

Consultation concernant les profils de foyer relatifs aux comparaisons nationale & internationale

Comment réagir au présent document ?

Jusqu'au 30 septembre 2021
Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be
Avec la référence CONSULT-2021-D3

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Méthodologie	3
1.1.	Comparaisons nationale et internationale	3
1.2.	Introduction du concept de profils de foyers.....	3
1.3.	Spécificités des études.....	6
1.3.1.	<i>Eléments communs aux 2 types d'études comparatives.....</i>	<i>6</i>
1.3.2.	<i>Eléments spécifiques à l'étude nationale.....</i>	<i>6</i>
1.3.3.	<i>Eléments spécifiques à l'étude internationale.....</i>	<i>7</i>
2.	Les profils	9
2.1.	Les 4 profils mobiles en standalone	9
2.1.1.	<i>Etude nationale</i>	<i>10</i>
2.1.2.	<i>Etude internationale.....</i>	<i>12</i>
2.1.2.1.	Méthode de la moyenne pondérée	12
2.1.2.2.	Méthode de l'offre la meilleure marché.....	13
2.2.	Les 6 autres profils	15
2.2.1.	<i>Les 3 profils communs aux études nationale et internationale et les solutions associées</i>	<i>15</i>
2.2.2.	<i>Les 3 autres profils et les solutions associées.....</i>	<i>18</i>
2.2.2.1.	Etude internationale.....	18
2.2.2.2.	Etude nationale	19
Annexe 1.	Vue d'ensemble des profils de l'étude internationale	21
Annexe 2.	Vue d'ensemble des profils de l'étude nationale.....	23

1. Méthodologie

1.1. Comparaisons nationale et internationale

1. Régulièrement depuis 2012, l'IBPT effectue une étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, France, Allemagne, Luxembourg, Pays-Bas, et au Royaume-Uni. L'objectif de cette étude est de comparer le niveau des prix des services de télécommunications pour les utilisateurs résidentiels sur le marché belge à celui pratiqué pour des services similaires dans les pays qui nous entourent. Plus de 500 plans tarifaires pour utilisateurs résidentiels sont analysés afin de comparer le niveau des services de télécommunications sur le marché belge à celui pratiqué pour des services similaires dans les pays voisins. La dernière analyse publiée par l'IBPT à ce sujet a été réalisée sur la base d'informations relatives aux plans tarifaires qui ont été collectées par l'IBPT en août 2019¹.
2. L'IBPT effectue également une fois par an une « photographie » des prix en vigueur sur le marché résidentiel des services de communications électroniques pour différents profils de consommation. Les consommateurs peuvent ainsi comparer les différents services de télécommunications actuellement disponibles à la vente sur le marché belge. Les résultats de la sixième édition de cette étude nationale portaient sur les informations récoltées au moyen du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be le 11 septembre 2020².
3. Nous présentons au point 1.3 les éléments méthodologiques communs aux deux types de comparaisons et ensuite les éléments qui diffèrent pour chacune d'entre elles. Au point 2, nous aborderons en détails les 10 profils proposés à la consultation.

1.2. Introduction du concept de profils de foyers

4. Les besoins et usages des télécommunications reflètent les préférences de chaque foyer. Si certains en font un usage modéré, pour d'autres, ils s'avèrent beaucoup plus intensifs. Certains optent pour une facture unique; d'autres, au contraire, préfèrent garder leur(s) mobile(s) hors de leur pack pour plus de flexibilité. Certains optent pour une solution purement mobile; d'autres préfèrent une solution fixe, plus traditionnelle. Certains optent pour la tv via app; d'autres, pour la télévision avec décodeur. Certains services sont essentiels pour les uns mais facultatifs pour les autres.
5. La méthodologie utilisée ici pour rendre compte de cette diversité d'usages et de préférences est celle des profils de foyers. Elle prend pour point de départ les **besoins** des consommateurs, lesquels seront illustrés à partir d'une dizaine de foyers aux profils suffisamment différenciés que pour donner une perspective large et variée du marché.
6. Cette approche diffère en partie de celle utilisée par la passé par l'IBPT pour ce type d'études dans le sens où, alors que la méthodologie précédente prenait comme point de départ l'offre disponible sur le marché (c.-à-d. les diverses solutions 1P, 2P, 3P ou 4P proposées par les opérateurs télécoms à leurs clients), celle utilisée dans le cadre de la présente étude prend comme angle d'attaque la demande des consommateurs et les besoins télécoms minimaux

¹ La dernière comparaison internationale est disponible ici : [FR](#)

² La dernière comparaison nationale est disponible ici : [FR](#)

que, indépendamment de toute autre considération, ceux-ci désirent satisfaire de la manière la plus économique possible.

7. A titre illustratif, on considérera l'exemple d'un foyer formé par un couple ne désirant pas d'abonnements mobiles privés (par exemple par ce que ce besoin est couvert intégralement par leurs employeurs) et dont les besoins télécoms minimaux à satisfaire consistent uniquement à disposer d'un accès Internet, tandis que la télévision et la téléphonie fixe sont considérées par ce ménage comme étant « optionnelles »³. Dès lors, dans le cas du « couple sans mobile » envisagé ici, la solution la moins chère répondant aux besoins minimaux identifiés ci-dessus sera à rechercher parmi les services 1P Internet fixe, 2P Internet Fixe et TV, 2P Internet Fixe et Téléphonie Fixe et 3P Internet Fixe et TV et Téléphonie Fixe⁴.
8. Cette méthode des profils de foyers présente l'avantage de « parler la langue du consommateur » et 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 ou international, selon le type d'étude effectuée (nationale ou internationale).
9. Les différents axes ayant motivé notre choix 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 possibles⁵,
 - Montrer le coût total (« total cost of ownership »)⁶ des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge.
10. Cette méthodologie permet de préciser⁷ :
 - Les préférences du foyer en matière d'internet (technologie fixed wireless acceptée ou pas),
 - Le nombre d'abonnement(s) mobile(s) souhaité et leur incorporation ou non à un pack,
 - Le type de technologie souhaitée pour la télévision: tv classique ou plutôt via app,
 - Etc...

³ C.-à-d. non rejetées a priori mais seulement si elles sont incluses dans la solution la moins chère proposée par le marché pour satisfaire les besoins télécoms minimaux définis par le foyer concerné.

