui sera publiée séparément.
4. Cette approche vise à rendre plus accessible l'étude nationale comparant les solutions les moins chères proposées par chaque opérateur, en prenant en compte différents profils de consommateurs, certains privilégiant les services mobiles, d'autres les services fixes et/ou les packs convergents². Selon les dernières statistiques de l'IBPT, en termes du nombre de clients résidentiels, 66% optent pour le mobile en standalone alors que 34% l'incluent dans un pack.
5. Les résultats de cette étude se basent sur les prix appliqués au troisième trimestre 2023, en tenant compte des plans tarifaires des opérateurs en vigueur au 1er octobre 2023. Cette démarche vise à prendre en compte les annonces publiques les plus récentes en ce qui concerne les tarifs au moment de la publication de l'étude.
6. Le site du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, qui compte depuis la dernière année **352.056 visites** (dont plus de 37% pour le mobile)³, permet de connaître les offres disponibles sur le marché les mieux adaptées à ses besoins et de bénéficier des meilleurs tarifs du marché. Même si la présente étude se concentre sur le marché résidentiel mobile, il convient de noter que, depuis le 1^{er} décembre 2022, les indépendants et les micro-entreprises peuvent également utiliser cet outil pour accéder à un tarif de télécommunications adapté à leurs besoins réels⁴.
7. Il y a deux manières d'utiliser ce comparateur. La première consiste à entrer manuellement ses critères de consommation (notamment le volume de données, le nombre de minutes d'appel et de sms), tandis que la deuxième le fait automatiquement en utilisant le profil de consommation récent provenant de son espace client chez son opérateur actuel. Dans ce dernier cas, il suffira au consommateur de cliquer via son espace client sur le bouton renvoyant au simulateur tarifaire : ses données de consommation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché. Ainsi, en seulement quelques clics et quelle

¹ Ce qui signifie que la facture est uniquement dédiée au service mobile et pas à d'autres services.




² C'est-à-dire, un pack incluant au moins un abonnement mobile.

³ Le nombre de visites rapporté couvre la période du 31 août 2022 au 31 août 2023.

⁴ Voir également le communiqué de presse : [L'IBPT étend son comparateur tarifaire aux micro-entreprises et aux indépendants | IBPT](#)

que soit la manière choisie, le consommateur découvrira le plan tarifaire qui lui correspond le mieux⁵.

8. Dans le but de comparer les prix des services mobiles, l'IBPT se base depuis 2021 sur quatre profils de consommateurs⁶ dont les besoins ont été établis de façon suffisamment variée que pour couvrir une gamme étendue de situations possibles et réalistes.
9. En 2023, une évolution marquante sur le marché est l'augmentation significative de la quantité de données mobiles incluses dans les forfaits chez les opérateurs, sans entraîner une explosion des coûts pour les consommateurs. Pour cette raison, un nouveau profil est également présenté : le profil « mobile très intensif ».
10. Une brève présentation de ces cinq profils de consommateurs utilisés dans cette étude⁷ se trouve ci-dessous :

<p style="text-align: center;">Liesbeth – Mobile de base</p>		<p>Liesbeth utilise peu son mobile et recherche un abonnement lui permettant de couvrir des besoins mensuels de base (60 minutes d'appels et 0,5 GB de data).</p>
<p style="text-align: center;">Mila – Mobile modéré</p>		<p>Mila veut un abonnement mobile lui permettant de tout faire raisonnablement sans s'inquiéter. Elle a besoin au moins de 120 minutes d'appels et de 5 GB de data.</p>
<p style="text-align: center;">Mayssa – Mobile élevé</p>		<p>Mayssa utilise son smartphone pour tout faire et a besoin de 10 GB de data et de 300 minutes d'appels par mois.</p>

⁵ Pour plus d'informations, veuillez consulter [Comparer les offres avec un outil | IBPT](#)

⁶ Voir également la [consultation](#) lancée en août 2021 par l'IBPT concernant les profils de foyer relatifs aux comparaisons nationale & internationale.

⁷ Les caractéristiques complètes de chaque profil étudié sont détaillées à l'annexe 2 du présent rapport.

<p>Bloeme - Mobile intensif</p>		<p>Bloeme est influenceuse, son smartphone est son outil de travail. Il lui faut au moins 20 GB de data et des minutes d'appels illimitées⁸.</p>
<p>Frank - Mobile très intensif</p>		<p>Frank a une faim insatiable de données mobiles et exige pour son abonnement mobile un minimum de 50 GB de data pour répondre à ses besoins⁹.</p>

⁸ Dans les abonnements, la mention « illimité » doit être interprétée comme permettant une utilisation raisonnable. Pour éviter tout abus, les opérateurs incluent généralement une clause appelée « FUP » ou « Fair Use Policy » dans les conditions générales du contrat de chaque abonné. Cette clause, qui varie d'un opérateur à l'autre, stipule qu'au-delà d'un certain volume (généralement important), l'opérateur se réserve le droit de prendre les mesures adéquates qui sont spécifiées dans ladite clause (invitation à ajuster l'usage, facturer des frais supplémentaires, bloquer ou ralentir le service temporairement, etc.).

⁹ Aucune exigence n'est établie pour le nombre de minutes d'appels. En principe, une offre dont le volume de données inclus est important proposera également des minutes d'appels illimitées.

2. Résumé exécutif

2.1. Méthodologie

11. La méthodologie utilisée par l'IBPT pour procéder à l'étude comparative nationale de prix prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire les besoins que les différents types d'utilisateurs de services mobiles en standalone désirent satisfaire.
12. Concrètement, l'IBPT a établi en 2021 une série de profils de consommateurs définis à partir de besoins mobiles à pourvoir¹⁰. Ces besoins sont chaque fois considérés comme étant un minimum à satisfaire, c.-à-d. que toute offre répondant au moins à ces besoins (y compris lorsqu'elle inclut plus de volumes que nécessaire) est identifiée comme acceptable pour le consommateur. Celui-ci, dans cette étude, portera ensuite son choix sur l'offre dont le prix est le moins élevé parmi toutes celles possibles. Nous renvoyons à l'annexe 1 du présent rapport pour plus de détails sur la méthodologie employée.
13. Comme indiqué supra, un cinquième profil est également présenté : mobile très intensif.

2.2. Principaux résultats au Q3 2023

14. Avant de présenter les principaux résultats de la comparaison des offres mobiles les moins chères au Q3 2023, les marques offrant des services télécoms mobiles peuvent être réparties en trois catégories :
 - a. Les marques « historiques » des opérateurs historiques : Proximus, Orange et BASE/Telenet. Pour le futur, une concurrence plus forte est attendue sur le marché mobile wallon avec l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau : DIGI, une entreprise résultant d'une collaboration entre Citymesh et Digi, qui a obtenu suffisamment de spectre en 2022 et en attendant d'ouvrir son réseau complet, un accord commercial a été conclu avec Proximus concernant les services de gros et l'infrastructure mobiles¹¹. Ce nouvel opérateur se présentera au marché à partir de 2024.
 - b. Les marques « low cost » (à bas prix) dont disposent les opérateurs historiques : Mobile Vikings¹² et Scarlet chez Proximus, hey! chez Orange.

¹⁰ Voir également la [consultation](#) lancée en août 2021 par l'IBPT concernant les profils de foyer relatifs aux comparaisons nationale & internationale.

¹¹ Voir également le [communiqué de presse](#) de Proximus du 28 août 2023.

¹² Mobile Vikings fait partie du groupe Proximus depuis 2021 (voir également le communiqué de presse de Proximus du 1^{er} juin 2021 [Feu vert de l'Autorité belge de la Concurrence pour l'acquisition de Mobile Vikings | Groupe Proximus](#)).

c. Les opérateurs alternatifs : edpnet¹³, FASTfiber, IP Telecom, Neibo, Tchamba Telecom, UNDO, United Telecom, VOO¹⁴ et Youfone.

15. Sur la base des parts de marché en termes du nombre de cartes SIM actives (hors M2M)¹⁵, les 3 marques que sont Proximus (incluant Scarlet et Mobile Vikings), Orange et BASE/Telenet se partagent 92% de la clientèle mobile du pays, tandis que les opérateurs alternatifs n'en possèdent que 8%.
16. En termes de coûts, l'analyse du marché mobile montre qu'il est possible de réaliser d'importantes économies en comparant l'ensemble des offres disponibles – notamment en termes de volumes de data offerts - et en faisant davantage jouer la concurrence. En effet, comme le montre la figure 1 ci-dessous, les opérateurs historiques (points rouges) sont souvent – mais pas systématiquement – parmi les plus chères du marché, parfois de manière nette comparativement aux opérateurs alternatifs et aux marques low cost des opérateurs historiques. Il est donc essentiel de comparer régulièrement les offres disponibles sur le marché des télécoms, en particulier celui du mobile, qui est généralement sujet à des ajustements d'offres plus fréquents.

¹³ Dans un [communiqué de presse](#) (21 mars 2023), Proximus annonce que son offre d'acquisition de l'entreprise edpnet, qui était en procédure de réorganisation judiciaire, a été approuvée par le Tribunal de l'Entreprise à Termonde. Cependant, en faisant l'acquisition d'EDPnet, l'Autorité belge de la concurrence estime que Proximus abuse de sa position dominante sur le marché de gros et impose des mesures provisoires (voir [ABC-2023-RPR-17 PUB.pdf \(bma-abc.be\)](#)).

¹⁴ Le projet de rachat de VOO par Orange a été approuvé par la Commission européenne le 20 mars mais cela s'est fait sous certaines conditions (pour plus de détails : [Mergers: Commission clears the acquisition of VOO and Brutélé by Orange, subject to conditions](#))

¹⁵ [Situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2022\) | IBPT \(bipt.be\)](#), ci-après « rapport statistique de l'IBPT ».

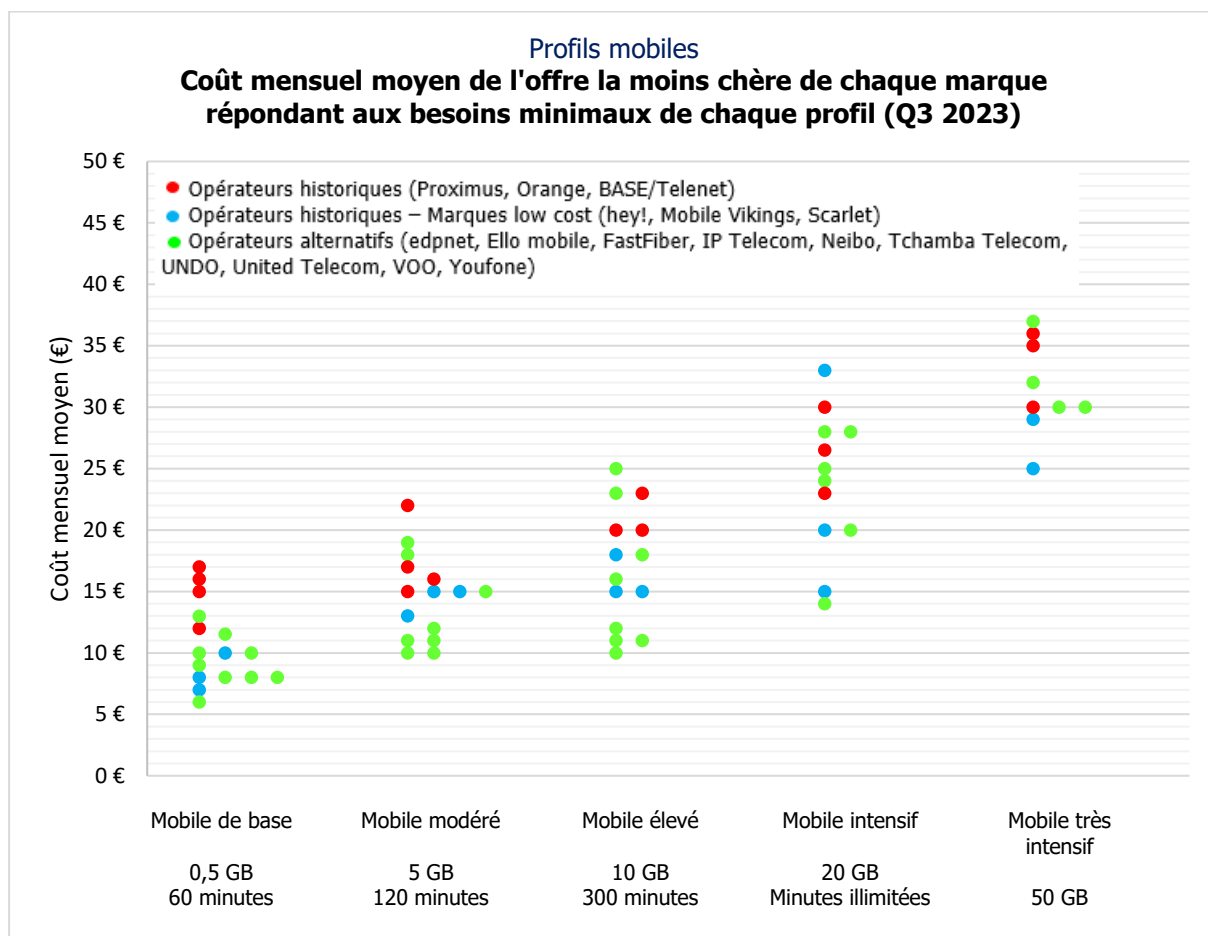


Figure 1 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant aux profils considérés (Source : meilleurtaarif.be et sites des opérateurs)

17. Les offres sont plus attrayantes pour le consommateur, tant en termes de choix que de prix et cela malgré l'inflation. L'évolution par rapport à Q3 2022 est discutée de manière détaillée à la section 3 de la présente étude.
18. Les résultats montrent que pour un consommateur dont les besoins en données mobiles sont très importants (au moins 50 GB), le coût moyen mensuel des offres les moins chères ne dépassent pas 36,99 €. Toutefois, ces offres ne répondent pas aux besoins réels du consommateur belge moyen (6,4 GB)¹⁶ et ne doivent pas l'encourager à s'y abonner. Il existe des offres qui permettent de mieux préserver son budget et meilleurtaarif.be est un outil qui peut aider.
19. La figure 2 présente par catégorie de marques (opérateurs historiques ; marques « low cost » des opérateurs historiques ; et les opérateurs alternatifs) la moyenne des coûts mensuels moyens des offres les moins chères proposées par chaque marque. Par exemple, pour le profil « mobile de base », 15,0 € a été obtenu pour les opérateurs historiques comme étant la moyenne de l'offre la moins chère retenue par chaque opérateur historique, soit : [12,00 € (Orange) + 15,00 € (Base) + 16,00 € (Telenet) + 16,99 (Proximus)]/4.

¹⁶ Voir également la base de données publiée sur le site de l'IBPT concernant la situation du secteur des communications électroniques en 2022 : [opendata_2022_fr.xlsx](https://opendata.2022.fr.xlsx) (live.com)

20. Ainsi, les résultats montrent que selon le profil considéré, il est en moyenne plus intéressant financièrement d'opter pour l'offre d'une catégorie de marques particulière. À titre d'illustration, si les besoins à satisfaire sont similaires à ceux du profil « mobile modéré » (5 GB et 120 minutes d'appels), un abonnement mobile est en moyenne moins cher chez un opérateur alternatif (13,4 €) que chez un opérateur historique (17,5 €) ou une marque low cost d'un opérateur historique (14,0 €).

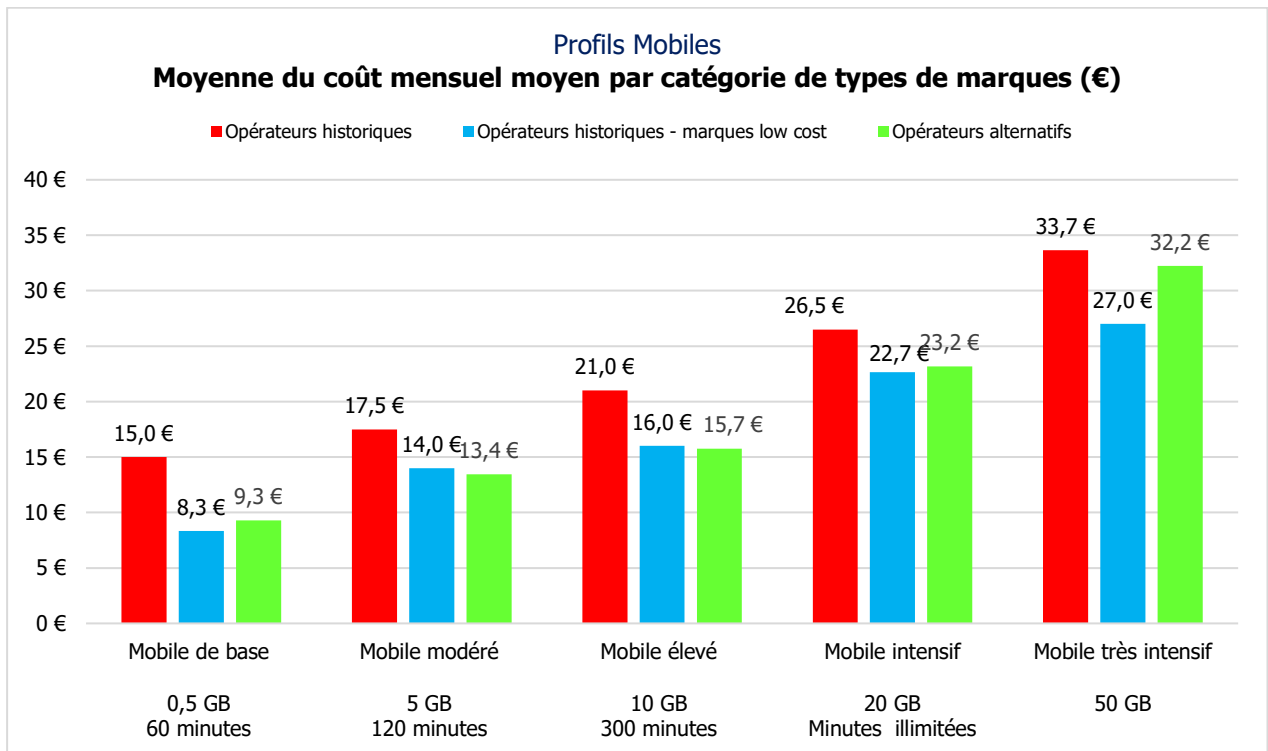


Figure 2 : Moyenne du coût mensuel moyen des offres les moins chères de chaque catégorie de marques répondant aux profils considérés (Source : meilleurtarif.be et sites des opérateurs)

21. En complément à la figure 2, la figure ci-dessous considère, pour chaque catégorie de marques, la première offre (la moins chère) qui répond aux besoins de chaque profil et montre ainsi les économies annuelles maximales possibles par rapport à ce que l'on payerait au minimum chez un opérateur historique. Celles-ci peuvent alléger jusqu'à **120 €** sa facture annuelle mobile.