⁴ Ce profil de consommateurs est l'un de ceux retenus pour cette étude et est présenté plus en détail dans une section ultérieure de ce document.

⁵ Les « offres » désignent des plans tarifaires similaires qui répondent strictement aux exigences « must have » d'un profil familial particulier (par exemple les offres 2P BB + TV proposées par les opérateurs belges). Les « solutions » comprennent tous les services pouvant répondre aux besoins du profil familial en question, y compris les exigences « peut-être ». Dans ce cas, en plus des offres 2P BB + TV, certaines offres 3P qui seraient moins chères que les plans tarifaires 2P seront considérées.

⁶ Les coûts pris en considération dans l'étude nationale sont les coûts mensuels moyens qui reflètent non seulement le coût de l'abonnement mais aussi l'amortissement des frais d'activation et/ou d'installation ainsi que d'éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés. Seuls le montant de l'abonnement et le contenu forfaitaire associé à l'offre étudiée sont pris en compte dans la comparaison internationale.

⁷ Les préférences attribuées aux ménages considérés en matière d'internet d'une part et de type de technologie souhaitée pour regarder la télévision ne signifient pas que l'IBPT considère les alternatives liées à ces services respectifs comme appartenant au même marché de produits. La possible substituabilité des services en question fera l'objet d'une analyse détaillée de la part de l'IBPT dans le cadre de son analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion.

11. Pour refléter cette diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a défini 10 profils de foyers en modulant les besoins télécoms selon 3 degrés de nécessité :

- "Y" = « must have » quand le service est jugé comme indispensable,
- "N" = « not wanted at all » quand le service n'est pas désiré du tout,
- "M" = « not a must but might have » quand le service n'est pas obligatoire mais pourrait être utile.

12. L'idée de base est :

- de faire un focus sur les utilisateurs finaux et leurs dépenses,
- de présenter quelques profils spécifiques auxquels les utilisateurs peuvent s'identifier et non de représenter l'ensemble du marché de façon exhaustive, et
- de pouvoir, grâce à la stabilité de ces profils, analyser des tendances tarifaires au cours du temps.

13. Pour se faire, trois étapes sont observées :

- Aperçu des types de solutions possibles pour répondre au profil étudié,
- Aperçu des offres les moins onéreuses pour répondre au profil par opérateur,
- Offres les moins chères répondant au profil par type de solution.

14. Pour chacun des profils est finalement présentée l'offre la moins onéreuse, tout opérateur et tout type de solutions confondus.



Figure 1 - processus de définition de l'offre la moins onéreuse par profil de foyer

1.3. Spécificités des études

1.3.1. Éléments communs aux 2 types d'études comparatives

15. Les résultats présentés portent uniquement sur les plans actuellement disponibles à la vente hors effet des promotions, le but étant également de pouvoir comparer les résultats des différents opérateurs de façon structurelle et de pouvoir analyser les tendances tarifaires qui s'en dégagent au cours du temps.
16. Compte tenu du nombre important de solutions à analyser que cela représente d'une part et afin de garantir la lisibilité et la comparabilité des résultats d'autre part, aucune association de services de plusieurs opérateurs n'est prise en considération. Seules les solutions données par un seul opérateur sont étudiées, que ce soit en national ou en international.

1.3.2. Éléments spécifiques à l'étude nationale

17. Les plans retenus pour l'étude nationale 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'article 111, §3, 3e alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
18. Les solutions télécoms prises en compte pour satisfaire aux besoins associés à chaque profil peuvent prendre les formes suivantes :
 - Soit un service individuel (internet only ou mobile postpaid),
 - Soit un pack commercial combinant plusieurs services (2P, 3P, 4P, mono ou multi SIM).
19. 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.
20. Les différents axes ayant motivé notre choix 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 total » (cost of ownership) des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente sur le marché résidentiel belge.
21. Les coûts mensuels moyens comparés dans l'étude nationale reflètent non seulement le coût de l'abonnement mais aussi l'amortissement des frais d'activation et/ou d'installation ainsi que d'éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés. L'amortissement est calculé sur une durée de 3 ans.

1.3.3. Éléments spécifiques à l'étude internationale

22. L'étude internationale a pour objectif de dresser un tableau de la compétitivité de la Belgique par rapport à d'autres pays. Six pays sont pris en compte pour cette étude comparative : la Belgique, l'Allemagne, la France, le Luxembourg, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.
23. Concernant le choix des opérateurs retenus pour chaque pays afin de mener l'analyse des prix, l'IBPT a adopté l'approche suivante :
 - Les opérateurs inclus dans l'analyse pour un pays donné représentent cumulativement au moins 80% du marché en 2020,
 - Les opérateurs qui ne font pas partie de la sélection opérée au point précédent mais disposant d'une part de marché d'au moins 5% sont aussi pris en considération dans l'étude. Les opérateurs dont la part de marché est inférieure à 5%⁸ ne sont en revanche pas pris en considération pour cette comparaison internationale.
24. Dès lors qu'un opérateur satisfait à l'une ou l'autre des conditions mentionnées ci-dessus, l'ensemble de son portefeuille de services commercialisés au moment du snapshot est pris en compte dans l'analyse comparative.
25. Les informations reprises dans l'étude internationale proviennent des sites web des opérateurs. Seuls le montant de l'abonnement et le contenu forfaitaire associé à l'offre étudiée sont pris en compte dans la comparaison internationale. Concrètement, cela signifie que toute consommation supplémentaire (« pay per use ») et l'achat d'options permettant certains volumes de consommation hors forfaits ne sont pas prises en compte, que ce soit en fixe ou en mobile.
26. S'il existe différentes possibilités en termes de durée de contrat, nous considérons l'option la moins chère pour le consommateur (souvent liée à la durée de contrat la plus longue).
27. Aucun amortissement n'est pris en compte.
28. En ce qui concerne l'étude internationale, afin de permettre une comparabilité des offres entre pays⁹, le champ des solutions est également étendu aux combinaisons de packs et de services individuels commercialisés par un même et unique opérateur.
29. Deux approches peuvent être envisagées pour comparer le niveau de dépenses que les profils présentés à la section suivante doivent supporter dans chaque pays pour satisfaire leurs besoins télécoms : la méthode de la moyenne pondérée et celle de l'offre la meilleure marché.
30. Ces deux approches ont le même point de départ, à savoir, pour un profil donné, identifier chez chaque opérateur l'offre la moins chère possible parmi celles les plus adaptées aux besoins du profil concerné. Une fois cette identification réalisée, un niveau de dépense peut être estimé par profil pour chaque pays.