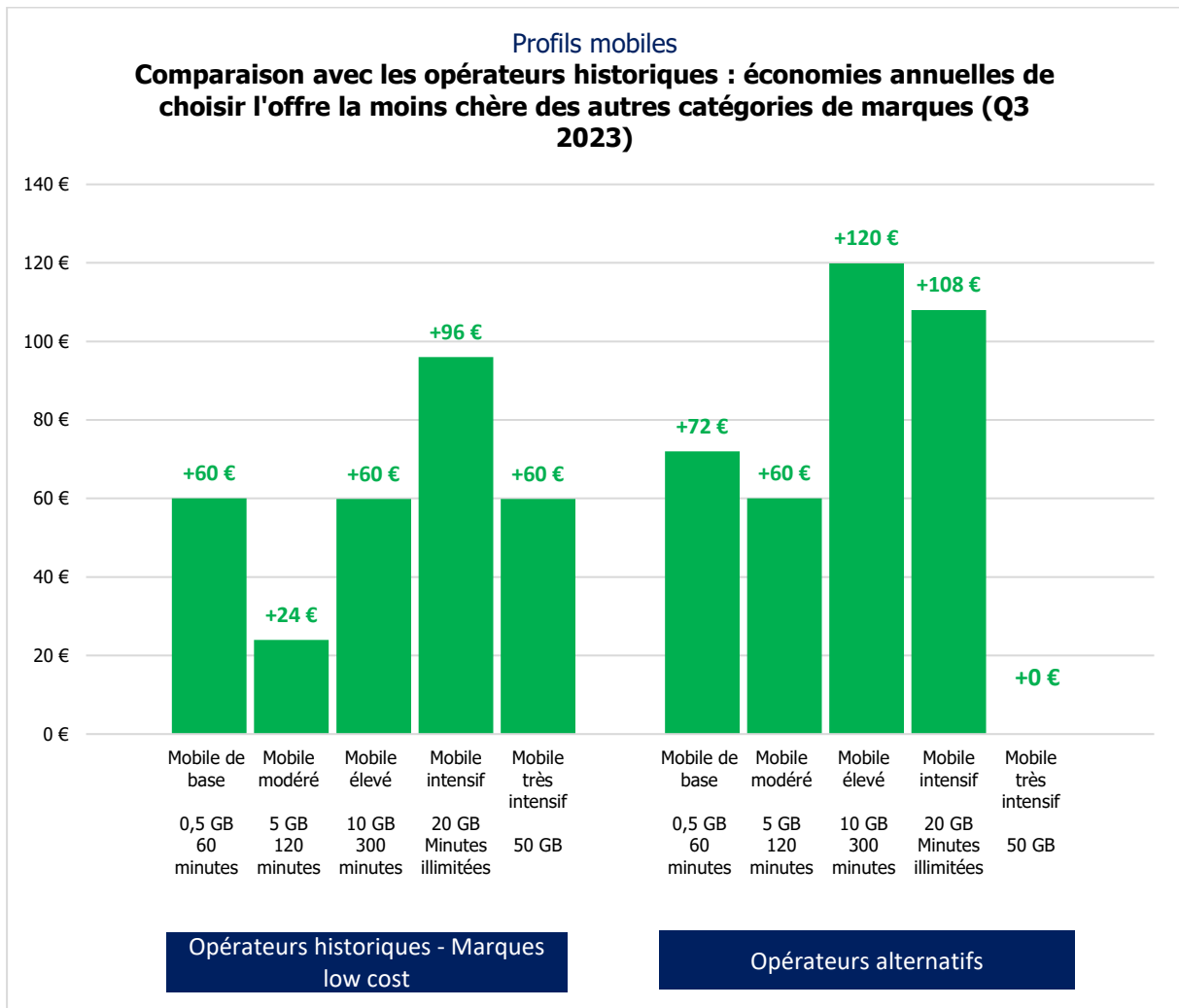


Figure 3 : économies annuelles en optant pour l'offre la moins chère de chaque catégorie de marques et selon le profil en Q3 2023 (Source : meilleurtaarif.be et sites des opérateurs)

Lecture de la figure :

- (1) Pour le profil « **0,5 GB et 60 minutes d'appels – Mobile de base** », opter pour l'offre la moins chère des marques low cost des opérateurs historiques peut représenter une économie pouvant aller jusqu'à 60€/an par rapport à l'offre la moins chère des opérateurs historiques ;
- (2) Pour le profil « **5 GB et 120 minutes d'appels – Mobile modéré** », opter pour l'offre la moins chère des opérateurs alternatifs peut représenter une économie pouvant aller jusqu'à 60€/an par rapport à l'offre la moins chère des opérateurs historiques.

22. Il convient de rappeler également que les résultats présentés considèrent uniquement les opérateurs qui respectent la valeur d'exclusion décrite à l'annexe 1 et qui sont repris dans la base de données du simulateur tarifaire au 1^{er} octobre 2023.

2.3. Conclusions

23. Comme montré dans la section précédente, il est possible pour les consommateurs de réaliser d'importantes économies en comparant les différentes offres.

24. Les résultats montrent que le marché des offres mobiles offrent une large gamme d'options aux consommateurs résidentiels, tant en termes d'accessibilité financière que de choix de l'opérateur¹⁷. C'est pour cela que l'IBPT rappelle aux consommateurs l'intérêt d'oser comparer les différentes offres des opérateurs via le comparateur mis à disposition par l'IBPT notamment.
25. On citera, à titre d'exemples, les changements intervenus depuis Q3 2022 (discutés à la section 3) :
- De nombreux opérateurs mobiles ont modifié la data offerte dans leurs offres : (i) sans modifier leur tarif, à savoir BASE, Edpnet, FastFiber, hey!, Mobile Vikings, Neibo et Scarlet, (ii) avec une baisse de leur tarif, à savoir IP Telecom et Youfone et (iii) avec une légère hausse de leur tarif, à savoir Orange et VOO ;
 - L'apparition de nouvelles offres dans les résultats présentés dans la présente analyse : celles de Ello Mobile, Proximus, Tchamba Telecom et Telenet ;
 - Un opérateur a récemment fait son entrée sur le marché mobile : UNDO ;
 - Le déploiement progressif du réseau 5G ;
 - Etc.
26. En pratique, cependant, les consommateurs belges sont essentiellement clients des marques Proximus, BASE/Telenet et Orange pour les services mobiles. Pour expliquer cette situation, plusieurs facteurs peuvent être avancés :
- a. L'inertie des consommateurs : les consommateurs belges ont en effet tendance à changer peu souvent de fournisseur(s) télécom(s). L'enquête consommateurs de 2023 de l'IBPT (ci-après, « enquête consommateurs ») montre que 91% des répondants n'ont pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, cela alors que les marchés tant fixe que mobile ont connu d'importantes évolutions au cours des cinq dernières années comme l'a montré la récente étude relative à l'impact positif de la régulation sur le marché des télécoms¹⁸ et comme le montre la présente étude. En outre, l'enquête consommateurs montre que la raison citée par 12% des répondants est qu'ils considèrent compliqué de changer d'opérateur et que cela risque de leur prendre trop de temps. Pourtant, les démarches pour changer d'opérateur mobile tout en conservant son numéro de téléphone sont de moins en moins complexes. Selon le dernier rapport statistique de l'IBPT, plus d'un million de numéros ont été portés dans le cadre d'un changement d'opérateur. De nos jours, il suffit pour le consommateur de contacter le nouvel opérateur via son site internet ou par téléphone et de lui communiquer les informations lui permettant d'opérer ce changement (le numéro de sa carte SIM actuelle et le numéro de téléphone actuel notamment). Le nouvel opérateur se charge de la résiliation avec l'ancien opérateur et de la souscription au nouvel abonnement. De plus, si le transfert de numéro est retardé de plus d'un jour ouvrable par rapport à la date fixée, les consommateurs ont droit à une indemnité par jour de retard¹⁹.

¹⁷ Voir également l'analyse de 2021 de l'IBPT dans le cadre des tarifs sociaux concernant le choix, la disponibilité et le caractère abordable des abonnements mobiles sur le marché : [Dossier des tarifs sociaux dans le cadre de la prestation du service universel \(volet mobile\) | IBPT](#)

¹⁸ <https://www.ibpt.be/operators/publication/libpt-constate-limpact-positif-de-la-regulation-sur-le-marche>

¹⁹ Pour plus d'informations, nous les renvoyons vers notre FAQ spécifique à ce sujet : [Combien de temps faut-il pour changer d'opérateur mobile ? | IBPT](#)

- b. L'aversion au risque des consommateurs : les consommateurs choisissent leur abonnement mobile avant d'utiliser effectivement le service et sont incertains quant à leur usage futur et par conséquent, quant au montant final de leur facture à la fin du mois. C'est pourquoi, ils optent généralement pour une offre mobile dont le contenu est plus élevé (plus de sms, de minutes d'appel et/ou de données mobiles) que leurs besoins réels afin d'éviter des coûts imprévus en cas de changement dans leurs habitudes d'utilisation. Même s'il est plus important, ils préfèrent payer un montant fixe et connu chaque mois plutôt que faire face à des frais inattendus²⁰. Toutefois, pour aider les consommateurs dans leur prise de décision, votre opérateur est tenu proactivement de vous informer une fois par an sur le plan tarifaire parmi les plans qu'il propose qui serait le plus avantageux pour vous²¹. De plus, vous avez le droit de lui demander à tout moment de vous indiquer quel plan tarifaire correspondrait le mieux à vos besoins parmi les plans qu'il propose. Dans ce dernier cas, votre opérateur dispose d'un délai maximum de deux semaines pour vous répondre.

- c. La notoriété des « grandes marques », qui, à la fois, bénéficient d'une antériorité parfois importante sur le marché, mais aussi de budgets marketing conséquents par rapport à des opérateurs de taille petite ou moyenne, ce qui leur permet de mener de manière répétée des campagnes publicitaires de grande ampleur et de longue durée. A l'opposé, certains « petits » opérateurs demeurent méconnus du grand public du fait, entre autres, d'un manque d'exposition marketing. Ce constat est également corroboré par les rapports statistiques et les enquêtes consommateurs de l'IBPT qui montrent que les consommateurs souscrivent généralement leur(s) abonnement(s) auprès des opérateurs historiques.

- d. La couverture des réseaux mobiles : pour guider leur choix, les consommateurs peuvent prendre en compte des facteurs liés à d'autres paramètres télécoms. À titre d'exemple, les consommateurs pourront privilégier l'un ou l'autre opérateur télécom en fonction de la qualité de la couverture réseau de ceux-ci dans leur zone de domiciliation²².

- e. La disponibilité du service clientèle : D'autres éléments peuvent également être pris en compte par les consommateurs au moment de poser leur choix, tels que le support technique ou administratif qui sera proposé en cas de problèmes, ou l'expérience de cas similaires rencontrés par le passé chez l'un ou l'autre opérateur, selon que la gestion de ces cas ait été satisfaisante ou douloureuse²³.

- f. Le modèle marketing : ces dernières années ont vu l'éclosion d'offres dites « digitales » et de webdeal. Il s'agit d'offres et de promotions commercialisées exclusivement sur le net ce qui peut être vu comme une facilité bienvenue par certains consommateurs, être complètement neutre pour d'autres, ou au contraire constituer un obstacle réhibitoire pour d'autres encore. On notera aussi une tendance de certains opérateurs à récompenser la fidélité de leurs clients existants en augmentant la data fournie si ceux-ci leur restent fidèle sur une certaine durée (« hey! boost » chez hey! ou « data jump » chez BASE).

²⁰ Voir également l'étude publiée le 21 juillet 2023 par CEPR : [Loss aversion and consumer inertia: New evidence from phone subscriptions | CEPR](#)

²¹ Article 109 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

²² Ce type d'informations est disponible dans le portail de données « Atlas mobile » développé par l'IBPT : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

²³ Cf. Enquête de l'IBPT sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs (2023)

- g. Des facteurs non-télécoms : les « grandes » marques tendent depuis quelques années à offrir, en plus de leurs services de télécommunications, des avantages incitant ainsi les consommateurs à souscrire un abonnement auprès de ces marques. Par exemple, les opérateurs peuvent faire des partenariats avec des entreprises commerciales afin de permettre à leurs clients de profiter de bons plans et/ou réductions.
- 27. Finalement, les consommateurs doivent donc arbitrer seuls entre plusieurs paramètres. Mais quelles que soient les raisons qui guideront leur choix, appliquer la démarche suivante sera toujours recommandé : définir clairement ses besoins et ses envies, s'informer et comparer régulièrement. Et pour connaître les meilleurs prix, surfer sur www.meilleurtarif.be.

3. Un aperçu des résultats par profil de consommateurs

3.1. Remarques préliminaires

28. Les pages suivantes présentent en un tableau le plan commercial le moins cher de chaque opérateur mobile. La méthodologie complète utilisée pour réaliser cette étude est présentée dans les annexes 1 et 2 de ce rapport.
29. En outre, un graphe comparera les résultats de la dernière comparaison nationale relative aux résultats observés en Q3 2022 aux résultats actuels (Q3 2023) afin de montrer l'évolution récente du marché en ce qui concerne les solutions les plus accessibles de chaque opérateur.
30. Les plans proposés peuvent contenir davantage de volumes que strictement nécessaires pour répondre au profil étudié. En raison de la nouveauté du profil très intensif, la comparaison avec Q3 2022 n'est pas abordée pour ce profil.
31. Si un opérateur n'apparaît pas dans un tableau consacré à un profil, cela signifie soit :
 - a. Qu'il n'a pas de plan répondant aux besoins minimaux du profil à satisfaire.
 - b. Que le prix du plan que l'opérateur en question propose se trouve au-delà d'une valeur d'exclusion définie par rapport aux 3 plans les moins chers de l'ensemble des plans répondant au profil concerné. La raison pour ne pas inclure de tels plans dans la liste des solutions possibles est qu'un consommateur rationnel n'y souscrirait pas pour ce profil particulier de consommation car son prix est trop élevé par rapport aux autres possibilités du marché.
32. Les opérateurs du marché mobile résidentiel belge comparés dans cette analyse sont ceux qui proposent des offres mobiles postpayées en standalone et qui sont repris dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be, conformément à l'obligation légale²⁴ qui incombe aux opérateurs opérant en Belgique. Ces opérateurs sont, par ordre alphabétique :

²⁴ Cf. l'article 111, §2, 3^e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques


















Logo	Nom de l'opérateur	Catégorie	Réseau mobile utilisé
	BASE	Opérateur historique	BASE/Telenet
	edpnet	Opérateur alternatif	Orange
	Ello Mobile ²⁵	Opérateur alternatif	BASE/Telenet
	FASTfiber	Opérateur alternatif	BASE/Telenet
	hey!	Opérateur historique – marque low cost	Orange
	IP Telecom	Opérateur alternatif	Proximus
	Mobile Vikings	Opérateur historique – marque low cost	Proximus
	Neibo	Opérateur alternatif	Orange
	Orange	Opérateur historique	Orange
	Proximus	Opérateur historique	Proximus
	Scarlet	Opérateur historique – marque low cost	Proximus
	Tchamba Telecom	Opérateur alternatif	Proximus
	Telenet	Opérateur historique	BASE/Telenet
	UNDO	Opérateur alternatif	Orange
	United Telecom	Opérateur alternatif	BASE/Telenet
	VOO	Opérateur alternatif	Orange ²⁶
	Youfone	Opérateur alternatif	Proximus

Tableau 1 : Liste des opérateurs mobiles comparés dans la comparaison nationale de l'IBPT de Q3 2023

33. Le tableau ci-avant reprend également le réseau mobile utilisé par chacun des opérateurs. En effet, si vous n'êtes pas satisfait par la qualité du réseau fourni par votre opérateur actuel et que vous optez pour un nouvel opérateur, mais que celui-ci utilise le même réseau mobile, vous expérimenterez le même problème de couverture. Par conséquent, il est conseillé aux consommateurs d'évaluer la qualité de couverture au niveau de leur lieu de connexion préféré (le domicile, le lieu de travail ou la ligne de train empruntée quotidiennement par exemple), en se référant notamment à la [carte de couverture mobile](#) publiée par l'IBPT.

²⁵ Ello, depuis janvier 2020, fait partie intégrante de United Telecom NV : [Qui est Ello ?](#) Il est à remarquer que cet opérateur ne dispose d'aucun point de vente et ses services sont disponibles seulement sur internet.

²⁶ VOO migre actuellement ses clients vers le réseau mobile d'Orange. Cette phase de migration n'étant pas encore finalisée au moment de rédiger cette étude, il est possible que certains d'entre eux soient encore sur le réseau BASE/Telenet. Par simplification pour le lecteur, nous notons cependant ici que le réseau lié à VOO est celui d'Orange.


34. Il est à noter que les opérateurs Ello Mobile et Tchamba Telecom ainsi que leurs offres, qui sont désormais reprises dans le simulateur tarifaire de l'IBPT, existaient déjà sur le marché. Ces derniers n'avaient pas été considérés dans la [précédente analyse de comparaison des prix](#) car leurs offres ont été introduites dans le simulateur par les opérateurs concernés que récemment. Le 1^{er} juillet 2023, Tchamba Telecom a augmenté la quantité de données offerte dans ses forfaits sans modifier leurs prix.

3.2. Résultats entre Q3 2022 et Q3 2023 : focus sur les cinq profils mobiles

Liesbeth, mobile de base

35. Liesbeth a de faibles besoins en télécom. Où qu'elle soit, elle veut être joignable, pouvoir envoyer des SMS et envoyer quelques photos à sa petite-fille Alice. 60 minutes d'appels et 0,5 GB de data par mois lui suffisent.
36. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

Mobile de base (0,5 GB et 60 minutes)



Q3 2023	Opérateur	Plan	CMM	GB	min	sms	Réseau mobile
①	Youfone	200 min./SMS + 2 GB	6,00 €	2	200 unités flexibles ²⁷		Proximus
②	Hey !	2 GB	7,00 €	2	60	500	Orange
	edpnet mobile	400 min./SMS + 2 GB de data	8,00 €	2	400 unités flexibles		Orange
	FASTfiber	400 min./sms + 2 GB DATA	8,00 €	2	400 unités flexibles		BASE/Telenet
	Neibo	Neibo Mix Budget	8,00 €	3	250	∞	Orange
③	Scarlet	Mobile Red	8,00 €	1	300	∞	Proximus
④	Ello Mobile	Ello Data 9	9,00 €	0,5	100	200	BASE/Telenet
⑤	IP Telecom	Unlimited min./sms + 2 GB	9,99 €	2	2400	1000	Proximus
	Mobile Vikings	Abonnement 10€ (2 GB + 150 min.)	10,00 €	2	150	∞	Proximus
⑥	UNDO	Undo S	10,00 €	20	500	100	Orange
⑦	United Telecom	U Start	11,53 €	0,49	100	100	BASE/Telenet
⑧	Orange	Go Light	12,00 €	4	150	∞	Orange
⑨	Tchamba Telecom	MINI	12,99 €	1 (+1 gratuit)	2400	950	Proximus

²⁷ Autrement dit, Liesbeth peut choisir d'utiliser et de répartir comme bon lui semble ces 200 unités entre les minutes d'appels et les SMS/MMS. Par exemple, soit sur base de ses besoins minimum (60 minutes d'appels et 140 SMS/MMS), soit équitablement (100 minutes d'appels et 100 SMS/MMS), ou encore une autre combinaison où jusqu'à 200 unités peuvent être utilisées.

10	BASE	BASE 15	15,00 €	6	∞	∞	BASE/Telenet
11	Telenet	Telenet Mobile 5 GB	16,00 €	5	∞	∞	BASE/Telenet
12	Proximus	Mobile Essential	16,99 €	5	150	∞	Proximus

CMM = coût mensuel moyen

37. **En Q3 2023, l'offre financièrement la plus intéressante est l'offre Youfone « 200 min/sms + 2GB »²⁸ (réseau de Proximus) dont le coût mensuel moyen s'élève à 6,00 € et qui inclut 200 unités à répartir en minutes d'appels et en SMS/MMS et 2 GB en Belgique et en roaming dans les pays membres de l'Union européenne.**