⁸ Par exemple Mobile Vikings pour le marché mobile en Belgique.

⁹ Certains des pays étudiés dans la comparaison internationale n'ont pas d'offres commerciales de type 4P, il faut alors combiner une offre 3P et une offre mobile standalone chez un même opérateur.

- La méthode de la moyenne pondérée consiste à calculer une moyenne pondérée en fonction des parts de marché globales des opérateurs à partir de l'offre la moins chère et la plus adaptée de chacun d'eux. Les parts de marché utilisées pour effectuer la pondération sont celles des opérateurs sur l'ensemble du marché concerné (fixe ou mobile) et non par gamme de services (1-P ; 2-P ; 3-P ; 4-P). Cela signifie donc que les chiffres pondérés ainsi obtenus sont une approximation de la situation réelle du marché.

Cette méthode a pour avantage de représenter le marché tel qu'il est, c.-à-d. en tenant compte du rapport de force entre les opérateurs, de leur puissance marketing, de leur base clientèle installée, etc.

- La méthode de l'offre la meilleure marché consiste à ne retenir que l'offre la moins chère possible parmi toutes celles identifiées pour un pays.

Cette méthode a quant à elle pour atout de montrer ce que le marché permet si le consommateur adopte un raisonnement purement guidé par le prix dès lors qu'il doit effectuer un choix parmi plusieurs offres satisfaisant chacune à ses besoins télécoms minimaux.

31. Afin de prendre en compte les différences socio-économiques entre les pays étudiés, les prix nominaux des opérateurs de chaque pays seront systématiquement normalisés en utilisant la méthode dite « PPA » (Parité de pouvoir d'achat). Les valeurs de conversion utilisées à cette fin sont les plus récentes fournies par Eurostat pour 2020.

2. Les profils

32. Dix profils ont été créés par l'IBPT: quatre profils mobiles standalone et six profils permettant de présenter différentes solutions. Parmi ces 6 profils, trois sont communs aux deux études et les trois autres sont différenciés selon que la comparaison soit effectuée au niveau national ou international.

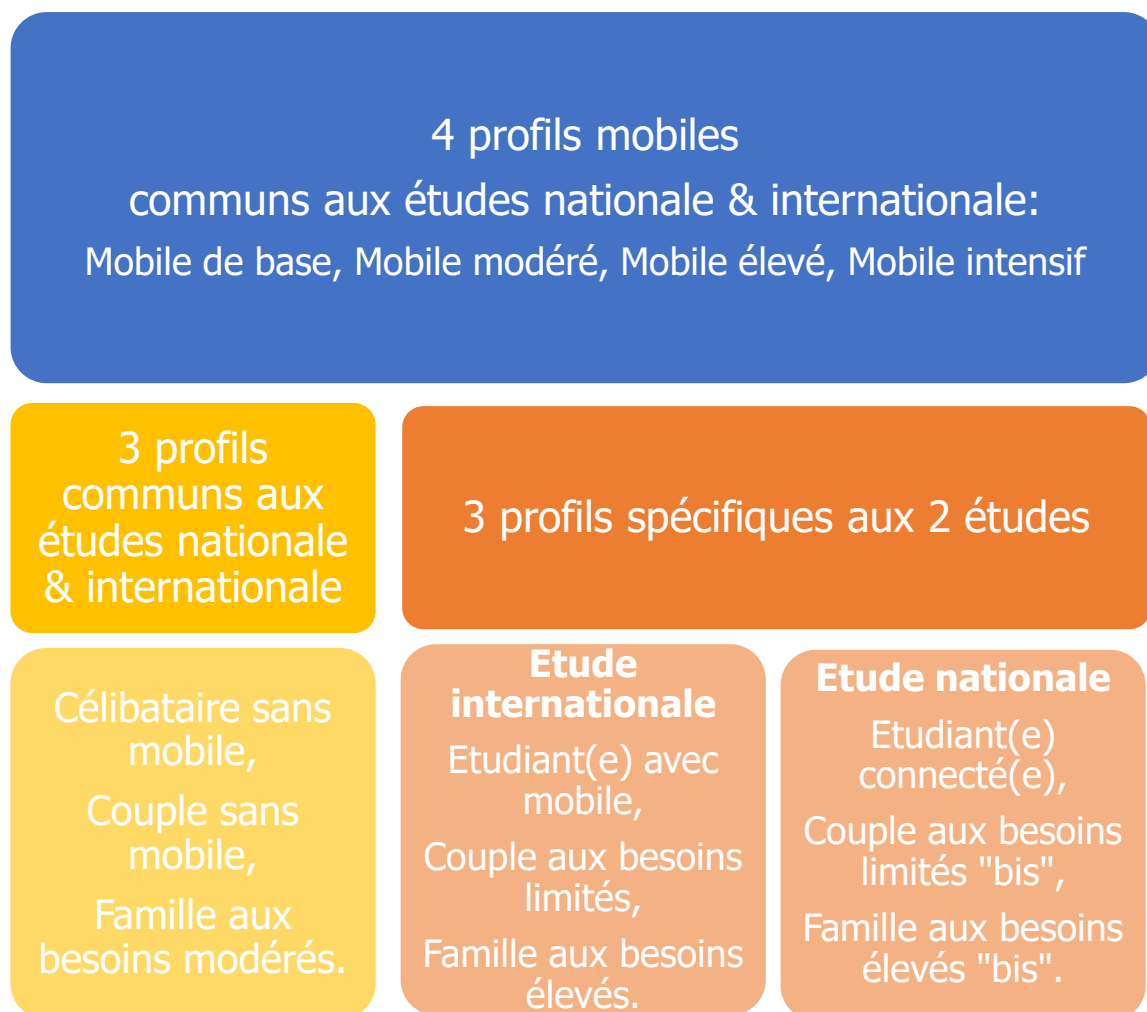


Figure 2 - Résumé des profils proposés

2.1. Les 4 profils mobiles en standalone

33. Quatre profils mobiles - avec abonnement - sont proposés en standalone.
34. Afin d'être davantage alignés à la fois sur les statistiques d'usages belges récoltées annuellement auprès du secteur¹⁰ et sur le contexte international, le poids donné aux minutes a été sensiblement diminué et aucun poids n'a été assigné aux sms, considérés comme un