38. L'évolution entre Q3 2022 et Q3 2023 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :

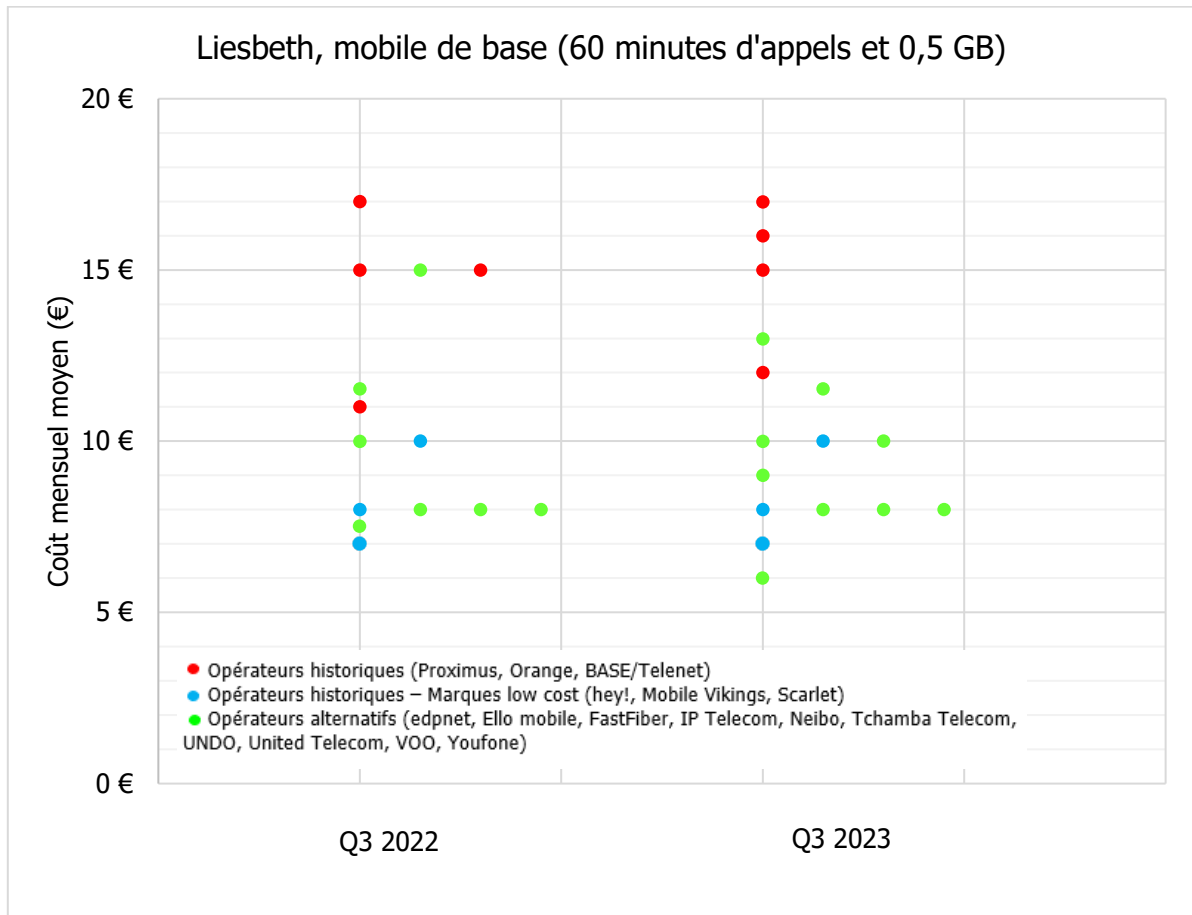


Figure 4 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile de base (source : meilleurtaarif.be et sites des opérateurs)

39. Des changements sont constatés pour les offres d'entrée de gamme depuis la dernière comparaison nationale (Q3 2022).


²⁸ On notera qu'il s'agit d'une offre digitale, c.-à-d. qui ne peut être achetée qu'en ligne.

- 40. Un nouvel opérateur est arrivé sur le marché en Q3 2023 : UNDO (en vert, réseau Orange).
- 41. Les dernières statistiques publiées par l'IBPT²⁹ montrent que la demande en données mobiles continue d'augmenter chez les consommateurs et il s'agit d'une réalité bien appréhendée par les opérateurs. BASE, edpnet, FastFiber, hey!, Mobile Vikings, Neibo, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO et Youfone ont modifié leurs offres mobiles depuis Q3 2022, en augmentant les données mobiles comprises dans le forfait : certains avec augmentation de prix (Orange); d'autres, sans (BASE, edpnet, FastFiber, hey!, Mobile Vikings, Neibo, Scarlet et Youfone).
- 42. En ce qui concerne VOO, son offre « Solo Mobile 10GB » a été exclu de la liste des résultats présentés car son coût mensuel moyen est supérieur à la valeur d'exclusion de ce profil³⁰. Cette valeur est inférieure à celle de Q3 2022 en raison de l'offre plus attractive de Youfone.
- 43. On observe également depuis Q3 2022 l'apparition de nouvelles offres dans le simulateur tarifaire telles que « Ello Data 9 » (Ello Mobile), « Mobile Essential » (Proximus), « MINI » (Tchamba telecom), « Telenet Mobile 5GB » (Telenet) et « Undo S » (UNDO).
- 44. Comme précisé supra, les offres de Ello mobile et de Tchamba Telecom ont récemment été introduites par ces derniers dans le simulateur et ne constituent donc pas nécessairement de nouvelles offres sur le marché.

Mila, mobile modéré

- 45. Mila souhaite un abonnement mobile lui permettant de tout faire sans s'inquiéter d'avoir suffisamment de données mobiles. Sa consommation mobile est raisonnable, mais déjà confortable. 120 minutes d'appels et 5 GB de data par mois lui suffisent.
- 46. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

Mobile modéré (5 GB et 120 minutes)



Q3 2023	Opérateur	Plan	CMM	GB	min	sms	Réseau mobile

²⁹ [Situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2022\) | IBPT \(bipt.be\)](#), ci-après « rapport statistique de l'IBPT ».

³⁰ Équivalent à 17,50 € et obtenus de la manière suivante : $((6,00 + 7,00 + 8,00)/3)*2,5$

①	UNDO	Undo S	10,00 €	20	500	100	Orange
	Youfone	200 min./SMS + 10 GB de data	10,00 €	10	200 unités flexibles		Proximus
②	edpnet mobile	400 min./SMS + 10 GB de data	11,00 €	10	400 unités flexibles		Orange
	FASTfiber	400 min./sms + 10 GB de data	11,00 €	10	400 unités flexibles		BASE/Telenet
③	Neibo	Neibo Mix Zen	12,00 €	6	500	∞	Orange
④	Scarlet	Mobile Cherry	13,00 €	6	600	∞	Proximus
⑤	Base	Base 15	15,00 €	6	∞	∞	BASE/Telenet
	hey!	20 GB	15,00 €	20	∞	∞	Orange
	Mobile Vikings	Abonnement 15€ (10 GB + min. illim.)	15,00 €	10	∞	∞	Proximus
	IP Telecom	Connect 7 (Unlimited min./sms + 7 GB)	16,00 €	7	2400	1000	Proximus
⑥	Telenet	Telenet Mobile 5 GB	16,00 €	5	∞	∞	BASE/Telenet
⑦	Proximus	Mobile Essential	16,99 €	5	150	∞	Proximus
⑧	VOO	Mobile solo 10 GB ³¹	18,00 €	10	∞	∞	Orange ³²
⑨	Tchamba Telecom	SMALL	18,99 €	5 (+ 2 gratuit)	2400	950	Proximus
⑩	Orange	Go Light	22,00 €	4 (inclus) + 10 (add on)	150	∞	Orange

CMM = coût mensuel moyen

47. **En Q3 2023, les offres mobiles financièrement les plus intéressantes pour Mila sont les offres digitales³³ de UNDO « Undo S » (réseau d'Orange) et de Youfone « 200 minutes et/ou SMS + 10 GB » (réseau de Proximus) dont leur coût mensuel moyen s'élève à 10,00 €.** La première offre donne accès mensuellement à 20 GB, à 500 minutes d'appels et à 100 SMS et la seconde offre à 10 GB et à 200 minutes d'appels et/ou SMS répartis en 120 minutes d'appels et 80 SMS.
48. L'évolution entre Q3 2022 et Q3 2023 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :

³¹ En vigueur à partir du 1^{er} octobre 2023

³² Comme indiqué supra et suite au rachat de VOO par Orange, la migration du réseau mobile vers Orange est en cours

³³ On notera qu'il s'agit d'une offre digitale, c.-à-d. qui ne peut être achetée qu'en ligne

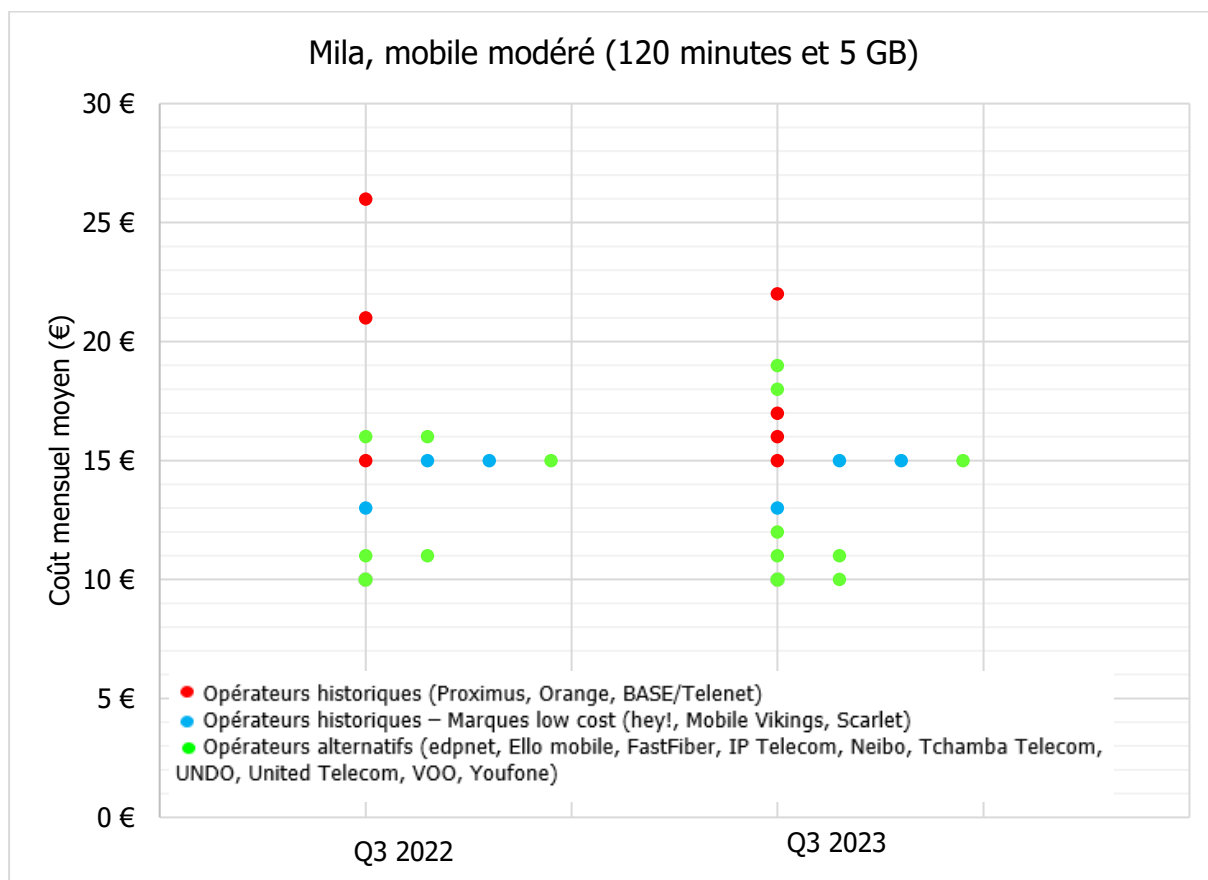


Figure 5 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile modéré (source : meilleurtaarif.be et sites des opérateurs)

49. Par rapport à Q3 2022 et comme l'illustre la figure ci-dessus, les consommateurs ayant des besoins similaires à ceux de Mila ont désormais la possibilité de choisir parmi une plus large gamme de plans mobiles en se référant au simulateur tarifaire de l'IBPT.
50. À l'instar de la dernière analyse mobile, on constate une augmentation de la data incluse dans les plans déjà existants des opérateurs : c'est le cas chez Base, Edpnet, FastFiber, hey!, IP Telecom et Scarlet. Cela sans augmentation de leurs prix et ce, malgré l'impact de l'inflation.
51. Des offres ont également fait leur apparition dans les résultats du simulateur tarifaire pour ce profil. Par ordre croissant du coût mensuel moyen : « Undo S » (UNDO), « Neibo Mix Zen » (Neibo), « Telenet Mobile 5GB » (Telenet), « Mobile Essential » (Proximus), « SMALL » (Tchamba Telecom), « Mobile Solo 10 GB » (VOO) et « Go Light » (Orange).
52. Les offres de Youfone et UNDO qui font partie des 3 abonnements les moins chers analysés sont proposées toutes les deux à 10,00 €. Cela a pour effet de diminuer la valeur d'exclusion.
53. Visuellement (voir figure 5), l'accroissement de la concurrence se traduit par une abondance d'offres disponibles qui semblent converger vers les prix les plus avantageux pour les consommateurs en Q3 2024 pour le profil modéré, correspondant à une consommation mensuelle de 120 minutes d'appels et de 5 GB de données.

Mayssa, mobile élevé

54. Mayssa est étudiante en kot et utilise son smartphone pour tout faire (téléphoner, surfer, prendre des photos, regarder des films ...). Elle a besoin de 10 GB de données et 300 minutes d'appels par mois.
55. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

Mobile élevé (10 GB et 300 minutes)



Q3 2023	Opérateur	Plan	CMM	GB	min	sms	Réseau mobile
1	UNDO	Undo S	10,00 €	20	500	100	Orange
2	edpnet mobile	400 min./SMS + 10 GB de data	11,00 €	10	400 unités flexibles		Orange
	FastFiber	400 min./sms + 10 GB de data	11,00 €	10	400 unités flexibles		BASE/Telenet
3	Youfone	Min./SMS illimités + 10 GB	12,00 €	10	∞	∞	Proximus
4	hey!	20 GB	15,00 €	20	∞	∞	Orange
	Mobile Vikings	Abonnement 15€ (10 GB + min. illimitées)	15,00 €	10	∞	∞	Proximus
5	Neibo	Neibo Mix Comfort	16,00 €	12	∞	∞	Orange
6	Scarlet	Mobile Hot	18,00 €	10	∞	∞	Proximus
	VOO	Solo Mobile 10GB ³⁴	18,00 €	10	∞	∞	Orange ³⁵
7	Proximus	Mobile Easy	19,99 €	10	∞	∞	Proximus
8	Base	Base 20	20,00 €	15	∞	∞	BASE/Telenet
9	Tchamba Telecom	MINI	22,98 €	2 (inclus) + 10 (add on)	2400	950	Proximus
10	Orange	Go Plus	23,00 €	20	∞	∞	Orange

³⁴ En vigueur à partir 1^{er} octobre 2023

³⁵ Comme indiqué supra et suite au rachat de VOO par Orange, la migration du réseau mobile vers Orange est en cours

11	IP Telecom	Connect 20 (Unlimited min./sms + 20 GB)	25,00 €	20	2400	1000	Proximus
----	------------	---	---------	----	------	------	----------

CMM = coût mensuel moyen

56. **En Q3 2023, pour le profil élevé, l'offre digitale la plus intéressante financièrement, dont le coût mensuel moyen s'élève à 10,00 € est celle de Undo avec son offre « Undo S » (réseau Orange) donnant accès mensuellement à 20 GB de données ainsi 500 minutes d'appels et 100 SMS.** Il ne serait pas surprenant que d'autres marques emboîtent le pas en proposant des offres similaires à celle d'UNDO.
57. L'évolution entre Q3 2022 et Q3 2023 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :

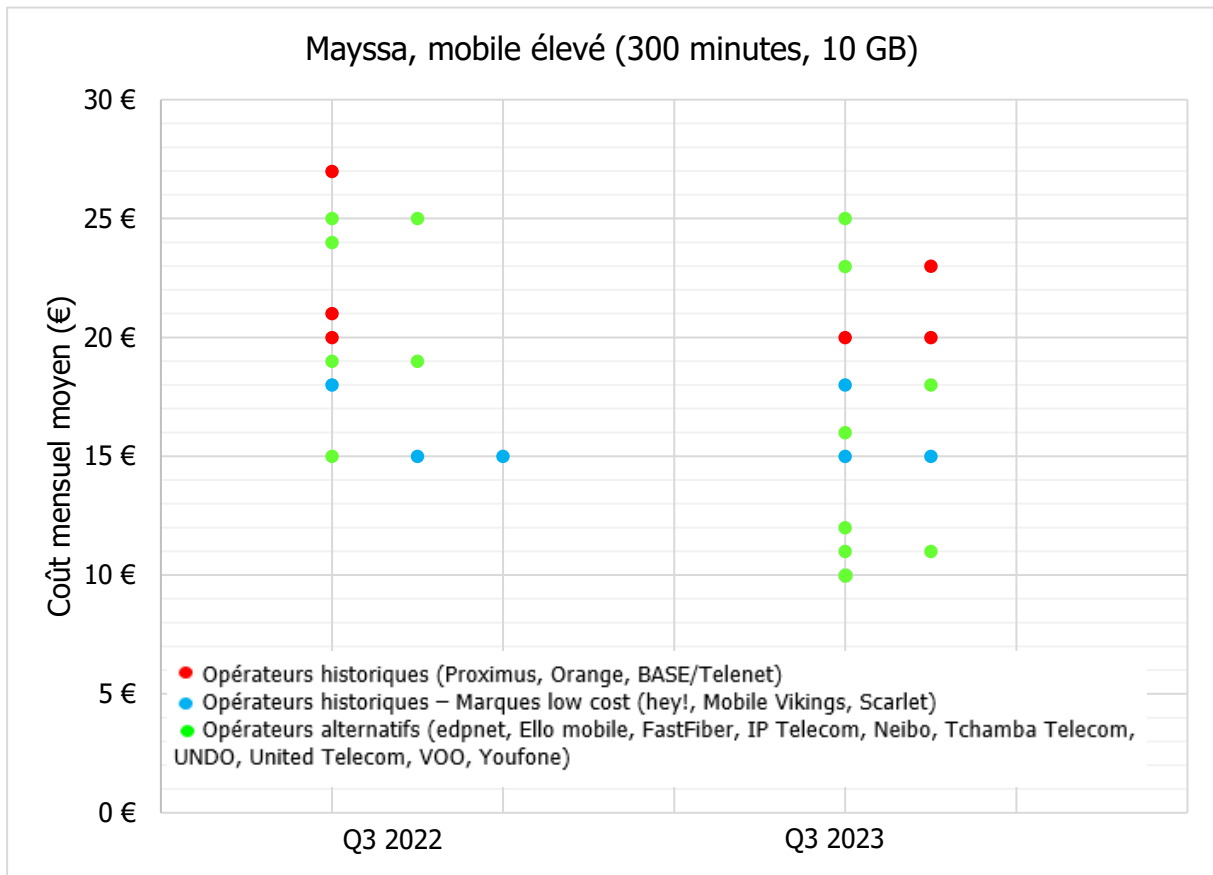


Figure 6 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile élevé (source : meilleurtarif.be et sites des opérateurs)

58. À première vue, le marché mobile s'est amélioré au niveau concurrentiel pour ce profil.

59. Premièrement, les consommateurs ayant des besoins similaires à Mayssa ont plus de choix. Alors qu'au troisième trimestre 2022, les consommateurs avaient la possibilité de choisir parmi 12 offres les moins chères, ce nombre a augmenté pour atteindre 14 offres³⁶.
60. Deuxièmement, la moyenne des coûts mensuels moyens des offres mobiles les moins chères est inférieure à celle de Q3 2022 et peut être expliquée par :
- D'une part, la baisse des prix des abonnements de Edpnet, FastFiber, VOO et Youfone (en vert) pour le même volume de données et de minutes d'appels compris dans leurs plans ;
 - Et d'autre part, l'apparition d'offres attractives dans les résultats présentés pour ce profil chez IP Telecom (en vert), Neibo (en vert), Proximus (en rouge), Tchamba Telecom et Undo (en vert).
61. Nous observons également une hausse de la data incluse chez BASE (en rouge) et chez hey! (en bleu) sans modification de leurs tarifs ainsi que chez Orange (en rouge) mais avec une augmentation de prix.

Bloeme, mobile intensif

62. Bloeme est influenceuse. Son smartphone est son outil de travail. Elle ne veut surtout pas tomber à court de données mobiles et doit impérativement pouvoir rester en contact avec ses followers via les réseaux sociaux. Elle opte pour un abonnement XL avec minimum 20 GB et des minutes illimitées.
63. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ses besoins. A elle de faire son choix.

Mobile intensif (20 GB et minutes illimitées)							
Q3 2023	Opérateur	Plan	CMM	GB	min	sms	Réseau mobile
①	Youfone	Min/SMS illimités + 15GB + 5GB EXTRA Gratuit	14,00 €	15 (+ 5 gratuit)	∞	∞	Proximus
②	hey!	20 GB	15,00 €	20	∞	∞	Orange

³⁶ On rappelle que seules les offres qui respectent la règle d'exclusion et qui sont incluses dans les résultats présentés dans la présente analyse sont prises en compte.