¹⁰<https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2020-donnees>

élément moins différenciant. En ce qui concerne les données, l'IBPT propose 4 profils significativement différents qui sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Service télécom Profil	Mobile		
	Voix (min)	SMS	Gb data/SIM
Mobile de base	60	Any	0,5
Mobile modéré	120	Any	5
Mobile élevé	300	Any	10
Mobile intensif	Illimité	Any	20

Tableau 1 - Profils mobiles communs aux études nationale et internationale

2.1.1. Etude nationale

35. En ce qui concerne l'étude nationale, le coût mensuel moyen (CMM dans les tableaux ci-après) correspond au montant mensuel payé pour l'abonnement mobile augmenté des options activées et/ou des coûts hors forfaits nécessaires pour répondre au profil du foyer en question, conformément à la logique suivie par le simulateur tarifaire.
36. Les différentes solutions mobiles les moins onéreuses de chaque opérateur sont présentées sous la forme d'un tableau listant les opérateurs et plans associés par coût mensuel moyen ascendant. Les valeurs reprises dans les colonnes #Gb, #minutes et #sms sont celles incluses dans le forfait de base.
37. Exemple avec le profil « Mobile modéré » qui nécessite 5 Gb, 120 minutes et aucune exigence en matière de sms :

Mobile modéré	5 Gb, 120 minutes et any sms
----------------------	------------------------------

Q2 2021	Opérateur	Plan	CMM	#Gb	#min	#sms
1	Youfone	200min/sms +5 Gb	10,00 €	5	200/2	200/2
2	Edpnet	Edpnet mobile 350 min/sms+ 5 Gb de data	11,00 €	5	350/2	350/2
3	Mobile Vikings	Abonnement 15€	15,00 €	5	∞	∞
4	Neibo	Neibo Mix Comfort	16,00 €	6	∞	∞
5	OBG	OBG Connected +	17,50 €	5	0	0
6	Scarlet	Mobile Hot	18,00 €	6	∞	∞
7	Base	20 based on you	20,00 €	8	∞	∞
8	Orange	Go Plus	20,00 €	10	∞	∞

9	Voo	Hero 10 Gb	22,00 €	10	500	500
10	Proximus	Mobilus M	26,99 €	10	∞	∞

38. Afin d'être parfaitement transparents, une explication du calcul du coût mensuel moyen est reprise en note de bas de page si une option et/ou un coût hors forfait est (sont) utilisé(e)(s).

39. Par exemple :

Q2 2021	Opérateur	Plan	CMM	#Gb	#min	#sms
5	OBG	OBG Connected +	17,50 €	5	0	0

40. Une note de bas de page explique que le coût mensuel moyen de 17,50€ correspond à 12,50€ d'abonnement auquel une option de 5€ a été ajoutée pour avoir accès à un paquet de « minutes illimitées ». En effet, le forfait seul ne permettait pas d'atteindre les caractéristiques souhaitées en termes de minutes par le profil « Mobile modéré ».

41. Pour chaque profil mobile, une valeur d'exclusion a été calculée. Si un opérateur a un coût mensuel moyen égal ou supérieur à cette valeur, ce plan n'est pas retenu car un consommateur rationnel ne devrait pas souscrire 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.

42. 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.

43. Par exemple, pour le profil « Mobile de base », 13 opérateurs ont été retenus sur les 14 répondant à ce profil particulier. En effet, le plan de l'opérateur Belgian Telecom a été exclu de la liste des résultats présentés car son coût mensuel moyen de 25,11€ est \geq 19,17€, la valeur d'exclusion de ce profil. Celle-ci se calcule de la façon suivante : $2,5 \times$ moyenne (7€,8€,8€) = 19,17€.

Q2 2021	Opérateur	Plan	CMM	#Gb	#min	#sms
1	Youfone	200min/sms +500 Mb	7,00 €	0,5	200/2	200/2
2	Edpnet mobile	350 min/SMS +1Gb data	8,00 €	1	350/2	350/2
3	Neibo	Neibo Mix Budget	8,00 €	1	250	∞
4	Scarlet	Mobile Red	8,00 €	0,5	∞	300
5	Mobile Vikings	Abonnement 10€	10,00 €	1	1950	∞
6	Orange	Go Light	10,00 €	1,5	150	∞
7	OBG	OBG Connected	11,00 €	1	0	0
8	United Telecom	U Start	11,53 €	0,49	100	100

9	Voo	Hero 2 Gb	14,00 €	2	500	500
10	Base	15 based on you + unlimited calling	15,00 €	3	∞	∞
11	BASE (Turk)	BASE EKO	15,00 €	1	∞	100
12	Proximus	Mobile 10	15,00 €	0,24	90	∞
13	Telenet	Prix selon usage	17,00 €	0	0	0
14	<i>Belgian Telecom</i>	<i>Be Mobile</i>	<i>25,11 €</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

*Règle d'exclusion liée à l'hypothèse du consommateur rationnel : rejet de tout plan dont l'AMC est $\geq 19,17\text{€} = 2,5 * (\text{moy}(7\text{€}, 8\text{€}, 8\text{€}))$*

Figure 3 - Illustration du calcul de la valeur d'exclusion pour les profils mobile en standalone