③	Mobile Vikings	Abonnement 20€ (20 GB + minutes illimitées)	20,00 €	20	∞	∞	Proximus
	UNDO	Undo M	20,00 €	40	∞	100	Orange
④	Orange	Go Plus	23,00 €	20	∞	∞	Orange
⑤	Neibo	Neibo Mix Relax	24,00 €	36	∞	∞	Orange
⑥	IP Telecom	Unlimited min/sms + 20 GB	25,00 €	20	2400 ³⁷	1000	Proximus
⑦	Base	BASE 20	26,50 €	15 (inclus) + 5 (hors forfait)	∞	∞	BASE/Telenet
⑧	Tchamba Telecom	MEDIUM	27,99 €	15 (+ 5 gratuit)	2400 ³⁸	950	Proximus
⑨	VOO	Solo Mobile 30GB ³⁹	28,00 €	30	∞	∞	Orange ⁴⁰
⑩	Proximus	Mobile Maxi	29,99 €	50	∞	∞	Proximus
⑪	Scarlet	Mobile Hot	33,00 €	10	∞	∞	Proximus

CMM = coût mensuel moyen

64. **Pour le profil intensif, l'offre mobile « Min/SMS illimités + 15GB + 5GB EXTRA Gratuit » de la marque Youfone est la plus avantageuse financièrement, avec un coût mensuel moyen de 14,00 €.** En comparaison avec les autres offres, les coûts mensuels moyens débutent à 15,00 € puis 20,00 €.
65. L'évolution entre Q3 2022 et Q3 2023 des meilleures solutions par opérateur est donnée par le graphe suivant :

³⁷ Le volume d'appels correspond au « FUP » de IP Telecom

³⁸ Le volume d'appels correspond au « FUP » de Tchamba Telecom

³⁹ En vigueur à partir du 1^{er} octobre 2023

⁴⁰ Comme indiqué supra et suite au rachat de VOO par Orange, la migration du réseau mobile vers Orange est en cours

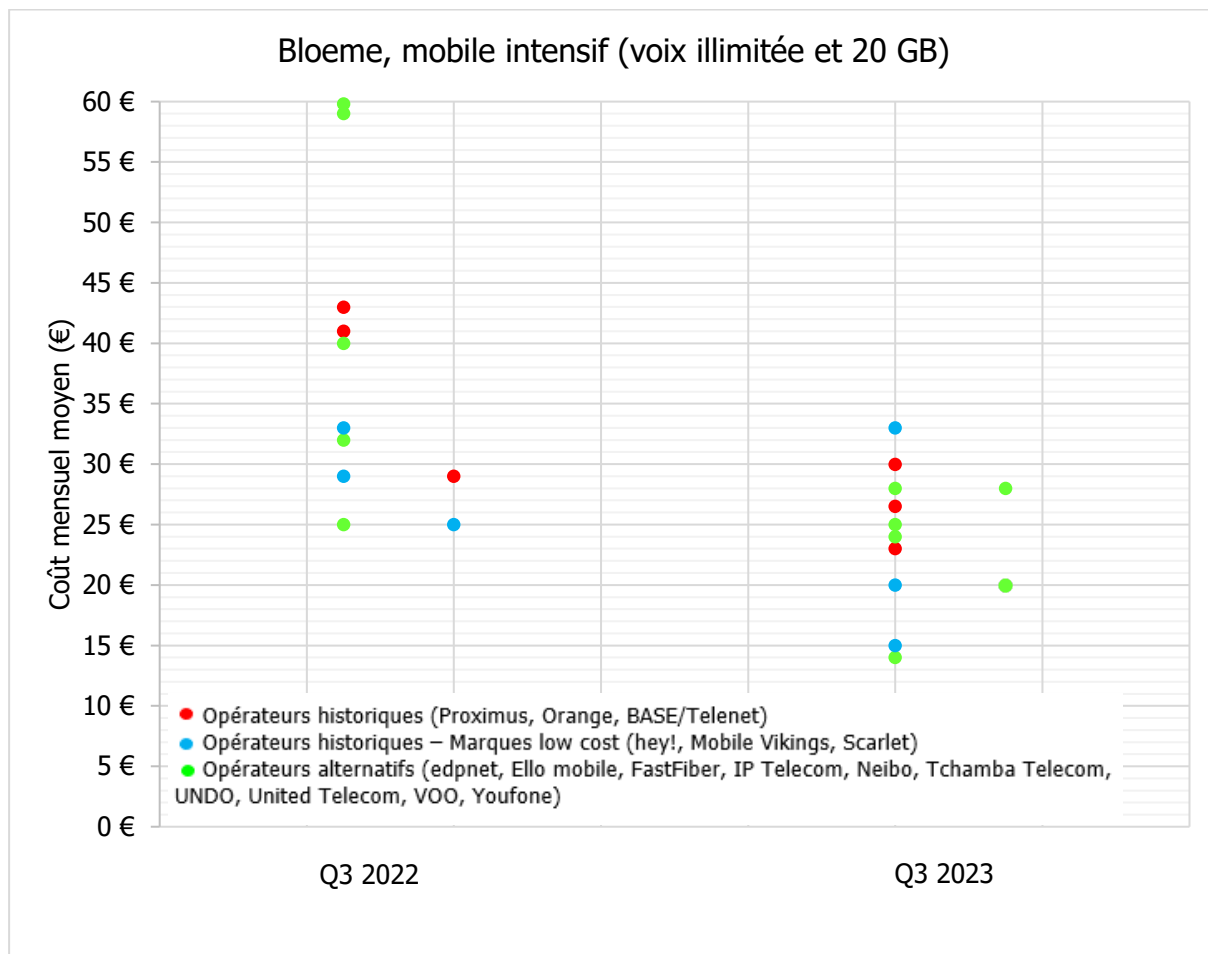


Figure 7 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile intensif (source : meilleuretarif.be et sites des opérateurs)


66. Les consommateurs, dont les besoins se rapprochent de ceux de Bloeme, peuvent être enchantés de constater que les prix et les offres sont plus avantageux qu'en Q3 2022. Dans l'ensemble, le marché mobile et ce quel que soit le profil, présente une amélioration notable en matière de prix.
67. La plupart des marques offrent des plans plus attractifs pour le consommateur. Certaines ont baissé leurs tarifs sans modifier leur plan déjà existant (Base, FastFiber, Proximus et VOO) et d'autres en accompagnant cette baisse par une augmentation du volume de données mobiles incluses (hey!, Neibo, Orange et Youfone).
68. De nouvelles offres sont apparues également pour ce profil chez IP Telecom, Mobile Vikings, Neibo et UNDO.
69. On note également que suite à l'apparition de plans plus attractifs chez hey!, Mobile Vikings ex aequo avec UNDO et Youfone (soit, les trois offres les moins chères), la valeur d'exclusion est passée de 65,83 € à 40,83 €. Cette évolution positive du marché mobile le rend plus compétitif qu'au troisième trimestre de 2022.

70. Pour ce profil, les offres des opérateurs historiques ne sont pas forcément les plus chères du marché. Les opérateurs historiques (en rouge) se situent plutôt dans une fourchette « moyenne » et « haute », tandis que les marques « low cost » dont disposent les opérateurs historiques (en bleu) et les opérateurs alternatifs (en vert) proposent des offres plus variées, couvrant toutes les gammes de prix (basse, moyenne, élevée).

Frank, mobile très intensif

71. Frank a une faim insatiable de données mobiles et exige pour son abonnement mobile un minimum de 50 GB pour répondre à ses besoins et aucune exigence n'est spécifiée pour le nombre de minutes d'appels.
72. Les offres les moins chères répondant aux critères de ce profil sont présentés dans le tableau et dans la figure ci-dessous.

Mobile très intensif (50 GB)



Q3 2023	Opérateur	Plan	CMM	GB	min	sms	Réseau mobile
①	hey!	80 GB	25,00 €	80	∞	∞	Orange
②	Mobile Vikings	Abonnement 29€ (70 GB + illimité min)	29,00 €	70	∞	∞	Proximus
③	Proximus	Mobile Maxi	29,99 €	50	∞	∞	Proximus
④	UNDO	Undo XL	30,00 €	200	∞	∞	Orange
	IP Telecom	Connect 50 (Unlimited min/sms + 50 GB)	30,00 €	50	2400	1000	Proximus
⑤	Neibo	Neibo Mix Max	32,00 €	72	∞	∞	Proximus
⑥	Orange	Go Intense	35,00 €	70	∞	∞	Orange
⑦	Base	Base 29 (Abonnement 29 € + hors forfait 7€)	36,00 €	40 (inclus) + 10 (hors forfait)	∞	∞	BASE/Telenet
⑧	Tchamba Telecom	BIG	36,99 €	30 (+ 20 gratuit)	2400	950	Proximus

73. **L'offre la moins chère répondant au profil très intensif est celle de hey! avec 80 GB et un volume illimité de minutes d'appels et de SMS pour un coût mensuel moyen de 25,00 €.** En comparaison, les autres offres pour des prix différents proposent diverses options en termes de volume de données : pour 5,00 € de plus par exemple, « Undo XL » propose jusqu'à 200 GB de volume de données.

74. Finalement, le consommateur dont les besoins en données mobiles sont équivalents à ce profil a le choix entre 9 offres (dont 2 sont ex aequo).

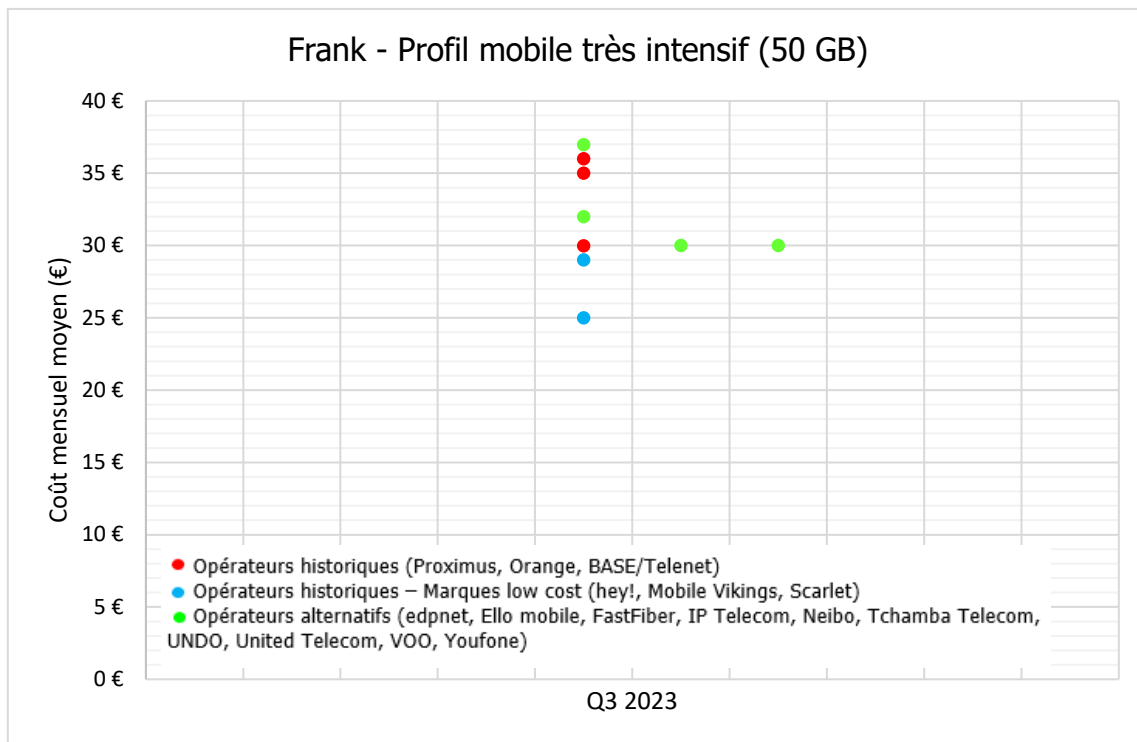


Figure 8 : Coût mensuel moyen de l'offre la moins chère de chaque marque répondant au profil mobile très intensif (source : meilleurtarif.be et sites des opérateurs)

75. Étant donné le caractère nouveau de ce profil, la comparaison par rapport à Q3 2022 n'est pas discutée.