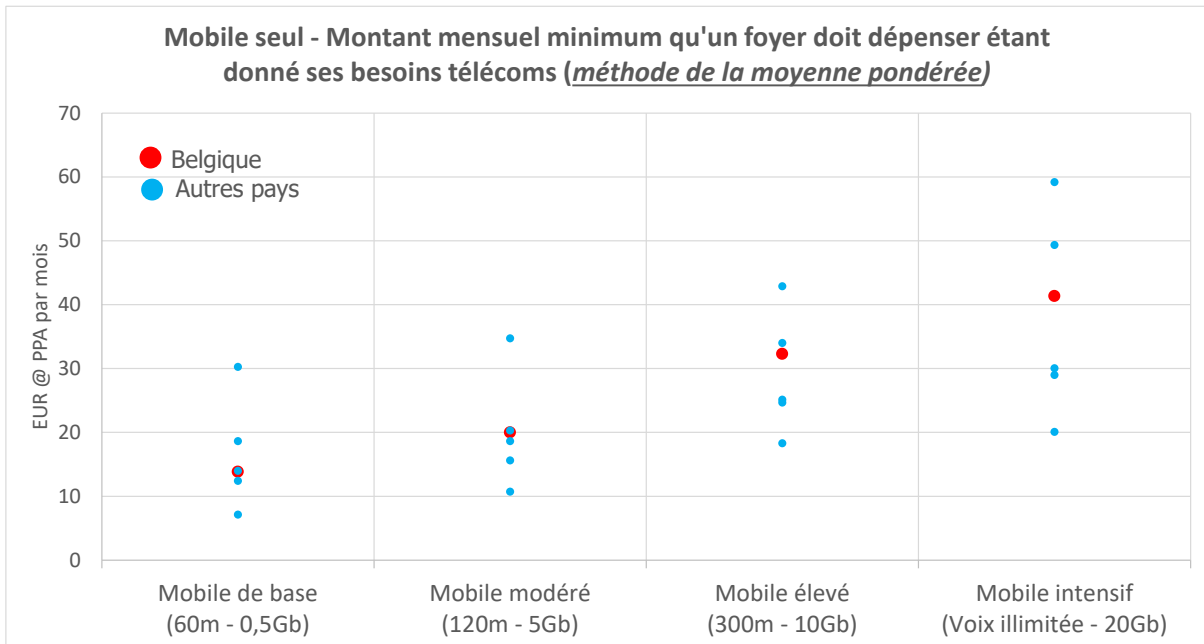
44. Ensuite, la solution la moins onéreuse est détaillée pour chaque profil de foyer étudié. Il s'agit dans l'exemple présenté du plan « 200 minutes/sms +500 Mb » de Youfone à 7€.

2.1.2. Etude internationale

45. Comme cela prévaut dans l'étude nationale, une valeur d'exclusion est d'application afin de ne prendre en compte que les offres correspondant à un choix rationnel pour le consommateur. Si un opérateur a une offre dont l'abonnement est égal ou supérieur à cette valeur, ce plan n'est pas retenu car un consommateur rationnel ne devrait pas souscrire à ce plan pour ce profil de consommation particulier.
46. 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.
47. Dans la comparaison internationale, seuls le montant de l'abonnement et les éléments inclus dans le forfait de l'offre étudiée sont pris en compte. Concrètement, cela signifie que les consommations hors forfait et les options ne sont pas comprises.
48. Pour le reste, on suit exactement la même logique que dans la comparaison nationale et la Belgique peut alors se situer par rapport aux 5 autres pays étudiés. La double approche est illustrée ci-dessous sur la base d'une comparaison internationale réalisée par l'IBPT sur la base des informations du plan tarifaire collectées en septembre 2020.

2.1.2.1. Méthode de la moyenne pondérée

49. L'étude internationale montre le montant mensuel moyen pondéré le plus faible par pays que les ménages étudiés doivent dépenser pour répondre à leurs besoins en télécommunications. La Belgique est représentée dans la figure ci-dessous par un point rouge. Chaque point bleu représente l'un des cinq autres pays pris en compte dans l'étude



Classement de la Belgique*

3

4

4

4

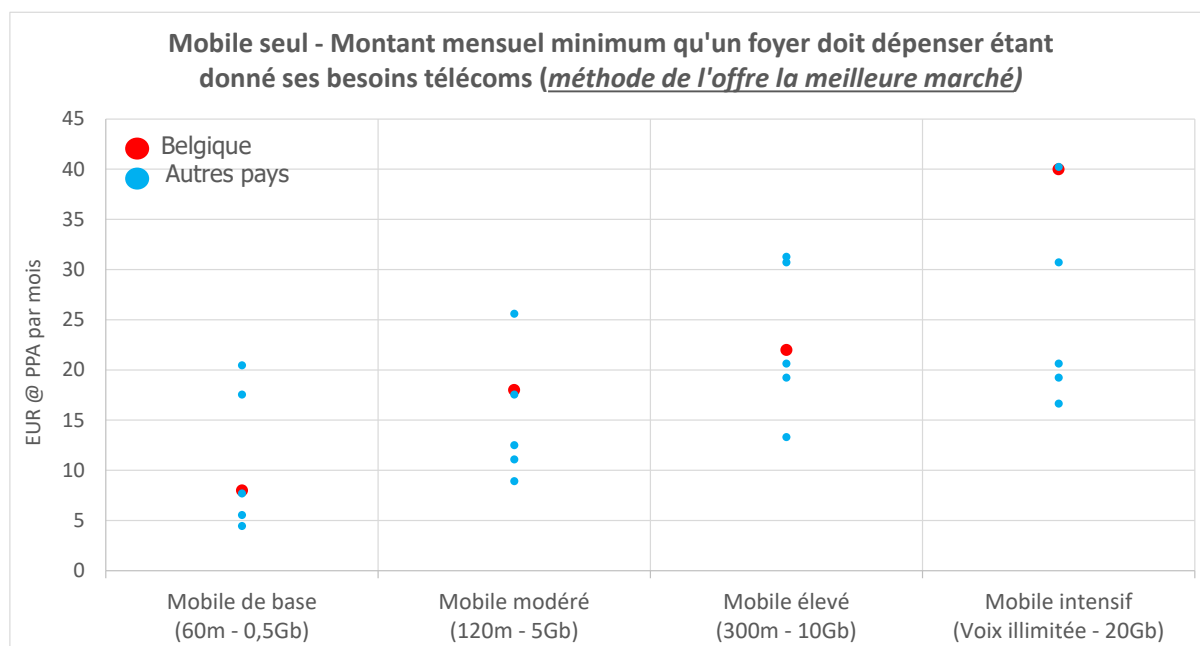
* « 1 » = le pays le meilleur marché ; « 6 » = le pays le plus cher

50. En utilisant cette méthode pour les profils mobiles, on voit d'une part une Belgique plutôt compétitive en termes de besoins mobiles de base, mais d'autre part aussi une Belgique de plus en plus chère par rapport à ses pays voisins à mesure que le besoin en data augmente, comme cela peut être vu du graphique et du tableau ci-dessous.

Niveau de dépenses en Belgique vs. Moyenne des pays classés 2 et 3				
Mobile seul	Mobile de base (60m – 0,5Go)	Mobile modéré (120m – 5Go)	Mobile élevé (300m – 10Go)	Mobile intensif (voix ill. – 20Go)
Dépenses mensuelles en Belgique (EUR)	13,8	20,0	32,3	41,3
Ecart BE vs. la moyenne des pays classés 2 et 3	+ 5% (+0,7 €)	+ 17% (+2,9 €)	+ 30% (+7,4 €)	+ 40% (+11,8 €)

2.1.2.2. Méthode de l'offre la meilleure marché

51. La tendance décrite par la méthode de l'offre la meilleure marché est plus sévère que celle décrite par la méthode de la moyenne pondérée, avec des écarts beaucoup plus importants dans le cas de trois des quatre profils et très prononcés pour le profil « Mobile intensif » (voix illimitée et 20 Go de data).



Classement de la Belgique*

4

5

4

5

* « 1 » = le pays le meilleur marché ; « 6 » = le pays le plus cher

Niveau de dépenses en Belgique vs. Moyenne des pays classés 2 et 3				
Mobile seul	Mobile de base (60m – 0,5Go)	Mobile modéré (120m – 5Go)	Mobile élevé (300m – 10Go)	Mobile intensif (voix ill. – 20Go)
Dépenses mensuelles en Belgique (EUR)	8,0	18,0	22,0	40,0
Ecart BE vs. la moyenne des pays classés 2 et 3	+ 21% (+1,4 €)	+ 52% (+6,2 €)	+ 10% (+2,1 €)	+ 101% (+20, 1 €)

52. Concernant le mobile standalone, l'image est plus contrastée, avec une Belgique plutôt compétitive en ce qui concerne les besoins mobiles de base (c.-à-d. avec peu de minutes voix et peu de data), mais de plus en plus onéreuse par rapport à ses voisins à mesure que les besoins en voix et data augmentent. Ce constat vaut quelle que soit la méthode utilisée, l'écart entre la Belgique et les autres pays allant même croissant lorsque n'est pris en compte que l'offre la moins chère de chaque pays.

2.2. Les 6 autres profils

53. A côté des profils purement mobiles, l'IBPT étudiera également 6 autres profils pour lesquels des solutions standalone ou de type packs sont éligibles selon le degré d'exigence du profil. Afin de mieux prendre en compte les spécificités relatives aux études nationale et internationale, 3 de ces profils ont été adaptés selon que l'étude porte sur la comparaison avec d'autres pays (valeur agrégée relative aux différents marchés nationaux) ou sur le marché résidentiel belge (valeur individuelle reflétant l'offre de chaque opérateur).

2.2.1. Les 3 profils communs aux études nationale et internationale et les solutions associées

54. Trois profils de foyers sont communs aux études nationale et internationale. Ceux-ci peuvent être résumés de la façon suivante :

Service télécom Profil	Mobile					Internet fixe				TV			Tél. fixe
	Le mobile est-il exigé ?	Voix (minutes)	SMS	Gb data/SIM	#carte(s) SIM	L' internet est-il exigé ?	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	FWA accepté?	La tv est-elle exigée ?	# chaînes	Décoderu ou App	La tél. fixe est-elle exigée ?
Célibataire sans mobile	N					Y	50	150	N	Y	30	Déco deur	M
Couple sans mobile	N					Y	100	III.	N	M	Any	Any	M
Famille aux besoins modérés	Y	300	Any	2	4	Y	100	200	N	Y	50	Déco deur	Y

Où "Y" = « must have », "N" = « not wanted at all », "M" = « not a must but might have »

55. Les différents types de solutions étudiées pour les profils observés :

Service télécom Profil	Solutions standalone	Solutions packs				
	Internet only	2P : internet et tv	2P : internet et fixe	2P : internet et mobile	3P fixe	4P multi SIM
Célibataire sans mobile		X			X	
Couple sans mobile	X	X	X		X	
Famille aux besoins modérés						X

56. Comme le montre le tableau, l'introduction de la modularité des besoins (« must have », « not wanted at all », « not a must but might have ») permet de présenter aux consommateurs différents types de solutions à un même profil et de moduler leurs dépenses en fonction du choix opéré.
57. Dans un premier temps, cela permet de lister les différentes solutions possibles pour le profil défini (cf. les colonnes grises du tableau ci-avant). Par exemple, le profil « Célibataire sans mobile » peut avoir une solution pack-2P de type internet et télévision ou une solution pack-3P incluant en plus la téléphonie fixe.
58. Pour chaque type de solution possible, les différents plans sont présentés aux consommateurs par coût croissant en listant les principaux paramètres de ce(s) service(s).
59. L'étude nationale reprend le coût mensuel moyen (CMM dans les tableaux ci-après) correspond au montant mensuel payé pour l'abonnement au service télécom présenté augmenté
- des éventuels frais d'installation et/ou d'activation amortis sur 3 ans pour les composants fixes,
 - des options activées et/ou des coûts hors forfaits nécessaires pour répondre au profil de consommation étudié pour les composants mobiles.
60. Pour chaque opérateur figurant dans la base de données www.meilleurtarif.be, l'offre retenue par type de solutions d'un profil donné est l'offre la moins onéreuse de cet opérateur parmi celles qui répondent au minimum aux critères requis par le profil de ce foyer.
61. Par exemple, la solution internet only répondant au profil « Couple sans mobile » est présentée ainsi :

Q2 2021	Opérateur	Plan	CMM	Mbps	Volume
1	Edpnet	Fiber XS (sans router)	36,34 €	110	∞
2	United Telecom	Surf@home VDSL	38,38 €	100	∞
3	Zuny	Internet illimité + Séries	39,00 €	200	∞
4	Orange	Home internet	41,36 €	100	∞
5	Proximus	Maxi	52,63 €	100	∞
6	VOO	Solo Relax	53,01 €	125	∞
7	Telenet	All-Internet	58,31€	300	∞
8	Cybernet	Cybernet DSL Unlimited	65,88 €	100	∞

Tableau 2 – Plans les moins onéreux répondant au profil "Couple sans mobile" en internet only

62. Le raisonnement est identique pour la comparaison internationale si ce n'est que seuls les montants relatifs aux abonnements et aux contenus forfaitaires tels qu'ils figurent sur les websites des différents opérateurs sont pris en considération, et pas les éventuels frais d'installation et/ou d'activation ni les options et/ou coûts hors forfaits.
63. Dans un second temps, un tableau reprend par opérateur, le détail relatif au plan le moins cher de chaque type de solutions possibles pour le profil de ce foyer.