Annexe 1. Méthodologie

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

76. La méthodologie utilisée pour rendre compte de la diversité d'usages et de préférences prend pour point de départ les **besoins des consommateurs**, lesquels seront illustrés à partir de cinq types profils d'utilisateurs suffisamment différenciés que pour donner une perspective large et variée du marché.
77. Cette méthode présente l'avantage de « parler la langue du consommateur ». Sa logique se base donc sur **le suivi des dépenses minimales qu'un consommateur avisé doit supporter pour couvrir ses besoins télécoms tout en spécifiant les différents types de solutions offerts par le marché résidentiel belge.**
78. Pour refléter cette diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a défini 5 profils d'utilisateurs en modulant les besoins mobiles (besoins de base à très intensifs).
79. **Pour chacun des profils, l'offre la moins onéreuse de chaque opérateur est présentée.** Tous les plans figurant dans le simulateur tarifaire à la fin du Q3 2023 sont pris en considération - hors effet des promotions - pour y répondre avec, parfois, l'activation d'option(s) et/ou de consommation(s) hors forfaits. Les annonces les plus récentes des opérateurs concernant les évolutions de leurs plans (jusqu'au 1^{er} octobre 2023) sont également prises en compte afin de garantir que les plans soient à jour au moment de la publication de l'analyse.
80. **Pour chaque profil, une valeur d'exclusion a été calculée.**
81. Si un opérateur a un coût mensuel moyen supérieur à cette valeur, ce plan n'est pas retenu dans les plans qui vous sont présentés, car un consommateur rationnel ne souscrirait pas à ce plan pour ce profil de consommation particulier. Autrement dit, ce plan n'est pas adapté, car il vise un profil de consommation plus élevé ou parce que l'activation d'option(s) et/ou de consommation(s) hors forfait en augmente sensiblement le coût.
82. **Cette valeur d'exclusion est déterminée par l'IBPT comme la moyenne des 3 formules les moins chères répondant au profil concerné. La valeur obtenue est ensuite multipliée par un coefficient de 2,5.**

1.2. Spécificités de l'étude nationale

83. Les plans retenus et les résultats présentés dans cette étude sont les plans tarifaires introduits par les opérateurs opérant sur le marché résidentiel belge dans la base de données du www.meilleurtarif.be au moment de l'étude, conformément à l'obligation légale définie à l'article 111, §2, 3^e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Les résultats présentés portent uniquement sur les plans actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel⁴¹ belge, hors promotions.

84. Cette logique a été choisie par l'IBPT afin d'inciter les consommateurs belges à **comparer plus fréquemment les offres susceptibles de répondre à leurs besoins** et éventuellement à changer de plan et/ou d'opérateur s'ils le jugent opportun, notamment grâce à notre outil en ligne www.meilleurtarif.be.
85. Comme indiqué précédemment, l'outil de comparaison de l'IBPT www.meilleurtarif.be inclut une fonction manuelle et automatisée. Quelle que soit la méthode choisie, ces méthodes permettent aux consommateurs de connaître en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunications répondant à leurs profils de consommation, compte tenu de leurs codes postaux respectifs⁴².
86. Les différents objectifs ayant motivé notre approche sont les suivants :
 - Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge,
 - Montrer les alternatives possibles aux solutions actuelles des consommateurs en termes d'offres, mais également en termes de types de solutions possibles,
 - Montrer le coût des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge,
 - Stimuler la concurrence entre opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge.
87. Les coûts mensuels moyens comparés dans l'étude nationale mobile reflètent non seulement le coût de l'abonnement mensuel mais aussi les éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés.
88. Les promotions ne sont pas prises en considération.

⁴¹ Cette comparaison ne concerne donc que les produits mobiles destinés aux consommateurs privés résidentiels et ne préjuge en rien de la situation pour les utilisateurs professionnels et les entreprises auxquels les opérateurs proposent d'autres produits spécifiques.

⁴² [Comparer les offres avec un outil | IBPT](#)

Annexe 2. Les 5 profils orientés « mobile »

89. Cinq profils mobiles standalones ont été élaborées par l'IBPT permettant de présenter différents types de solutions mobiles.
90. Les statistiques récoltées annuellement par l'IBPT auprès du secteur⁴³ montrent qu'en 2022, la consommation mensuelle moyenne de données mobiles sur le marché résidentiel belge s'élevait à 6,4 GB (6,1 GB en 2021) et le volume voix mensuel moyen à 147 minutes (143 minutes en 2021). Ceci représente une croissance entre 2021 et 2022 de +4,9% et de +2,8% respectivement. Le profil modéré reste celui qui se rapproche le plus du consommateur belge moyen.
91. Le tableau ci-dessous reprend les caractéristiques minimales exigées pour les 5 profils mobiles, en termes de voix (# minutes mensuelles) et de données mobiles (# GB mensuels).

Profil	Besoins mensuels minimaux	
	Voix (min.)	Données (GB)
Liesbeth, mobile de base	60	0,5
Mila, mobile modéré	120	5
Mayssa, mobile élevé	300	10
Bloeme, mobile intensif	Illimité	20
Frank, mobile très intensif	Pas d'exigence	50

92. Pour choisir l'[offre mobile](#) correspondant à leurs besoins, les consommateurs doivent notamment évaluer :
- La quantité d'appels émis chaque mois ;
 - La quantité de SMS envoyés chaque mois ;
 - Le volume de données téléchargé chaque mois ;
 - Le budget disponible ;
 - Le réseau mobile utilisé par l'opérateur offrant la meilleure couverture pour l'emplacement de connexion (domicile, lieu de travail ou ligne de train empruntée quotidiennement).
93. Leur profil de consommation récent est disponible dans leur espace personnel sur le site web de leur opérateur actuel. Celui-ci est consultable à tout moment. Ces informations sont utilisables automatiquement en cliquant sur le bouton « meilleurtarif.be ». Cela leur permet d'obtenir un listing des plans actuellement disponibles à la vente répondant à leur consommation récente, en matière de télécommunications.
94. Pour chaque profil mobile étudié dans cette étude, les différentes solutions les moins onéreuses de chaque opérateur sont présentées sous la forme d'un tableau listant les opérateurs et plans associés par coût mensuel moyen croissant.
95. En cas d'ex aequo en termes de coût mensuel moyen (CMM), les différents plans mobiles sont présentés par ordre alphabétique du nom commercial de l'opérateur, quelles que soient les valeurs des autres paramètres.

⁴³ Voir également la base de données publiée sur le site de l'IBPT concernant la situation du secteur des communications électroniques : [opendata 2022 fr.xlsx \(live.com\)](#)

96. Une colonne informative traite également du réseau de l'opérateur mobile, qu'il soit propre ou virtuel⁴⁴. Avant de contracter, nous vous suggérons de vérifier la qualité du réseau mobile, notamment, à votre lieu d'habitation. Vous pouvez visualiser l'information relative à la couverture des différents réseaux mobiles en consultant notre portail de données⁴⁵.
97. Après avoir énuméré les différents plans les moins onéreux de chaque opérateur, la solution la moins onéreuse est détaillée pour chaque profil de foyer étudié.
98. Nous attirons l'attention des consommateurs sur le fait que si nous axons notre classement sur le seul coût mensuel moyen, il y a bien sûr d'autres paramètres⁴⁶ – notamment qualitatifs – à prendre en considération pour analyser de façon complète l'offre qui leur convient. Nous les invitons à se renseigner sur les sites des différents opérateurs.
99. Notons également qu'avant de procéder au changement d'opérateur et bien que la plupart des abonnements mobiles sont sans engagement, les consommateurs peuvent se retrouver liés à leur opérateur actuel après avoir acquis un smartphone combiné avec un abonnement mobile. En cas de rupture prématurée du contrat, ces consommateurs s'exposent au risque de devoir payer un montant résiduel conséquent.
100. Vous souhaitez changer d'opérateur mobile pour réaliser des économies ? Il vous suffit de contacter le nouvel opérateur et dans le cas où vous souhaitez conserver le même numéro de lui fournir les infos nécessaires pour permettre la portabilité de votre numéro.
101. Comme les 350.000 visiteurs au cours de la dernière année, pour découvrir les options alternatives à son plan actuel, rendez vous sur « meilleurtarif.be ». Chaque utilisateur y trouvera une liste des plans disponibles à la vente qui répondent à ses besoins. A lui de jouer...

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

⁴⁴ Un opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) n'a pas son propre réseau mobile, il loue l'accès à l'un des 3 réseaux mobiles existants en Belgique : BASE/Telenet, Orange ou Proximus.

⁴⁵ L'IBPT a développé un portail de données vous permettant d'explorer les télécommunications belges à travers différentes perspectives, notamment la couverture mobile (« atlas mobile ») : [ibpt | Portail De Données – BIPT Data Portal \(bipt-data.be\)](http://ibpt.be/Portail-De-Donnees-BIPT-Data-Portal)

⁴⁶ Ces autres critères ont été énumérés au point 26 de la section 2.4