64. Par exemple, pour le profil « Couple sans mobile », pour chacun des 4 types de solutions possibles sur le marché résidentiel belge, l'offre la moins onéreuse de l'opérateur VOO est détaillée tant au niveau du coût que de ses principaux paramètres :

Solutions chez VOO				
<i>Offre la moins chère correspondant à une solution de type</i>	Internet only	Internet et TV	Internet et téléphonie fixe	Internet, TV et téléphonie fixe
Offre	Solo Relax	Duo Relax net+tv	Duo Relax, net+tel	Trio Relax net+tel+tv
Coût mensuel moyen	53,01€	61,00€	61,00€	71,50€
Vitesse BB fixe (Mbps)	125	125	125	125
Volume BB fixe (Gb)	∞	∞	∞	∞
Technologie	Câble	Câble, tv avec décodeur	Câble	Câble, tv avec décodeur
# Chaînes	Na	90	Na	90

Tableau 3 – Plans les moins onéreux de VOO, différentes solutions données pour le profil « Couple sans mobile »

65. Le raisonnement est identique pour la comparaison internationale si ce n'est que seuls les montants relatifs aux abonnements et aux contenus forfaitaires tels qu'ils figurent sur les websites des différents opérateurs sont pris en considération, et pas les éventuels frais d'installation et/ou d'activation ni les options et/ou coûts hors forfaits.
66. Un 3ème tableau reprend ensuite le détail relatif au plan le moins cher de chaque type de solutions possibles, tout opérateur confondu, pour le profil de ce foyer.
67. Par exemple, pour le profil « Couple sans mobile », pour chacun des 4 types de solutions possibles, l'offre la moins onéreuse sur le marché résidentiel belge est détaillée tant au niveau du coût que de ses principaux paramètres :

Couple sans mobile				
<i>Offre la moins chère correspondant à une solution de type</i>	Internet	Internet et TV	Internet et téléphonie fixe	Internet, TV et téléphonie fixe
Opérateur + Offre	Edpnet, Fiber XS (sans router)	Zuny, Internet illimité + séries + chaînes tv via app	Edpnet, Fiber XS (sans router) +Edpnet telephony	Proximus, Flex (INT+TV+TEL)
Coût mensuel moyen	36,34€	50,00€	36,34€	70,99€
Vitesse (Mbps)	110	200	110	100
Volume (Gb)	∞	∞	∞	∞
Technologie	Fibre optique	Câble, Tv via app	Fibre optique	Tv avec décodeur
# Chaînes	Na	20	Na	71

Tableau 4 - Plans les moins onéreux pour les différentes solutions possibles pour le profil "Couple sans mobile"

68. Le raisonnement est identique pour la comparaison internationale si ce n'est que seuls les montants relatifs aux abonnements et aux contenus forfaitaires tels qu'ils figurent sur les websites des différents opérateurs sont pris en considération, et pas les éventuels frais d'installation et/ou d'activation ni les options et/ou coûts hors forfaits.

69. La solution la moins onéreuse, tout opérateur et tout type de solution confondus, est alors mise en évidence. Ici, la solution la moins onéreuse est une solution 2P de type Internet et téléphonie fixe donnée par le plan d'Edpnet : « Fiber XS (sans router) + Edpnet telephony » à 36,34€.

2.2.2. Les 3 autres profils et les solutions associées

70. La même logique que celle présentée au point précédent est suivie pour les trois derniers profils, que ce soit ceux de la version nationale ou internationale.

2.2.2.1. Etude internationale

71. Les 3 profils de foyers :

Service télécom Profil	Mobile					Internet fixe				TV			Tél. fixe
	Le mobile est-il exigé ?	Voix (minutes)	SMS	Gb data/SIM	#carte(s) SIM	L' internet est-il exigé ?	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	FWA accepté?	La tv est-elle exigée ?	# chaînes	Décoderu ou App	La tél.fixe est-elle exigée ?
Etudiant(e) avec mobile	Y	Any	Any	5 Go	1	Y	30	100	FWA	M	Any	Any	M
Couple aux besoins limités	Y	300	Any	1 Go /Sim	2	Y	Any	Any	No FWA	Y	33	Any	M
Famille aux besoins élevés	Y	300	Any	5 Go /Sim	4	Y	200	Ill.	No FWA	Y	50	Déco-deur	Y

Où "Y" = « must have », "N" = « not wanted at all », "M" = « not a must but might have »

72. Les différents types de solutions étudiées pour les profils observés :

Service télécom Profil	Solutions packs					
	2P : internet et mobile	3P mobile	3P : fixe+mobile+tv	4P	3P multi SIM	4P multi SIM
Etudiant(e) avec mobile	X	X	X	X		
Couple aux besoins limités					X	X
Famille aux besoins élevés						X

2.2.2.2. Etude nationale

73. Les 3 profils de foyers :

Service télécom Profil	Mobile					Internet fixe				TV			Tél. fixe
	Le mobile est-il exigé ?	Voix (minutes)	SMS	Gb data/SIM	#carte(s) SIM	L' internet est-il exigé ?	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	FWA accepté?	La tv est-elle exigée ?	# chaînes	Décoderu ou App	La tél. fixe est-elle exigée ?
Etudiant(e) connecté(e)	M	Any	Any	5 Go	1	Y	50	50	FWA	M	Any	Any	N
Couple aux besoins limités	Y	300	Any	1 Go /Sim	2	Y	Any	Any	No FWA	M	Any	Any	M
Famille aux besoins élevés	Y	300	Any	5 Go /Sim 10 Go /Sim	2 2	Y	100	Ill.	No FWA	M	50	Décodeur	M

Où "Y" = « must have », "N" = « not wanted at all », "M" = « not a must but might have »

74. Les différents types de solutions étudiées pour les profils observés :

Service télécom Profil	Solutions standalone	Solutions packs					
	Internet only	2P : internet et tv	2P : internet et mobile	3P mobile	2P multi SIM	3P multi SIM	4P multi SIM
Etudiant(e) connecté(e)	X	X	X	X			
Couple aux besoins limités					X	X	X
Famille aux besoins élevés					X	X	X

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Vue d'ensemble des profils de l'étude internationale

➤ Récapitulatif des différents profils de foyers :

Service télécom Profil		Mobile					Internet fixe				TV			Tél. fixe
		Mobile exigé ?	Voix (min)	SMS	Gb data/SIM	# carte(s) SIM	Internet exigé ?	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	FWA accepté?	Tv exigée ?	# chaînes	Décodeur ou App	Tél. fixe exigée ?
PROFILS MOBILES COMMUNS AUX 2 ETUDES	Mobile de base	Y	60	Any	0,5	1	N				N			N
	Mobile modéré	Y	120	Any	5	1	N				N			N
	Mobile élevé	Y	300	Any	10	1	N				N			N
	Mobile intensif	Y	Ill.	Any	20	1	N				N			N
PROFILS COMMUNS AUX 2 ETUDES	Célibataire sans mobile	N					Y	50	150	N	Y	30	Décodeur	M
	Couple sans mobile	N					Y	100	Ill.	N	M	Any	Any	M
	Famille aux besoins modérés	Y	300	Any	2	4	Y	100	200	N	Y	50	Décodeur	Y
PROFILS SPECIFIQUES A L' ETUDE INTERNATIONALE	Etudiant(e) avec mobile	Y	Any	Any	5	1	Y	30	100	M	M	Any	Any	M
	Couple aux besoins limités	Y	300	Any	1	2	Y	Any	Any	N	Y	33	Any	M
	Famille aux besoins élevés	Y	300	Any	5	4	Y	200	Ill.	N	Y	50	Décodeur	Y

Où "Y" = « must have », "N" = « not wanted at all », "M" = « not a must but might have »

➤ Récapitulatif des différents types de solutions étudiées pour les 10 profils de foyers observés :

Service télécom Profil		Solutions stand-alone		Solutions packs									
		Mobile	Internet	2P BB & tv	2P BB & fixe	2P BB & mobile	3P fixe	3P mobile	Mob.+fixe +tv	4P	2P multi SIM	3P multi SIM	4P multi SIM
PROFILS MOBILES COMMUNS AUX 2 ETUDES	Mobile de base	X											
	Mobile modéré	X											
	Mobile élevé	X											
	Mobile intensif	X											
PROFILS COMMUNS AUX 2 ETUDES	Célibataire sans mobile			X			X						
	Couple sans mobile		X	X	X		X						
	Famille aux besoins modérés												X
PROFILS SPECIFIQUES A L' ETUDE INTER-NATIONALE	Etudian-t(e) avec mobile					X		X	X	X			
	Couple aux besoins limités											X	X
	Famille aux besoins élevés												X

En résumé:

- 4 profils mobile only
- 1 profil BB only
- 2 profils BB+TV
- 1 profil BB+TF
- 1 profil BB+MOB
- 2 profils 3PF
- 1 profil 3PM
- 1 profil TF+MOB+TV
- 1 profil 4P
- 1 profil 3P multi SIM
- 3 profils 4P Multi SIM

Annexe 2. Vue d'ensemble des profils de l'étude nationale

➤ Récapitulatif des différents profils de foyers :

Service télécom Profil		Mobile					Internet fixe				TV			Tél. fixe
		Mobile exigé ?	Voix (minutes)	SMS	Gb data/SIM	#carte(s) SIM	Internet exigé ?	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	FWA accepté? ¹¹	Tv exigée ?	# chaînes	Décodeur ou App	Tél. fixe exigée ?
PROFILS MOBILES COMMUNS AUX 2 ETUDES	Mobile de base	Y	60	Any	0,5	1	N				N			N
	Mobile modéré	Y	120	Any	5	1	N				N			N
	Mobile élevé	Y	300	Any	10	1	N				N			N
	Mobile intensif	Y	Ill.	Any	20	1	N				N			N
PROFILS COMMUNS AUX 2 ETUDES	Célibataire sans mobile	N					Y	50	150	N	Y	30	Décodeur	M
	Couple sans mobile	N					Y	100	Ill.	N	M	Any	Any	M
	Famille aux besoins modérés	Y	300	Any	2	4	Y	100	200	N	Y	50	Décodeur	Y
PROFILS SPECIFIQUES A L' ETUDE NATIONALE	Etudiant(e) connecté(e)	M	Any	Any	5	1	Y	50	50	Y	M	Any	Any	N
	Couple aux besoins limités	Y	300	Any	1	2	Y	Any	Any	N	M	Any	Any	M
	Famille aux besoins élevés	Y	300	Any	5 10	2 2	Y	100	Ill	N	M	50	Décodeur	M

Où "Y" = « must have », "N" = « not wanted at all », "M" = « not a must but might have »

¹¹ FWA pour Fixed wireless access ou accès sans fil fixe, en français. L'accès sans fil fixe est défini comme une connexion qui fournit un accès à large bande via un équipement local client (CPE) activé par le réseau mobile.

➤ Récapitulatif des différents types de solutions étudiées pour les 10 profils de foyers observés :

Service télécom Profil		Solutions stand-alone		Solutions packs									
		Mobile	Internet	2P BB & tv	2P BB & fixe	2P BB & mobile	3P fixe	3P mobile	mob.+fixe+t v	4P	2P multi SIM	3P multi SIM	4P multi SIM
PROFILS MOBILES COMMUNS AUX 2 ETUDES	Mobile de base	X											
	Mobile modéré	X											
	Mobile élevé	X											
	Mobile intensif	X											
PROFILS COMMUNS AUX 2 ETUDES	Célibataire sans mobile			X			X						
	Couple sans mobile		X	X	X		X						
	Famille aux besoins modérés												X
PROFILS SPECIFIQUES A L' ETUDE NATIONALE	Etudiant(e) connecté(e)		X	X		X	X						
	Couple aux besoins limités										X	X	X
	Famille aux besoins élevés										X	X	X

En résumé:

- 4 profils mobile only
- 2 profils BB only
- 3 profils BB+TV
- 1 profil BB+TF
- 1 profil BB+MOB
- 2 profils 3PF
- 1 profil 3PM
- 0 profil TF+MOB+TV
- 0 profil 4P
- 2 profils 2P multi SIM
- 2 profils 3P multi SIM
- 3 profils 4P Multi SIM